

|                                                                                   |                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Centro Diurno Tiziano<br/>Via Mons. L. Zane 59, Maserà, 35020 Padova<br/><a href="mailto:cdrossotiziano@gruppogheron.it">cdrossotiziano@gruppogheron.it</a></p> |
| <p>Sede Legale: Via Archimede 57, 20129 - Milano</p>                              | <p>Rev.2 31/07/2025</p>                                                                                                                                            |

## CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO ROSSO TIZIANO

La Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21/12/1995 e s.m.i. Si ispira ai principi fondamentali richiamati dalla direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri del 27/01/1994, principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

#### Principio dell'eguaglianza

Ogni persona che per qualsiasi motivo venga in relazione con il CENTRO DIURNO – C.D. ROSSO TIZIANO ha diritto di essere trattata in modo equanime. Il C.D. ROSSO TIZIANO 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 condizioni di difficoltà e debolezza.

#### Principio di imparzialità

Il C.D. ROSSO TIZIANO si impegna ad evitare comportamenti espressione di parzialità ed ingiustizia, ovvero trattamenti non obiettivi, sia nei confronti degli operatori che nei confronti dei terzi e degli ospiti. Il C.D. ROSSO TIZIANO si impegna ad evitare che i propri operatori pongano in essere comportamenti e/o atteggiamenti discriminatori nei confronti degli ospiti, dei loro parenti e dei terzi.

#### Principio di semplificazione

Il C.D. ROSSO TIZIANO 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 e nell'organizzazione delle attività e dei servizi tiene costantemente conto della necessità di applicare misure di semplificazione dell'attività amministrativa.

#### Principio di continuità

Il C.D. ROSSO TIZIANO si impegna ad assicurare all'ospite la continuità e regolarità delle cure sia nel tempo che fra diversi livelli e ambiti di erogazione e di assistenza. 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 C.D. ROSSO TIZIANO 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 C.D. ROSSO TIZIANO, gli ospiti, i loro familiari e i volontari che operano all'interno del C.D. ROSSO TIZIANO devono con i loro comportamenti di attivo coinvolgimento favorire la più ampia realizzazione degli obiettivi del servizio. A tal fine il C.D. ROSSO TIZIANO si impegna a favorire l'accesso alle informazioni e a migliorare il servizio in termini di tempestività e di correttezza dei comportamenti.

|                                                                                   |                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>Centro Diurno Tiziano</b><br/> <b>Via Mons. L. Zane 59, Maserà, 35020 Padova</b><br/> <b>cdrossotiziano@gruppongheron.it</b></p> |
| <p><b>Sede Legale: Via Archimede 57, 20129 - Milano</b></p>                       | <p>Rev.2 31/07/2025</p>                                                                                                                |



### **Principio di Riservatezza**

Il C.D. ROSSO TIZIANO 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, particolare, in conformità con il D. Lgs. 196/2003 e ai conseguenti provvedimenti attuativi regionali.

## **LA STRUTTURA**

Il C.D. ROSSO TIZIANO è inserito all'interno del CSA TIZIANO in Via Monsignor L. Zane n. 59 a Maserà di Padova (PD) ha capienza di 20 posti, è collocato al piano terra della struttura, con spazi dedicati e spazi condivisi con il CSA, quali reception e servizi generali.

La struttura risponde a tutte le normative strutturali e gestionali indicate e richieste dalle normative vigenti.

La composizione del personale impiegato nel C.D. ROSSO TIZIANO è definita in modo tale da garantire i servizi e le prestazioni in conformità agli standard gestionali previsti dalla normativa vigente.

Il C.D. ROSSO TIZIANO è una struttura luminosa e accogliente che coniuga la necessità di privacy, da una parte, e di convivialità e condivisione, dall'altra, restituendo così a ciascun ospite l'idea di un posto "sicuro" e nel contempo familiare.

## **LA "MISSION" AZIENDALE**

Gruppo Gheron nasce negli anni '90 a Voghera, nella Provincia di Pavia dall'iniziativa dei fratelli Bariani. Da una prima RSA, oggi la Società è presente in diverse Regioni del Nord Italia, annoverando migliaia di posti letto e servizi territoriali. La Società sta attualmente vivendo un considerevole Piano di espansione che replica il modello organizzativo originario, pur arricchito dall'esperienza maturata nel tempo. La mission aziendale è pertanto rimasta immutata nel tempo:

*Il nostro obiettivo principale è quello di assistere anziani di ambo i sessi parzialmente o totalmente non autosufficienti garantendo loro la migliore qualità di vita possibile compatibilmente con le patologie e disabilità di cui sono affetti.*

Per raggiungere questo obiettivo ci siamo impegnati nell'organizzare i nostri servizi in modo che venga prestata particolare attenzione, non solo ai bisogni puramente sanitari, ma anche ai bisogni di tipo psicologico, sociale, relazionale, culturale, e riabilitativo dell'anziano.

Tutto ciò in accordo con i più recenti 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, affettiva.

