

Benvenuti!

# Carta dei servizi

Residenza VENEZIA

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

un centro



# BENVENUTI

Gentile Ospite, Gentile famiglia,  
Benvenuti nella Residenza Venezia.

Il vostro benessere quotidiano e il vostro star bene sono la nostra priorità. Ci auguriamo che le vostre giornate trascorse presso la nostra Residenza possano essere piacevoli e che il nostro personale possa accompagnarvi giorno per giorno ed essere sempre attento e pronto ad ascoltarvi.

Vi invitiamo a leggere questa Carta dei Servizi, pensata per fornirvi tutte le informazioni necessarie per orientarvi al meglio all'interno della nostra Residenza. Questa Carta dei Servizi è stata aggiornata nel mese di gennaio 2026 ed è per noi uno strumento di verifica e di ricerca continua di un percorso di qualità e professionalità in grado di dare il meglio a tutti voi.

Tutto il personale si unisce a me nell'accoglienza e nell'augurarvi un piacevole percorso da fare insieme.

**Monica De Martino**  
**Direttrice**  
**Residenza Venezia**



# SOMMARIO

<b>Capitolo 1</b>	<b>04</b>
<b>Capitolo 2</b>	<b>09</b>
<b>Capitolo 3</b>	<b>16</b>
<b>Capitolo 4</b>	<b>18</b>
<b>Capitolo 5</b>	<b>20</b>
<b>Capitolo 6</b>	<b>24</b>
<b>Capitolo 7</b>	<b>27</b>
<b>Capitolo 8</b>	<b>32</b>
<b>Capitolo 9</b>	<b>34</b>
<b>Capitolo 10</b>	<b>37</b>
<b>Capitolo 11</b>	<b>45</b>
<b>Lista degli allegati</b>	<b>52</b>

# CAPITOLO 1

# LA NOSTRA RESIDENZA





Via dei Pioppi 10 Marghera (VE)  
Tel 041/5389495  
Fax 041/5389529

Mail:  
residenza.venezia@emeis.com  
Sito web: [www.emeisitalia.it](http://www.emeisitalia.it)

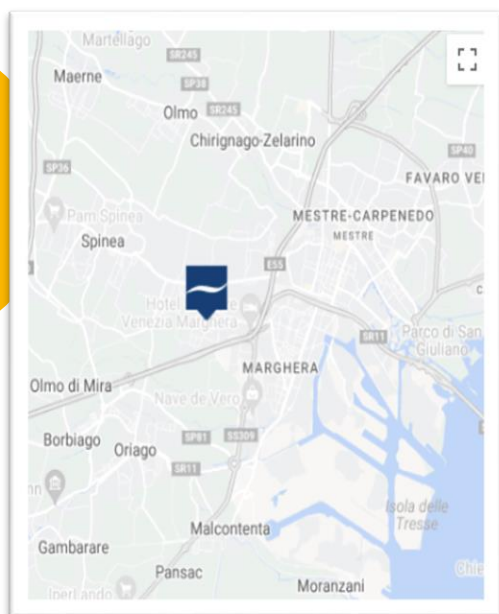
# Residenza Venezia

## Centro Servizi per anziani

La nostra Residenza accoglie persone anziane non autosufficienti

### 1. Dove siamo

La Residenza Venezia si trova a Venezia Marghera (VE), in via dei Pioppi n. 10.



### 2. Come raggiungerci

#### ● IN AUTOMOBILE

In auto: autostrada A4 imboccare la tangenziale di Mestre (A57) uscita Marghera, località Catene.

Con i mezzi pubblici: Le linee urbane 6 - 66 - 10 e 13, fermano di fronte alla Residenza.

In treno: Fermata stazione Mestre Venezia o Venezia Marghera

### 3. L'accoglienza

La reception è aperta tutti i giorni dalle 9:00 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 19:00.

Negli altri orari l'accesso è regolamentato.

# Centro Servizi

## RESIDENZA VENEZIA

La Residenza è di recente costruzione e ha un'ambientazione legata al **mondo del cinema** per rendere omaggio a Venezia e alla manifestazione cinematografica più antica al mondo, la **Mostra del Cinema di Venezia**, la cui prima edizione si tenne nell'agosto del 1932.

La Struttura offre un livello di comfort alberghiero elevato e molto curato: è stata rifinita e arredata con mobili di pregio, rendendo gradevole l'ambiente e piacevole il soggiorno, soddisfacendo al contempo la necessità di carattere assistenziale e sanitario.

I Residenti alloggiano in camere singole o doppie con bagno indipendente, dotate di comfort e dei più moderni sistemi di sicurezza e di controllo.

Vi sono quattro nuclei:

- Nucleo Tiziano 30 posti letto al secondo piano
- Nucleo Canaletto 30 posti letto al secondo piano
- Nucleo Bellini 30 posti letto al primo piano  
nucleo protetto
- Nucleo Tintoretto 30 posti letto al primo piano,  
nucleo élite con maggior  
comfort alberghiero.

# Centro Servizi RESIDENZA VENEZIA

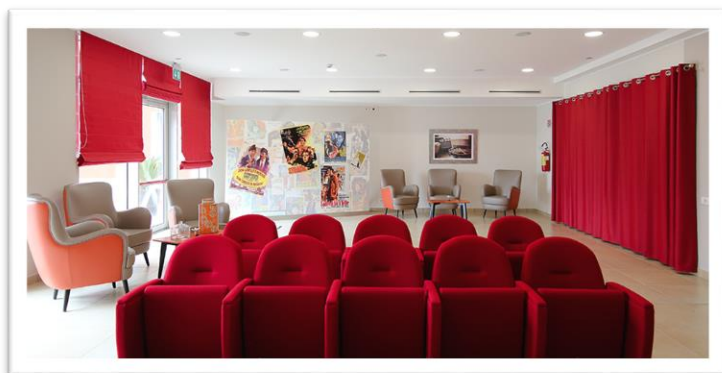
La Struttura è dotata di ristorante, salone, sale polifunzionali, infermeria e studio medico, cappella, palestra, cucina interna, sala cinema;

Vi sono inoltre salottini, angoli pranzo e bagni attrezzati nei singoli nuclei.

La Residenza offre diversi spazi e occasioni per le relazioni sociali tra i Residenti, i familiari e gli amici; allo stesso tempo è strutturata e predisposta al fine di garantire il rispetto della privacy.

Tutt'attorno alla Residenza vi è un grande giardino allestito e messo a disposizione dei Residenti e dei loro familiari; un giardino protetto è presente al piano terra adiacente alla sala cinema e ampie terrazze attrezzate sono a disposizione dei Residenti e famigliari.

Il parcheggio privato rende la Struttura più accessibile e favorisce gli scambi con l'esterno.



