PROTOCOLLO n° 75
Carta dei Servizi CSA Tiziano



Rev. 10	Data: 23/09/2026
Redatto da:	Verificato da:
Ruolo: Nominativo: Firma:	Ruolo: RISK MANAGER VENETO GRUPPO GHERON Nominativo: DANIELA PERIN Firma:
Approvato da:	Emesso da:
Ruolo: Nominativo: Firma:	Ruolo: DIRETTORE Nominativo: ELENA CECCARELLO Firma:

CENTRO SERVIZI ANZIANI TIZIANO
Via Mensignor L. Zane n. 59
35020 Maserà di Padova (Pd)
DIREZIONE
Tel. 049 8594296
direzione.csatiziano@gruppogheron.it

Carta dei Servizi

Come raggiungerci
Il Centro Servizi Anziani Tiziano è ubicato in Via Mons. L. Zane a Maserà in Provincia di Padova

Con i mezzi pubblici
Treno:
È possibile arrivare via treno scendendo alla stazione di Padova e prendendo l'autobus Bus Italia linea E062/E063 direzione Agna e scendere alla fermata Maserà interna. Da qui è necessario poi proseguire a piedi fino ad incontrare sulla destra via Bolzani e successivamente svoltare alla prima a sinistra in via Mons. L. Zane.
Autobus:
È possibile utilizzare il servizio di linea dell'autobus Bus Italia linea E062/E 063 in partenza dalla stazione delle corriere di Padova direzione Agna e scendere alla fermata Maserà interna. Da qui è necessario poi proseguire a piedi fino ad incontrare sulla destra via Bolzani e successivamente svoltare alla prima a sinistra in via Mons. L. Zane.
In auto
Provenendo dall'autostrada A4 Milano – Venezia, utilizzare l'uscita di Padova Ovest. Dall'uscita, mantieni la sinistra al bivio e segui le indicazioni per Padova/ Vicenza/ Selvazzano Dentro, quindi mantenere la sinistra per continuare su via Po SS47, prosegui dritto su Corso Australia, mantieni la destra per restare su Corso Australia, prendi l'uscita 8 verso Battaglia/Monselice/Rovigo, continua su via Marco Polo, continua su via A. Vespucci alla rotonda prendi la seconda uscita e prendi Via battaglia SS16. Continui fino a via Bolzani.
Provenendo dall'autostrada A13 direzione Bologna - Padova, prendere l'uscita Terme Euganee, svoltare a sinistra e prendere strada provinciale 9 indicazioni per Battaglia/Terme, voltare a destra e prendere via Maggiore/SS16 indicazioni per Padova/Torreglia/ Abano T/ Montegrotto T. poi continuare su SS16, svoltare a destra e prendere via Bolzani fino a svoltare a destra su via Mons. L. Zane
Il CSA dispone di un cospicuo numero di parcheggi, alcuni dei quali sono opportunamente, destinati ai diversamente abili.

Come contattarci

È possibile ricevere informazioni contattando
l'indirizzo mail: csatiziano@gruppogheron.it

o visitando il nostro sito internet: www.gruppogheron.it

SOMMARIO

PREMESSA
1. La "Mission aziendale"
2. Presentazione del CSA – Centro Servizi Anziani Tiziano
3. Centri di responsabilità
4. Figure professionali
5. La struttura e la sua suddivisione in Nuclei
6. Tipologia servizi offerti
7. Caratteristiche e finalità del ricovero
8. Procedure per l'ingresso e la dimissione
9. Segnalazioni importanti
10. Custodia della documentazione e trattamento dei dati
11. Retta giornaliera
12. Prestazioni e servizi erogati
13. Prestazioni di natura alberghiera
13.1 Pulizie
13.2 Vitto
13.3 Servizi di barbiere – parrucchiera-cure estetiche
13.4 Servizio lavanderia e guardaroba
13.5 Assistenza religiosa
13.6 Servizi amministrativi
13.7 Onoranze funebri
13.8 Servizi di custodia dei beni dell'utente
14. Prestazioni alberghiere e/o servizi alla persona non incluse nella retta giornaliera e a totale carico dell'ospite erogati
15. Giornata tipo
16. Orario visite
17. Orario di ricevimento
18. Richiesta di copia cartelle cliniche
19. Customer satisfaction e qualità
20. Segnalazioni di reclamo

Allegati:
- Retta giornaliera
- Tariffario servizi non inclusi in retta
- Le divise del personale

PREMESSA

Il Centro Servizi Anziani Tiziano ospita al suo interno 4 nuclei da 30 posti letti per totali **120 posti letto** per anziani non autosufficienti.

Con la presente Carta dei Servizi si è voluta cogliere l'occasione per sviluppare una riflessione sull'organizzazione e sulle peculiarità della residenza. Per queste ragioni abbiamo redatto nel mese di settembre 2020, il presente documento con il preciso intento di fornire uno strumento finalizzato alla tutela dei diritti e ad una corretta e quanto più ampia informazione delle attività svolte. È intendimento della società Gheron dare la massima trasparenza ai principi che ispirano l'organizzazione complessiva del Centro Servizi Anziani Tiziano a Maserà di Padova.

Nel presente documento si trattano i seguenti punti:

- Il nostro modello organizzativo con i suoi fine istituzionali ed i suoi principi fondamentali, che sono punto di riferimento ideale per la nostra erogazione dei servizi;
- Le informazioni utili per l'ammissione e fruizione delle prestazioni erogate;
- I nostri standard e i nostri impegni programmatici con i quali si intende perseguire un modello di qualità e implementare i suoi relativi strumenti di verifica;
- Le modalità di garanzia della tutela dell'utenza rispetto ad eventuali disservizi.

La Direzione si impegna a promuovere:

- Principio di Eguaglianza

Ogni persona che per qualsiasi motivo venga in relazione con la CSA ha diritto di essere trattata in modo equanime. La CSA rifiuta ogni discriminazione basata sul sesso, sulla etnia, sulla razza, sulla lingua, sulle credenze religiose, sulle opinioni politiche e vigilerà affinché il rispetto di questo principio venga assicurato, in particolare nei riguardi di quelle persone che, per condizioni sociali, culturali, economiche e relazionali si trovano in stato di difficoltà e debolezza.

- Principio di Imparzialità

Il CSA si impegna a evitare comportamenti che esprimano atti di parzialità ed ingiustizia, ovvero trattamenti non obiettivi, sia nei confronti degli Operatori che nei confronti dei terzi e degli Ospiti. Il CSA si impegna ad evitare che i propri operatori pongano in essere condotte e/o atteggiamenti discriminatori nei confronti degli Ospiti, dei loro parenti e dei terzi

- Principio di Semplificazione

Il CSA, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, si impegna a favorire l'accesso ai Servizi e a limitare gli adempimenti a carico dei Destinatari, dei Terzi e degli Utenti. Nell'organizzazione delle attività e dei Servizi, si applicano misure di semplificazione dell'attività amministrativa.

- Principio di Continuità

Il CSA si impegna ad assicurare all'Ospite la continuità e regolarità delle cure. Adotta, inoltre, tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nell'eventualità di interruzione o di funzionamento irregolare del Servizio.

- Principio di Efficienza/Efficacia

Il CSA si impegna a conseguire gli obiettivi pianificati mediante un utilizzo appropriato delle risorse, garantendo sempre il raggiungimento dei risultati previsti.

Principio di Partecipazione

Gli operatori del CSA, gli Ospiti, i loro Famigliari e i Volontari che operano all'interno del CSA devono, con i loro comportamenti di attivo coinvolgimento, favorire la più ampia realizzazione degli obiettivi del Servizio. A tal fine il CSA si impegna a favorire l'accesso alle informazioni e a migliorare il Servizio in termini di tempestività e di correttezza di tali comportamenti.

- Riservatezza

Il CSA assicura, in ogni ambito della propria attività, il rispetto delle norme in materia di riservatezza. Nell'acquisizione, trattamento ed archiviazione di tutte le informazioni, con particolare riguardo ai dati sensibili, l'Azienda garantisce che l'azione degli Operatori tuteli la riservatezza delle stesse, nel rispetto della legislazione vigente in materia e, in particolare, in conformità con il Regolamento EU 2016/679 e ai conseguenti provvedimenti attuativi regionali.

La direzione della residenza si pone quale obiettivo fondamentale il rispetto dei seguenti diritti degli utenti.

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dov'è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e per la riabilitazione.

1. La "Mission" aziendale

Il nostro obiettivo principale è quello di **assistere le persone anziane non autosufficienti** di ambo i sessi, garantendo loro la migliore qualità di vita possibile, compatibilmente con le patologie e disabilità di cui sono affette.
Per raggiungere questo obiettivo ci siamo impegnati nell'organizzare i nostri Servizi in modo che venga prestata particolare attenzione, non solo ai bisogni di natura puramente sanitaria, ma anche a quelli di tipo psicologico, sociale, relazionale, culturale e riabilitativo dell'Anziano. Orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento, non necessariamente come un momento "patologico", ma come una particolare fase della vita, comprendente una propria dimensione emotiva, psicologica ed affettiva che necessita di essere tutelata e protetta.
Il nostro lavoro si ispira pertanto a una *Concezione Olistica* della persona e cioè al principio secondo il quale, l'individuo debba essere considerato nella sua complessità di unità indivisibile, concretizzandosi nei seguenti principi generali:

- Aiutare l'Anziano a mantenere e/o recuperare tutte le sue capacità sia fisiche che psicologiche o comunque a utilizzare al meglio le sue funzionalità residue;
- Personalizzare i programmi assistenziali, riabilitativi e di animazione cercando di soddisfare il più possibile i bisogni dell'Ospite;
- Organizzare momenti di incontro e interazione con realtà esterne alla Struttura finalizzati a mantenere vivo l'aspetto socio relazionale dell'Ospite.
- Far sentire, per quanto possibile, l'Ospite soggetto attivo della nuova realtà in cui si trova a vivere, tutelandone la dignità, il vissuto, il rispetto personale.
- Tendere allo sviluppo di un clima collettivo virtuoso, nel quale Operatori, Ospiti e Familiari tutti, possano concorrere attivamente alla creazione di un ambiente generale equilibrato e positivo.

2. La Presentazione del Centro Servizi Anziani Tiziano a Maserà di Padova

Il Centro Servizi Anziani Tiziano a Maserà di Padova, per totali **120** posti letto, eroga attività socio sanitarie in regime di residenzialità, in favore di persone anziane non autosufficienti, che devono essere aiutate nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana e che per essere assistite e curate necessitano di prestazioni socio - sanitarie continuative, stabilmente o temporaneamente (cd. Ricoveri di sollievo) non attuabili a domicilio.

Il Soggetto Gestore è il **Gruppo Gheron S.r.l.** che ha sede in Via Archimede, 57 a Milano.

Gheron nasce negli anni '90 in provincia di Pavia come società di gestione di RSA e Residenze Anziani.