Il nostro lavoro si ispira pertanto ad una concezione olistica dell'uomo e ha come principi generali:

- Aiutare l'Anziano a mantenere e/o recuperare le capacità sia fisiche che psicologiche o comunque stimolare al meglio le sue funzionalità residue;
- Personalizzare i programmi assistenziali, riabilitativi e ludico/educativi cercando di soddisfare il più possibile i bisogni dell'Ospite;
- Organizzare momenti di incontro con realtà esterne alla struttura per un proficuo scambio di esperienze.

|                                                                                   |                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Centro Diurno Tiziano<br/>Via Mons. L. Zane 59, Maserà, 35020 Padova<br/><a href="mailto:cdrossotiziano@gruppogheron.it">cdrossotiziano@gruppogheron.it</a></p> |
| <p>Sede Legale: Via Archimede 57, 20129 - Milano</p>                              | <p>Rev.2 31/07/2025</p>                                                                                                                                            |



## COME CONTATTARCI

È possibile ricevere informazioni contattandoci telefonicamente al numero 049 8594 296, tramite e-mail all'indirizzo [cdrossotiziano@gruppogheron.it](mailto:cdrossotiziano@gruppogheron.it) visitando il nostro sito internet: [www.gruppogheron.it](http://www.gruppogheron.it)

## 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 Mon. L. Zane n. 59.

Il CSA dispone di un cospicuo numero di parcheggi, alcuni dei quali sono opportunamente, destinati ai diversamente abili.



## IL CODICE ETICO

Il C.D. ROSSO TIZIANO allo scopo di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori a cui la nostra azione vuole ispirarsi per raggiungere i propri fini istituzionali, ha adottato un Codice Etico che viene allegato alla presente Carta dei Servizi.

## IL CONSENSO INFORMATO

Il consenso informato ha lo scopo di rendere partecipe l'ospite degli effetti e dei possibili rischi legati agli interventi terapeutici a cui si intende sottoporlo e a farne quindi un soggetto attivo nel processo decisionale sulle cure e/o sugli esami che lo riguardano. Il medico ha quindi il compito di comunicare in modo chiaro e comprensibile all'Ospite o agli aventi diritto tutte le informazioni necessarie per aiutarlo ad esprimere in modo libero e responsabile la propria volontà nei riguardi delle cure a cui si intende sottoporlo raccogliendolo anche in forma scritta nei casi previsti dalla normativa.

Le informazioni saranno il più possibile complete e riguarderanno i seguenti punti: Informazioni sulle condizioni cliniche che riguardano le cure proposte, il loro scopo, le loro complicità ed effetti collaterali, i benefici previsti, le eventuali procedure alternative con i loro rischi e benefici.

Viene sancito il diritto del paziente di rifiutare esami e/o cure senza che questo comprometta il suo diritto a ripensarci o ad essere curato e assistito in altri modi.

## LA TUTELA DELLA PRIVACY

Il C.D. ROSSO TIZIANO raccoglie i dati personali degli ospiti, dei loro famigliari o amministratori di sostegno al fine di provvedere alle necessità della gestione amministrativa e alla cura dell'ospite. Alcuni dati vengono anche trasmessi ad organismi pubblici tra i quali AULSS 6 E REGIONE VENETO, per ottemperare agli obblighi di legge. Tutte le informazioni raccolte vengono trattate nel rispetto della vigente normativa sulla Privacy (GDPR 679/2016 e D.Lgs. 101 del 10/08/2018).

I dati relativi alla salute dell'ospite sono raccolti in un Dossier sanitario informatizzato in cloud (Cartella Elettronica) e utilizzati esclusivamente all'interno della struttura, fatta salva la comunicazione ad altre Strutture sanitarie al solo fine di garantire la continuità delle cure. Il personale operante pertanto li conoscerà in relazione al proprio ruolo e secondo il livello degli specifici privilegi a lui concessi al solo scopo di dar corso all'erogazione dei servizi di assistenza, cura e riabilitazione.

Tutti gli operatori sociali e sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la privacy dell'ospite. Titolare del trattamento dei dati è il Dott. Sergio Bariani, legale rappresentante di Gruppo Gheron mentre il Responsabile della protezione di dati è la Dott.ssa Sonia Sanguineti, raggiungibile all'indirizzo email [rpd@gruppogheron.it](mailto:rpd@gruppogheron.it) per qualsiasi quesito.

Nella struttura vengono incaricati del trattamento amministrativo dei dati amministrativi e sanitari è il Direttore gestionale.

## PROTEZIONE GIURIDICA: LA NOMINA DELL'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

L'Istituto della Protezione Giuridica introdotto dal Legislatore con Legge 6/2004 prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno che si affianchi alla persona fragile sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e/o il patrimonio salvaguardando principalmente il suo interesse. Tale figura è di fondamentale importanza per tutte quelle persone che per effetto di una menomazione sia fisica che psichica si trovano nell'impossibilità di provvedere, anche in via temporanea, ai propri interessi e che non hanno la piena autonomia nella vita quotidiana. La nomina dell'Amministratore di Sostegno, da parte del Giudice tutelare del tribunale di zona ha la funzione di aiutare l'Ospite nella gestione amministrativa dei propri beni ed inoltre, se autorizzato, ad esprimere il consenso informato sugli atti medici e sulle terapie. La struttura chiede e favorisce la procedura per la nomina di tale figura, mettendo a disposizione tutte le necessarie informazioni e documentazioni. Il procedimento di nomina dell'Amministratore di sostegno non richiede l'assistenza di un legale ed è gratuito. Per i dettagli relative a tale Istituto si rimanda all'informativa allegata al contratto di ingresso.

## I SERVIZI EROGATI, I DESTINATARI E GLI OBIETTIVI

Gruppo Gheron, in aderenza alla sua missione aziendale gestisce il Centro Servizi Anziani TIZIANO in via Monsignor L. Zane n. 59 a Maserà di Padova ed altresì il Centro Diurno ROSSO TIZIANO.