Capitolo 2

# L'ÉQUIPE



« UNA ÉQUIPE ATTENTA AL BENESSERE DEGLI OSPITI »

## Il Personale al vostro servizio

**Il personale del Centro Servizi è facilmente identificabile grazie al tesserino di riconoscimento e alla divisa indossata.**

- Per gli infermieri:  
Casacca blu e pantaloni bianchi



- Per gli OSS  
Casacca Bianca e pantaloni bianchi



- Per l'Equipe riabilitativa:  
Casacca lilla e pantaloni bianchi



- Per gli Operatori dei Servizi Alberghieri:  
Casacca tortora e pantaloni bianchi

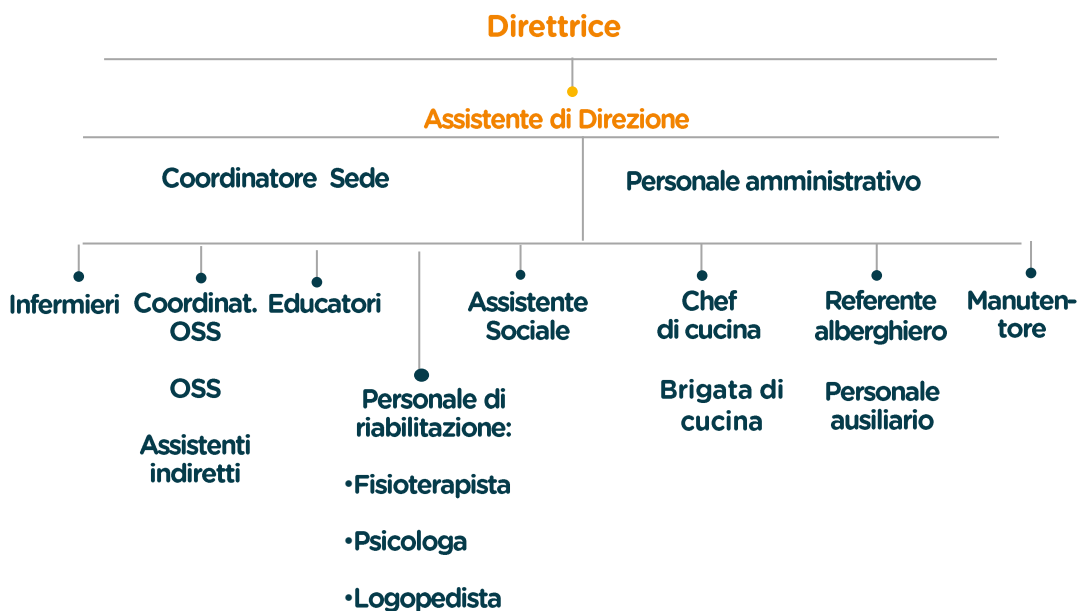


Potete trovare le foto di ciascun gruppo di lavoro al piano terra, di fronte all'infermeria.



« UNA ÉQUIPE ATTENTA AL BENESSERE DEI SUOI OSPITI »

# Oganigramma Della Residenza Venezia



**Il nostro personale, professionale e attento, vi assiste quotidianamente con gentilezza e attenzione per garantirvi il massimo benessere**

## 1. Le diverse professioni di cura e assistenza

### ● IL MEDICO CURANTE

Ogni Residente è seguito da un Medico Curante designato dall'Aulss per la struttura.

### ● L'ASSISTENTE SOCIALE

La dott.ssa **Giorgia Zennaro** si occupa della gestione dei rapporti con le Unità di Valutazione Multidisciplinari Distrettuali e gli eventuali servizi specialistici territoriali coinvolti per la definizione degli ingressi.

In collaborazione con l'équipe multidisciplinare accoglie l'ospite e la sua famiglia, costituendosi come punto d'appoggio e fornendo supporto relazionale.

Segue tutte le problematiche sociali, anche con i servizi territoriali, punto di riferimento per le attività con il territorio.

### ● L'ASSISTENZA SANITARIA

Il compito dell'équipe medica è quello di vigilare sullo stato di salute dell'Ospite in collaborazione con il Coordinatore Infermieristico e il personale socioassistenziale.

I medici si rendono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari all'Ospite e ai suoi familiari, nel rispetto della privacy.

I loro orari sono esposti in Residenza.

In caso di emergenza si attiva il 118. Il Medico e/o il personale sanitario della residenza provvederanno ad inviare l'Ospite nella struttura ospedaliera competente per territorio.

L'assistenza di ogni Ospite è programmata in sede di unità operativa interna dove avviene la predisposizione del PAI e dei Piani di Cura individuali.

## ● IL COORDINATORE DI SEDE

Il dott. **Andrea Ferro** è il coordinatore di struttura e si occupa della gestione complessiva delle attività assistenziali, infermieristiche e riabilitative. Coordina l'operato degli infermieri in stretta collaborazione con il medico di medicina generale e la Direzione.

## ● GLI INFERMIERI

Gli infermieri garantiscono l'assistenza infermieristica nell'intero arco della giornata (24 ore su 24).

Lavorano attenendosi ai decreti che regolano la loro professione.

Agiscono sotto la responsabilità della Direzione e del Coordinatore Ildi sede.

La loro presenza permette la tempestiva segnalazione al Medico di ogni variazione delle condizioni di salute dell'Ospite. In caso di urgenza l'infermiere contatta il medico curante e in caso di indisponibilità, la guardia medica o il 118.

## ● GLI OPERATORI SOCIO SANITARI

L'assistenza alla persona è svolta da figure specializzate, in possesso della qualifica di Operatore Socio Sanitario (OSS), in numero conforme alle leggi vigenti

L'OSS si occupa di:

- Interventi rivolti all'assistenza diretta
- Interventi di protezione della persona (controllo e vigilanza);
- Interventi e attività socio-riabilitative

Il servizio assicura all'Ospite, durante tutta la permanenza al Centro, un'assistenza globale e adeguata, privilegiando le attività che consentono di mantenere il più a lungo possibile le capacità legate all'autonomia.

L'Operatore è invitato a "prendersi cura" di ogni persona, instaurando con ognuna un rapporto di empatia e fiducia.

L'assistenza di ogni Ospite è programmata in sede di unità operativa interna dove avviene la predisposizione del PAI e dei Piani di Cura individuali.

## ● LE FISIOTERAPISTE

Le fisioterapiste di Residenza Venezia sono **Violeta Serban** e **Bahja Alketa**: lavorano all'interno dell'equipe multidisciplinare in relazione alla valutazione, stesura, attuazione e verifica del PAI di ogni Ospite.

Le fisioterapiste elaborano il programma rieducativo volto all'individuazione e al soddisfacimento dei bisogni dell'Ospite e praticano l'attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive.

