



RESIDENZA  
**francescon**

CARTA DEI  
**SERVIZI**

## *Gentile cittadino,*

la Carta dei Servizi è il documento che Le permette di acquisire informazioni sulla Residenza Francescon e sui servizi da essa erogati. Le consentirà di conoscerne l'aspetto organizzativo, le figure professionali che vi operano e gli standard di qualità perseguiti.

Alla luce delle importanti innovazioni introdotte negli ultimi tempi dalla Residenza Francescon, si è provveduto ad aggiornare il presente documento, nella convinzione che esso rappresenti anche un importante strumento con cui il cittadino può contribuire a migliorare la qualità della nostra offerta.

IL PRESIDENTE  
*Sara Furlanetto*

IL DIRETTORE  
*Daniele Dal Ben*

## INDICE

Prendersi cura della persona fragile alla Residenza Francescon.....	4
La mission.....	6
I principi.....	7
Il centro servizi: Residenza Francescon.....	10
L'accoglienza e le modalità di accesso ai servizi.....	14
L'offerta residenziale.....	18
L'offerta semi residenziale.....	21
I servizi erogati.....	22
Focus Francescon.....	28
Allegati.....	34



## PRENDERSI CURA DELLA PERSONA FRAGILE ALLA RESIDENZA FRANCESCON

Un'azione che continua  
da più di un secolo e che oggi,  
grazie all'incontro  
con le nuove generazioni,  
è capace di generare futuro.



Immersa nel verde di un ampio parco, la Residenza per anziani Giuseppe Francescon opera fin dai primi del '900 a servizio della popolazione anziana e fragile.

Le origini della Residenza risalgono alla fine dell'Ottocento, quando le autorità cittadine cominciarono una raccolta fondi per l'istituzione di una casa di ricovero.

Molte furono le offerte raccolte, ma quella di Giuseppe Francescon fu determinante per la costruzione della Residenza, che da allora si contraddistingue per l'elevata qualità dell'assistenza garantita alle persone anziane.

Inizialmente destinata a dare alloggio e vitto ai poveri e ad accogliere e assistere gli ammalati cronici del Comune, la Residenza è oggi un moderno centro di servizi per la terza età, punto di riferimento per le famiglie e le istituzioni di tutto il territorio del Veneto Orientale.

La Residenza dispone di 138 posti letto per anziani non autosufficienti, di 4 posti letto per anziani autosufficienti e di un centro diurno per anziani non autosufficienti con 4 posti. All'interno della struttura si trova anche il Centro Residenziale di Cure Palliative con 10 posti letto.

La posizione strategica, a ridosso del centro storico di Portogruaro e a poca distanza dalla stazione ferroviaria e degli autobus, permette facilmente il raggiungimento della sede sia con i mezzi pubblici che con quelli propri.

La Residenza Francescon si caratterizza oggi non solo per aver cura delle persone fragili, ma anche per l'attenzione posta verso le generazioni future, progettando sempre più occasioni di incontri intergenerazionali, che danno vita a intrecci di relazioni significative sia per i giovani che per gli anziani.

## LA MISSION

**La Mission della Residenza Francescon si rivela nell'impegno costante ad assistere e valorizzare le persone anziane fragili, considerando il loro benessere come fulcro dell'agire organizzativo e operativo.**

La Residenza punta ad offrire un'assistenza altamente qualificata, attenta ai bisogni dell'ospite sia dal punto di vista sanitario che affettivo-relazionale affinché possa esser garantita la miglior qualità di vita possibile.

Il lavoro di chi vi opera è orientato alla cura globale della persona, in modo che, con la propria unicità e dignità, possa continuare ad essere protagonista di questa fase delicata della vita, non solo insieme ai propri cari, ma anche all'interno del territorio in cui vive, perché ancora capace di ricevere e di donarsi.

La Residenza si rivolge alla persona anziana rispettandone l'individualità e la libertà di azione, garantendo la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini, in un contesto di tranquillità nel quale poter mantenere e sviluppare le proprie relazioni personali, familiari e amicali.

La Residenza Francescon vuole affermarsi come luogo di incontro sociale, culturale ed educativo, uno spazio in cui è possibile generare futuro attingendo dal passato e dalla memoria personale di ogni ospite.



## I PRINCIPI

**Eguaglianza, continuità e diritto di scelta**

La Residenza eroga tutti i servizi e le prestazioni con continuità e regolarità, operando in assenza di discriminazione religiosa, di status sociale, sesso, opinione pubblica e for-

me di disabilità. Il personale della Residenza orienta il proprio agire secondo i criteri di dignità e tutela della persona, assicurandole il diritto a veder riconosciuta e promossa la sua autonomia, indipendentemente dal decorso della sua inabilità o malattia.