Il C.D. ROSSO TIZIANO è un servizio a carattere semi-residenziale che si pone come obiettivo di evitare o comunque ritardare il ricovero presso strutture residenziali, mantenendo il più possibile la persona all'interno del proprio nucleo familiare fornendo un reale supporto nelle attività della vita quotidiana mediante l'offerta di assistenza qualificata e di interventi di socializzazione-aggregazione ed animazione e supporto psicologico.

Il C.D. ROSSO TIZIANO si prefigge inoltre di creare occasioni di incontro e di partecipazione per favorire la vita di relazione ed alleviare le condizioni di solitudine ed isolamento.

|                                                                                   |                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>Centro Diurno Tiziano</b><br/> <b>Via Mons. L. Zane 59, Maserà, 35020 Padova</b><br/> <b>cdrossotiziano@gruppogheron.it</b></p> |
| <p><b>Sede Legale: Via Archimede 57, 20129 - Milano</b></p>                       | <p>Rev.2 31/07/2025</p>                                                                                                               |



Al C.D. ROSSO TIZIANO accedono persone che presentano problemi di parziale autosufficienza fisica e cognitiva e di impegnativa gestione al proprio domicilio. Possono essere ammesse persone con problematiche di carattere geriatrico o di ordine sociale, in condizione di autosufficienza o di parziale autosufficienza ma che in ogni caso, non presentino deficit psicofisici di particolare gravità o disturbi gravi della sfera cognitiva.

L'unità di Offerta C.D. ROSSO TIZIANO ha quindi come finalità quella:

- Di assistere e prendersi cura di persone anziane fragili in un ambito accogliente, confortevole e protetto attraverso l'erogazione di servizi:
  - a carattere alberghiero
  - assistenziali per il soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana
  - sanitari di base comprensivi delle prestazioni mediche generiche, infermieristiche, riabilitative per il mantenimento e per il miglioramento delle condizioni psico-fisiche della persona e per la prevenzione dei fattori di rischio
  - ricreativi e culturali per il superamento delle condizioni di isolamento e di solitudine
- Di operare in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita con una propria dimensione emotiva ed affettiva e non necessariamente come momento patologico o come momento di perdita;
- Di garantire una risposta appropriata ai bisogni degli anziani fragili non autosufficienti del territorio Di valorizzare le risorse umane, di gestire i loro percorsi di crescita professionale e di dare loro stabilità lavorativa.

Gli strumenti utilizzati per raggiungere tali finalità sono:

- La formazione continua degli operatori al fine di sostenere la motivazione al "lavoro di cura" e il continuo aggiornamento della preparazione professionale;
- L'apertura del C.D. ROSSO TIZIANO al territorio al fine di instaurare forme di collaborazione con le istituzioni presenti nel tessuto civile e sociale e, in particolare, con le organizzazioni del volontariato;
- La ricerca di indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai fattori quali: l'economicità del servizio, l'efficienza, l'efficacia, l'appropriatezza, la continuità e la privacy;
- L'effettuazione di indagini sulla soddisfazione degli Ospiti, dei loro familiari e degli Operatori mediante la somministrazione di idonei questionari, l'analisi critica dei risultati e l'adozione di percorsi di miglioramento.

I servizi offerti agli ospiti nel C.D. ROSSO TIZIANO sono i seguenti:

#### **Servizi socio-sanitari:**

- Servizio di accoglienza da parte dell'assistente sociale
- Servizio di coordinamento infermieristico e coordinamento OSS
- Servizio infermieristico
- Servizio socio assistenziale (igiene personale, nutrizione e idratazione, assistenza motoria, attività di governo dell'ambiente, supporto al servizio di animazione)
- Servizio riabilitativo
- Servizio educativo
- Servizio di consulenza psicologica

|                                                                                   |                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Centro Diurno Tiziano<br/>Via Mons. L. Zane 59, Maserà, 35020 Padova<br/><a href="mailto:cdrossotiziano@gruppogheron.it">cdrossotiziano@gruppogheron.it</a></p> |
| <p>Sede Legale: Via Archimede 57, 20129 - Milano</p>                              | <p>Rev.2 31/07/2025</p>                                                                                                                                            |

#### Servizi alberghieri:

- Servizio di ristorazione Servizio igiene ambientale

#### Servizi generali:

- Direzione gestionale
- Servizio amministrativo e delle risorse umane
- Servizio spirituale



## MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E PRESTAZIONI EROGATE

L'erogazione di tutte le attività del servizio avviene secondo programmi di lavoro.

Per la predisposizione dei PI (progetti Individualizzati) e per la pianificazione dei PAI (Piani Assistenziali Individualizzati) sono coinvolte tutte le figure professionali socio-sanitarie in un processo circolare in cui il protagonista è l'ospite con la sua famiglia.

Tale équipe multiprofessionale attraverso la valutazione multidimensionale valuta, individua i bisogni dell'ospite, progetta e pianifica l'assistenza necessaria e misura i risultati ottenuti.

L'operatività quotidiana si svolge ponendo la relazione interpersonale come elemento fondante il buon esito degli interventi e l'elaborazione dei programmi individuali e di gruppo e si attua nell'équipe multidisciplinare.

I programmi individuali prevedono:

- La valutazione multidimensionale volta a rilevare risorse e deficit dell'ospite e valutarne i bisogni
- La definizione degli obiettivi
- La stesura del progetto sanitario-assistenziale ed educativo
- Il programma per l'attuazione di tale progetto
- La verifica dei risultati
- La rivalutazione e l'eventuale modifica di obiettivi e di strategie.