Progettano, realizzano e sorvegliano le attività di gruppo mirate al mantenimento della motilità globale, della socializzazione e della prevenzione dei danni secondari. Si occupano dell'attività motoria di gruppo, la ginnastica dolce, che garantisce all'Ospite il piacere di fare movimento per sentirsi meglio in tutta sicurezza. I programmi di attività fisica e motoria vengono attuati in accordo con il direttore sanitario.

## ● LA PSICOLOGA

La Psicologa **Anna Dal Don** assicura, su prescrizione e/o indicazione del medico, i trattamenti psicologici individuali e/o di gruppo, in collaborazione con gli altri attori della presa in carico.

È disponibile per parlare con i familiari, secondo le modalità e gli orari presenti in reception

Si occupa anche di supporto ai familiari e caregiver, oltre che di attività di formazione a tutto il personale socio-assistenziale.

## ● LE EDUCATRICI

In collaborazione con l'equipe multidisciplinare, le educatrici **Rossana Lucino** e **Barbara Pepati** realizzano le attività di rieducazione, riabilitazione e socializzazione, con l'obiettivo di favorire l'autonomia e l'inserimento del Residente nel suo ambiente.

Attraverso tali attività, contribuiscono alla prevenzione, all'educazione terapeutica, alla diagnosi e al trattamento del Residente.

## ● L'ASSISTENZA RELIGIOSA

La Residenza garantisce agli Ospiti che lo desiderano l'assistenza religiosa offerta da un sacerdote di rito cattolico. È presente un'ampia Cappella al piano terra dove settimanalmente viene celebrata la Santa Messa da un Sacerdote del territorio.

Qualora l'Ospite desiderasse contattare Ministri di altri culti, potrà rivolgersi al Coordinatore Infermieristico o alla Direzione, che si attiveranno in tal senso.

## ● LA LOGOPEDISTA

La logopedista è **Samuela Rosina**, la professionista sanitaria che si occupa dei disturbi del linguaggio e della comunicazione ed esegue le valutazioni relative alle capacità di masticazione e deglutizione degli Ospiti.

In collaborazione con il medico indica eventuali cambiamenti della dieta proposta e predispone le indicazioni per gli OSS di gestione e monitoraggio dei pasti.

# CAPITOLO 3

# I NOSTRI SPAZI



# La Residenza vi accoglie in un ambiente accogliente e ampio.

## 1. Sala Attività

Una grande sala dove svolgere le attività educative e di animazione insieme agli educatori.

## 2. Ristorante

Un luogo accogliente e conviviale per poter pranzare, ed eventualmente cenare, tutti insieme, gustando i piatti proposti dal nostro chef e dalla sua brigata di cucina.

## 3. Zona culto

Al Piano Terra è presente una cappella dove, settimanalmente, è celebrata la Santa Messa

## 4. Palestra

Un luogo pensato per svolgere esercizi di ginnastica dolce e rimanere attivi sotto la guida del fisioterapista.

## 5. Stanza multisensoriale

È un piccolo ambiente, raccolto, ricco di stimoli multisensoriali, per poter beneficiare di momenti rilassanti e stimolanti allo stesso tempo.

## 6. Ampio Spazio Esterno

La Residenza è circondata da un ampio spazio esterno, dotato di sedie e ombrelloni, per permettere dei piacevoli momenti all'aria aperta.

# CAPITOLO 4

# INFORMAZIONI PRATICHE



## 1. Modalità di ammissione

L'accesso alla Struttura avviene su richiesta dell'interessato o di un suo familiare, in base alla disponibilità della Struttura e nel rispetto delle liste d'attesa. È possibile entrare privatamente o in convenzione se titolari dell'impegnativa di residenzialità. Per poter beneficiare di tale titolo occorre presentare domanda di attivazione UVMD all'assistente sociale di competenza territoriale dopo aver avuto la S.VA.M.A. (Scheda Valutazione Multidimensionale delle persone anziane) sanitaria dal proprio medico curante. L'UVMD, a seguito di visita domiciliare, valuta il grado di non autosufficienza della persona anziana, utilizzando la scheda S.VA.M.A. che è lo strumento della Regione Veneto per l'accesso ai Centri Servizi accreditati.

Il Residente può essere dimesso, oltre che su sua volontà, su richiesta del familiare/ ADS o su decisione della Direzione della Struttura.

## 2. Comitato Ospiti-Familiari

Il Comitato rappresentativo degli Ospiti e delle Famiglie è un organo che consente agli Ospiti e alle loro famiglie di partecipare alla vita della Residenza.

La sua missione è quella di esprimere un parere e fare proposte su qualsiasi aspetto relativo al funzionamento del centro, in particolare:

- L'organizzazione interna e la vita quotidiana;
- Le attività e i trattamenti riabilitativi;
- I servizi proposti agli Ospiti e il loro costo;
- La manutenzione e la pulizia dei locali;
- L'animazione della vita della struttura e le misure adottate per favorire le relazioni tra le famiglie e il Centro.

## 3. Assistenza per pratiche amministrative

I familiari, tramite il professionista di competenza, sono seguiti per le eventuali pratiche relative all'Ospite (ad es: SVAMA, invalidità civile, richiesta ausili, ecc.)

# CAPITOLO 5

# LA RISTORAZIONE



# Il Servizio ristorazione che unisce nutrizione e piacere

**La Struttura è dotata di un'attrezzata cucina interna e ogni Ospite ha la possibilità di invitare amici e familiari all'ora di pranzo.**

Il Servizio Ristorazione rispetta le ricette del territorio, che, è attenta alle indicazioni di carattere medico sanitario o logopedico, al fine di offrirvi una dieta corretta ed equilibrata, oltre che sicura.

## 1. Gli orari

Colazione	Idratazione	Pranzo	Merenda	Cena
Servita in camera	Servita nelle aree comuni	Servito in Sala Ristorante o nelle sale da pranzo dei nuclei o in camera da letto alle ore	Servita nelle aree comuni	Servita in Sala Ristorante o nelle sale da pranzo dei nuclei o in camera dalle ore
Dalle 7h30	10h30	12h00	dalle 15h30	18h15
<b>Durante tutta la giornata il nostro personale vi proporrà acqua e bevande per aiutarvi a mantenere la giusta idratazione.</b>				



## 2. La varietà dei menu

### ● I MENU DELLA SETTIMANA

Il menù settimanale può essere consultato all'ingresso della sala ristorante, sulla nostra bacheca informativa.