Gheron ha come Mission la buona gestione di strutture Sociosanitarie e Sanitarie come RSA, Nuclei Alzheimer, Cure intermedie, Hospice, Centri Diurni, Centri Diagnostici e Assistenza Domiciliare. Ha costruito nel tempo la sua esperienza dotandosi di un'organizzazione standardizzata e nel contempo adattiva, consolidando e affinando principi gestionali ed etici. Il senso di responsabilità nei confronti degli anziani e delle loro famiglie, rappresenta uno stimolo verso le priorità cui sono orientate e guida l'approccio che utilizzano nel progettare l'assistenza. Importante è stato l'investimento nella *selezione e nella formazione delle risorse umane*: dal management alle professionalità sanitarie. Si sono investite risorse anche nei *sistemi informativi*, nella *tecnologia* e negli *ausili sanitari* rivolti tanto al benessere degli ospiti che degli Operatori. L'integrazione con il Territorio e il Sociale ha da sempre rappresentato una priorità attentiva che ha permesso di essere accolti e riconosciuti presso le Comunità ove Gheron si è insediato con i suoi servizi. Anche i buoni rapporti con gli organi pubblici di programmazione, vigilanza e controllo ha consentito di costruire sinergie di offerta e sviluppo di servizi. Gheron rappresenta il know-how: dal management di progettazione clinico assistenziale a quello di gestione, dal supporto amministrativo a quello formativo, dalla scelta dei fornitori a quella dei servizi, dalla valutazione della qualità alla reingegnerizzazione dei processi di lavoro. Tutto il personale sanitario e sociosanitario è assunto direttamente da Gheron. Med Services è una società cooperativa di servizi - con accordo di rete con Gruppo Gheron - che opera con risorse umane provenienti tanto da contesti tecnici, che sociali e assistenziali. Le capacità di arruolamento, di flessibilità operativa e di puntuale organizzazione, la rendono un partner prezioso e affidabile. Med Services ha un contratto di servizi per ristorazione, igiene ambientale, lavanderia e manutenzione.

Il Centro Servizi Anziani Tiziano a Maserà di Padova è situato all'interno di un unico edificio costruito su 3 piani (Piano Terra, Primo Piano, Secondo Piano), di nuova costruzione e con tutte le migliori tecnologie impiantistiche ed energetiche, con giardini inclusi e aree parcheggio, ed ospita - in regime di residenzialità - Anziani non autosufficienti o con parziale autosufficienza, anche con problemi cognitivo-comportamentali.

Il CSA è articolata in n° **4 Nuclei Residenziali** (2 al primo piano e 2 al secondo piano), organizzati per ospitare ciascuno 30 utenti.

Obiettivi principali del nuovo modello sono:

- rimodulare, nell'ambito dei livelli essenziali di assistenza (LEA), il complesso di attività erogate dalla rete delle strutture pubbliche e private, articolandolo in un ventaglio più ampio di risposte disponibili e dotandolo di una maggiore flessibilità progettuale, organizzativa, gestionale e strutturale, al fine di renderlo maggiormente adeguato ai variegati bisogni che attualmente connotano la popolazione anziana non autosufficiente;
- ottenere un più efficiente utilizzo delle risorse sanitarie al fine di incrementare i posti letto convenzionabili;
- rispondere in maniera appropriata alle esigenze di continuità assistenziale degli anziani in

dimissione al termine di ricoveri ospedalieri in acuzie e post-acuzie.

Ciò comporta una riorganizzazione delle prestazioni di assistenza residenziale sulla base delle specifiche esigenze delle persone assistite, attraverso un modello di risposta fondato su una maggiore flessibilità quali-quantitativa degli interventi, che trova nel Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) la sua espressione operativa.
Il CSA Tiziano a Maserà di Padova, in base alla normativa regionale **DGRV n. 84 del 16 gennaio 2007 - L.R. 16 agosto 2002, n. 22** e s.m.i., fa parte della rete dei servizi territoriali che offrono a persone non autosufficienti, di norma anziani, un livello di assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, tutelare e alberghiera organizzate in base alla specifica unità di offerta (U.d.O.).

La Residenza può ospitare anche anziani in regime privato (di solvenza).

Per ogni fascia assistenziale individuata sono definiti la tipologia di utenza e del progetto assistenziale appropriato rispetto ai bisogni individuali e sono altresì indicati gli standard minimi da garantire in termini di minuti/giorno/utente.

La funzionalità del modello organizzativo-gestionale fondato sul principio della flessibilità degli interventi in relazione alla centralità dei bisogni dell'utente presuppone, in particolare, l'utilizzo coordinato del personale, da realizzarsi attraverso la costituzione di nuclei di figure professionali sanitarie e socio-assistenziali, coordinati ed operanti, in maniera integrata.
Tale flessibilità organizzativa risponde all'esigenza di realizzare una razionale ed unitaria gestione delle risorse a disposizione, ottimizzando l'impiego del personale, delle attrezzature, degli spazi assistenziali e dei posti letto in modo funzionale alle esigenze degli Ospiti.
Il fabbisogno di risorse professionali utilizzato è dichiarato tramite il riepilogo previsto dalla normativa che consente la verifica della corrispondenza dei minutaggi di tutte le professionalità impiegate rispetto a quanto definito nei P.A.I. degli ospiti. Il predetto riepilogo, vistato dal Responsabile di struttura, deve essere messo a disposizione degli organi di vigilanza in sede di sopralluogo ed esposto in locali della struttura accessibili al pubblico.

3. I Centri di Responsabilità

Il Centro Servizi Anziani Tiziano è diretto da un Responsabile di struttura denominato "**Direttore**" che ha la responsabilità del coordinamento della gestione e della organizzazione complessiva.

Il **Coordinatore Infermieristico** è il responsabile degli aspetti igienico-sanitari della struttura residenziale, del team degli infermieri, dei protocolli di cura e assicura il raccordo e l'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie, agevolandone funzioni ed integrazione. Coordina l'equipe sanitaria e si interfaccia direttamente con i Medici degli Ospiti. Insieme alla Assistente Sociale pianifica gli ingressi ed è il responsabile della presa in carico degli Ospiti.

4. Le figure professionali

Direttore

Il Gruppo Gheron ha nominato un direttore del CSA Tiziano che è responsabile nei confronti della direzione aziendale di tutta l'organizzazione e del raggiungimento degli scopi della struttura e al quale competono:

- ✓ La direzione e l'amministrazione della struttura mediante il coordinamento di tutti gli interventi necessari ad assicurare l'ottimale gestione dei servizi;
- ✓ Rappresentanza del Gruppo Gheron di fronte agli Enti pubblici e privati e agli organi ed Enti preposti al controllo ed alle vigilanze, ai sensi di legge e di regolamento con poteri di sottoscrizione di convenzioni e contratti.
- ✓ il coordinamento ed il controllo di tutti i servizi offerti, (compresi quelli eventualmente affidati in sub-appalto).
- ✓ il coordinamento gerarchico, funzionale e direttivo del personale che presta servizio nella struttura;
- ✓ la programmazione, in collaborazione con l'Equipe di direzione, delle attività di carattere sociale, sanitario e di animazione;
- ✓ il coordinamento con il Responsabile Infermieristico e l'equipe multiprofessionale per l'assegnazione del posto letto ai nuovi ospiti e per l'eventuale spostamento di Ospiti già presenti in CSA;
- ✓ l'organizzazione del personale assegnato e delle loro prestazioni, in collaborazione con il responsabile delle risorse umane;
- ✓ il coordinamento del personale socio-sanitario ed alberghiero e l'attività da questi prestata in collaborazione con il coordinatore infermieristico e il capo cuoco;
- ✓ l'effettuazione dei colloqui di selezione del personale socio-sanitario ed alberghiero con il supporto del Responsabile sanitario e del coordinatore infermieristico;
- ✓ la predisposizione dei piani di lavoro degli OSS in collaborazione con il coordinatore infermieristico;
- ✓ la gestione e l'organizzazione delle risorse umane per la realizzazione dei progetti di intervento attraverso il coordinamento del personale di assistenza e delle figure tecniche e professionali
- ✓ l'adozione di tutte le misure organizzative delle attività (attribuzione di competenze, assetti operativi, metodo di lavoro, ecc.) garantendone lo svolgimento;
- ✓ la collaborazione con il Responsabile infermieristico per la pianificazione delle attività e dei relativi obiettivi del CSA;
- ✓ la gestione delle risorse professionali, promuovendone e valorizzandone il ruolo;
- ✓ la frequenza dei corsi di formazione organizzati dall'Ente;
- ✓ l'espletamento di ogni altro incarico affidato dai diretti superiori, nell'ambito delle funzioni proprie del profilo.

Il Direttore risponde al Responsabile di Filiale e al Consiglio di Amministrazione/Direzione Generale (Sede) del Gruppo Gheron.

Coordinatore infermieristico

Nell'ambito dell'organizzazione dei servizi il coordinatore infermieristico:

- ✓ cura le risorse umane per la realizzazione dei progetti di intervento, attraverso il coordinamento del personale di assistenza e delle figure tecniche e professionali;
- ✓ collabora con il direttore gestionale nella predisposizione dei piani di lavoro e ne segue l'attuazione e il rispetto;
- ✓ riferisce alla Direzione ogni situazione degna di rilievo, anche in riferimento a comportamenti del personale non conformi al proprio dovere;
- ✓ coordina il personale infermieristico, socio-assistenziale e gli operatori del servizio alberghiero e l'attività svolta in collaborazione con i medici curanti degli ospiti;
- ✓ supervisiona l'attività svolta dagli infermieri, li supporta nelle urgenze e gestisce eventuali assenze non programmate, anche sostituendosi all'infermiere assente;
- ✓ supporta la direzione in relazione ai colloqui di selezione relativamente al personale infermieristico, socio-assistenziale e agli operatori del servizio alberghiero;
- ✓ partecipa alla pianificazione dell'inserimento nel CSA del personale infermieristico socio-assistenziale e agli operatori del servizio alberghiero;
- ✓ gestisce e organizza l'intero percorso di affiancamento di eventuali tirocinanti;
- ✓ gestisce le risorse professionali, promuovendone e valorizzandone il ruolo;
- ✓ interviene direttamente con gli operatori di nucleo, nel rispetto delle specifiche competenze, per la realizzazione dei programmi definiti;
- ✓ gestisce funzionalmente i rapporti tra operatori di diversi ruoli
- ✓ gestisce le attività di nucleo, anche attraverso riunioni d'équipe per la programmazione e per la programmazione e per la verifica degli interventi;
- ✓ gestisce il servizio farmaceutico, anche predisponendo i relativi ordini di approvvigionamento, verificandone le consegne ed assicurando la corretta applicazione delle procedure di conservazione, controllo ed utilizzo;
- ✓ è responsabile della buona conservazione del registro stupefacenti. La responsabilità si protrae per un periodo di due anni oltre la data dell'ultima registrazione.
- ✓ intrattiene, per quanto di competenza, i rapporti con vari Enti esterni;
- ✓ predispone il calendario dell'aggiornamento dei PAI e partecipa alla definizione degli obiettivi di salute e delle strategie di intervento per la soddisfazione dei bisogni individuali e collettivi (di nucleo), secondo la logica del "lavoro per progetto" (programmi di intervento personalizzati e di nucleo), e del lavoro "multi-professionale";
- ✓ coordina e organizza, in collaborazione con l'équipe multi-professionale la valutazione multidimensionale di ogni singolo utente;
- ✓ collabora con il Direttore per la pianificazione delle attività e dei relativi obiettivi del CSA;
- ✓ si coordina con il Direttore per l'assegnazione del posto letto ai nuovi ospiti e per l'eventuale spostamento di utenti già in essere;
- ✓ cura l'accoglienza dei nuovi ospiti e dei loro familiari, accompagnandoli anche nella visita al CSA;
- ✓ gestisce i rapporti con i parenti e/o con i caregiver e con i Medici di Medicina Generale degli stessi

- ✓ collabora con i Medici di Medicina Generale degli Ospiti nella gestione del decorso clinico del paziente;
- ✓ organizza le dimissioni deli ospiti garantendo la continuità assistenziale ed informando la persona assistita e/o il tutore delle opportunità offerte dai servizi territoriali;
- ✓ partecipa ai corsi organizzati da Gruppo Gheron ed ai corsi o incontri o tavoli tecnici organizzati dalle varie ASL Venete e ritenuti di interesse della struttura;
- ✓ nell'ambito delle funzioni proprie del profilo, espleta ogni altro incarico affidato dai diretti superiori.