Di seguito si riporta la descrizione dei servizi socio-sanitari erogati presso il C.D. ROSSO TIZIANO

#### SERVIZIO INFERMIERISTICO (gli infermieri indossano divisa bianca con bordo manica rosso)

Il servizio infermieristico viene coordinato da un infermiere responsabile (che indossa casacca bordeaux e pantaloni bianchi) ed è assicurato da infermieri che si alternano sulla base di una turnistica esposta settimanalmente.

Gli Infermieri sono responsabili dell'assistenza infermieristica e tutelare. Allo scopo rilevano dati utilizzando appositi strumenti di valutazione, identificano i bisogni/problemi della persona assistita, collaborano nel team interdisciplinare alla formulazione del progetto e del piano assistenziale, erogano in conseguenza tanto prestazioni tecniche che educative e relazionali, valutano gli esiti delle azioni assistenziali. Oltre al rispetto del Codice deontologico di riferimento per la specifica professione, i principi dell'attività infermieristica si esprimono in coerenza con la mission aziendale che ha come scopo il soddisfacimento dei bisogni dei singoli Ospiti.

L'infermiere oltre a svolgere le prestazioni proprie della figura professionale, durante il turno svolge un ruolo di supervisione e supporto nei confronti degli operatori assistenziali a lui afferenti, fornendo le indicazioni utili alla cura dell'ospite che necessita di continui adattamenti in base alle condizioni di salute.

|                                                                                   |                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>Centro Diurno Tiziano</b><br/> Via Mons. L. Zane 59, Maserà, 35020 Padova<br/> <a href="mailto:cdrossotiziano@gruppogheron.it">cdrossotiziano@gruppogheron.it</a></p> |
| <p><b>Sede Legale: Via Archimede 57, 20129 - Milano</b></p>                       | <p>Rev.2 31/07/2025</p>                                                                                                                                                     |



### **SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE (gli operatori indossano divisa bianca)**

Il servizio viene coordinato da coordinatore OSS (casacca bordeaux e pantaloni bianchi).

Il servizio socio assistenziale viene svolto da operatori OSS e ASA 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.

### **SERVIZIO RIABILITATIVO (i fisioterapisti indossano divisa bianca con bordo manica blu)**

Il servizio riabilitativo è svolto da fisioterapisti da lunedì al venerdì allo scopo di mantenere e incrementare le capacità motorie e il livello di autonomia degli Ospiti attraverso attività in gruppo.

L'indirizzo prioritario del lavoro del servizio riabilitativo è orientato verso obiettivi concreti: si individuano specifiche funzioni particolarmente rilevanti ai fini del miglioramento dell'autonomia nelle attività della vita quotidiana (ad esempio alimentarsi con minor aiuto, raggiungere e utilizzare un ausilio, utilizzare i servizi igienici in autonomia ecc.) e si imposta un progetto riabilitativo specificamente mirato.

### **SERVIZIO EDUCATIVO E PSICOLOGICO (educatori indossano divisa con bordo manica arancione e psicologa indossa il camice bianco)**

Il servizio educativo svolto da educatori in collaborazione con lo psicologo, garantito dal lunedì al venerdì, ha l'obiettivo di perseguire il miglioramento della qualità di vita degli ospiti rappresentando il punto di riferimento per la vita psicologica, relazionale e affettiva delle persone ospiti del Centro Diurno e riassume lo sforzo e l'impegno di tutti gli operatori nel ridare significato e dignità alla vita di persone anziane non totalmente autosufficienti.

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 le associazioni di volontariato per migliorare la qualità di vita degli ospiti.

### **SERVIZIO ACCOGLIENZA E URP**

Il Servizio accoglienza è attivo dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 19.00, mentre il servizio amministrativo è disponibile dal lunedì al venerdì dalla 9.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.00.

Si occupa di:

- Servizio di reception
- Prenotazione visite guidate della Struttura in orari e giorni da concordare a carico della Direzione o di suo delegato scrivendo all' indirizzo mail [cdrossotiziano@gruppogheron.it](mailto:cdrossotiziano@gruppogheron.it)
- Gestione accoglienza delle domande di ingresso e predisposizione lista d'attesa
- Accogliere reclami, osservazioni e suggerimenti. Il Direttore gestionale del C.D. ROSSO TIZIANO avrà cura di rispondere a tutte le segnalazioni entro il tempo massimo di 15 giorni.

È inoltre possibile comunicare con questo ufficio utilizzando il modulo "osservazioni e suggerimenti" reperibile presso la reception e che può essere depositato nell'apposito contenitore.

### **ASSISTENZA SPIRITUALE**

All'interno del C.D. ROSSO TIZIANO gli ospiti sono liberi di praticare qualsiasi tipo di culto.

|                                                                                   |                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>Centro Diurno Tiziano</b><br/> <b>Via Mons. L. Zane 59, Maserà, 35020 Padova</b><br/> <b>cdrossotiziano@gruppogheron.it</b></p> |
| <p><b>Sede Legale: Via Archimede 57, 20129 - Milano</b></p>                       | <p>Rev.2 31/07/2025</p>                                                                                                               |

## **VOLONTARIATO SOCIALE**

Il C.D. ROSSO TIZIANO è aperto verso le realtà sociali ed educative del territorio. Viene ricercata un'attenta collaborazione con le Associazioni presenti nel contesto territoriale privilegiando l'apporto di socializzazione, di relazione e di scambio intergenerazionale.