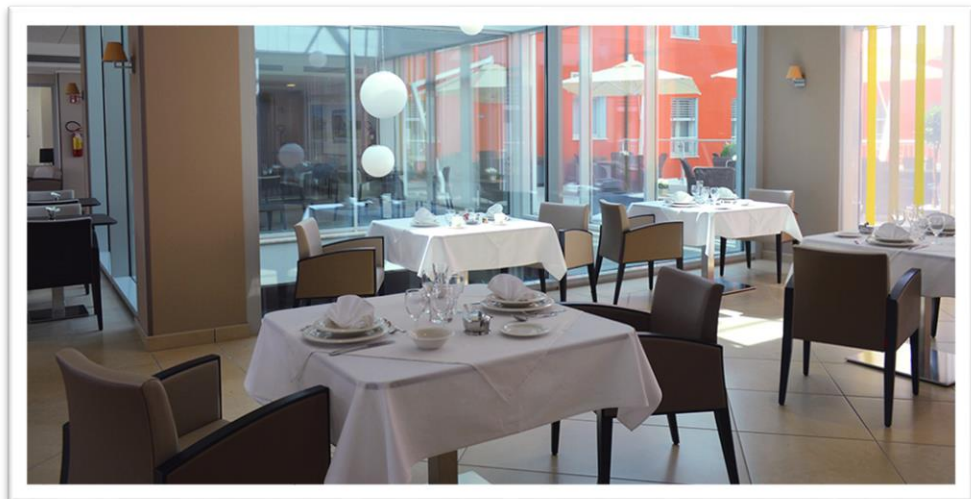
Potete esprimere la vostra opinione sul pasto che avete consumato sull'apposito quaderno posto in reception.

### ● IL PRANZO A TEMA

Per creare occasioni di svago, organizziamo regolarmente un pasto a tema nella sala da pranzo, accompagnato da attività specifiche di animazione nella stessa giornata

### ● GLI INVITATI

Ogni giorno, potete invitare amici e familiari a condividere il pasto presso la Sala Ristorante, prenotando il giorno prima, entro mezzogiorno.



### 3. Un esempio di menu

	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
<b>Colazione</b>	The, Caffè, Caffelatte, Biscotti, fette biscottate						
<b>Ore 12,00</b>	Pasta alla carbonara Bocconcini di pollo Carciofi Frutta	Risotto di primavera Trotta salmonata Carote Frutta	Tagliatelle al ragù Bocconcini di vitello Spinaci Frutta	Pasta al pesto di rucola Lonza tonnata Fagiolini Frutta	Pasta al pomodoro e ricotta Seppie in umido Polenta Frutta	Risotto agli asparagi Pollo al forno Peperonata Frutta	Lasagne alle zucchine Arrostito di tacchino Patate al forno Frutta
<b>Ore 16,00</b>	Wafer al cacao	Yogurt	Dolce fatto in casa	Budino	Mini Strudel	Dolce fatto in casa	Gelato
<b>Ore 18,15</b>	Minestrone di verdure Fesa di manzo Patate al forno Frutta	Crema di zucchine Polpette di manzo Tris di verdure Frutta	Vellutata di patate Caprese Finocchi Frutta	Zuppa d'orzo Involtini di prosciutto Broccoli Frutta	Zuppa ortolana Frittata con formaggio Zucchine Frutta	Pasta e fagioli Insalata di pesce Insalata russa Frutta	Vellutata con piselli Cordon bleu Tris di verdure Frutta

# CAPITOLO 6

# LA PRESA IN CARICO ADATTATA



# “Ascolto, professionalità e gentilezza”

## 1. L'Accoglienza

Il Centro Servizi Residenza Venezia accoglie persone anziane non autosufficienti.

Il riconoscimento dell'Ospite come persona comporta la necessità di attivare una presa in carico individualizzata.

Il giorno dell'ingresso l'ospite è accolto dalla Direzione, dal Coordinatore Infermieristico e dall'Assistente Sociale. Dopo l'accoglienza viene visitato dal Medico presente in Struttura e preso in carico dall'equipe. Segue colloquio con la famiglia per fornire le principali informazioni.

## 2. L'Unità Operativa Interna

I programmi terapeutico-riabilitativi, così come previsti dalla normativa regionale, sono attuati da un gruppo di lavoro interno denominato **Unità Operativa Interna**.

## 2. Il Progetto di Vita Individuale

Nell'arco delle prime settimane, gli Educatori, in collaborazione con i familiari, completano una scheda di anamnesi cognitivo-relazionale, il **Progetto di Vita Individuale (PVI)**, attraverso la quale si ricostruisce il racconto di vita della persona, individuando i modi più idonei per favorire l'adattamento alla vita comunitaria, ricostruendo la storia di vita, le abitudini culturali e i desideri della persona.

## 4. Il PAI

Un primo periodo di osservazione, con il contributo dell'equipe multidisciplinare, consente la redazione del **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)** pensato ed elaborato sulla base dei bisogni e delle esigenze dell'Ospite.

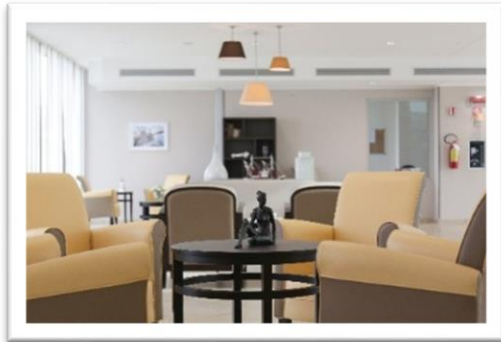




## Le nostre giornate sono adattate agli interessi e ai desideri degli Ospiti

La nostra giornata è così articolata:

- dalle ore 7:00 alle 10:30 sveglia, igiene personale e vestizione
- dalle ore 7:30 alle 8:30 colazione in camera o nelle sale da pranzo dei nuclei (in base alle normative: eccezione per emergenze sanitarie)
- dalle ore 10:00 alle 12:00 attività socioeducative e/o riabilitative, soggiorno negli ambienti comuni
- ore 12:00 pranzo in sala ristorante, nelle sale da pranzo dei nuclei o in camera nel caso di esigenze sanitarie specifiche
- Dalle ore 13:30 alle 15:00 riposo pomeridiano
- Dalle ore 16:00 merenda
- Dalle ore 16:30 alle 18:00 attività socioeducative e/o riabilitative, soggiorno negli ambienti comuni
- Dalle ore 18:15 cena in sala ristorante, nelle sale da pranzo dei nuclei o in camera nel caso di esigenze sanitarie specifiche
- Dalle ore 19:15 accompagnamento nelle camere per l'attività serale e messa a letto



# CAPITOLO 7

# ANIMAZIONE E VITA SOCIALE



“Un luogo in cui incontrarsi, scambiare idee e creare relazioni”



## I nostri educatori vi propongono ogni giorno una varietà di attività sulla base dei vostri interessi

La nostra Residenza è un luogo dove vivere ed instaurare relazioni tra le persone.