Il Coordinatore Infermieristico risponde gerarchicamente al Direttore.

Coordinatore OSS

Nell'ambito dell'organizzazione dei servizi il coordinatore OSS:

- ✓ cura le risorse umane per la realizzazione dei progetti di intervento, attraverso il coordinamento del personale di assistenza e delle figure tecniche e professionali;
- ✓ collabora con il direttore gestionale nella predisposizione dei piani di lavoro e ne segue l'attuazione e il rispetto;
- ✓ riferisce alla Direzione ogni situazione degna di rilievo, anche in riferimento a comportamenti del personale non conformi al proprio dovere;
- ✓ coordina il personale socio-assistenziale, gli operatori del servizio alberghiero e la conseguente attività svolta in collaborazione con l'equipe;
- ✓ supervisiona l'attività svolta dagli operatori socio sanitari, li supporta nelle urgenze e gestisce eventuali assenze non programmate, anche sostituendosi all'operatore assente;
- ✓ supporta la direzione in relazione ai colloqui di selezione relativamente al personale socio-assistenziale e agli operatori del servizio alberghiero;
- ✓ partecipa alla pianificazione dell'inserimento nel CSA del personale socio-assistenziale e degli operatori del servizio alberghiero;
- ✓ gestisce e organizza l'intero percorso di affiancamento di eventuali tirocinanti OSS;
- ✓ gestisce le risorse professionali, promuovendone e valorizzandone il ruolo;
- ✓ interviene direttamente con gli operatori di nucleo, nel rispetto delle specifiche competenze, per la realizzazione dei programmi definiti;
- ✓ gestisce funzionalmente i rapporti tra operatori di diversi ruoli
- ✓ gestisce le attività di nucleo, anche attraverso riunioni d'équipe per la programmazione e per la programmazione e per la verifica degli interventi;
- ✓ gestisce gli approvvigionamenti ai piani dei prodotti per l'igiene ambientale, pannoloni, linea igiene e pasti anche predisponendo i relativi ordini, verificandone le consegne ed assicurando la corretta applicazione delle procedure di conservazione, controllo ed utilizzo;
- ✓ supervisiona l'osservanza del manuale HACCP cucinette di reparto e cucina;
- ✓ partecipa alle riunioni del PAI, contribuendo alla definizione degli obiettivi di salute e delle strategie di intervento per la soddisfazione dei bisogni individuali e collettivi (di nucleo), secondo la logica del "lavoro per progetto" (programmi di intervento personalizzati e di nucleo), e del lavoro "multi-professionale";

- ✓ coordina e organizza, in collaborazione con l'équipe multi-professionale la valutazione multidimensionale di ogni singolo utente;
- ✓ collabora con il Direttore per la pianificazione delle attività e dei relativi obiettivi del CSA;
- ✓ collabora con coordinatore infermieristico per l'assegnazione del posto letto ai nuovi ospiti e per l'eventuale spostamento di utenti già in essere;
- ✓ cura l'accoglienza dei nuovi ospiti e dei loro familiari, accompagnandoli anche nella visita al CSA;
- ✓ è referente delle attività socio alberghiere presso il CSA e relativamente ad esse si relaziona con i parenti e/o con i caregiver.
- ✓ partecipa ai corsi organizzati da Gruppo Gheron ed ai corsi o incontri o tavoli tecnici organizzati dalle varie ASL Venete e ritenuti di interesse della struttura;
- ✓ nell'ambito delle funzioni proprie del profilo, espleta ogni altro incarico affidato dai diretti superiori.

Il Coordinatore OSS risponde gerarchicamente al Direttore.

Infermieri

Nell'ambito dell'organizzazione di servizio l'infermiere esercita tutte le funzioni di carattere organizzativo, assistenziale previste per l'infermiere dal DM 739/94. In particolare:

- ✓ è responsabile dell'applicazione delle prescrizioni in materia infermieristica ed assistenziale;
- ✓ cura l'osservanza delle tabelle dietetiche prescritte dal medico, dall'igiene degli ospiti, dal comportamento del personale specialmente nel rapporto con gli ospiti;
- ✓ cura con attenzione e precisione le prescrizioni mediche, le osservazioni e le consegne effettuate durante il servizio;
- ✓ verifica mensilmente le scadenze dei farmaci presenti in ogni infermeria di piano;
- ✓ è responsabile delle procedure di sterilizzazione e disinfezione di tutta la strumentazione soggetta a contaminazione;
- ✓ esegue i prelievi ematici ed effettua le medicazioni;
- ✓ prepara e somministra la terapia prescritta dal medico di nucleo;
- ✓ formula proposte su quanto ritenuto utile per una migliore erogazione dei servizi assistenziali agli ospiti;
- ✓ realizza le attività finalizzate a rallentare i processi di progressiva perdita delle abilità funzionali e la prevenzione delle sindromi da immobilizzazione attraverso la deambulazione ed il metodo di lavoro progettuale;
- ✓ definisce gli interventi per favorire la socializzazione degli utenti, anche nel contesto comunitario delle strutture residenziali;
- ✓ cura l'accoglienza dei nuovi ospiti e dei loro familiari;
- ✓ collabora con le altre professionalità ai fini della realizzazione della metodologia di lavoro multi-professionale;
- ✓ collabora con le altre figure professionali impegnate in struttura per la realizzazione di "risultati di salute" globale;
- ✓ partecipa a momenti di verifica delle attività e dei risultati da queste derivanti;

- ✓ mette in atto relazioni e comunicazioni di aiuto con l'utente e la famiglia, al fine di realizzare l'integrazione sociale ed il mantenimento e recupero dell'identità personale degli assistiti;
- ✓ collabora alla realizzazione e alla verifica della qualità del servizio;
- ✓ frequenta i corsi di formazione organizzati dall'Ente;
- ✓ sostituisce il coordinatore infermieristico in caso di assenza breve o impedimento temporaneo, per le sole funzioni attinenti l'ordinaria organizzazione e gestione del nucleo, non rinviabili;
- ✓ nell'ambito delle funzioni proprie del profilo, espleta ogni altro incarico affidato dai diretti superiori.

L'infermiere risponde gerarchicamente al:

- ✓ Coordinatore infermieristico
- ✓ Direttore.

Educatore

Nell'ambito dell'organizzazione dei servizi l'educatore professionale esercita tutte le funzioni proprie, previste dal DM 520/98. In particolare:

- ✓ collabora per l'espletamento delle attività dirette ai fini di animazione o al perseguimento di obiettivi terapeutici;
- ✓ promuove e sollecita la partecipazione personale e sociale degli anziani alla vita comunitaria;
- ✓ programma e realizza attività espressive, culturali, occupazionali e di proficuo utilizzo del tempo libero;
- ✓ concorre al generale buon andamento dei servizi sociali sia con riferimento alle attività di organizzazione e di addestramento del personale sia nei rapporti con i parenti degli ospiti;
- ✓ collabora con i gruppi di volontariato presenti in struttura con le attività di volontariato;
- ✓ collabora con altre professionalità (professionisti-tecnici, OSS, uffici, Direzione, infermieri professionali, fisioterapisti, ecc.) per la realizzazione della metodologia di lavoro multi-professionale;
- ✓ collabora con le altre figure professionali impegnate in struttura per la realizzazione di "risultati di salute" globale;
- ✓ partecipa a momenti di verifica elle attività e dei risultati da queste derivanti;
- ✓ mette in atto relazioni e comunicazioni di aiuto con l'utente e la famiglia (coadiuvato in questo dagli OSS e da altri professionisti operanti nel servizio), al fine di realizzare l'integrazione sociale ed il mantenimento e recupero dell'identità personale degli assistiti;
- ✓ collabora alla realizzazione e alla verifica della qualità del servizio;
- ✓ frequenta i corsi di formazione organizzati dall'Ente;
- ✓ nell'ambito delle funzioni proprie del profilo, espleta ogni altro incarico affidato dai diretti superiori.

Gli educatori professionali rispondono gerarchicamente al Direttore

Psicologo

Lo psicologo accompagna l'Ospite dal momento dell'inserimento e dell'accoglienza e lo sostiene per tutta la permanenza presso il CSA e offre un contributo fondamentale per stesura del PAI.
Si occupa della valutazione psico-cognitiva e di attivare percorsi di stimolazione/riabilitazione individuale e di piccolo gruppo.
Il servizio di consulenza psicologica programma colloqui di sostegno per gli Ospiti e i loro familiari in forma singola o di gruppo.
Promuove, in collaborazione con il coordinatore infermieristico, l'assistente sociale e il direttore gestionale, attività formative per il miglioramento della qualità organizzativa e assistenziale nel rispetto dei principi di umanizzazione delle cure.
Collabora con il direttore gestionale nella promozione di attività formative e strategie che abbiano come obiettivo il contrasto al burn-out e la prevenzione/gestione dei conflitti.
Si occupa direttamente di progetti specifici per pazienti dementi e affetti da disturbi cognitivi.
Realizza all'interno della struttura azioni di "punto di ascolto" e "sportello".

Lo psicologo risponde gerarchicamente al Direttore

Assistente Sociale

Il servizio sociale è svolto da un assistente sociale con funzioni di:

- ✓ segretariato sociale per le persone che si rivolgono al CSA
- ✓ facilitare l'inserimento e l'accoglienza degli ospiti e dei loro familiari
- ✓ partecipazione alla stesura dei PAI
- ✓ educazione alla salute e promozione del benessere
- ✓ collegamento e collaborazione con i servizi sociali, socio-sanitari e sanitari del territorio per la gestione della lista di attesa
- ✓ coinvolgimento del territorio, in collaborazione con il servizio educativo, per la ricerca di sinergie volte alla promozione di progetti con associazioni, scuole e altri enti del terzo settore con obiettivi di scambi generazionali e promozione del volontariato

È care manager dei servizi attivabili tipo "*RSA Aperta*"

L'assistente sociale risponde gerarchicamente al Direttore.