## **SERVIZI DI SUPPORTO (Ristorazione, igiene ambientale e trasporti)**

Servizi di supporto sono così suddivisi:

**SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE (gli addetti all' igiene ambientale indossano casacca azzurra e pantaloni bianchi):** si occupa della pulizia ambientale e sanificazione del Centro Diurno Si attiene ai piani di lavoro predisposti dal coordinamento, utilizzando macchine, strumenti e presidi assegnati. Si preoccupa del ripristino di alcuni presidi di consumo (sapone, salviette asciugamani monouso).

È presente tutti i giorni in fascia mattutina e pomeridiana come da turnistica.

**SERVIZIO DI TRASPORTO SANITARIO OSPITI:** al momento non è disponibile.

## **SERVIZIO RISTORAZIONE**

Il gruppo è formato da personale con titoli ed esperienza nel settore, che presenziano nei turni mattutino e pomeridiano. il servizio si occupa dell'acquisto delle derrate alimentari, della loro conservazione e della preparazione dei pasti in relazione alle diete prescritte, alle intolleranze alimentari e alle richieste degli ospiti, in accordo con i principi di autocontrollo alimentare HACCP. Si occupa anche dell'igiene dei locali cucina e delle sue attrezzature e della gestione dei magazzini.

Due volte l'anno, in primavera ed in autunno, il menù viene aggiornato e approvato dall'AULSS.

**Pranzo:** il menù è composto da:

- 1 primo piatto del giorno e alternative come da menù;
- 1 secondo piatto del giorno e alternative come da menù;
- 1 contorno;
- frutta di stagione;
- acqua filtrata.

**Merenda:** Biscotti con tè o bevande fresche, yogurt, budino.

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- **idratazione** alle ore 10:30;
- **pranzo** ore 12:30;
- **merenda** ore 15:30.

Su indicazione del medico la cucina fornisce diete speciali per le necessità alimentari derivanti da particolari patologie (diabetici, nefropatici, etc.) o allergie/intolleranze.

|                                                                                   |                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Centro Diurno Tiziano</b><br><b>Via Mons. L. Zane 59, Maserà, 35020 Padova</b><br><b>cdrossotiziano@gruppogheron.it</b> |
| <b>Sede Legale: Via Archimede 57, 20129 - Milano</b>                              | <b>Rev.2 31/07/2025</b>                                                                                                    |

## Esempio di MENU ESTIVO

| GIORNO    | PRANZO                      |                                 |                           |
|-----------|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------|
|           | PRIMO                       | SECONDO                         | CONTORNO                  |
| LUNEDI    | Risotto alla milanese       | Scaloppine al limone            | Purè                      |
| MARTEDI   | Ravioli pomodoro e basilico | Spezzatino patate e piselli     | Verdure miste di stagione |
| MERCOLEDI | Penne all'ortolana          | Lonza in salsa tonnata insalata | Insalata                  |
| GIOVEDI   | Risotto agli asparagi       | Polpette alla pizzaiola         | Verdure miste di stagione |
| VENERDI   | Spaghetti al tonno          | Merluzzo alla siciliana         | Patate bollite o al forno |
| SABATO    | Fusilli alla Portofino      | Pollo in umido                  | Verdure miste di stagione |

## ORARI

Il C.D. ROSSO TIZIANO è in funzione tutto l'anno con orari dalle 09:00 alle 17:30 dal lunedì al venerdì (con esclusione delle festività infrasettimanali).

## LA GIORNATA TIPO

### Giornata tipo per gli Ospiti del C.D. ROSSO TIZIANO

L'inizio della giornata è dedicato alla accoglienza degli Ospiti che arrivano al Centro tramite mezzi propri.

#### Dalle 09:30 alle 12.00 - Attività animazione, socializzazione, fisioterapia e l'idratazione

Durante la mattina vengono proposte attività di gruppo, i laboratori, l'animazione, la fisioterapia in palestra come da programma. In tale fascia oraria è previsto anche un momento di idratazione (con bevande calde o fredde).

#### Dalle 12.30 alle 13.30 - Il Pranzo

Viene servito nella sala da pranzo, secondo i menù esposti anche con diete speciali personalizzate. Quando necessario il Personale provvede a supportare nell'imboccamento. Gli Infermieri somministrano terapia farmacologica.

#### Dalle 14:00 alle 15:00 - Il Riposo

Terminato il pranzo gli Ospiti possono sostare nella saletta riposo attigua al salone e dotata di apposite poltroncine con schienale ribaltabile e appoggia gambe. Per chi non intenda riposare si possono utilizzare i saloni del piano terra (C.D.), l'area TV o lo spazio lettura con libri e giornali.

#### Dalle ore 15:30 – 16 .00 - Merenda

Vengono offerte bevande e alimenti. Animazione di medio e grande gruppo, cura della persona, fisioterapia in gruppo (tipo ginnastica dolce), come da programma settimana delle attività.

#### Dalle 16:00 alle 17.00 – Rientro a casa

Rientro degli Ospiti a casa tramite mezzi propri.

|                                                                                   |                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>Centro Diurno Tiziano</b><br/> <b>Via Mons. L. Zane 59, Maserà, 35020 Padova</b><br/> <b>cdrossotiziano@gruppogheron.it</b></p> |
| <p><b>Sede Legale: Via Archimede 57, 20129 - Milano</b></p>                       | <p>Rev.2 31/07/2025</p>                                                                                                               |

## L'AMMISSIONE AL CENTRO DIURNO

Valutata in modo positivo la Domanda di inserimento, l'Ospite viene inserito nella lista di attesa.