La nostra equipe si impegna per accogliervi quotidianamente con cura e amorevolezza, proponendovi attività settimanali che tengano conto dei vostri desideri, aspettative e necessità. Le attività sono raggruppate in 7 aree, per offrire un'ampia gamma di servizi:

- **Attività fisiche e motorie:** per mantenere il tono muscolare e favorire la coordinazione.
- **Attività creative:** per incoraggiare l'espressione di sé, l'immaginazione e la motricità fine.
- **Attività socio-culturali:** per mantenere i legami sociali e incoraggiare la curiosità e il desiderio di conoscenza.

- **Attività cognitive:** per mantenere le capacità cognitive e i punti di riferimento spaziali e temporali.
- **Attività sensoriali:** per provare benessere, per mantenere lo schema corporeo e per aumentare l'autostima.
- **Attività domestiche:** per stimolare la memoria procedurale, per poter prolungare il più possibile la permanenza nella propria casa, per sentirsi utili.
- **Attività di coinvolgimento:** Rispettare i valori e le convinzioni di ciascuno e rimanere un buon cittadino.

Potete consultare il programma di animazione nei pannelli informativi posti nella hall di accoglienza e nella sala delle attività.

## Le attività proposte dalla Residenza sono attività individuali e di gruppo finalizzate a:

- Mantenere o riabilitare le capacità funzionali residue: cucina terapeutica, laboratorio di giardinaggio, ecc.
- Mantenere o riabilitare le funzioni cognitive residue: stimolazione della memoria con lo psicologo, laboratorio di reminiscenza, ecc.
- Stimolazione delle funzioni sensoriali: laboratorio di musicoterapia, laboratorio di arteterapia, laboratorio multisensoriale, sessione di rilassamento, ecc.
- Mantenimento dei legami sociali dei residenti: rassegne stampa, dibattiti, laboratori di arteterapia, ecc.



### Pet Therapy

Attività di pet therapy, in programma dal mese di settembre 2026



### Progetti intergenerazionali

Numerose collaborazioni con scuole e enti del territorio per favorire lo scambio intergenerazionale tra giovani e anziani.



### Lettera alle Famiglie

Periodicamente riceverete via mail o stampata la nostra lettera ai residenti e alle famiglie, con gli ultimi aggiornamenti dalla Residenza



### Feste di compleanno o altri festeggiamenti

Vi aiutiamo ad organizzare le vostre feste di Compleanno o altri momenti da celebrare e ricordare.

# Il Caffè Alzheimer Serenissima

## Un luogo di incontro e di accoglienza



Dal 2025 Residenza Venezia entra a far parte della rete dei **Caffè Alzheimer Serenissima**, dopo le sedi Mira e Mestre, diventando il **terzo punto di incontro**, accoglienza, ascolto, formazione e supporto dedicato a chi si prende cura a domicilio di un proprio caro con demenza.

Il **Caffè Alzheimer Serenissima** nasce dalla volontà della Società Socioculturale Cooperativa Sociale e IPAV di Mestre.

Nei primi mesi del 2024 il servizio ha preso avvio nelle sedi di Mira e Mestre, con l'obiettivo di offrire un **punto di riferimento concreto e accessibile**, capace di rispondere ai bisogni delle persone e dei caregiver attraverso momenti di condivisione, informazione e sostegno.

Nel 2025 il progetto si è ulteriormente ampliato grazie all'ingresso della nostro Centro Servizi, una collaborazione che ha permesso di rafforzare e sviluppare il servizio, migliorando la presenza sul territorio e raggiungendo un numero sempre maggiore di famiglie.

Per poter consultare le attività proposte, vi rimandiamo al link sottostante:



<https://caffezalzheimerserenissima.it/>





## Un esempio di attività settimanali

	<b>Mattina</b>	<b>Pomeriggio</b>
<b>Lunedì</b>	Lettura del quotidiano	Tombola
<b>Martedì</b>	Attività del buongiorno Laboratorio creativo	Stimolazione cognitiva
<b>Mercoledì</b>	Attività del buongiorno Lanaterapia	Rosario
<b>Giovedì</b>	Attività del buongiorno Laboratorio di pittura	Cantiamo insieme
<b>Venerdì</b>	Attività del buongiorno Laboratorio di stimolazione cognitiva	Santa Messa
<b>Sabato</b>	Eventi/spettacoli	Eventi/spettacoli
<b>Domenica</b>	Cinema	Cinema

# CAPITOLO 8

# PRESTAZIONI AGGIUNTIVE



## Comfort e benessere



### Parrucchiere

Per il vostro comfort e benessere, un parrucchiere professionista è presente 3 volte a settimana, nei locali al primo piano di lato alla palestra. Per le tariffe potete consultare il listino prezzi posto in reception.

Per prendere appuntamento, è necessario prenotarsi tramite la reception.



### Servizio Lavanderia

La Residenza offre a tutti gli ospiti il servizio interno di lavanderia, come da riferimento contrattuale.



### Estetista

Durante la settimana è presente per 2 volte il servizio di estetica per attività di manicure, pedicure o altri trattamenti ai residenti.



### Servizio etichettatura

A disposizione per chi lo desidera è presente il servizio di etichettatura

# CAPITOLO 9

# TARIFFE





## TARIFFE

### Rette di degenza privati In vigore dal 01/08/25

Livello di intensità	TIPO	RETTA DI DEGENZA
Livello unico non autosufficienti	Doppia	108 €
	Singola	119 €
	Singola Comfort	124 €
	Singola terrazzo	124 €
	Doppia Tintoretto	135 €
	Singola Tintoretto	156 €
	Singola Tintoretto Comfort	161 €
	Singola Tintoretto terrazzo	161 €

Maggiorazione del 10% su contratti a Tempo determinato minori o uguali a tre mesi.

Tutte le tariffe si intendono esenti IVA (D.P.R. 633/72 art.10).





## TARIFFE

### Rette di degenza convenzionati (DGR n. 996 del 2022)

Livello di intensità *	TIPO	A carico del SSR	A carico del cittadino	Retta di degenza totale
Livello unico Non autosufficienti	Doppia	52,00 €	73 €	125 €
	Singola	52,00 €	84 €	136 e
	Singola Comfort/ Singola Terrazzo	52,00 €	89€	141 €
	Doppia Tintoretto	52,00 €	82 €	134 €
	Singola Tintoretto	52,00 €	92 €	144 €
	Singola Tintoretto Comfort	52,00 €	107 €	159 €
	Singola Tintoretto terrazzo	52,00 €	107 €	159 €

\*L'intensità assistenziale è valutata dall'ASL di competenza (UVG).

Tutte le tariffe sono da intendersi esenti I.V.A. (D.P.R. 633/1972 art.10).