Fisioterapista

Nell'ambito dell'organizzazione dei servizi il fisioterapista esercita tutte le funzioni proprie, previste dal DM 741/94. In particolare:

- ✓ gestisce in collaborazione con le altre figure professionali del reparto, ove necessario, programmi di riabilitazione e riattivazione funzionale, attività di ginnastica di manutenzione o specifica e tutte le altre forme di terapia-anche con l'utilizzo di specifici strumenti-utili alle patologie dell'anziano;
- ✓ cura, anche con attività di addestramento e di istruzione degli operatori, la mobilizzazione, le posture, i trasferimenti ed in generale la tutela dei livelli di autonomia degli anziani nelle

operazioni di vita quotidiana in stretta collaborazione con l'infermiere ed il personale socio-assistenziale;
- ✓ collabora con le altre figure professionali impegnate in struttura per la realizzazione di "risultati di salute" globale;
- ✓ partecipa a momenti di verifica delle attività e dei risultati derivanti;
- ✓ mette in atto relazioni e comunicazioni di aiuto con l'utente e la famiglia (coadiuvato in questo dagli OSS e da altri professionisti operanti nel servizio, a fine di realizzare integrazione sociale ed il mantenimento ed il recupero dell'identità personale degli assistiti);
- ✓ collabora alla realizzazione e alla verifica delle qualità del servizio;
- ✓ organizza i corsi di formazione interni sulle tematiche della "contenzione" della "movimentazione ospiti" etc.
- ✓ collabora con gli educatori professionali nella realizzazione di attività congiunte a titolo di esempio non esaustivo: ginnastica dolce, fisioterapia in musica, percorsi di camminamento all'esterno della struttura etc.

I fisioterapisti rispondono gerarchicamente al Direttore.

Operatori Socio Sanitario (OSS)
Nell'ambito dell'organizzazione dei servizi l'OSS è addetto, all'interno dei servizi dell'Ente, a funzioni di carattere esecutivo nell'ambito delle prescrizioni impartite dal Coordinatore Infermieristico al quale risponde in via gerarchica e funzionale.
Rientrano nei compiti dell'OSS le seguenti funzioni:
- ✓ cura personale e igiene dell'ospite con tecniche e metodologie dirette alla tutela ed al recupero dell'autonomia funzionale, secondo direttive per ciascun ospite;
- ✓ controllo e variazione delle posture, secondo le prescrizioni impartite;
- ✓ esecuzione di tecniche dirette alla prevenzione e alla cura delle piaghe da decubito, secondo le disposizioni del personale sanitario;
- ✓ gestione delle attività strumentali del reparto: rifacimento dei letti e pulizia dei comodini e di altre suppellettili, cambio biancheria, pulizie non rinviabili, riordino dei materiali di reparto, disbrigo della cucina e delle sale da pranzo
- ✓ effettuazione dei bagni protetti e delle attività connesse di cura della persona (mani, piedi, capelli, ecc.);
- ✓ somministrazione di alimenti e bevande, su istruzione del coordinatore infermieristico;
- ✓ aiuto all'ospite in tutte le operazioni di vita quotidiana;
- ✓ sorveglianza dell'ospite affinché non rechi danno a sé o ad altri;
- ✓ realizzazione di attività finalizzate a rallentare i processi di progressiva perdita delle abilità funzionali e alla prevenzione delle sindromi da immobilizzazione, attraverso la deambulazione ed il metodo di lavoro progettuale, qualora previsto;
- ✓ interventi diretti per favorire la socializzazione degli utenti, anche nel contesto comunitario delle strutture residenziali;
- ✓ collaborazione con le altre figure professionali impegnate in struttura per la realizzazione di "risultati di salute" globale;

- ✓ partecipazione a momenti di verifica delle attività e dei risultati da queste derivanti;
- ✓ messa in atto di relazione e comunicazioni di aiuto con l'utente e la famiglia, al fine di realizzare l'integrazione sociale ed il mantenimento e recupero dell'identità personale degli assistiti;
- ✓ collaborazione alla realizzazione e alla verifica della qualità del servizio;
- ✓ frequenza dei corsi di formazione organizzati dall'Ente;
- ✓ espletamento di ogni altro incarico affidato dai diretti superiori nell'ambito delle funzioni proprie del profilo.

Il personale socio-assistenziale risponde gerarchicamente al coordinatore infermieristico e al Direttore

Medici di Medicina Generale
Garantiscono l'assistenza medica agli utenti residenziali esplicando nei loro confronti tutti i compiti previsti di vigenti accordi collettivi nazionali e regionali, comprese le certificazioni di ogni altra prestazione senza richiedere ulteriori oneri aggiuntivi agli utenti.

Logopedista
Su indicazione e richiesta del Medico e del Coordinamento Sanitario, interviene una Logopedista, che ha il compito di valutare aspetti relativi alla deglutizione al fine di indicare la dieta specifica da seguire in merito alla sua consistenza.

Il Logopedista risponde gerarchicamente al Direttore

Come riconoscerci? Le divise del personale

Gli operatori che lavorano all'interno del Centro Servizi Anziani Tiziano indossano una divisa da lavoro. I nomi degli operatori sono stampigliati sul taschino della divisa (nome per esteso e iniziale del cognome) oppure sono scritti sul cartellino identificativo, la loro funzione è individuata dal colore della divisa o dal colore sul bordo della manica. Vedi allegato 3.

5. La Struttura e la sua suddivisione in Nuclei

Il Centro Servizi Anziani Tiziano a Maserà di Padova garantisce l'accoglienza secondo la seguente ripartizione:

CENTRO SERVIZI ANZIANI TIZIANO			
Piano	***Nucleo***	***Tipologia di Utenti***	***Posti letto***
1° piano	ALLORO	Non autosufficienti di tutte le tipologie	30
1° piano	ROSMARINO	Non autosufficienti di tutte le tipologie	30
2° piano	TIMO	Non autosufficienti di tutte le tipologie	30
2° piano	SALVIA	Non autosufficienti di tutte le tipologie	30
		Totale posti letto residenziali	**120**

6. Tipologia dei servizi offerti

Il Centro Servizi Anziani Tiziano è organizzato in modo dinamico e flessibile per poter seguire l'utente nella sua instabilità e variabilità.

7. Caratteristiche e finalità del ricovero

A tempo indeterminato	nei casi in cui non è più attuabile il mantenimento dell'anziano non autosufficiente al proprio domicilio
A tempo determinato	è il così detto "Ricovero di Sollievo", rivolto ad offrire un supporto temporaneo alle famiglie che si occupano a domicilio di anziani non autosufficienti

L'inserimento può avvenire in regime privato o di convenzione.

8. Procedure per l'ingresso e le dimissioni nel Centro Servizi Anziani Tiziano a Maserà di Padova

La Residenza è aperta ed operante per tutto l'anno e non prevede alcun periodo di interruzione dei servizi.
Si può richiedere sia una residenzialità permanente che temporanea.
Le informazioni relative alle modalità di ingresso verranno fornite dall'assistente sociale del Centro Servizi durante il colloquio conoscitivo iniziale.
Il ricovero presso il Centro Servizi assume carattere di esclusiva volontarietà da parte del Residente o, laddove non sia possibile una scelta autonoma in seguito a problematiche di deterioramento cognitivo di vario grado, da parte del famigliare o dell'Amministratore di sostegno richiedente. Il ricovero a tempo indeterminato, come quello a tempo determinato, verte su presupposti di fiducia reciproca

La modalità di ammissione:

- ***Il primo contatto***: Il nostro personale addetto all'accoglienza è a disposizione per dare informazioni in tempo reale, dare appuntamenti e inviare per fax, per posta elettronica o a mano la domanda di ammissione e la Carta servizi.
- ***La Conoscenza***: l'assistente sociale riceverà il Residente e/o i suoi familiari per avere e dare informazioni e per una eventuale visita preliminare della struttura.
- ***La richiesta formale***: il Residente e/o un suo familiare consegnano a mano o per posta presso gli uffici amministrativi la domanda d'ammissione debitamente compilata.
- ***La lista di attesa***: dopo la valutazione dell'idoneità della domanda da parte del Coordinatore Responsabile e del MMG, il residente viene inserito nella lista di attesa.
- ***La chiamata del posto disponibile***: quando il posto è disponibile, il Direttore o il Coordinatore o un suo delegato contatta i familiari o comunque chi esercita la tutela, comunicando la data d'ingresso e prende un appuntamento per consegnare il Regolamento interno e chiarire gli aspetti contrattuali e dei servizi offerti. Le parti raggiungono l'accordo e firmano il contratto.

Il Richiedente presenterà domanda di ammissione in struttura compilando l'apposito modulo.
La prenotazione avviene:

- nel caso di inserimento in regime di convenzione, previa presentazione della documentazione dell'AULSS di appartenenza dell'assistito, che certifica l'attivazione del progetto redatto dalla competente Unità di valutazione geriatrica;
- nel caso di inserimento in regime di privato, previa domanda di inserimento, con presentazione della documentazione sanitaria che attesti le condizioni psico-fisiche dell'assistito.

L'Amministrazione della Residenza provvederà a protocollare la domanda.

Nell'eventualità in cui le domande superino i posti letto disponibili, si costituirà una lista d'attesa, che tiene conto di:

- Data di presentazione della domanda
- Verifica della compatibilità dell'ammissione

Quando il posto si renderà disponibile, l'Amministrazione del Centro Servizi Anziani Tiziano chiamerà il richiedente, primo in lista d'attesa, proponendo il ricovero. Quest'ultimo in caso di un rifiuto, perderà la sua posizione e slitterà nell'ultima posizione della lista. Qualora non intendesse più accedere al CSA verrà invece cancellato dalla Lista d'attesa. La Direzione effettuerà una valutazione su tutte le richieste di ammissione, concordando con l'Utente o chi lo rappresenta il giorno e l'ora del ricovero. È suggerita al richiedente una visita alle Residenza prima del ricovero dove il Personale avrà cura di fornire tutte le informazioni necessarie. Il giorno del ricovero è concordato tra la Direzione e l'Utente o chi lo rappresenta e, di norma, avviene nei giorni feriali, impegnandosi a:

- Sottoscrivere il contratto di Ospitalità;
- Sottoscrivere il Regolamento;
- Versare anticipatamente la retta relativa al mese corrente. Tale retta sarà pari al numero dei giorni a far data dall'ingresso e sino alla fine del mese corrente per l'importo della retta giornaliera come definita nel successivo articolo.

La modalità di ammissione:
L'accoglimento di nuovi ospiti è permesso solo nel caso in cui non sono presenti ospiti COVID-19 positivi; laddove presenti, l'accoglimento è permesso solo nel caso in cui il CSA garantisca una netta separazione delle attività dedicate agli ospiti COVID-19 positivi.