La collocazione nella lista di attesa è frutto dell'incrocio tra più criteri: quello dell'urgenza dell'inserimento (es. segnalazioni da parte dei Servizi Sociali), quello della compatibilità del posto che si è reso libero con le esigenze sanitarie e sociali del nuovo ospite e quello dell'ordine cronologico. Gli ingressi vengono regolamentati in base ad una graduatoria formulata attraverso un servizio di protocollo delle pratiche.

Le richieste vengono valutate dal Direttore e verranno valutate secondo i seguenti criteri:

- Data di presentazione della domanda;
- Presenza o meno di una rete sociale e familiare (stato di solitudine o abbandono).

I criteri di esclusione:

- Ventilazione meccanica;
- Somministrazione in corso di farmaci che necessitano di monitoraggio intensivo;
- Patologie infettive non compatibili con la vita in ambiente comunitario Instabilità clinica.

Il Direttore è il referente per la gestione della lista di attesa.

Il giorno dell'inserimento in Centro Diurno è concordato tra la Direzione e l'Ospite o chi lo rappresenta, che si impegnerà a sottoscrivere il contratto.

In caso di impedimenti o problemi di orario la sottoscrizione del contratto potrà avvenire in giornate antecedenti l'effettivo accesso al Centro Diurno.

Il giorno dell'ingresso o comunque in fase di sottoscrizione del contratto l'Ospite o chi per esso 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 per coprire almeno il primo mese;
- Dotazione abbigliamento personale (secondo quanto richiesto nel modulo Dotazione abbigliamento personale ospite, che verrà allegato al contratto).

All'atto del ricovero l'équipe multi professionale recepisce la documentazione di cui sopra e raccoglie tutte le informazioni necessarie sulla cui base inizierà a redigere il Progetto Individuale (PI) e il Progetto Assistenziale Individuale (PAI).

Il P.A.I. ha lo scopo di programmare in team interdisciplinare l'insieme degli interventi sanitari, educativi, assistenziali tesi a favorire il mantenimento/potenziamento delle capacità residue.

Ogni attività svolta presso il Centro Diurno, sulla base dei bisogni emersi, viene progettata nell'ambito di un Progetto Individuale (PI) e un Piano Assistenziale Individuale (PAI), formulato dall'équipe multi professionale del nucleo assegnato all'Ospite e del quale vengono informati e coinvolti anche i familiari, sulla base del principio del consenso informato alla cura e alla condivisione del progetto di cura. Gli obiettivi principali del PI e del PAI si possono riassumere nel modo seguente:

- permettere all'Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue;
- supportare l'autonomia dell'Ospite dove questa venga meno e valutandone le aree di maggiore necessità;
- cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue;

|                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>GRUPPO GHERON S.r.l.</b><br/> <b>Ci prendiamo cura delle persone.</b></p> | <p><b>Centro Diurno Tiziano</b><br/> <b>Via Mons. L. Zane 59, Maserà, 35020 Padova</b><br/> <b>cdrossotiziano@gruppogheron.it</b></p> |
| <p><b>Sede Legale: Via Archimede 57, 20129 - Milano</b></p>                                                                                                       | <p><b>Rev.2 31/07/2025</b></p>                                                                                                        |

- permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari ospiti e con il personale afferente alla struttura;
- ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite mediante una corretta interpretazione dei suoi bisogni;
- aiutare i familiari a ridurre lo stress dovuto all'assistenza del proprio familiare a domicili, fornendo consigli, suggerimenti e dando informazioni chiare e specifiche sulla malattia e sui problemi che si troveranno ad affrontare e, infine, agevolando, dove possibile, lo scambio di opinioni ed informazioni con altri familiari.

Il PI e il PAI si strutturano con riunioni di equipe durante le quali vengono discussi gli obiettivi di cura di ciascun Ospite. In seguito ad una presa in carico e ad un PI, formalizzato quanto prima dall'ingresso in Centro Diurno, entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico dell'Ospite viene redatta la pianificazione degli interventi (PAI).

La Pianificazione degli Interventi viene condivisa con l'Ospite e/o con la sua famiglia e di ciò vien data evidenza nel Fascicolo Sanitario.

Il PAI viene rivalutato al massimo ogni sei mesi ed ogni qualvolta intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo, funzionale e sociale.

## IL CONTRATTO DI INGRESSO

Al momento della richiesta di informazioni e della firma del contratto:

- viene sottoscritto congiuntamente il contratto d'ingresso che regola i rapporti giuridici ed economici fra l'ospite/famigliari obbligati e Gruppo Gheron;
- viene eventualmente raccolta la delega dell'ospite ad altri famigliari non sottoscrittori del contratto d'ingresso, di poter ricevere informazioni sul suo stato di salute;
- viene consegnata e sinteticamente illustrata la Carta dei Servizi del Centro Diurno il codice etico ed il regolamento di ospitalità spiegando le principali regole di convivenza, i servizi forniti e le modalità di fruizione, i diritti dell'ospite e le modalità di gestione dei rapporti con i famigliari.

Se le condizioni psico-fisiche dell'anziano gli impediscono di firmare la documentazione sopra citata, il Centro Diurno raccoglie le sottoscrizioni dei soli famigliari obbligati, verificando verbalmente il consenso dell'ospite, qualora l'impedimento sia solo di carattere fisico. I famigliari vengono invitati, qualora non sia stato ancora fatto, ad espletare le procedure relative alla nomina di un tutore o di un amministratore di sostegno dell'anziano. Al momento dell'ingresso deve essere consegnata la fotocopia della carta d'identità valida e del codice fiscale dell'ospite, oltre alle fotocopie degli accertamenti di invalidità e/o di colui che sottoscrive il contratto.