# CAPITOLO 10

# I VOSTRI DIRITTI





## Diritti e Libertà

La Carta dei diritti e delle libertà delle persone anziane non autosufficienti e la Carta dei diritti e delle libertà delle persone anziane accolte, nonché il regolamento di funzionamento del Centro Diurno sono presentati in appendice al presente libretto di accoglienza.



## Protezione giuridica

Se il vostro stato di salute lo richiede, potete beneficiare di una protezione giuridica.



## Espressione e partecipazione degli Ospiti e dei loro familiari

Ci sono diversi modi per condividere con noi i vostri suggerimenti:

1. Direttamente di persona alla Direzione.
2. Compilando il libro dei suggerimenti in reception.
3. Compilando il sondaggio annuale sul grado di soddisfazione.
4. Utilizzando la cassetta dei suggerimenti.
5. Partecipando al **Comitato Ospiti-Familiari** (vedi pag. 19)



## La protezione dei dati personali

Casamia Mestre Srl, con sede legale in via San Donato 97, 10144 Torino (TO), iscritta al Registro delle Imprese con il numero 08230650965, raccoglie e tratta i Suoi dati personali in qualità di **Titolare del trattamento**.

### ● LE FINALITÀ

*Casamia Mestre Srl* raccoglie e tratta i dati personali degli Ospiti e delle persone che fungono da loro riferimento (Familiari, Legali Rappresentanti, *Caregivers*, ...) per finalità determinate, esplicite e legittime quali:

- La gestione amministrativa del rapporto con l'Ospite
- La gestione dell'attività a carattere commerciale
- La gestione sanitaria del rapporto con l'Ospite (cartella sanitaria)
- Lo scambio e la condivisione di informazioni riferite all'Ospite tra i professionisti coinvolti al fine della presa in carico
- Se necessario, la gestione del trasporto sanitario
- Se necessario, la creazione di una piattaforma di comunicazione tra l'Ospite e i suoi Cari
- L'implementazione di sistemi di *e-health*, telemedicina ed educazione terapeutica
- La gestione delle domande di esercizio dei propri diritti e/o di pagamento delle prestazioni sanitarie obbligatorie o facoltative
- La gestione della fatturazione e del pagamento dei crediti insoluti
- La gestione dei precontenziosi e dei contenziosi

- La gestione delle indagini di soddisfazione e delle statistiche ai fini del miglioramento della qualità percepita
- La realizzazione di *audit* e di verifiche di controllo interno
- L'implementazione di sistemi di videosorveglianza (telecamere) per tutelare la sicurezza di persone e beni
- La gestione delle domande di esercizio dei diritti e dei reclami in materia di protezione dei dati personali
- Se necessario, la gestione della partecipazione degli Ospiti a studi o progetti di ricerca
- Se necessario, la fornitura di una linea telefonica e/o di un accesso *Wifi*.



## Basi Giuridiche

Il trattamento dei Suoi dati è legittimo in quanto fondato su una delle seguenti basi giuridiche, a seconda della necessità:

- L'esecuzione del contratto con Casamia Mestre Srl
- L'adempimento degli obblighi legali cui la nostra attività è soggetta
- Il legittimo interesse perseguito da Casamia Mestre Srl .
- In alcuni casi specifici, il Suo consenso



## I dati trattati

Casamia Mestre Srl tratta le seguenti principali categorie di dati personali:

Categorie di dati	Descrizione dei dati
Dati identificativi (Ospiti e, se del caso, Legali Rappresentanti, Familiari e persone di riferimento)	Nome, Cognome, data di nascita, luogo di nascita e sesso, foto e immagini
Documenti di identificazione	Documento d'identità, Codice Fiscale
Informazioni relative alla vita personale	Stato civile, numero di figli,, abitudini, PVI (Progetto di vita Individuale), PAI
Dati di contatto	Indirizzo postale, <i>email</i> , numero di telefono
Dati di natura economica e finanziaria	Iban o riferimenti di conti correnti
Dati c.d. sensibili (trattamento dei dati relativi alla salute ex art. 9, 2, h) del <i>GDPR</i> )	Certificati medici, impegnative di residenzialità cartella sanitaria
Dati giudiziari	Eventuale Nomina Tutore, Amministratore di Sostegno



## Durata di conservazione dei dati personali

I Suoi dati saranno conservati in conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili, secondo quanto debitamente specificato all'interno delle Informativa *privacy* (consegnate di persona o affisse nei locali del Centro Servizi) e più in generale nelle *policies* del Gruppo *emeis*.



## Destinatari

### Interni

- Personale amministrativo
- Personale sanitario
- Personale non sanitario coinvolto nell'assistenza
- Sede Centrale
- Dipartimento Risorse Umane
- Dipartimento Compliance
- Dipartimento Informatico
- Responsabile della Protezione dei Dati (*DPO*)

### Esterni

- Fornitori di servizi
- Professionisti esterni coinvolti nella presa in carico
- Farmacie fornitrici
- ULSS competente per territorio
- Autorità, Enti, Amministrazioni pubbliche legalmente autorizzati a ricevere i Suoi dati



## I Suoi diritti sui dati

Ai sensi del Regolamento (UE) n° 2016/679 del 27 aprile e del D. Lgs. 196 del 30 giugno 2003 e s.m.i., a seconda delle finalità e dei fondamenti suesposti, Dispone del diritto di accesso, di rettifica, di cancellazione, di portabilità nonché di un diritto di limitazione dei Suoi dati.

È inoltre possibile fornire indicazioni relativamente alla conservazione, cancellazione e comunicazione *post mortem* dei propri dati.

Ha il diritto, in qualsiasi momento, di revocare il Suo consenso nonché di opporsi, per motivi connessi alla Sua situazione particolare, al trattamento fondato sul legittimo interesse o sull'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri.

Se desidera esercitare tali diritti, la Sua richiesta deve essere inviata al: Responsabile della Protezione dei Dati

via *email*

[privacy.casamiamestre@emeis.com](mailto:privacy.casamiamestre@emeis.com)

oppure per posta

**Casamia Mestre Srl- PRIVACY,**  
via Carlo Angela 1, 10077  
San Maurizio Canavese (TO),  
unitamente a un documento di riconoscimento.

Ha infine diritto di presentare un reclamo presso l'**Autorità di controllo nazionale (Garante per la Protezione dei Dati Personali)**.

Posta elettronica:  
[protocollo@gpdp.it](mailto:protocollo@gpdp.it)

Posta elettronica certificata:  
[protocollo@pec.gpdp.it](mailto:protocollo@pec.gpdp.it)

## ● ACCESSO ALLA CARTELLA SANITARIA

Conformemente alla normativa in vigore l'Ospite dispone di un diritto di accesso, diretto o tramite un medico da lui designato, a tutte le informazioni cartacee o informatiche in possesso della Struttura relative al proprio trattamento sanitario.