I nuovi accoglimenti devono, da un lato, garantire una presenza di ospiti compatibile con le esigenze di gestione dei casi in isolamento e, dall'altro, avvenire sulla base delle attuali modalità di accesso (UVMD, SVaMA, RUR) che consentono di dare precedenza alle persone non autosufficienti le cui condizioni stanno causando problemi di tipo sanitario e sociale alla persona e alla famiglia.

In tema di ingressi il CSA aderisce alla normativa regionale vigente in tema "Aggiornamento e rimodulazione delle strategie di gestione e controllo della Pandemia Covid 19- Piano di sanità Pubblica".

Verifiche propedeutiche
Prima dell'accoglimento di un nuovo ospite il Centro di Servizi Anziani dovrà necessariamente verificare le seguenti condizioni: "assenza di segni o sintomi di malattia (in particolare l'insorgenza improvvisa nei 14 giorni precedenti di: febbre, tosse e difficoltà respiratorie)"; "non essere stato a contatto stretto con un caso confermato o probabile di SARS-CoV-2"; "non essere stato in aree con sospetta o certa trasmissione comunitaria (diffusa o locale)".
Tali verifiche dovranno essere effettuate mediante la Scheda Informazioni Clinico Assistenziali compilata dal medico che ha in cura il futuro ospite, da acquisire al momento della presentazione della domanda di accoglimento. Il medico curante deve attestare l'assenza di episodi febbrili recenti

o altra sintomatologia Covid-relata quale tosse, dispnea, astenia, diarrea, sintomi atipici quali sincopi, cadute, manifestazioni cutanee, oltre al non essere venuto a contatto di recente con un caso sospetto per Covid-19.

Accoglienza

All'accoglienza, l'utente potrà essere accompagnato da un famigliare per la compilazione dei dati utili al personale sanitario e amministrativo.

Prima del giorno dell'ingresso l'Utente si impegna a consegnare:

- La documentazione medica in suo possesso completa di piano di prescrizioni terapeutiche,
- Tessera sanitaria
- Esenzioni o invalidità,
- Copia del codice fiscale,
- Copia di un documento di identità,
- Farmaci per la terapia della prima settimana,
- Corredo di biancheria personale, che sarà "barcodizzato" dal CSA.
- Certificato medico attestante la mancanza di malattie trasmissibili per gli utenti che arrivano da casa;

  All'atto del ricovero, l'équipe della struttura, per gli inserimenti in regime di convenzione recepisce la documentazione trasmessa dall'U.V.M.D. Si precisa che per l'Utente Privato la valutazione sarà effettuata prima dell'ingresso sulla base della documentazione prodotta secondo la normativa vigente. Al momento dell'accoglienza il personale medico valuta le condizioni psico-fisiche dell'ospite. Nel primo periodo di inserimento vengono rilevate le condizioni cliniche, il profilo relazionale e psicologico, il grado di autonomia, le potenzialità, ecc. al fine di permettere all'equipe interdisciplinare interna di elaborare il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.), che sarà condiviso con l'utente e/o i suoi familiari, e a loro trasmesso.

Il P.A.I., secondo la normativa regionale vigente è lo strumento per il monitoraggio e la programmazione degli interventi relativi all'Ospite, nel quale vengono registrate le condizioni psico-fisiche nonché gli effetti degli interventi programmati. La stesura del PAI è presa in carico da tutti gli operatori dell'Equipe Multidisciplinare (medico, infermiere, educatore fisioterapista, OSS) che, in ragione delle singole condizioni psico-fisiche dell'Ospite, progetteranno un piano di intervento comprendente, oltre alle terapie farmacologiche, il complesso delle attività da svolgere a suo favore.
Verrà inoltre rilevata la necessità di opportuni presìdi, come ad es. materassini anti decubito, ausili per gli spostamenti, presìdi per la protezione e tutela. Nel caso si rilevasse il bisogno di applicare dei sistemi di protezione e tutela il Medico provvederà a compilare l'apposita scheda e a darne informazione ai famigliari chiedendo loro di sottoscriverla.
Il raggiungimento degli obiettivi individuati nel PAI sarà verificato almeno ogni sei mesi oppure ogni qualvolta se ne presenti la necessità per eventuali variazioni delle condizioni dell'Ospite.

Dimissioni dell'Utente del CSA

L'Utente che intende rientrare al proprio domicilio o trasferirsi in altra Struttura deve comunicarlo alla Direzione almeno con 15 giorni di anticipo mediante comunicazione con apposito modulo disponibile presso la Reception.

9. Segnalazioni importanti

- In tutta la Struttura è vietato fumare;
- È rigorosamente proibito portare farmaci direttamente agli assistiti;
- L'Utente previo consenso scritto della Direzione può personalizzare la propria camera, utilizzando oggetti e suppellettili personali, nel rispetto del decoro della camera stessa, dei diritti e delle esigenze dell'eventuale compagno/a di stanza e degli altri Utenti;
- La Società di Gestione del CSA Tiziano non si assume alcuna responsabilità per eventuali ammanchi di valori/denaro/beni conservati nella camera degli Utenti, salvo casi in cui risulti palese la riconducibilità a cause di servizio. Eventuali ammanchi devono essere segnalati tempestivamente alla Direzione.
- Il Coordinatore Infermieristico o il Direttore possono limitare e/o vietare l'introduzione di alimenti e bevande che comportino un danno per la salute degli Utenti.

Ai fini di una serena convivenza con gli altri Utenti della struttura, l'Utente si impegna ad osservare le seguenti norme:

- collaborare con il personale di servizio per il mantenimento dell'igiene della propria persona;
- non frequentare i locali comuni in veste da camera o pigiama;
- tenere un comportamento corretto e dignitoso verso gli altri;
- non arrecare disturbo agli altri Utenti della struttura, con atti o rumori molesti o utilizzando apparecchi rumorosi;
- non fumare nei locali all'interno della Residenza.

10. Custodia della documentazione e trattamento dei dati

Tutta la documentazione elaborata in forma cartacea e/o su supporto informatizzato (amministrativa, sanitaria e assistenziale) relativa all'Utente è conservata e tutelata ottemperando le disposizioni della normativa vigente in materia di Privacy (GDPR 2016/679).

11. Retta giornaliera

Importo della retta giornaliera

L'importo della retta giornaliera complessiva (sanitaria ed alberghiera), per le prestazioni erogate nella residenza e previste dal presente Regolamento, è allegato (Allegato 1) alla presente Carta dei Servizi e consultabile nel sito web alla voce rette.

La retta alberghiera

La quota alberghiera della retta giornaliera, secondo la ripartizione di cui alla normativa regionale vigente in materia - applicata nella stessa misura e con le stesse modalità anche ai ricoveri a tempo determinato - è a carico del singolo utente che, se non in grado di provvedervi, dovrà tempestivamente dichiararlo al fine di ottenere le integrazioni economiche necessarie da parte degli Enti territorialmente competenti titolari delle funzioni socio-assistenziali.
La retta alberghiera comprende tutte le prestazioni ed i servizi indicati nel Regolamento della Residenza, oltre alla quota socio assistenziale differenziata per i servizi di cui al regolamento medesimo.
Con riferimento ai servizi aggiuntivi, il Centro Servizi Anziani Tiziano specifica in allegato alla presente Carta dei Servizi, presso la Reception e nelle apposite bacheche della struttura, l'elenco dei servizi aggiuntivi offerti e la relativa quota socioassistenziale diversificata.
Gli importi delle tariffe per eventuali servizi/supplementi a pagamento non ricompresi nella retta alberghiera, sono definiti nel Regolamento.

Le modalità di pagamento

La corresponsione dell'importo mensile (retta giornaliera per n. giorni di presenza al mese) della retta a carico dell'Utente, deve avvenire entro il giorno 10 di ogni mese di competenza secondo le modalità indicate nel Contratto di Ospitalità.

Ai fini del conteggio dell'addebito mensile, la giornata di ingresso e quella di dimissione viene considerata giornata di presenza effettiva. Successivamente la presenza dell'Utente viene convenzionalmente rilevata alle ore 01:00 ogni giorno.
La fattura della retta mensile conterrà anche eventuali spese extra per l'erogazione di prestazioni/ supplementi a richiesta a carico direttamente dell'Utente relativi al mese precedente ed evidenziati in modo chiaro sulla fattura.

12.Prestazioni e servizi erogati dal Centro Servizi Anziani "Tiziano" a Maserà

Di seguito vengono elencati i servizi e le prestazioni erogati nel CSA Tiziano a Maserà di Padova.

Assistenza medica

Viene garantita attraverso i Medici di Medicina Generale sulla base delle disposizioni previste dal vigente accordo integrativo regionale.

Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico viene coordinato da un infermiere coordinatore. Il servizio infermieristico è assicurato da operatori che si alternano sulla base di una turnistica che ne garantisce la presenza 24 ore su 24 ore.
Oltre al rispetto del Codice Deontologico di riferimento per la specifica professione, la filosofia dell'attività infermieristica si esprime in coerenza con la Mission, proprio perché la sinergia degli

operatori dello stesso e dei differenti profili professionali è volta al soddisfacimento dei bisogni dei singoli Ospiti.
L'infermiere oltre a svolgere gli incarichi tipici della figura professionali, durante il turno svolge un ruolo di supervisione e supporto per gli operatori assistenziali, fornendo le indicazioni utili alla cura dell'ospite che necessita di continui adattamenti in base alle condizioni di salute.

Il coordinatore infermieristico presiede il servizio infermieristico.

Servizio socio assistenziale

Il servizio socio assistenziale viene svolto da operatori OSS, 7 giorni su 7 e 24 ore su 24, in base alla turnistica programmata presenti in numero differenziato sulla base dei carichi di lavoro, delle fasce orarie e delle attività programmate.
Gli operatori afferenti a questo servizio si occupano sia del soddisfacimento dei bisogni di base e di quelli individuali in modo integrato per la salute e per il benessere della persona, che della cura e della gestione dei rapporti interpersonali con gli ospiti e garantiscono, attraverso la reciproca conoscenza e la padronanza delle competenze acquisite, una particolare attenzione anche agli aspetti sociali e relazionali.
Il coordinamento del servizio è affidato al coordinatore infermieristico.

Servizio riabilitativo

Il servizio riabilitativo è svolto da fisioterapisti dal lunedì al venerdì, sia mattino che al pomeriggio, e al sabato mattina allo scopo di mantenere e incrementare le capacità motorie e il livello di autonomia degli ospiti attraverso attività varie effettuate sia individualmente che di gruppo.
Periodicamente un medico specialista fisiatra, su richiesta del medico del CSA, collabora con il servizio.
All'ingresso in CSA ad ogni ospite viene fatta una prima valutazione per rilevare le capacità motorie, il livello di autonomia e le reali potenzialità di recupero delle funzioni deficitarie. Viene inoltre valutata la necessità di impiego di ausili per la deambulazione e la funzionalità di quelli eventualmente già in uso; contestualmente viene fornita consulenza in merito al processo di richiesta, collaudo e impiego degli ausili individuali eventualmente necessari.
L'indirizzo prioritario del lavoro del servizio riabilitativo è orientato verso obiettivi concreti, nella logica della terapia occupazionale: anziché cercare un generico miglioramento delle capacità motorie si individuano specifiche funzioni (ad esempio alimentarsi senza o meno aiuto, raggiungere e utilizzare un ausilio, utilizzare i servizi igienici in autonomia ecc.) particolarmente rilevanti ai fini del miglioramento dell'autonomia nelle attività della vita quotidiana e si organizza un'attività riabilitativa specificamente mirata.