L'anziano ha il diritto di essere informato sul proprio stato di salute e sul piano di assistenza predisposto per lui, al fine di poter esercitare consapevolmente il diritto di scelta.

**Centralità dell'ospite**

Alla persona che viene accolta presso la Residenza viene garantito un intervento personalizzato, in base alle sue necessità e a ciò che ancora insieme si può condividere. Gli operatori si adoperano per assicurare ad ogni ospite un'accoglienza e una permanenza adeguata alle sue esigenze, realizzando gli interventi necessari che rispondono ai

suoi bisogni, avendo cura di dare a ciascuno la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali.

### Trasparenza, tempestività e puntualità nelle informazioni

Il personale della Residenza assicura ai propri utenti la piena conoscenza delle attività e dei servizi offerti nonché delle prestazioni. Gli operatori si adoperano per fare in modo che le informazioni relative agli ospiti siano comunicate agli stessi e/o ai loro familiari in modo tempestivo ed esaustivo.

Gli ospiti possono accedere alle informazioni nel rispetto delle norme del procedimento amministrativo e possono esercitare il diritto di accesso ai documenti amministrativi di loro interesse.

### Partecipazione, cooperazione e collaborazione

La Residenza promuove la partecipazione alla vita del Centro Servizi dell'ospite e della sua famiglia, sostenendo iniziative volte a favorire l'interazione tra il personale e i cittadini. Gli ospiti e i loro familiari possono concorrere al miglioramento della qualità dei servizi attraverso suggerimenti e segnalazioni, che sono esaminati con attenzione.



### Sinergia famiglia e territorio

La Residenza valorizza le occasioni di condivisione e di integrazione con i familiari e le realtà locali, facendosi promotrice di relazioni comunitarie finalizzate allo sviluppo di un tessuto sociale che possa migliorare la



qualità di vita non solo degli ospiti ma anche dell'intera comunità portogruarese.

### Valorizzazione delle risorse umane

La Residenza è attenta al benessere dei propri dipendenti e predispone specifiche azioni e condizioni che possano incidere sul miglioramento del sistema organizzativo interno, curando le relazioni interpersonali e lo sviluppo professionale.

### Efficacia, efficienza ed economicità

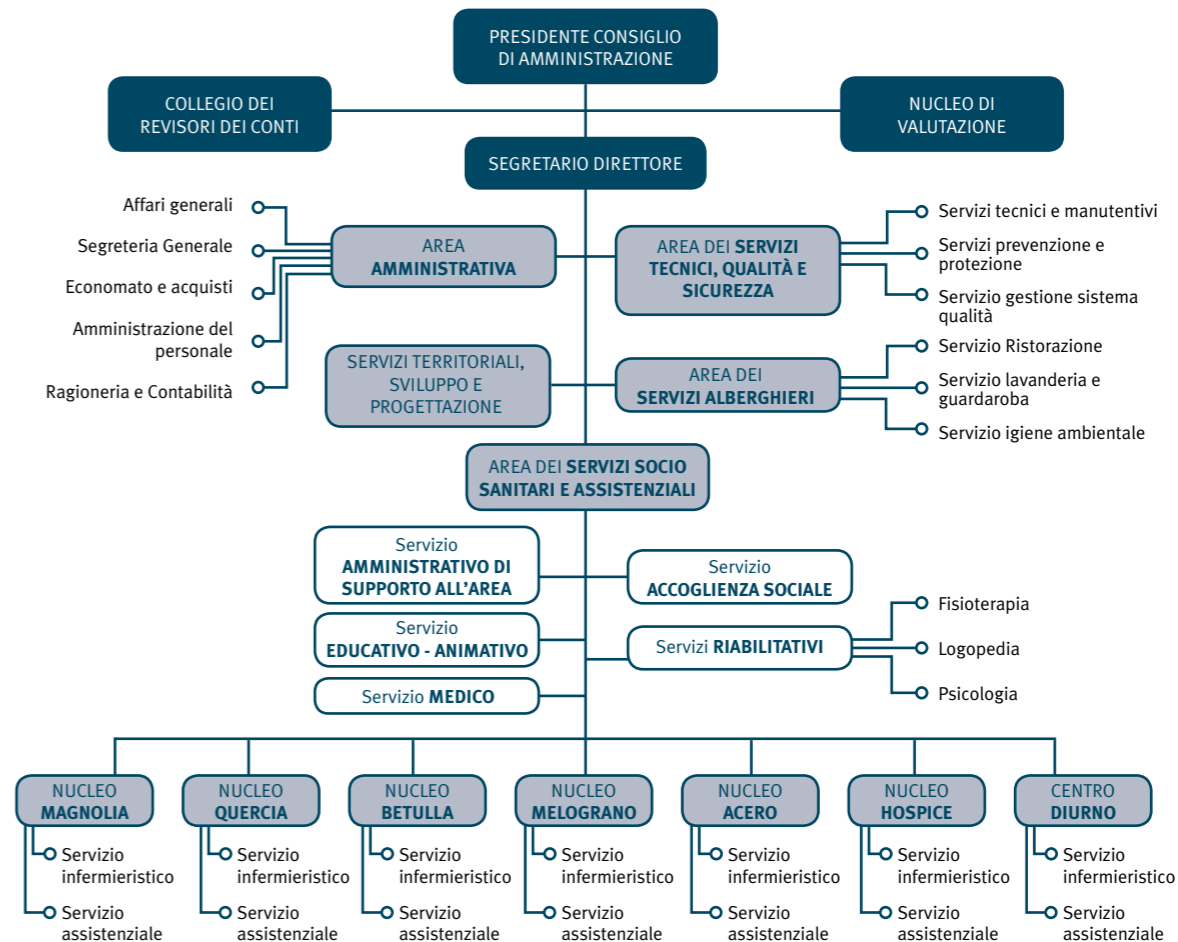
La Residenza agisce con grande attenzione all'efficacia degli interventi messi in atto, assicurando, al contempo, pari attenzione alla gestione delle risorse umane, materiali ed economiche impiegate.