## COSTI E CONDIZIONI GENERALI

**RETТА GIORNALIERA (tranne i servizi extra a pagamento)**

**IN REGIME PRIVATO**

- € 70,00 / die

**IN POSSESSO IMPEGNATIVA**

- € 40,51 / die

## 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.
- **Servizio parrucchiera:** di seguito le tariffe

| Prestazioni | Tariffario Ospiti |
|-------------|-------------------|
| Shampoo     | € 5,00            |
| Taglio      | € 12,00           |
| Piega       | € 12,00           |
| Colore      | € 17,00           |
| Permanente  | € 22,00           |

## RICHIESTE, SEGNALAZIONI, RECLAMI, OSSERVAZIONI

L'ospite o la famiglia possono esprimere suggerimenti tramite l'apposito modulo allegato alla carta dei servizi disponibile presso il Servizio Accoglienza.

Si suggerisce di consegnare il modulo compilato al Servizio Accoglienza (tutti i giorni dalle ore 9 alle ore 19) o di inviarlo alla email [cdrossotiziano@gruppogheron.it](mailto:cdrossotiziano@gruppogheron.it).

L'Ospite o un familiare può effettuare un reclamo direttamente al Direttore della Struttura o alla sua mail [direzione.cdrossotiziano@gruppogheron.it](mailto:direzione.cdrossotiziano@gruppogheron.it).

La presa in carico delle segnalazioni avverrà entro 10 giorni.

Per tematiche inerenti gli aspetti sanitari è invece a disposizione il Coordinatore Sanitario, raggiungibile via email: [coordinamento.cdrossotiziano@gruppogheron.it](mailto:coordinamento.cdrossotiziano@gruppogheron.it).

Gruppo Gheron, ai sensi della Legge 231/01, è dotato di Organismo di Vigilanza indipendente, disponibile a valutare qualsiasi segnalazione inviata alla email [odv@gruppogheron.it](mailto:odv@gruppogheron.it) e [odv@medservices.it](mailto:odv@medservices.it).

Gruppo Gheron, ai sensi del Regolamento europeo sulla Privacy (GDPR 679/2016) e della normativa italiana (D.Lgs. 101 del 10/08/2018), ha nominato un Responsabile della protezione dei Dati. Qualsiasi quesito riguardante la Privacy e il trattamento dei Dati va inviata alla email [rp@gruppogheron.it](mailto:rp@gruppogheron.it).

## DIMISSIONI

Nel caso di trasferimento di un Ospite ad altra struttura socio sanitaria, ad altro Centro Diurno o a CSA, il Centro Diurno mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso di cura e di assistenza sociale effettuato nella propria struttura.

|                                                                                   |                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>Centro Diurno Tiziano</b><br/> <b>Via Mons. L. Zane 59, Maserà, 35020 Padova</b><br/> <b>cdrossotiziano@gruppogheron.it</b></p> |
| <p><b>Sede Legale: Via Archimede 57, 20129 - Milano</b></p>                       | <p>Rev.2 31/07/2025</p>                                                                                                               |

## **RICHIESTA DI DOCUMENTI SANITARI E DI COPIA DEL DOSSIER SANITARIO**

Ai sensi della Legge 24/2017, copia stampata della documentazione sanitaria (Dossier sanitario elettronico) può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione ed entro il termine massimo di 7 giorni lavorativi dalla data di inoltro della richiesta e 30 giorni lavorativi per eventuali integrazioni non ancora presenti alla data di richiesta.

Copia della documentazione sanitaria (Dossier sanitario) può essere richiesta direttamente all'ufficio accoglienza compilando l'apposito modulo oppure tramite posta o a mezzo fax allegando fotocopia di documento di riconoscimento del sottoscrittore.

Le tariffe per il rilascio di ogni singola cartella clinica in copia autenticata sono le seguenti:

N.B. Per le cartelle cliniche antecedenti agli ultimi 5 anni, verrà applicato un sovrapprezzo di € 10,00.

- Invio telematico – solo se inferiore a 30 pagine € 30,00
- Ritiro copia cartacea € 40,00;
- Chiavetta con i dati in oggetto € 50,00 (chiavetta fornita dalla struttura)
- Invio copia cartacea per posta € 55,00

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

1. Al paziente che la richiede e ritira personalmente
2. A persona diversa dal titolare del documento (cartella clinica) dietro presentazione di una delega sottoscritta con allegata copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore.
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 c.c.
5. All'unito civilmente o al convivente di fatto (L. 20/5/2016 n. 76)
6. Al curatore di paziente inabilitato, previa esibizione di documentazione probatoria e dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà da cui risulti lo status di curatore.
7. Al Direttore Medico di Presidio Ospedaliero ed al legale rappresentante di altra RSA.
8. All'amministratore di sostegno (legge n. 6 del 9.1.2004) previa esibizione di un documento probatorio (copia decreto di nomina del Giudice tutelare).
9. Al medico di base, che ha in cura il paziente, con esplicitazione nella richiesta di tale sua qualità (quale soggetto "titolare", ai sensi del GDPR 697/2016), 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.
10. Agli organi giudiziari (P.M., G.I.P., Pretore, Nuclei di Polizia giudiziaria), su relativa formale richiesta.
11. Ai periti d'ufficio, previa esibizione di copia del mandato conferito loro dal giudice.
12. Al patrocinatore legale dell'avente diritto alla documentazione, che esibisca procura scritta

## LA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE

È nostra preoccupazione costante garantire che i servizi che vengono offerti soddisfino appieno le esigenze dei nostri clienti. Un prezioso aiuto in questo senso ci viene dal giudizio e dai suggerimenti che vengono forniti dagli ospiti e dai loro famigliari. Per facilitare la raccolta di questi pareri abbiamo predisposto un questionario anonimo allegato alla presente e sempre disponibile presso il Servizio accoglienza. La Struttura organizza anche una distribuzione agli Ospiti presenti con cognitività conservata (sulla base delle scale di valutazione compilate periodicamente).