Servizio educativo

Il servizio educativo svolto da educatori in collaborazione con la psicologa, garantito dal lunedì al sabato, ha l'obiettivo di perseguire il miglioramento della qualità di vita degli ospiti impegnandosi, in collaborazione con tutta l'equipe multi professionale, a ridurre eventuali difficoltà che possono insorgere nella vita di comunità.
Il servizio educativo costituisce il punto di riferimento per la vita psicologica, relazionale e affettiva

delle persone ospiti del CSA e riassume lo sforzo e l'impegno di tutti gli operatori nel ridare significato e dignità alla vita delle persone anziane non autosufficienti.
Il servizio educativo raccogliendo le storie di vita degli ospiti al momento dell'ingresso in CSA, organizza le attività di animazione, occupazionali e di socializzazione diversificandole al fine di sollecitare curiosità e interesse da parte di tutti calibrandole sulle loro capacità.
Il servizio si impegna a sostenere gli ospiti nel riconoscimento e nel mantenimento del proprio ruolo sociale, favorendo i legami con la famiglia, gli amici e il contesto comunitario di appartenenza, promuovendo scambi intergenerazionali e, quando possibile, uscite nel territorio.
Il servizio educativo cura e valorizza i rapporti con i volontari, le associazioni di volontariato e servizi assimilabili, per migliorare la qualità di vita degli ospiti

Servizio di consulenza psicologica e di logopedia
La psicologa accompagna l'Ospite dal momento dell'inserimento e dell'accoglienza e lo sostiene per tutta la permanenza in CSA e offre un contributo fondamentale per stesura del PAI.
Si occupa della valutazione psico-cognitiva e di attivare percorsi di stimolazione/riabilitazione individuale e di piccolo gruppo. Il servizio di consulenza psicologica programma colloqui di sostegno per gli Ospiti e i loro familiari in forma singola o di gruppo.
Promuove, in collaborazione con il coordinatore infermieristico, l'assistente sociale e il direttore, attività formative per il miglioramento della qualità organizzativa e assistenziale nel rispetto dei principi di umanizzazione delle cure.
Collabora con il direttore nella promozione di attività formative e strategie che abbiano come obiettivo il contrasto al burn-out e la prevenzione/gestione dei conflitti.
Si occupa del "punto di ascolto" e dello sportello accoglienza particolarmente rivolto ad ospiti con demenze, disorientamento cognitivo, Alzheimer e disturbi della sfera cognitiva in genere, anche avvalendosi di strumenti di diagnostica e di programmi specifici di riabilitazione cognitiva e/o stimolazione cognitiva da attivare in concerto con gli educatori.

In organico è altresì previsto un logopedista, che ha il compito di valutare aspetti relativi alla deglutizione al fine di indicare la dieta specifica da seguire in merito alla sua consistenza. La logopedista interviene anche a supporto del linguaggio per pazienti con afasie e disturbi della parola, interviene – in collaborazione con la psicologa – nella cura dei pazienti dementi / Alzheimer e con disturbi comportamentali e della sfera cognitiva.

Servizio sociale
Il servizio sociale è svolto da un assistente sociale con funzioni di:
- ✓ segretariato sociale per le persone che si rivolgono al CSA
- ✓ facilitare l'inserimento e l'accoglienza degli ospiti e dei loro familiari
- ✓ partecipazione alla stesura dei PAI
- ✓ educazione alla salute e promozione del benessere
- ✓ collegamento e collaborazione con i servizi sociali, socio-sanitari e sanitari del territorio per la gestione della lista di attesa

- ✓ coinvolgimento del territorio, in collaborazione con il servizio educativo, per la ricerca di sinergie volte alla promozione di progetti con associazioni, scuole e altri enti del terzo settore con obiettivi di scambi generazionali e promozione del volontariato
- ✓ care manager dei servizi aperti al territorio (*tipo "RSA Aperta"*).

Visite specialistiche

Le visite specialistiche richieste dal medico curante sono effettuate, preferibilmente nella struttura stessa. In caso sia necessario il trasferimento dell'utente per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche, è cura del personale della struttura provvedere ad organizzare il trasporto, utilizzando idoneo mezzo, e l'eventuale accompagnamento (con addebito all'utente del relativo onere) in assenza di familiare disponibile.

13.Prestazioni di natura alberghiera

13.1 Pulizie

La pulizia dei locali comuni viene eseguita dal personale addetto, in orari compatibili con il normale svolgimento delle attività della struttura, senza recare disturbo agli utenti.

13.2 Vitto

I pasti vengono preparati sulla base di tabelle idonee dal punto di vista dietetico e nutrizionale. Eventuali diete personalizzate, dovute a particolari patologie, sono prescritte dal medico curante.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- colazione: ore 8.30 – 9.30
- pranzo: ore 12.00 – 13.00
- merenda ore 15.45 – 16.15
- cena: ore 19.00 – 20.00.

L'eventuale variazione degli orari sarà comunicata a mezzo di affissione di comunicati nelle bacheche della struttura.

La somministrazione dei pasti principali di norma avviene nelle sale da pranzo, anche per favorire la socializzazione. Se l'utente non è in grado di esservi trasportato, anche in carrozzella, il pasto è servito nella camera o al letto del malato.

Il personale provvederà ad educare, supportare o sostituire l'Utente non in grado di provvedere autonomamente. Eccezionalmente, su specifica richiesta, previa verifica delle abilità o secondo progettualità, sarà concesso al familiare di intervenire su tale attività che sarà comunque supervisionata.

ESEMPIO DI MENU' ESTIVO

GIORNO	PRANZO			CENA		
	PRIMO	SECONDO	CONTORNO	PRIMO	SECONDO	CONTORNO
LUNEDI	Risotto alla milanese	Scaloppine al limone	Purè	Crema di porri e patate	Mix di salumi e formaggi	Verdura cotta di stagione
MARTEDI	Ravioli pomodoro e basilico	Spezzatino patate e piselli	Verdure miste di stagione	Passato di verdure	Involtini di tacchino	Verdura cotta di stagione
MERCOLEDI	Penne all'ortolana	Lonza in salsa tonnata insalata	Insalata	Minestrina in brodo	Insalata di pollo	Purè
GIOVEDI	Risotto agli asparagi	Polpette alla pizzaiola	Verdure miste di stagione	Crema di verdure miste	Caprese	Verdura cotta di stagione
VENERDI	Spaghetti al tonno	Merluzzo alla siciliana	Patate bollite o al forno	Minestrone	Pizza	
SABATO	Fusilli alla Portofino	Pollo in umido	Verdure miste di stagione	Brodo di pollo e vermicelli	Uova in camicia	Verdura cotta di stagione
DOMENICA	Linguine al pomodoro e basilico	Saltimbocca alla romana	Verdure miste di stagione	Minestrone di riso pesto	Mix di salumi	Purè

13.3 Servizi barbiere/parrucchiere- Cure estetiche

Il servizio di barbiere e parrucchiere comprende una prestazione mensile di taglio e piega. Possono essere richieste prestazioni diverse e straordinarie, i cui costi sono a carico del richiedente, secondo le tariffe esposte nei locali della struttura. Tutte le prestazioni ulteriori rispetto a quelle indicate nel precedente capoverso, sono a carico dell'Utente.
Il servizio del Podologo è a carico dell'Utente.

13.4 Servizio di lavanderia e guardaroba

Possibilmente prima dell'ingresso dovrà essere presentata alla reception una lista (precedentemente consegnata dal personale amministrativo) dei capi personali di uso corrente destinati a essere contrassegnati per poi essere facilmente identificati dagli operatori ed eventualmente dal servizio di lavanderia esterna.
È compreso nella retta il solo servizio di lavaggio e stiratura della biancheria piana e della biancheria personale di uso corrente degli ospiti. Tutta la biancheria e il vestiario dovranno essere consegnati alla struttura con anticipo tale da consentire l'etichettatura/barcodizzazione prima dell'ingresso dell'Ospite.
Si segnala inoltre che, il Centro Servizi Anziani Tiziano ha affidato il servizio di lavanderia in outsourcing. Si rende pertanto necessaria l'etichettatura di tutti i capi di abbigliamento (intimo e non) in capo all'Ospite. La Struttura non risponde dell'eventuale smarrimento dei capi non etichettati.

13.5 Assistenza religiosa

È prevista la libertà di culto nel rispetto delle esigenze personali e comunitarie. A tal proposito sono previsti accordi con le autorità religiose.

13.6 Servizi amministrativi e della Reception

Il servizio di Reception è attivo 7 giorni su 7 dalle ore 9.00 alle 19.00.
Presso la Reception è custodita e smistata la posta degli utenti. Tutte le pratiche amministrative, compresi contabilità, servizio cassa e custodia valori, vengono svolte nell'ufficio amministrativo.

13.7 Onoranze Funebri

Le esequie sono a carico dei famigliari i quali scelgono liberamente l'impresa di onoranze funebri a cui intendono affidare il servizio. È vietato a tutto il Personale della struttura fornire nominativi di Agenzie Funebri.

13.8 Servizio di custodia dei beni dell'Utente

Il personale di servizio del Centro Servizi Anziani Tiziano di Maserà di Padova non può assolutamente custodire, né tanto meno gestire, denaro, o libretti di banca o Posta. È altresì fatto divieto allo stesso di conservare preziosi, oggetti personali o altro. Qualora l'Utente eccezionalmente necessitasse della custodia di preziosi o denaro può rivolgersi alla Direzione

di struttura che provvederà a rilasciare apposite ricevuta.

La Società di Gestione del Centro Servizi Anziani Tiziano non si assume alcuna responsabilità per eventuali ammanchi di valori/denaro/beni conservati nella camera degli Utenti, salvo casi in cui risulti palese la riconducibilità a cause di servizio. Eventuali ammanchi devono essere segnalati tempestivamente alla Direzione.