In caso di necessità, non esiti a contattare direttamente la Direzione della Struttura.



## ● RILASCIO DOCUMENTAZIONE SANITARIA

In applicazione della normativa vigente, gli Ospiti del Centro Servizi o gli aventi diritto, possono richiedere, direttamente o attraverso un loro rappresentante designato, la copia della loro Cartella Sanitaria, o parte di essa.

Il costo del rilascio della documentazione sanitaria è il seguente:

Diario clinico medico  
25 euro

CAPITOLO 11

# PERCORSO QUALITÀ E BUON TRATTAMENTO



# I nostri valori al vostro servizio

Il Centro Servizi Residenza Venezia fa propria la mission che **emeis** ha definito dall'anno 2024 e che si esprime attraverso i seguenti 4 valori:



**L'impegno verso l'essere umano**, perché nel prenderci cura degli altri riveliamo la nostra umanità



**L'Amore per la Vita**, perché prendersi cura degli altri significa coltivare il desiderio di vivere



**Lo spirito di aiuto reciproco**, perché l'aiuto agli altri inizia aiutandosi l'un l'altro.



**Il desiderio di apprendere**, perché più impariamo, meglio curiamo

# “La vostra soddisfazione è al centro del nostro impegno”



## Valutazione della Qualità

### Questionario di gradimento

La Direzione distribuisce annualmente a tutti gli Ospiti e alle loro famiglie il “Barometro di Soddisfazione”, un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, al fine di migliorare sempre più il Servizio offerto.

### Reclami / proposte

In caso di reclamo occorre rivolgersi alla Direzione. Sul bancone della Reception è presente il **Quaderno delle proposte e dei consigli**, per ogni utile suggerimento.

I temi identificati per il **miglioramento continuo della Qualità** sono i seguenti:

1. Buone cure ed etica
2. I diritti della persona assistita
3. Espressione e partecipazione della persona assistita
4. Co-costruzione e personalizzazione del progetto di sostegno
5. Sostegno all'autonomia
6. Sostegno alla salute
7. Continuità dell'assistenza
8. Politica delle risorse umane
9. Gestione della qualità e del rischio



## Le buone pratiche

Lo scopo delle raccomandazioni per le **buone pratiche** professionali è quello di informare il personale che opera nel Centro e gli Ospiti stessi al fine di migliorare la qualità dell'assistenza fornita.

All'interno del Centro Servizi esiste un sistema di monitoraggio e di intervento per promuovere il buon trattamento.

Tutto il personale della struttura è a conoscenza delle disposizioni normative relative al rafforzamento delle procedure di gestione delle segnalazioni di abuso nelle strutture sanitarie e sociosanitarie.

Chiunque abbia segnalato un sospetto abuso ha diritto alla tutela legale.

## Misure attuate per promuovere un buon trattamento

A tal fine, la struttura ha predisposto una serie di strumenti e ausili per promuovere un buon trattamento:

- Formazione specifica per il personale
- Valutazione periodica delle pratiche professionali
- Una procedura di azione preventiva per identificare le situazioni di rischio e adottare le misure appropriate.

La direzione e l'intera équipe sono qui per ascoltarvi e garantire il rispetto del vostro benessere ogni giorno.

“Sin dalla sua creazione, *emeis* ha avuto l’obiettivo di ottimizzare la Qualità della presa in carico delle persone accolte nelle proprie strutture.

Dal 1998, il Gruppo *emeis* è impegnato in un Processo Qualità volontario, procedendo attraverso:

- **La partecipazione del Personale al processo qualità.**  
Sulla base di questa ottica di performance e del suo approccio etico la Direzione Generale del Gruppo mobilita l’insieme dei collaboratori che sono al servizio dei propri Residenti e dei propri Pazienti, intorno ai valori legati alla loro pratica professionale: ascolto, rispetto, riservatezza, pazienza, buonumore, responsabilità.
- **La predisposizione di strumenti operativi.**  
La formazione continua dei propri collaboratori (un impegno fino dal 1999). La creazione di Dipartimento Qualità annesso alla Direzione Generale (fino dal 2001). L’elaborazione, insieme alle équipes di tutte le strutture, di buone pratiche comuni e di procedure qualità rigorose e relative a tutte le fasi della presa in carico del Residente/Paziente. Tutti questi documenti sono disponibili nei raccoglitori qualità che potrete trovare in reception.
- **L’organizzazione della valutazione a diversi livelli**  
Le attività all’interno delle strutture del Gruppo vengono svolte nel rispetto della “Carta degli impegni di *emeis*” (creata nel 2000) che individua le aspettative dei Residenti/Pazienti e delle loro famiglie. Dal 2001 ogni anno viene condotta un’indagine indipendente di soddisfazione dei Residenti e delle loro famiglie per recepire il loro livello di soddisfazione e permettere alle équipes di individuare gli assi di miglioramento per l’anno successivo.

Dal 2003 sono stati inoltre predisposti specifici strumenti di valutazione interna volti al miglioramento continuo della qualità e alla gestione dei rischi:

- L'autovalutazione trimestrale e la valutazione semestrale della qualità percepita
- Gli Indicatori di Qualità
- Il Trofeo Qualità *emeis*
- La procedura di gestione degli eventi indesiderati e dei reclami

In una struttura che presta servizi alle Persone, funzionante 24 ore su 24, l'obiettivo è quello di riconoscere l'inevitabile imperfezione e il rischio di errore.

La volontà di *emeis* e di tutte le équipes del Gruppo consiste nel ricercare con tenacia e costanza tutte le possibilità di ottimizzazione e di miglioramento dei servizi prestati ai propri Residenti/Pazienti”.



# LISTA DEGLI ALLEGATI

1. **Norme e procedure**  
**Regolamento interno della Residenza**
2. **Composizione del Comitato degli Ospiti e dei Familiari**
3. **Garanzia del Rispetto della Persona Umana**
4. **Carta Europea dei Diritti della persona bisognosa di cura e assistenza a lungo termine**
5. **Carta Europea delle Responsabilità del Residente bisognoso di Cura e Assistenza a Lungo Termine**
6. ***Emeis*, Società Benefit**

# Norme e procedure

## Regolamento Interno

Al momento dell'ammissione ad ogni Ospite/Rappresentante viene consegnata copia del Regolamento Interno.

## Normative

All'interno del Centro Servizi sono applicate e rispettate le seguenti normative:

- Testo unico sulla sicurezza; riguardante la prevenzione e la gestione dei rischi
- L. 155 (HACCP) per funzionamento di cucina e mensa;
- Legge sulla privacy;
- Normativa nazionale e territoriale anti-Covid19.

## Gestione Emergenze

La struttura mette in atto le procedure relativa a:

- Richiesta di pronto intervento e/o ricovero ospedaliero urgente;
- Piano di emergenza e di evacuazione della Struttura.

Composizione del  
**Comitato degli Ospiti e Familiari**

Presidente del comitato degli Ospiti e Familiari  
**Sig. Massimo Ribaudo**

Rappresentante delle Famiglie  
**Sig. Lucio Tomaello**  
**Sig. Marco Bertolini**

Rappresentanti degli Ospiti  
**Signora Eleonora Galvan**  
**Signor Alberto Montanarini**

I membri del Comitato degli Ospiti e Familiari sono stati eletti a luglio 2025 alla presenza della Direzione, degli Ospiti e delle famiglie.

L'ultimo verbale del Comitato degli Ospiti e Familiari è disponibile nella bacheca di lato alla porta laterale della Direzione.



## Garanzia del Rispetto della Persona Umana

Il Centro fornisce i propri Servizi alla comunità nel rispetto delle norme legali, etiche ed economiche che tutelano i diritti delle persone ospitate e fa propri i principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, nonché dalla Carta Europea dei Diritti e delle Responsabilità delle persone anziane bisognose di assistenza:

**Eguaglianza** - ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

**Imparzialità** - i comportamenti degli operatori verso gli utenti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

**Continuità** - la residenza ha il dovere di assicurare la continuità e regolarità dell'assistenza e delle diagnosi.

**Diritto di scelta** - ove sia consentito dalle normative vigenti, l'Ospite ha il diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il Servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze

**Partecipazione** - la residenza deve garantire all'Ospite un'informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del Servizio.

**Efficienza ed efficacia** - ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute e la miglior qualità possibile della vita dell'Ospite.

## Carta Europea dei Diritti della persona bisognosa di cura e assistenza a lungo termine

- **Diritto alla dignità, al benessere fisico e mentale, alla libertà e alla sicurezza:** ogni persona ha il diritto alla protezione da ogni forma di abuso o maltrattamento;
- **Diritto all'autodeterminazione:** ogni persona ha il diritto di fare le proprie scelte di vita e ha il diritto al rispetto della propria libera volontà. Questo diritto può essere attribuito per propria scelta ad una terza persona competente;
- **Diritto alla riservatezza:** ogni persona ha il diritto al rispetto della propria privacy e della propria intimità, e ad essere trattato con sensibilità e discrezione da coloro che si prendono cura di lui/lei;
- **Diritto a cure appropriate e di alta qualità:** ogni persona ha il diritto a trattamenti adatti ai propri personali bisogni e desideri;
- **Diritto ad informazioni personalizzate e al consenso consigliato e informato:** ogni persona ha il diritto di chiedere e ricevere informazioni personalizzate e consigli su tutte le opinioni a lui/lei utili per cure, aiuti e trattamenti in modo da essere in condizione di prendere decisioni beninformate;
- **Diritto a continuare a ricevere comunicazioni, alla partecipazione alla vita sociale e alle attività culturali:** ogni persona ha il diritto di interagire con gli altri e di partecipare alla vita civile, alle attività di educazione permanente e alle attività culturali;
- **Diritto alla libertà di espressione e alla libertà di pensiero e di coscienza:** ogni persona ha il diritto di vivere secondo le proprie convinzioni, il proprio credo e i propri valori;
- **Diritto al risarcimento in caso di maltrattamenti, abusi o abbandono.**

## Carta Europea delle Responsabilità del Residente bisognoso di Cura e Assistenza a Lungo Termine

Qualora nell'invecchiamento ci si trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, la persona deve:

- Rispettare i diritti e i bisogni di coloro che vivono e lavorano nel suo stesso ambiente e rispettare gli interessi generali della comunità in cui esso vive; i propri diritti e la propria libertà vengono limitati solo dalla necessità di rispettare diritti analoghi degli altri membri della comunità.
- Rispettare i diritti del personale di cura; lo staff deve essere trattato con civiltà e lavorare in un ambiente libero da molestie e abusi;
- Programmare il proprio futuro e prendersi la responsabilità dell'impatto che la propria azione o non azione ha sul personale di cura e i parenti, secondo le leggi del proprio Paese. Questo include: nominare una terza persona che prenda le decisioni e le tuteli al suo posto, se necessario;
- Informare le autorità competenti e coloro che lo circondano sulla situazione di abusi, maltrattamenti o incuria subite o di cui esso è testimone.

*(Ex. Carta Europea dei diritti e delle responsabilità delle persone anziane bisognose di cure ed assistenza a lungo termine)*

## ***Emeis, Società Benefit***

Il 26 giugno 2025 il Gruppo *emeis* è diventato ufficialmente una Società Benefit.

Questo traguardo segna una tappa significativa nel nostro percorso di evoluzione.

È una scelta che rafforza il nostro impegno per un impatto positivo e duraturo sulla società e sull'ambiente, mettendo al centro le persone, in coerenza con i valori che guidano il nostro operato.

Gli impegni che noi di Residenza Venezia, insieme ai colleghi del gruppo *emeis*, portiamo avanti ogni giorno, sono i seguenti:

- Cambiare lo sguardo rivolto alle persone fragili e ai loro cari per garantire la piena inclusione nella società.
- Contribuire al giusto riconoscimento e all'attrattività delle nostre professioni, perché non sono mai state così indispensabili.
- Rendere la cura un elemento fondamentale per la coesione sociale sui territori.
- Innovare per contribuire al rispetto del pianeta e degli esseri viventi, perché la nostra salute dipende anche dall'ambiente che ci circonda.

Questo riconoscimento rappresenta per noi una dichiarazione di volontà: continuare a trasformare il modo di prendersi cura delle persone, rispondendo con responsabilità e innovazione alle sfide umane, sociali e ambientali del nostro tempo.

La nostra missione si articola attorno ai quattro impegni strategici e sarà guidata da un Comitato di Missione indipendente, a garanzia di trasparenza e coerenza.





Una residenza



**CENTRO SERVIZI RESIDENZA VENEZIA**

Via dei Pioppi, 10, Marghera - Venezia, 30175

Tel.: 041-5389495

E-mail: [residenza.veneziana@emeis.com](mailto:residenza.veneziana@emeis.com)

**Casamia Mestre S.r.l.**

Sede Legale: Via San Donato 97 10144 Torino (TO)

Tel. +39 011 9274111

C.F. e P.Iva N. Iscriz. Reg. Imp. 08230650965

PEC: [casamiamestre@legalmail.it](mailto:casamiamestre@legalmail.it)

Mail: [segreteria generale@emeis.com](mailto:segreteria generale@emeis.com)

Sito web: [www.emeis.it](http://www.emeis.it)