Consapevoli che i servizi erogati dalla Residenza hanno costi rilevanti per le famiglie, è quotidiano l'impegno a garantire il contenimento dei costi.

# IL CENTRO SERVIZI: RESIDENZA FRANCESCON

La Residenza è governata da un Consiglio di Amministrazione a cui competono la definizione degli indirizzi politico-amministrativi, l'individuazione degli obiettivi e dei programmi e la verifica della loro attuazione.

La gestione compete, invece, al Segretario Direttore, supportato dai Responsabili delle aree organizzative.



La Residenza Francescon, situata in una posizione tranquilla del centro storico di Portogruaro, dispone all'interno di un ampio parco con alberi ad alto fusto che assicurano ombra e frescura durante il periodo estivo.

La Residenza è organizzata in 3 padiglioni:

1. Il **PADIGLIONE SAN GOTTARDO**, nel quale è situata la parte storica della Residenza, affacciato al centro storico e all'omonima torre. Al piano terra si trovano gli uffici direzionali e amministrativi mentre al primo piano è situato un nucleo che si affaccia sull'ingresso principale, destinato agli anziani non autosufficienti che hanno conservato buone abilità psico-fisiche.

2. Il **PADIGLIONE AL PARCO**, che offre una visuale sul grande giardino che lo circonda. Per accedere ai nuclei è possibile usufruire dell'apposito tunnel di collegamento dal Padiglione San Gottardo oppure direttamente dal parco. L'ampio atrio consente da un lato l'accesso a un capiente salone che dispo-

ne di un angolo bar, di una zona adibita a soggiorno e di una sala polivalente mentre dall'altro alle scale e agli ascensori che conducono ai nuclei.

3. Il **PADIGLIONE SANTO STEFANO**, che si affaccia sulla corte interna. Al piano terra c'è un capiente salone con angolo bar e una sala polivalente. Al secondo piano si trova il nucleo Acero, mentre al terzo piano si trova il Centro residenziale di cure palliative.

Tutti i padiglioni sono dotati di spazi comuni a disposizione degli ospiti e dei loro familiari finalizzati a favorire la relazione con l'altro, assicurando occasioni di vita comunitaria e di condivisione.

All'interno di ogni padiglione sono presenti dei locali adibiti ad ambulatori medici, spogliatoi e servizi per il personale.

Per garantire l'efficacia dell'organizzazione assistenziale e per favorire la vita di relazione degli ospiti, la Residenza è organizzata in nuclei, che ricordano il nome degli alberi che la circondano:

1. **MAGNOLIA**, situato al primo piano all'interno del Padiglione San Gottardo
2. **QUERCIA**, situato al primo piano all'interno del Padiglione al Parco
3. **BETULLA**, situato al secondo piano all'interno del Padiglione al Parco
4. **MELOGRANO**, situato al terzo piano all'interno del Padiglione al Parco
5. **ACERO**, situato al secondo piano all'interno del Padiglione Santo Stefano

Ogni nucleo, con camere doppie e singole dotate di servizi e per la maggior parte anche di terrazzo, è diversificato in base ai bisogni degli ospiti e presentando quindi caratteristiche adeguate alle loro necessità.

I nuclei sono la casa di tutte le persone che vi risiedono e le camere sono arredate in modo accogliente e confortevole; l'ospite può portare con sé degli oggetti a cui è legato, anche per rendere più familiare e personalizzato l'ambiente in cui dimora.





## L'ACCOGLIENZA E LE MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

La Residenza Francescon è un centro servizi autorizzato e accreditato ai sensi della LR 22/02 e DGR n. 84/07.

Per l'accesso ai servizi con impegnativa di residenzialità è necessario presentare la domanda di attivazione dell'UVMD all'Assistente Sociale della Residenza Francescon oppure presso la sede del distretto dell'Azienda ULSS 4 Veneto Orientale oppure presso i servizi sociali del Comune.

Il grado di autonomia della persona che sarà accolta viene definito in sede di UVMD sulla base della compilazione della Scheda Regionale SVAMA.

Il profilo può essere di I° livello per gli ospiti con ridotto/minimo bisogno assistenziale e

di II° livello per gli ospiti con maggior bisogno assistenziale.

A seguito della valutazione della condizione di non autosufficienza il nominativo viene inserito nella Graduatoria Unica di Residenzialità per l'accesso ai servizi extra ospedalieri dell'Azienda Ulss 4 e nel momento in cui la persona risulta prima nella graduatoria per il posto compatibile con le sue esigenze lei o i suoi familiari verranno contattati per l'eventuale accettazione del posto letto.

L'assistente sociale della Residenza curerà assieme ai familiari l'istruttoria per l'accoglienza, che prevede la presentazione dei documenti richiesti e la sottoscrizione del



contratto. Le modalità di ingresso dell'anziano vengono concordate con l'ospite e i suoi familiari.

L'ospite viene accolto in uno dei nuclei della Residenza ed entro trenta giorni viene effettuata una valutazione multidimensionale e multiprofessionale da parte dell'Unità Operativa Interna, finalizzata alla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato.

Il PAI ha la finalità di assicurare all'ospite la migliore qualità di vita possibile ed è condiviso da tutti i professionisti, che sono tenuti ad osservarlo, a verificarne i risultati e ad aggiornarlo periodicamente.

Il responsabile dell'attuazione del PAI è il Coordinatore di nucleo che, oltre a svolgere la funzione di raccordo tra i professionisti socio sanitari, è anche il riferimento per gli anziani e i familiari degli ospiti. Il coordinatore condivide con i familiari e, quando possibile, con l'anziano le scelte adottate dall'equipe relativamente alle progettualità individuali.



### **IMPEGNATIVA DI RESIDENZIALITÀ**

È il titolo che viene rilasciato al cittadino per l'accesso alle prestazioni rese presso servizi residenziali e diurni autorizzati all'esercizio e accreditati ai sensi della L.R. n. 22/02 e DGR n. 84 del 16/01/07. L'emissione dell'impegnativa di residenzialità comporta il riconoscimento della quota di rilievo socio-sanitario regionale.

### **SVAMA**

Scheda per la Valutazione Multidimensionale delle persone Adulte e Anziane la quale valuta, la situazione cognitiva, la mobilità, la necessità di assistenza sanitaria e il supporto della rete sociale.

### **UVMD**

L'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale è una riunione a cui partecipano più professionisti per individuare la migliore soluzione possibile per soddisfare i bisogni dell'anziano. È lo strumento che consente l'accesso ai servizi territoriali, stabilendo il punteggio utile al fine del collocamento nella graduatoria del servizio richiesto.

### **PAI**

Il Piano Assistenziale Individualizzato consiste nell'elaborazione, da parte dell'equipe dei professionisti, di un progetto personalizzato che tiene conto delle necessità dell'anziano e della sua famiglia.



## L'OFFERTA RESIDENZIALE

La Residenza offre agli anziani non autosufficienti un servizio residenziale socio-sanitario, che include assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, tutelare e alberghiera.

### Soggiorno a lungo termine con impegnativa di residenzialità

**A CHI È RIVOLTO:** anziani non autosufficienti che in sede UVMD hanno raggiunto il punteggio minimo di 60/100 e per i quali non è più possibile garantire l'assistenza a domicilio poiché le loro condizioni psico-fisiche e/o sociali non lo permettono.

**DURATA:** Lungo termine

**MODALITÀ DI AMMISSIONE:** è necessario presentare la domanda di attivazione dell'UVMD all'Assistente Sociale della Residenza Francescon oppure presso la sede del distretto dell'Azienda ULSS 4 Veneto Orientale oppure presso i servizi sociali del Comune.

### Soggiorno temporaneo con impegnativa di residenzialità

**A CHI È RIVOLTO:** anziani non autosufficienti che in sede UVMD hanno raggiunto il punteggio minimo di 60/100 e che necessitano di un soggiorno temporaneo in una struttura protetta per una momentanea impossibilità della rete familiare a supportare adeguatamente il familiare. Tale servizio può essere altresì fruito dagli anziani che, in seguito a un evento acuto per il quale si è dovuto ricorrere ad un ricovero ospedaliero, non possono godere di un adeguato supporto assistenziale dalla propria rete familiare e territoriale.

**DURATA:** 90 giorni

**MODALITÀ DI AMMISSIONE:** è necessario presentare la domanda di attivazione dell'UVMD all'Assistente Sociale della Residenza Francescon oppure presso la sede del di-



stretto dell'Azienda ULSS 4 Veneto Orientale oppure presso i servizi sociali del Comune.

### Soggiorno a breve termine modalità sollievo

**A CHI È RIVOLTO:** anziani non autosufficienti il cui nucleo familiare necessita di essere temporaneamente alleviato nell'accudimento del proprio caro.

**DURATA:** 30 giorni

**MODALITÀ DI AMMISSIONE:** è necessario rivolgersi ai servizi sociali del Comune di residenza della persona non autosufficiente per verificare il possesso dei requisiti richiesti e concordare il progetto socio-assistenziale.

### Soggiorno a breve o lungo termine senza impegnativa di residenzialità

**A CHI È RIVOLTO:** anziani non autosufficienti che necessitano di un soggiorno di breve o lunga durata in una struttura protetta per una impossibilità della rete familiare a supportare adeguatamente il proprio caro. Tale servizio può essere altresì fruito dagli anziani che, in seguito a un evento acuto per il quale si è dovuto ricorrere ad un ricovero ospedaliero, non possono godere di un adeguato supporto assistenziale dalla propria rete familiare e territoriale.

**DURATA:** il periodo di permanenza viene concordato sulla base delle esigenze dell'ospite e della sua famiglia.

**MODALITÀ DI AMMISSIONE:** è necessario rivolgersi direttamente all'assistente sociale della Residenza Francescon.

## Soggiorno a lungo termine per anziani autosufficienti

**A CHI È RIVOLTO:** anziani autosufficienti, dotati di caratteristiche fisiche e psicologiche che li rendono adatti a prendersi cura autonomamente di loro stessi e che non presentano particolari necessità di assistenza sanitaria.

**DURATA:** la durata viene concordata con l'ospite sulla base delle sue esigenze personali.

**MODALITÀ DI AMMISSIONE:** è necessario rivolgersi direttamente all'assistente sociale della Residenza Francescon.



## L'OFFERTA SEMI RESIDENZIALE

La Residenza Francescon dispone di un centro diurno a sostegno dell'anziano e della sua famiglia finalizzato a offrire interventi di natura socio-assistenziale e riabilitativa per mantenere e/o recuperare le capacità residue della persona.

Il servizio ha come obiettivo quello di mantenere a domicilio l'anziano, sostenendo i familiari nella gestione.

Il centro, attivo 365 giorni all'anno dalle 7.30 alle 19.30, garantisce: il servizio di ristorazione, il servizio di assistenza e igiene personale, i servizi di riabilitazione fisioterapia, logopedica e psicologica, il servizio di animazione e tempo libero. Il personale infermieristico e socio-sanitario effettua, dove prevista, la somministrazione delle terapie farmacologiche.

Le modalità di frequenza vengono concordate in sede di sottoscrizione del contratto.

## Centro diurno con impegnativa di residenzialità

**A CHI È RIVOLTO:** anziani non autosufficienti valutati in sede UVMD e per i quali non è più possibile alla famiglia garantire l'assistenza continuativa ma che desiderano e sono in condizioni di essere assistiti, nel periodo notturno, presso il proprio domicilio.

**DURATA:** lungo termine

**MODALITÀ DI AMMISSIONE:** è necessario presentare la domanda di attivazione dell'UVMD all'Assistente Sociale della Residenza Francescon oppure presso la sede del distretto dell'Azienda ULSS 4 Veneto Orientale oppure presso i servizi sociali del Comune.

## I SERVIZI EROGATI



### Assistenza medica e specialistica

L'assistenza medica è assicurata da due medici di medicina generale che operano all'interno della struttura assicurando la presenza giornaliera in fasce orarie diversificate per sei giorni alla settimana. Durante la notte e nei giorni festivi l'assistenza medica è garantita dai servizi di continuità assistenziale.

In struttura è, inoltre, presente settimanalmente il medico geriatra dell'Azienda ULSS 4, con funzioni di coordinamento dei medici di medicina generale e di supervisione dei piani assistenziali degli anziani ospiti.



### Servizio infermieristico

Gli infermieri sono responsabili delle prestazioni di carattere infermieristico rivolte alla cura e alla salute degli ospiti, quali la somministrazione della terapia farmacologica, le medicazioni giornaliere delle lesioni cutanee e della prevenzione delle piaghe da decubito; curano le registrazioni delle prescrizioni mediche e realizzano interventi finalizzati al rallentamento della progressiva perdita delle abilità funzionali.





### Servizio riabilitativo fisioterapico

I fisioterapisti e l'istruttore attività motorie operano per riabilitare e promuovere il mantenimento dell'autonomia fisica, psichica e sociale dell'anziano attraverso:

- l'attivazione, la stimolazione ed il potenziamento delle capacità residue;
- il mantenimento del massimo grado di autonomia ottenibile;
- la limitazione dei danni causati dall'immobilità e dalla parziale inattività fisica e mentale.

Il servizio include anche la gestione degli ausili, sia in termini di assegnazione e monitoraggio, sia nel caso di riparazione, sostituzione e/o restituzione.



### Servizio riabilitativo logopedico

Il servizio di logopedia identifica i problemi, valuta la possibilità di recupero, pianifica e segue la rieducazione dei disturbi del linguaggio e della deglutizione, effettuando le diagnosi di disfagia. Il servizio definisce inoltre le consistenze delle pietanze più adatte al singolo ospite e cura la formazione del personale sulle modalità di alimentazione più sicure. Predispose anche attività individuali o di gruppo che mirano al mantenimento e/o al potenziamento delle capacità comunicativo-linguistiche.



### Servizio psicologico

Il servizio è rivolto agli ospiti della Residenza, ai loro familiari o caregiver.

L'azione dello psicologo include:

- supporto psicologico individuale;
- somministrazione testistica mirata alla valutazione e al monitoraggio dello stato cognitivo dell'anziano e della qualità della vita all'interno della residenza;
- consulenza e formazione al personale della struttura con particolare riguardo agli aspetti legati alla demenza e alla relazione di cura.



### L'assistenza socio-sanitaria

Gli operatori socio sanitari si occupano quotidianamente del soddisfacimento dei bisogni primari degli ospiti secondo il Piano di Assistenza Individualizzato, curando ogni esigenza della persona: igiene personale, vestizione, nutrizione, trasferimenti, attività relazionali.

Gli operatori sono impegnati a creare un'atmosfera accogliente, stimolante e rispettosa delle esigenze degli ospiti, mettendo in atto quotidianamente delle azioni di prevenzione del decadimento psico-fisico dell'anziano.

Gli operatori agiscono rispettando specifici protocolli e in modo coerente con le prescrizioni medico infermieristiche.





## Servizio di ristorazione

La Residenza pone grande attenzione all'alimentazione, funzionale per mantenere l'equilibrio e il benessere psicofisico, poiché il cibo, oltre che sul corpo, agisce anche sulla mente e sulle emozioni.

Il servizio di ristorazione della Residenza garantisce la salubrità, la qualità e la varietà degli alimenti attraverso un menù settimanale, programmato stagionalmente e a rotazione. Laddove necessario viene definito in modo personalizzato sulla base delle indicazioni del Medico in riferimento al quadro sanitario dell'ospite.

La valutazione delle esigenze nutrizionali si basa sulla presenza di eventuali patologie e sulle capacità funzionali residue degli anziani non autosufficienti, mirando all'applicazione di schemi dietetici adeguati.

Oltre ai pasti principali, è previsto un apporto di bevande, fredde e calde, durante l'intera giornata, in particolare nella parte centrale della mattinata e del pomeriggio.



## Servizio di Lavanderia e Guardaroba

Agli anziani ospiti viene garantito, all'interno della retta mensile, un efficiente servizio di lavanderia e guardaroba. Il servizio è collocato all'interno della struttura e prevede anche la possibilità di piccoli rammendi.



## Assistenza spirituale

L'assistenza religiosa è disponibile per tutti gli ospiti che lo desiderino. È presente un sacerdote che celebra regolarmente le funzioni presso la cappella di San Gottardo situata all'interno della Residenza. Il sacerdote è a disposizione per la confessione e per i momenti individuali o collettivi di raccoglimento. Sono inoltre presenti quotidianamente le suore della Provvidenza che, oltre al servizio religioso, garantiscono una presenza significativa, costante e continua.



## Servizio di animazione e tempo libero

Il servizio è erogato da educatori professionali, che propongono quotidianamente agli ospiti una vasta gamma di attività e laboratori che mirano a definire percorsi di riattivazione cognitiva, di riabilitazione alla socialità, di orientamento spazio-temporale e di supporto nella gestione di problematiche quotidiane.

Il servizio è finalizzato alla prevenzione del decadimento psicofisico e al miglioramento del benessere e della qualità di vita degli ospiti con particolare attenzione alle persone affette da demenza.



## FOCUS FRANCESCON



### L'APPROCCIO ALLA DEMENZA

La Residenza Francescon pone grande attenzione alle persone affette da demenza, prevedendo al proprio interno un nucleo protetto pensato per favorire l'orientamento degli ospiti, protesico ma allo stesso tempo gradevole e accogliente.

Nel nucleo vengono organizzate attività finalizzate alla riabilitazione cognitiva, funzionale con tecniche multisensoriali condotte dagli educatori con la supervisione del servizio di psicologia. Tali progetti possono essere sia di gruppo che individualizzati e consentono alle persone, con ridotte capacità cognitive e con le quali la comunicazione verbale non è sempre efficace, sia di rallentare il decadimento cognitivo che di generare rilassamento e benessere.

Periodicamente viene effettuato dal servizio psicologico il monitoraggio neuropsicologico attraverso la somministrazione di una batteria di test di base che include MMSE – MiniMental State Examination per la va-

lutazione del deterioramento cognitivo generale, CSDD-Cornell Scale for Depression in Dementia designata per la valutazione dei sintomi depressivi nei pazienti dementi; valutazione del carico assistenziale del caregiver (attraverso l'utilizzo del Caregiver Burden Inventory) e il NPI NeuroPsychiatric Inventory per la rilevazione dei disturbi di comportamento.

La Residenza, sulla base delle evoluzioni nella conoscenza della malattia dementigena, ha predisposto una stanza secondo il metodo Snoezelen, ideato negli anni '70 nei Paesi Bassi, che prevede che l'ambiente sia appositamente progettato con numerosi stimoli di natura diversa che consentono un approccio multisensoriale globale al fine di generare rilassamento psicofisico e benessere. Ciò è particolarmente utile per le persone che presentano disturbi comportamentali.

La Residenza volge lo sguardo anche a chi si prende cura della persona affetta da demenza offrendo la possibilità di partecipare ad incontri di aiuto guidati dalla psicologa.



## IL VOLONTARIATO

Il volontariato rappresenta una delle risorse più preziose della Residenza Francescon, presente in modo attivo e in molteplici forme durante tutto l'anno. La Residenza favorisce l'inserimento del volontariato, espressione della rete di solidarietà sociale, attraverso la quale la comunità fa sentire la sua presenza e la sua partecipazione.

La rete di volontariato che nel tempo si è costituita vede protagonisti molteplici attori tra singoli, associazioni, istituzioni e altre realtà locali.

I volontari dell'Associazione "Amici della Francescon" si affiancano con regolarità alle attività della Residenza, offrendo un contributo qualificato, programmato e concordato con gli operatori, realizzando attività che si integrano con quelle predisposte dal personale come ad esempio l'animazione durante le feste, l'accompagnamento per le uscite, assistenza nell'alimentazione degli anziani a ridotta mobilità.

La Residenza organizza annualmente degli eventi in collaborazione con altre realtà parrocchiali, associative, sportive e volontaristiche del territorio.

La presenza dei volontari contribuisce a rendere il processo di invecchiamento una parte attiva della vita degli ospiti, permettendo loro l'integrazione e la partecipazione nella vita sociale della Comunità.

## LA RESIDENZA FRANCESCON NEL TERRITORIO

Nell'ottica di crescente integrazione con il territorio e nello spirito di apertura all'ambito sociale, la Residenza Francescon è un centro servizi aperto alla Comunità che mira a rispondere in modo completo ai bisogni delle famiglie inter-



facciandosi con altri servizi e soggetti del territorio.

Da alcuni anni la Residenza organizza, con la collaborazione dell'Azienda Ulss 4 Veneto Orientale e il Comune di Portogruaro e l'Associazione Ads Rete, il "**Caffè alla Francescon**", un ciclo di incontri destinato ai familiari di persone affette da demenza. La Residenza intende offrire uno spazio accogliente e gratuito in cui i familiari possono incontrarsi e confrontarsi su temi legati alla gestione della malattia, trascorrendo alcune ore in un'atmosfera confortevole, centrata sull'ascolto e sulla condivisione.

La Residenza predispone anche iniziative che promuovono uno stile di invecchiamento attivo e consapevole come ad esempio i "Gruppi di cammino", un insieme di persone che rego-

lamente si ritrova per camminare secondo un percorso definito e sicuro. Il servizio, gratuito e aperto a tutti, è gestito da un esperto in attività motorie dipendente della Residenza e ha come obiettivi quello di migliorare la salute dei cittadini e creare occasioni di socializzazione.

Altro evento consolidato negli anni e realizzato è "**Giochi senza Barriere**", una giornata di attività ludico motorie a cui partecipano sia gli ospiti della Residenza che quelli degli altri centri servizi dell'Azienda.

È una giornata in cui gli anziani, anche se non autosufficienti, sperimentano le proprie abilità motorie e cognitive, in un clima di divertimento e socializzazione.

## L'INTERGENERAZIONALITÀ

La Residenza, nell'ottica di favorire il contatto e lo scambio intergenerazionale, ha avviato delle collaborazioni con altre agenzie educative del territorio per sperimentare nuove forme di accoglienza e conoscenza reciproca tra i giovani e gli anziani ospiti.

L'obiettivo è quello di promuovere, attraverso occasioni di incontro e confronto, la cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva, coinvolgendo le nuove generazioni attraverso la possibilità di avvicinarsi al mondo dell'anziano, in uno scambio proficuo di esperienze personali.

La Residenza ha avviato con alcune scuole del territorio una convenzione per l'alternanza scuola-lavoro prevista dalla normativa vigente, garantendo a molti studenti la possibilità di sperimentarsi all'interno dei vari servizi.



## I RIFERIMENTI NORMATIVI

1. Direttiva del Consiglio dei ministri del 27.01.1994  
*"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*
2. Legge 07.08.1990 n. 241 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi - e successive modifiche e integrazioni;
3. Linee guida n. 2/1995 del Ministero della Sanità - Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale;
4. Legge 8.11.2000 n. 328  
*"Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"*
5. Regolamento della Regione Veneto 10.05.2001 n. 3 Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art. 58 della Legge Regionale 5/2000 e dell'art. 41 comma 4 della L. R. 5/2001
6. Decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1 convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27 recante:  
*"Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività."*
7. Legge Regionale n. 22 del 16.08.2002  
*"Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali"*
8. Delibera della Giunta Regionale del Veneto n. 84 del 16.01.2007 L.R. 16 agosto 2002, n. 22  
*"Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali - Approvazione dei requisiti e degli standard, degli indicatori di attività e di risultato, degli oneri per l'accREDITamento e della tempistica di applicazione, per le strutture sociosanitarie e sociali"*

## F.A.Q.

### Come avviene l'inserimento della persona ospite?

L'assistente sociale effettua il colloquio di ammissione con la persona che verrà accolta e/o con i familiari, in modo da prendere accordi per l'ingresso, che verrà concordato sulla base delle esigenze dell'ospite, compatibilmente con la disponibilità della struttura.

### Chi è il punto di riferimento per l'ospite e i suoi familiari dopo l'accoglienza?

Il coordinatore di nucleo è la figura di riferimento ed è a disposizione dei familiari per confronti e chiarimenti.

### L'ospite può uscire dalla Residenza?

Ogni ospite può uscire dalla struttura. Se non autosufficiente, accompagnato dal familiare/caregiver, se autonomo anche da solo. In entrambi i casi è necessario avvertire il personale in servizio del nucleo di appartenenza.

### I familiari e gli amici possono visitare liberamente il proprio caro?

I familiari possono accedere liberamente alla struttura dalle 8.00 alle 21.00, avendo cura di rispettare le esigenze personali degli ospiti e del nucleo specialmente rispetto al momento dei pasti e del riposo pomeridiano.

### I familiari possono assistere il proprio caro all'interno della Residenza?

I familiari possono accedere liberamente alla struttura ma non possono eseguire attività assistenziali, fatta eccezione per l'alimentazione assistita purché concordata preventivamente con il coordinatore di nucleo.

### Come avvengono le dimissioni?

Ogni ospite e/o persona di riferimento può in qualsiasi momento chiedere le dimissioni presentando una comunicazione scritta alla Residenza almeno 8 giorni prima della data di dimissione. In caso di mancato preavviso nei termini le corrispondenti giornate verranno addebitate in fattura.

### Come posso segnalare un disservizio?

Attraverso il modulo presente nell'allegato 3 sarà possibile presentare reclami e suggerimenti. Il modulo deve essere inserito nelle apposite cassette. La Direzione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni con celerità, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso e attivando le procedure necessarie per i problemi che richiedono un approfondimento, eventualmente attraverso gli uffici competenti.

## MODULO SEGNALAZIONE E SUGGERIMENTI

Il presente modulo deve essere inserito nelle apposite cassette presenti in ogni nucleo.

La Direzione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni con celerità, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso e attivando le procedure necessarie per i problemi che richiedono un approfondimento, eventualmente attraverso gli uffici competenti.



Il/La sottoscritto/a.....

Residente in via..... n..... a.....

in qualità di (indicare la parentela).....Tel.....

del/la sig./ra.....

accolto/a presso:

Acero

Betulla

Magnolia

Melograno

Quercia

Hospice

DESIDERA COMUNICARE ALLA DIREZIONE  
(esprimere eventuali suggerimenti o comunicazioni)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Ai sensi del D.Lgs 196/2003 autorizzo la Residenza per Anziani Giuseppe Francescon al trattamento dei dati di cui sopra.

Data ..... Firma .....



## VALIDITÀ

La Carta dei Servizi viene revisionata ed aggiornata periodicamente per adeguarla alle innovazioni apportate nei servizi per il miglioramento degli standard di qualità dell'Ente.

*Versione luglio 2019*

FOTOGRAFIE E IMPAGINAZIONE A CURA DI  popcorn | [www.studiopopcorn.it](http://www.studiopopcorn.it)



Borgo San Gottardo, 44  
30026 Portogruaro (VE)  
Tel. 0421-71329/74038

[www.residenzafrancescon.it](http://www.residenzafrancescon.it)