14. Prestazioni alberghiere e/o servizi alla persona non incluse nella retta giornaliera e a totale carico dell'ospite erogati dal Centro Servizi Anziani Tiziano a Maserà di Padova

L'Utente può beneficiare dei seguenti supplementi a richiesta, secondo disponibilità, che comportano maggiori oneri a suo carico:

- Camera singola
- Podologo (quelli non previsti dal P.A.I. e ad esplicita richiesta)
- Servizi di barbiere e parrucchiere, oltre quelli mensilmente previsti
- Servizio di accompagnamento OSS, come da tariffario indicato nell'Allegato alla presente.
- Etichettatura abbigliamento (intimo e non)
- Trattamenti NON farmacologici e riabilitativi cognitivi extra
- Consulenza psicologica (rapporto 1:1)
- Fisioterapia individuale (rapporto 1:1)
- Pacchetti "care" di ciclo di prestazioni fisioterapiche anche con utilizzo di macchinari ed attrezzature ad alta specializzazione.
- Pacchetti "benessere" o altri servizi integrativi

All'atto dell'inserimento l'Ospite sarà adeguatamente informato in merito alle suddette prestazioni e alla possibilità di scelta di usufruirne o meno.

L'Allegato 2 al presente regolamento dettaglia le suddette prestazioni/servizi quantificandone l'importo giornaliero/a prestazione a carico dell'utente e importi che saranno rendicontati mensilmente all'utente.

Tali supplementi non sono dovuti per i ricoveri di Utenti la cui retta alberghiera è integrata dall'Ente gestore dei Servizi Socio-Assistenziale di competenza.

15. Giornata tipo per gli Utenti del CSA

Dalle 07:00 alle 8:30 Il risveglio e l'igiene personale
L'inizio della giornata è dedicato alla igiene personale e alla cura della persona. Attività di medicazione.

Dalle 08:30 alle 09:30 la Prima Colazione e le attività sanitarie
La colazione viene servita in sala da pranzo. Agli Utenti allettati il servizio viene fornito in camera. Attività sanitarie: somministrazione di terapie, medicazioni, esecuzione di accertamenti sanitari. Dalle ore 09.00 Il personale del Servizio animazione saluta gli Utenti e raccogliere adesioni alle attività della giornata, provvedendo, se necessario, ad accompagnarli.

Dalle 09:30 alle 12:00 - Le Attività e l'idratazione
Durante la mattina vengono proposte attività di gruppo il cui calendario viene affisso in ogni Nucleo. Per gli Utenti più compromessi, se possibile, si prediligono attività individuali. Per i soggetti cognitivamente compromessi possono vengono programmate anche attività di riabilitazione cognitiva. Il personale propone anche un momento di idratazione (bevande calde o fredde).

Dalle 12:00 alle 13:00 Il Pranzo
Viene servito nelle sale da pranzo o, per gli Utenti allettati, in camera, secondo i menù, anche con diete speciali personalizzate. Quando necessario, il Personale provvede all'imboccamento. Gli Infermieri somministrano terapie farmacologiche e provvedono ai controlli diagnostici.
Alle 11.40 Inizia il pranzo per gli ospiti allettati per poi passare alle 11.50 a quelli che, pur a tavola, necessitano di essere imboccati. Alle 12.00 inizia il pranzo per tutti gli altri Ospiti.

Dalle 13:00 alle 15:00 Il Riposo
Terminato il pranzo gli Utenti possono sostare nel soggiorno o ritirarsi a riposare nelle proprie camere. Agli Utenti incontinenti che lo necessitano, vengono sostituiti i presidi barriera.

Dalle ore 15:00 alle ore 16:15 Le attività e la merenda
Gli Utenti che lo desiderano possono partecipare alle attività ricreative che vengono proposte dal personale preposto alle attività di animazione. Alle 15.30 vengono offerte bevande, tisane e alcuni alimenti (merenda). Seguendo un programma a rotazione, si procede inoltre, con i bagni in vasca agli utenti. Ad alcuni Utenti viene fatto il bagno in vasca secondo un preciso programma.

Dalle 18:30 alle 19:00: Inizia la cena per gli ospiti allettati per poi passare alle 18:45 a quelli che necessitano di essere imboccati.

Poco prima delle 18:00 il personale inizia la preparazione per la cena con l'igiene delle mani e il prendere posto a tavola. Il personale Sanitario continua a svolgere alcune attività terapeutiche, psicologiche e riabilitative.
Dalle 19:00 alle 20:00 Inizia la cena per tutti gli altri Ospiti. Gli Infermieri provvedono alla somministrazione di terapie farmacologiche e a controlli diagnostici.

Dalle 20:30 alle 21:00: la preparazione al riposo notturno.
Gli Utenti più autosufficienti guardano la televisione, leggono o giocano a carte, mentre quelli più dipendenti vengono aiutati nel cambio dei presidi barriera, nell'igiene della sera e nella vestizione. La messa a letto avviene secondo criteri che derivano dalle condizioni dell'Utente o dalle richieste dello stesso.

Dalle 21:00 alle 07:00. La notte: i controlli e gli interventi straordinari. Durante il turno notturno sono previsti controlli e cambi programmati o secondo necessità, compresa l'eventuale somministrazione di ulteriori specifiche terapie e il monitoraggio clinico degli Utenti più gravi.

16. Regolamento delle visite

L'orario di visite del CSA Tiziano è dalle 9.00 alle 19.00; l'ultimo ingresso è consentito fino alle 18.50, salvo autorizzazioni individuali rilasciate dalla Direzione o dal Coordinamento.
Le visite in presenza si svolgeranno all'aperto e/o all'interno dei saloni polifunzionali al piano terra, presso apposite aree, secondo necessità e indicazione.
Al fine di garantire l'accesso ai famigliari degli ospiti presenti nella struttura, si rende necessario adottare le seguenti linee guida:

1- La programmazione delle visite avviene mediante prenotazione (chiamando la reception oppure attraverso prenotazione sul sito del CSA);
2- Le visite saranno consentite per non più di due visitatori per ospite e avranno durata di 45 min, salvo eventuali eccezioni autorizzate dalla Direzione o dal Coordinamento;
3- Evitare assembramenti con altri visitatori ed evitare di intrattenersi con altri residenti della struttura;
4- Il parente deve firmare il "**Patto di Condivisione del Rischio**", con il quale il familiare si impegna di assumere comportamenti finalizzati al contrasto della diffusione del virus;
5- Deve effettuare un controllo della temperatura a domicilio e appena prima della visita al CSA, se la temperatura è superiore a 37,5° non potrà accedere alla struttura e la visita dovrà essere rimandata;
6- Il familiare all'ingresso in residenza deve procedere al lavaggio antisettico delle mani e non introdurre alimenti e oggetti che non possano essere sanificati e controllati;

Qualora il familiare si rifiutasse di aderire alle indicazioni sopra citate, non potrà avere accesso alla struttura. Saranno possibili integrazioni e/o modifiche alle presenti disposizioni in base all'evoluzione della situazione epidemiologica.

17.Orari di ricevimento

Direttore di Struttura e Coordinatore Infermieristico ricevono i parenti su appuntamento.

18. Richiesta di copia cartelle cliniche

La copia della documentazione clinica può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione, entro il più breve tempo possibile e comunque entro il termine massimo di 7 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta. La copia della cartella clinica può essere richiesta direttamente all'ufficio amministrativo del CSA compilando l'apposito modulo oppure tramite posta allegando fotocopia di documento di riconoscimento del sottoscrittore.

La copia della cartella clinica può essere rilasciata ai seguenti aventi diritto:

1. Al paziente che la richiede e ritira personalmente previa esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità i cui estremi saranno annotati dall'incaricato.
2. A persona diversa dal titolare del documento dietro presentazione di una delega sottoscritta e allegata copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore. La firma del delegato dovrà essere autenticata dall'addetto all'archivio annotando scrupolosamente il numero del documento di identificazione (carta di identità, patente, passaporto, libretto pensione, tessere varie di riconoscimento) e controfirmata. La delega verrà allegata al modulo di richiesta da firmare da parte del delegato, la cui identità dovrà essere accertata nel modo già descritto da parte dell'addetto ed inserita nel fascicolo d'ufficio.
3. Al paziente stesso qualora la richiesta sia stata inoltrata da persona diversa.
4. Ai legittimi eredi o testamentari o legittimari, così come previsti dagli artt. 536 e ss e.e. Ad ognuno di essi è consentito il rilascio di copia del fascicolo con le stesse modalità sopra indicate e previo accertamento del loro diritto, anche per mezzo di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà fatta al momento in sede di sottoscrizione della richiesta, dalla quale risulti lo stato di erede legittimo e secondo la seguente gerarchia:
   - il coniuge e i figli;
   - l'unito civilmente o il convivente di fatto (L. 20/5/2016 n. 76);
   - in mancanza dei suddetti, i fratelli;
   - in mancanza di tutti costoro gli ascendenti ed i discendenti fino al 4° grado.
   - In ogni caso deve essere rispettata la contraria volontà del defunto, quando risulti espressa in forma scritta.
5. Al curatore di paziente inabilitato, previa esibizione di documentazione probatoria e dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà da cui risulti lo status di curatore.
6. Al Direttore Medico di Presidio Ospedaliero ed al legale rappresentante di altra struttura diversa da quella presso la quale la documentazione sanitaria è conservata, qualora il paziente si trovi in esso ricoverato e sia necessario acquisire dati utili al trattamento dello stato morboso in atto, quindi per finalità di tutela della salute e dell'incolumità fisica del paziente, dietro richiesta su carta intestata con firma del medico di reparto richiedente che dichiari anche le generalità di chi ritira la documentazione.

7. All'amministratore di sostegno (legge n. 6 del 9.1.2004) previa esibizione di un documento probatorio (copia decreto di nomina del Giudice tutelare).
8. Al medico di base, che ha in cura il paziente, con esplicitazione nella richiesta di tale sua qualità (quale soggetto "titolare", ai sensi dell'art. 28 D. Lgs.196/03), dell'indispensabilità di accedere a tali documenti per la tutela dell'incolumità fisica e della salute del paziente e mediante contestuale presentazione di documentazione idonea a dimostrare il consenso scritto dell'interessato salvo autorizzazione generale del Garante.
9. Agli organi giudiziari (P.M., G.I.P., Pretore, Nuclei di Polizia giudiziaria), su relativa formale richiesta.
10. Ai periti d'ufficio, previa esibizione di copia del mandato conferito loro dal giudice.
11. Al patrocinatore legale dell'avente diritto alla documentazione, che esibisca procura scritta.

Il dossier sanitario potrà essere consegnato nelle seguenti modalità:

- Trasmissione elettronica con caricamento del file nell'area riservata utente sul portale www.gruppogheron.it;
- Cartaceo.

L'accesso agli atti e ai documenti sarà rilasciato subordinatamente al pagamento mediante bonifico bancario degli importi previsti al seguente Iban: IT62L0832456400000000613714

- € 50,00 per l'intero Dossier in caso di formato digitale;

- € 50,00 in caso di copia cartacea fino a 100 pagine e € 0,50 a pagina fino ad un massimo di € 500,00 per le pagine eccedenti.

19. Customer satisfaction e qualità

19.1 Customer Satisfaction

La costruzione e l'utilizzo dei questionari non rappresenta solo l'assolvimento di un debito informativo ma l'opportunità di ricevere un feedback multiplo e di monitorare nel tempo la varianza di alcuni importanti parametri.
Proprio per questo il Gruppo Gheron ha inserito nei propri questionari alcuni "item paralleli" che vengono proposti a ospiti e operatori.
La proposizione dei questionari ha una cadenza annuale pubblicizzata.
La rielaborazione statistica viene restituita pochi giorni dopo il ritiro delle schede dalle apposite urne: i risultati dei questionari degli utenti viene stampata ed esposta in bacheca, mentre quella degli operatori è consultabile solo da loro e viene supportata da valutazioni e propositi da parte della direzione.

19.2 Verifica della Qualità degli esiti dell'assistenza

Ci si basa sui seguenti presupposti:

- ✓ l'ospite è al centro del sistema socio sanitario;
- ✓ ci deve essere una condivisione della metodologia organizzativa e partecipazione da parte degli operatori;
- ✓ il sistema informativo è aperto, accessibile, privilegia il ritorno dei dati e la massima diffusione interna;
- ✓ il lavoro si svolge in team;
- ✓ c'è una trasversalità dell'intervento e tutti ne sono coinvolti;
- ✓ viene sottolineata la specifica professionalità degli operatori.

Gruppo Gheron crede che il Miglioramento della Qualità sia "un atteggiamento professionale e scientifico che utilizza elementi della teoria della valutazione, delle scienze della gestione e della statistica e di altre scienze quantitative per fa sì che il lavoro dei professionisti sia ogni volta della miglior qualità scientifica e tecnica e che gli utenti ricevano trattamenti adeguati alle loro necessità ed ai loro desideri". La riflessione sui risultati ottenuti e la tensione verso il miglioramento devono caratterizzare l'agire dell'operatore socio sanitario.

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

Il presente questionario è uno strumento in grado di aiutare il personale del Centro Servizi Anziani Tiziano a Maserà di Padova a migliorare i propri servizi e a correggere eventuali disfunzioni. La invitiamo cortesemente a compilarlo in ogni sua parte (salvo in quelle dei servizi non utilizzati) e a consegnarlo entro il giorno ____________presso la Reception o direttamente alle Educatrici.

La ringraziamo per la collaborazione.

Legenda

1 ❑ molto insoddisfatto 2 ❑ insoddisfatto 3 ❑ moderatamente soddisfatto

4 ❑ soddisfatto 5 ❑ molto soddisfatto

ETA' E SESSO DELL'OSPITE	❑ Maschio	❑ Femmina	ANNI _		
VIVE NELLA RESIDENZA DA:	❑ meno di 6 mesi	❑ da più di 6	reparto/piano		
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	❑ Ospite	❑ Familiare			
1. E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA?	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑	5 ❑
1.1 Carta dei servizi/Regolamento (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑	5 ❑
1.2 orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑	5 ❑
2. SODDISFAZIONE DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA					
2.1 ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑	5 ❑
2.2 camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑	5 ❑
3. SODDISFAZIONE E CURA DEGLI AMBIENTI ?					
3.1 pulizia ambienti comuni	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑	5 ❑
3.2 pulizia dei servizi igienici degli spazi comuni	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑	5 ❑

3.3 pulizia dei servizi igienici delle stanze da letto	1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑

4. SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO RISTORAZIONE	
4.1 qualità dei pasti	1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑
4.2 varietà del menù	1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑
4.2 possibilità di modificare i cibi in presenza di problemi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑
5. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?	1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑
5.1 SE UTILIZZA IL SERVIZIO DI LAVANDERIA DA MOLTO TEMPO HA NOTATO MIGLIORAMENTI?	1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑
6. SODDISFAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E DELLA SCELTA DEGLI ORARI	
6.1 orari apertura alle visite	1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑
6.2 orari pasti principali	1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑
6.3 orari riposo pomeridiano	1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑
6.4 orario merenda	1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑
7. SODDISFAZIONE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI SVOLTI DALLA RECEPTION	
7.1 Presa in carico delle richieste	1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑
7.2 Disponibilità verso l'utenza (sia ospiti che parenti)	1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑
7.3 Completezza delle informazioni	1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑
8. SODDISFAZIONE DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE	
8.1 OSS	1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑
8.2 INFERMIERI	1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑
8.3 COORDINATORI	1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑
8.4 MEDICI	1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑
8.5 PSICOLOGA	1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑
8.6 FISIOTERAPISTI	1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑
8.7 EDUCATRICI	1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑
8.8 RECEPTIONIST	1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑
8.9 IMPIEGATA AMMINISTRATIVA	1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑
8.10 ADDETTO ALLA MANUTENZIONE	1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5 ❑

8.11 PERSONALE DEI SERVIZI AUSILIARI	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑	5 ❑
8.12 DIRETTORE SANITARIO	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑	5 ❑
8.13 DIRETTORE DI STRUTTURA	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑	5 ❑
9. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGETTO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)?	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑	5 ❑
10. SODDISFAZIONE DELLE ATTIVITA' EDUCATIVE E LUDICO RICREATIVE					
10.1 VARIETA' DELLE ATTIVITA' PROPOSTE	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑	5 ❑
10.2 SI SENTE COINVOLTO DURANTE LO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITA'?	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑	5 ❑
10.3 SENTE DI POTER SCEGLIERE LIBERAMENTE A QUALE ATTIVITA' PRENDERE PARTE?	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑	5 ❑
11. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI BENESSERE PSICOLOGICO?	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑	5 ❑
11.1 E' SODDISFATTO DELLA PRESA IN CARICO DELL'OSPITE	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑	5 ❑
11.2 E' SODDISFATTO DELLA PRESA IN CARICO DELLA FAMIGLIA	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑	5 ❑
12. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA?	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑	5 ❑
13. E' SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑	5 ❑
14. ATMOSFERA CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA					
14.1 è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑	5 ❑
14.2 è soddisfatto delle modalità relazionali che genericamente percepisce in struttura?	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑	5 ❑
14.3 percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	1 ❑	2 ❑	3 ❑	4 ❑	5 ❑

Osservazioni e suggerimenti

.....

.....

.....

20. Segnalazioni di reclamo

Il Centro Servizi Anziani Tiziano a Maserà di Padova si impegna a garantire i diritti di tutti i cittadini che si rivolgono alla struttura, ai quali viene assicurata la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accesso al servizio e sua qualità.
La Direzione si impegna a fornire risposte per iscritto a coloro che dovessero inoltrare il reclamo, entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione del medesimo. Sarà reperibile presso la reception la modulistica per rivolgere suggerimenti o reclami alla Struttura.

MODULO RECLAMI

Il/la sottoscritto/a	
Residente in via	n° a
Telefono	In qualità (grado di parentela)
Dell'Ospite Sig./ra	Accolto presso il reparto:

(esprimere l'oggetto della segnalazione/reclamo/disservizio):

Desidera comunicare alla Direzione della struttura
(esprimere eventuali suggerimenti):

Ai sensi del GPDR 679/2016 autorizza l'Azienda al trattamento dei dati personali di cui sopra Il presente modulo va inserito nella cassettina portalettere collocata all'ingresso dell'ufficio del Servizio Sociale (URP).
La Direzione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 5 giorni dalla data di segnalazione

Data	Firma

Allegato 1

RETTA GIORNALIERA

IN REGIME PRIVATO

- € 123 stanza doppia
- € 133 stanza singola

IN POSSESSO IMPEGNATIVA

- € 80 stanza doppia
- € 90 stanza singola

Scontistica familiari

Qualora accedano alla Struttura più componenti dello stesso nucleo familiare (es. fratelli, coniugi, figli), per ciascuno di essi sarà applicato uno sconto di € 5,00 (cinque/00) sulla retta giornaliera.

Allegato 2

TARIFFARIO SERVIZI NON INCLUSI NELLA RETTA

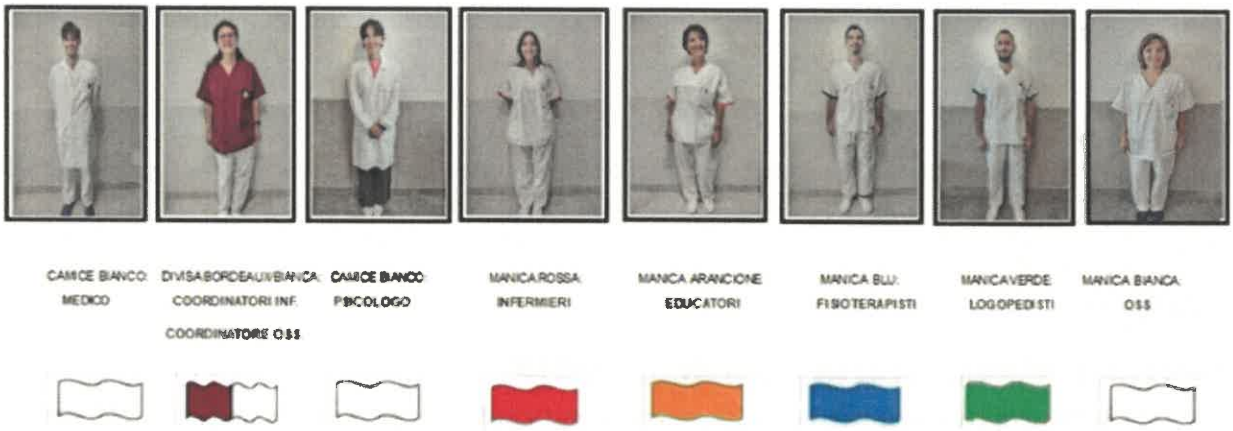
- ***L'assistenza farmaceutica e la fornitura di presidi ed ausili***: resta a carico del SSR secondo le modalità in atto per gli assistiti a domicilio. Il centro Servizi Anziani si preoccupa di agevolare la fornitura e la consegna e si impegna a garantire in caso di difficoltà la fornitura diretta tutti i presidi necessari senza oneri aggiuntivi per la famiglia.
- ***Servizio parrucchiera***:
  - taglio € 12,00
  - piega € 12,00
  - colore € 17,00
  - permanente € 22,00
  - shampoo € 5,00

- ***Podologo*** € 45,00
- ***Consulenza psicologica (rapporto 1:1)*** € 30,00
- ***Fisioterapia individuale (rapporto 1:1)*** € 30,00
- ***Pacchetti "care"*** *di ciclo di prestazioni fisioterapiche anche con utilizzo di macchinari ed attrezzature ad alta specializzazione (vedi allegato 2)*
- ***Servizio trasporto in ambulanza o in autovettura*** a cura di operatore convenzionato:
  - tariffa (vedi accordo con servizio trasporto)
- ***Accompagnamento:*** in caso di indisponibilità dei famigliari ad accompagnare il proprio congiunto per l'effettuazione delle visite specialistiche presso Poliambulatori o strutture Ospedaliere, il CSA Tiziano, si attiverà a reperire un operatore utilizzando ove possibile risorse interne *(prezzo da definire su specifica richiesta)*

Allegato 3.

LE DIVISE DEL PERSONALE

PERSONALE SOCIO ASSISTENZIALE E SANITARIO



PERSONALE DI DIREZIONE, SERVIZI GENERALI ED ALBERGHIERI, MANUTENTORE E ASSISTENZA INDIRETTA