I risultati dell'indagine vengono successivamente esposti al Piano Terra e condivisi con gli Ospiti e i familiari con spiegazione delle iniziative che la Direzione intende intraprendere per migliorare quegli aspetti del servizio che risultano meno graditi.

### CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO (DGR N. 7/7435 del 14/12/2001)

| 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.<br>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. |
| 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.                                                                                                                                                                           |

**QUESTIONARIO PER OSPITI e/o FAMIGLIE CD "ROSSO TIZIANO"**

17

Gentile Signora/Signore,

Le saremo grati se volesse dedicare 5 minuti del suo tempo per compilare questo questionario.

Le risposte che ci darà ci saranno di prezioso aiuto per migliorare la qualità della nostra assistenza.

Il questionario è rigorosamente anonimo e va restituito in busta chiusa depositandolo nell'urna che trovate presso la reception.

Nel chiederle pertanto di rispondere in tutta sincerità alle seguenti domande, la ringraziamo anticipatamente per la sua gentile collaborazione.

|   |                                                                                                                                                                    |                                                                                 |                                |                                   |                                 |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| 1 | Come valuta l'ambientamento del suo parente?                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> ottimo                                                 | <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> discreto | <input type="checkbox"/> scarso |
| 2 | Come valuta l'assistenza che riceve il suo parente?                                                                                                                | <input type="checkbox"/> ottimo                                                 | <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> discreto | <input type="checkbox"/> scarso |
| 3 | Come valuta la cortesia del personale assistenziale che si occupa di accudire il suo familiare per l'igiene personale e per l'alimentazione?                       | <input type="checkbox"/> ottimo                                                 | <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> discreto | <input type="checkbox"/> scarso |
| 4 | Come valuta il modo in cui vengono eseguite le pratiche di igiene personale al suo parente?                                                                        | <input type="checkbox"/> ottimo                                                 | <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> discreto | <input type="checkbox"/> scarso |
| 5 | Come valuta la cortesia del personale infermieristico che si occupa della somministrazione dei farmaci e di controllare le condizioni di salute del suo familiare? | <input type="checkbox"/> ottimo                                                 | <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> discreto | <input type="checkbox"/> scarso |
| 6 | Come valuta l'assistenza medica che viene fornita al suo familiare?                                                                                                | <input type="checkbox"/> ottimo                                                 | <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> discreto | <input type="checkbox"/> scarso |
| 7 | Come valuta le attività Ricreative organizzate dall'educatore?                                                                                                     | <input type="checkbox"/> ottimo                                                 | <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> discreto | <input type="checkbox"/> scarso |
| 8 | Incontra difficoltà a parlare con qualche nostro operatore?                                                                                                        | <input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no<br>se sì, chi?<br>_____ |                                |                                   |                                 |
| 9 | Come valuta la pulizia degli spazi del CD?                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> ottimo                                                 | <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> discreto | <input type="checkbox"/> scarso |

|    |                                                                                                                                 |                                                         |                                |                                   |                                 |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| 10 | Come valuta la qualità del cibo?                                                                                                | <input type="checkbox"/> ottimo                         | <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> discreto | <input type="checkbox"/> scarso |
| 11 | Come valuta la quantità del cibo?                                                                                               | <input type="checkbox"/> ottimo                         | <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> discreto | <input type="checkbox"/> scarso |
| 12 | Come valuta la varietà del menù?                                                                                                | <input type="checkbox"/> ottimo                         | <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> discreto | <input type="checkbox"/> scarso |
| 13 | Ritiene di essere ascoltato quando fa presente un qualche problema?                                                             | <input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no |                                |                                   |                                 |
| 14 | Quando si evidenzia un problema relativo al suo parente viene coinvolto nella ricerca della soluzione? Se sì con che risultati? | <input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no |                                |                                   |                                 |
|    |                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> ottimo                         | <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> discreto | <input type="checkbox"/> scarso |
| 15 | Si ritiene coinvolto nelle iniziative della struttura per migliorare il rapporto e la comunicazione tra le parti?               | <input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no |                                |                                   |                                 |
| 16 | Ha partecipato agli incontri tra i responsabili della struttura e i parenti degli ospiti?                                       | <input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no |                                |                                   |                                 |
| 17 | Come valuta l'iniziativa relativa a questi incontri periodici?                                                                  | <input type="checkbox"/> ottimo                         | <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> discreto | <input type="checkbox"/> scarso |
| 18 | Come valuta il servizio Reception?                                                                                              | <input type="checkbox"/> ottimo                         | <input type="checkbox"/> buono | <input type="checkbox"/> discreto | <input type="checkbox"/> scarso |
| 19 | Si ritiene soddisfatto nel complesso dell'assistenza fornita al suo parente?                                                    | <input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no |                                |                                   |                                 |
| 20 | Rifarebbe la scelta di portare il suo parente nel nostro CD?                                                                    | <input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no |                                |                                   |                                 |

**OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI**