

Benvenuti!

Carta dei servizi

**Centro Diurno
TRE CARPINI**

www.emeisitalia.it

un centro



BENVENUTI

Gentile Ospite, Gentile Famiglia

Benvenuti nel Centro Diurno Tre Carpini di Maserada.

Il vostro benessere quotidiano e il vostro comfort sono la nostra priorità.

Ci auguriamo che le vostre giornate trascorse presso il nostro Centro siano piacevoli e che il nostro personale possa accompagnarvi giorno per giorno ed essere sempre attento e pronto ad ascoltarvi.

Vi invitiamo a leggere attentamente questa Carta dei Servizi, pensata per fornirvi tutte le informazioni necessarie per orientarvi al meglio all'interno del Centro.

Tutto il personale si unisce a me nell'augurarvi un piacevole percorso insieme a noi.

Giorgia Zusso
Direttrice del
Centro Diurno



Luglio 2026



SOMMARIO

Capitolo 1	04
Capitolo 2	08
Capitolo 3	15
Capitolo 4	17
Capitolo 5	19
Capitolo 6	22
Capitolo 7	25
Capitolo 8	29
Capitolo 9	31
Capitolo 10	34
Capitolo 11	42
Lista degli allegati	47

CAPITOLO 1

IL VOSTRO CENTRO





 Centro Diurno
Tre Carpini

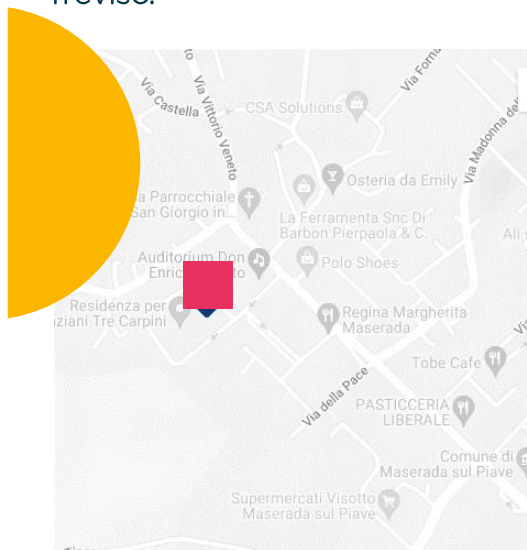
Viale Caccianiga 4
Maserada sul Piave
(TV)

Centro Diurno Tre Carpini

Il nostro Centro Diurno accoglie persone anziane non autosufficienti

1. Dove siamo

Il Centro Diurno si trova in una zona centrale di Maserada sul Piave (TV), a due passi dal Comune, dalla chiesa parrocchiale San Giorgio e da numerosi altri servizi, come la Posta, l'Auditorium, i bar e vari negozi. Si trova a 20 minuti di auto da Treviso.



2. Come raggiungerci

● IN AUTOMOBILE

Provenendo da Treviso, bisogna seguire viale della Repubblica, SP92, SP108 in direzione Maserada sul Piave.

Provenendo dall'Autostrada A27: uscire a Treviso Nord e proseguire in direzione Maserada sul Piave

● IN BUS

Su viale Caccianiga c'è la fermata dell'autobus n. 118 che collega Maserada con Treviso.

3. L'accoglienza

Il Centro vi accoglie dalle ore 7,30 alle ore 18,30, dal lunedì al venerdì.

**La reception è aperta
dalle ore 09:00 alle ore
17:30 dal lunedì al venerdì
Durante il week-end, dalle
ore 09:00 alle ore 17:00**

Centro Diurno Tre Carpini

Il Centro Diurno per persone anziane Tre Carpini di Maserada fa parte del Gruppo *emeis*.

Da giugno 2025 *emeis* è diventata una “Società benefit” registrandolo nello statuto del gruppo, con l’obiettivo di continuare a migliorare la qualità delle cure e dell’accompagnamento per voi e per i vostri cari, puntando all’eccellenza.

Il Centro riapre le porte con la nuova gestione di *emeis* dopo anni di sospensione dovuta al covid-19 e ospita dal lunedì al venerdì persone anziane non autosufficienti provenienti dal territorio dell’ULSS2.

Il Centro Diurno offre diversi spazi e occasioni per le relazioni sociali tra gli Ospiti e i propri familiari e amici, ed è un luogo ricco di interscambio con la comunità locale.

Il Centro Diurno –attraverso l’attenzione allo spazio, la specificità delle attività e la qualità della relazione– ha la finalità di garantire ad ogni persona assistita il maggior benessere possibile.

La centralità della persona, la ricerca e la tutela della propria identità personale costituiscono gli elementi centrali del servizio offerto.

Gli obiettivi specifici del Centro Diurno sono:

- mantenere il più a lungo possibile le capacità funzionali conservate.
- mantenere il più a lungo possibile la persona nel proprio domicilio e, eventualmente, ritardarne o evitarne l’istituzionalizzazione.
- diminuire l’isolamento della persona malata e del suo caregiver.
- sostenere il caregiver e aumentare le sue capacità di gestione della malattia del proprio caro.

Capitolo 2

L'ÉQUIPE



« UNA ÉQUIPE ATTENTA AL BENESSERE DEGLI OSPITI »

Il Personale al vostro servizio

Il personale del Centro Diurno è facilmente identificabile grazie al tesserino di riconoscimento e alla divisa

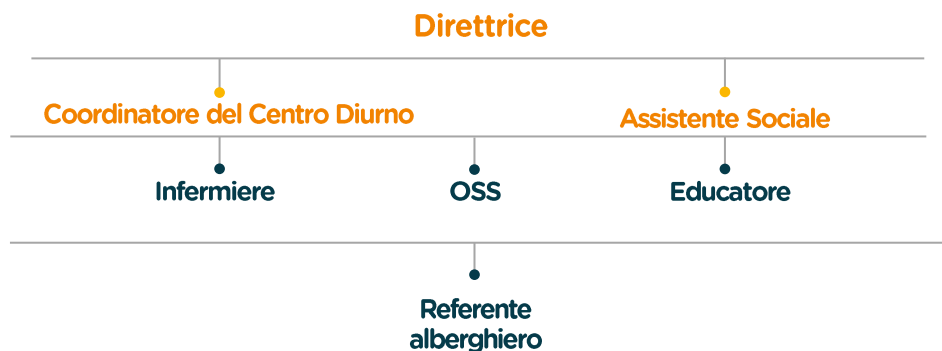
- Per gli infermieri:
Divisa blu
- Per gli OSS
Divisa bianca.
- Per gli Educatori
Divisa lilla
- Per il Coordinatore di centro
diurno
Divisa Bianca con il bordo Blu



Potete trovare le foto di ciascun collaboratore nel salone all'ingresso del Centro Diurno

« UNA ÉQUIPE ATTENTA AL BENESSERE DEI SUOI OSPITI »

Organigramma del Centro Diurno



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

1. Le diverse professioni di cura e assistenza

● IL VOSTRO MEDICO COORDINATORE

È il medico designato dall'ULSS 2 per il nostro centro ed è specializzato in geriatria. Supervisione e coordina l'assistenza medica garantita dai Medici di Medicina Generale convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale-

● L'ASSISTENTE SOCIALE

Le dott.sse **Alice Salvuzzi** e **Serena Moro** si occupano della gestione dei rapporti con le Unità di Valutazione Multidisciplinari Distrettuali e gli eventuali servizi specialistici territoriali coinvolti per la definizione degli ingressi delle persone nel centro Diurno. In collaborazione con l'équipe multidisciplinare accoglie l'ospite e la sua famiglia, costituendosi come punto d'appoggio e fornendo supporto relazionale. Segue tutte le problematiche sociali, anche con i servizi territoriali

● L'ASSISTENZA SANITARIA

Il compito dell'équipe medica è quello di vigilare sullo stato di salute dell'Ospite in collaborazione con il Coordinatore Infermieristico e il personale socioassistenziale. I medici si rendono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari all'Ospite e ai suoi familiari, nel rispetto della privacy.

I loro orari sono esposti in Residenza.

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

● IL COORDINATORE DEL CENTRO DIURNO

La Coordinatrice del Centro Diurno, **Denise Franceschin**, coordina l'organizzazione del servizio e l'operato dell'équipe, in stretta collaborazione con la Direzione, assicurando la programmazione, il monitoraggio e la continuità degli interventi educativi, assistenziali e abilitativi rivolti agli utenti.

È presente dal lunedì al venerdì

● GLI INFERMIERI

Gli infermieri garantiscono l'assistenza infermieristica per tutto l'orario di apertura del Centro Diurno.

Lavorano attenendosi ai decreti che regolano la loro professione. Agiscono sotto la responsabilità della Direzione e del Coordinatore Infermieristico. La loro presenza permette la tempestiva segnalazione al Medico di base del domicilio di ogni variazione delle condizioni di salute dell'Ospite. In caso di urgenza l'infermiere contatta il medico curante e in caso di indisponibilità, la guardia medica o il 118.

● GLI OPERATORI SOCIO SANITARI

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

L'OSS si occupa di:

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

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

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

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

● L'EDUCATRICE

L' Educatrice professionale dott.ssa **Paola Del Plato** facilita l'integrazione dell'Ospite all'interno della vita comunitaria del Centro Diurno. Valorizza e potenzia le facoltà della persona attraverso la stimolazione attiva, le attività di gruppo e il sostegno relazionale.

Organizza attività socioeducative quali: lettura del quotidiano, tombola, cruciverba, stimolazione sensoriale, giochi di parole ed enigmistica, ginnastica di gruppo, laboratorio di pittura, musica e canto, stimolazione cognitiva, cinema.

Crea occasioni di cultura organizzando gruppi, incontri tematici e coadiuvano il servizio religioso e liturgico in accordo con i Sacerdoti del territorio. Valorizza le ricorrenze con feste, manifestazioni ed eventi, collaborando al mantenimento delle relazioni tra Ospite e famiglia. Valorizza il volontariato sia del singolo sia in forma associazionistica.

Redige i progetti di vita individualizzati degli Ospiti (PVI) con la collaborazione dei familiari per ricostruire il racconto di vita dell'Ospite, favorendone l'adattamento alla vita comunitaria attraverso la ricostruzione delle storie di vita e la raccolta dei principali interessi.

● LA REFERENTE ALBERGHIERA

La Referente alberghiera **Simonetta Beninatto** coordina l'organizzazione dei servizi alberghieri, in stretta collaborazione con la Direzione e i referenti dei servizi, garantendo la qualità, l'efficienza e la continuità delle attività di supporto alla vita quotidiana degli utenti.

*Il Centro Diurno Residenza Tre Carpinì si avvale inoltre delle figure del **fisioterapista**, del **logopedista** e dello **psicologo** e offre **assistenza religiosa**.



CAPITOLO 3

I VOSTRI SPAZI



Il Centro Diurno vi accoglie in un ambiente tutto rinnovato

1. Sala Attività

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

2. Ristorante

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

3. Zona relax

Un'area con luci soffuse dotata di poltrone relax per il riposo pomeridiano

4. Palestra

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

5. Stanza multisensoriale

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

6. Bagno Assistito

Presso il Centro Diurno è possibile programmare il bagno settimanale con l'aiuto e il supporto del personale di assistenza

7. Zona culto

Accanto ai locali del Centro Diurno è presente una cappella dove, settimanalmente, è celebrata la Santa Messa

CAPITOLO 4

INFORMAZIONI PRATICHE



1. Modalità di ammissione

Per il regime in convenzione, occorre fare domanda presso il Distretto Socio-Sanitario della Azienda ULSS di iscrizione sanitaria.

In seguito alla valutazione dell'U.V.M.D., le modalità d'ingresso verranno concordate dall'Unità di Valutazione tra la persona, la sua famiglia e il Centro Diurno.

L'ingresso al Centro Diurno Tre Carpini si può effettuare anche in regime privato non convenzionato contattando direttamente l'assistente sociale della Struttura che predisporrà una lista d'attesa

3. Assistenza per pratiche amministrative

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

CAPITOLO 5

LA RISTORAZIONE



Una ristorazione gourmet che unisce nutrizione e piacere

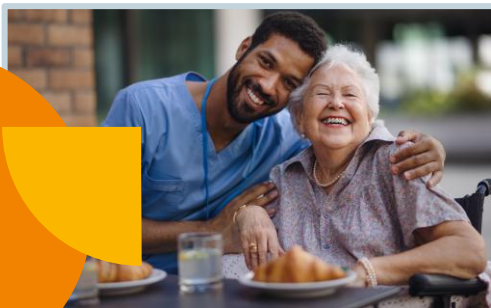
La Struttura è dotata di un'attrezzata cucina interna e ogni Ospite ha la possibilità di invitare amici e familiari all'ora di pranzo.

Particolare cura è dedicata alla ristorazione che, pur privilegiando i sapori di una cucina creativa, è attentamente calibrata sulle vostre esigenze, nel rispetto di eventuali prescrizioni di carattere medico sanitario, al fine di offrirvi una dieta corretta ed equilibrata.

1. Gli orari

Colazione	Spuntino	Pranzo	Merenda
Servita nella Sala Accoglienza a partire dalle	Servito nella Sala delle Attività alle ore	Servito in Sala Ristorante alle ore	Servita nella Sala delle Attività alle ore
08h30	10h30	12h30	15h30

Durante tutta la giornata il nostro personale vi proporrà acqua e bevande per aiutarvi a mantenere la giusta idratazione



2. La varietà dei menu

I MENU DELLA SETTIMANA

Il menù settimanale può essere consultato all’ingresso della sala ristorante, sulla nostra bacheca informativa.
Se non siete soddisfatti del menu, potete richiedere un piatto sostitutivo alla Referente Alberghiera in anticipo.
Potete esprimere la vostra opinione sul pasto che avete consumato sull’apposito quaderno posto in reception.

IL PRANZO A TEMA

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

3. Un esempio di menu

 Tre Carpini				Esempio di menù settimanale		
						
		LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
	COLAZIONE h 09:00	CAFFELLATTE TÈ FETTE BISCOTTATE BISCOTTI				
	PRANZO	TORTELLONI RICOTTA E SPINACI AL BURRO E SALVIA; BRESAOLA CON SCAGLIE DI GRANA; POMODORO IN INSALATA; FRUTTA FRESCA	RISOTTO CON ASPARAGI; SALSICCIA; PEPERONI AL FORNO; FRUTTA FRESCA	CRESPELLE AL POMODORO E MOZZARELLA; CARNE SIMMENTAL; INSALATA; FRUTTA FRESCA	PASTA AL RAGÙ; ROTOLO DI FRITTATA PHILADELPHIA E PROSCIUTTO; ZUCCHINE AL FORNO; FRUTTA FRESCA	PASTA ALLE VONGOLE E POMODORINI; INSALATA DI MARE CON OLIVE E SEDANO; PATATE AL VAPORE CON PREZZEMOLO; FRUTTA FRESCA
	MERENDA h 16:00	CROSTATINA/WAFER BUDINO ALLA VANIGLIA BRIOCHE S/Z				
		 ALTERNATIVA Pasta in bianco / Minestrina Formaggio morbido Affettato Purè / Insalata				



CAPITOLO 6

LA PRESA IN CARICO ADATTATA



“Ascolto, professionalità e gentilezza”

1. L'Accoglienza

Il Centro Diurno accoglie persone anziane non autosufficienti.

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

Il giorno dell'ingresso al Centro Diurno, l'ospite è accolto dalla Direzione, dal Coordinatore Infermieristico e dall'Assistente Sociale. Dopo l'accoglienza viene visitato dal Medico presente in Struttura

2. L'Unità Operativa Interna

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

2. Il Progetto di Vita Individuale

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

3. Il PAI

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





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

La nostra giornata tipo è così articolata:

dalle ore 07,30 alle 08:00 Accoglienza e benvenuto

dalle ore 08:30 alle 09:00 colazione nella sala Ristorante;

dalle ore 10:00 alle 12:00 attività socioeducative e/o riabilitative.

dalle ore 12:30 pranzo in sala ristorante

dalle ore 13:30 alle 15:00 riposo pomeridiano;

alle ore 15:30 merenda;

dalle ore 16:00 alle 17:00 attività socioeducative e/o riabilitative.

Dalle ore 17:00 alle 17:30 rientro al domicilio con supporto di un familiare o referente



CAPITOLO 7

ANIMAZIONE E VITA SOCIALE



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



La nostra educatrice vi propone ogni giorno una varietà di attività sulla base dei vostri interessi

Il nostro Centro Diurno è un luogo dove vivere e stringere relazioni tra le persone. Il nostro personale si impegna per accogliervi quotidianamente con cura e amorevolezza, proponendovi attività settimanali che tengano conto dei vostri desideri, aspettative e necessità. Le attività sono raggruppate in 7 aree, per offrire un'ampia gamma di servizi:

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

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

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

Le attività proposte dal Centro Diurno sono attività individuali e di gruppo finalizzate a:

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



Pet Therapy

Attività di pet therapy



Progetti intergenerazionali

Collaborazione con le scuole del territorio per creare un ponte tra l'esperienza degli ospiti e il sorriso dei bambini.



Il Gazzettino interno

Una volta al mese potrete trovare in reception il nostro **giornale interno** che riprende le animazioni e le attività del mese



Feste di compleanno

Vi aiutiamo ad organizzare le vostre feste di Compleanno



Un esempio di attività settimanali

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	Ginnastica Dolce Recita del Santo Rosario	Laboratorio della cura del Se'
Martedì	Laboratorio creativo	Giochi da tavolo e di società
Mercoledì	Te' e dolci ricordi	Laboratorio creativo
Giovedì	Allenamento alla memoria	Santa Messa in presenza
Venerdì	Laboratorio di cucina	Pomeriggio al cinema

CAPITOLO 8

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE



Confort e benessere



Parrucchiere

Per il vostro confort e benessere, un parrucchiere professionista è presente una volta alla settimana nei locali situati accanto al Centro Diurno.

Per le tariffe potete consultare il listino prezzi posto in reception. Per prendere appuntamento, fate riferimento alla Referente Alberghiera Simonetta Beninatto



Pedicure e Manicure

È presente un servizio di manicure e pedicure

Per le tariffe potete consultare il listino prezzi nel capitolo Tariffe, che è esposto anche in reception.

•
•

CAPITOLO 9

TARIFFE





TARIFFE DEL CENTRO DIURNO

Rette di degenza privati in vigore dal 01/01/2026

Full time	Retta giornaliera
Ore 07,30 - 17,00	€ 55,00

Rette di degenza convenzionati in vigore dal 01/01/2026

Full time	Retta giornaliera
Ore 07,30 - 17,00	€ 35,00

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



LISTINO TARIFFE

PARRUCCHIERE

PIEGA DONNA	EURO 19.00
TAGLIO DONNA	EURO 18.00
TAGLIO UOMO	EURO 16.00
PERMANENTE	EURO 30.00
TINTA	EURO 27.00
DEPILAZIONE VISO E SOPRACCIGLIA	EURO 11.00

La professionista sarà presente in Residenza a cadenza settimanale
dalle 9.30 alle 17

ESTETISTA

PEDICURE ESTETICA	EURO 25.00
MANICURE ESTETICA	EURO 15.00

Il professionista sarà presente in Residenza su prenotazione

Le tariffe si intendono non comprensiva di Iva





LISTINO TARIFFE

TARIFFE SERVIZI AGGIUNTIVI

COMPLEANNI

Compleanno Festa in Famiglia MAX 6 invitati + il residente --- **80 €**

Compleanno Grand Festa da 7 a MAX 15 invitati + il residente --- **150 €**

Compleanno Torta per tutti (servita dopopranzo a tutti gli ospiti) --- **80 €**

PROGRAMMI ALLENA-MENTE

Stimolazione multisensoriale individuale (stanza snoezelen) 1 seduta --- **50 €**

Stimolazione multisensoriale con i familiari (stanza snoezelen) 1 seduta --- **70 €**

Percorso stimolazione multisensoriale individ. (stanza snoezelen) 4 sedute -**150€**

Percorso stimolazione cognitiva individuale 4 sedute --- **120 €**

Percorso Palestra-Mente (Psico+Fisio) 4 sedute --- **150 €**

PROGRAMMA RIMETTIAMOCI IN PISTA

Seduta fisioterapica individuale da 1 ora --- **50 €**

Percorso 5 sedute fisioterapiche individuali da 1 ora --- **250 €**

Massaggi fisioterapici individuali da 30' 2 sedute (+ 1 omaggio) --- **100€**

PROGRAMMA RIDIAMOCI VOCE

Seduta logopedica individuale --- **50 €**

Percorso 5 sedute logopediche individuali --- **250 €**

SPORTELLLO PSICOLOGICO PER I FAMILIARI -anche ON-LINE DA REMOTO-

Seduta di terapia individuale da 50 min. --- **50 €**

Percorso 5 sedute individuali da 50 min. --- **250 €**

DOCUMENTI SANITARI

Stampa DIARIO CLINICO originale timbrato dal Medico --- **60 €**

Pack relazioni dei professionisti PSICO, FISIO, EDU E LOGO (tutte o a scelta) --- **35€**

Documenti gratuiti: - *SVAMA sanitaria e cognitivo-funzionale*

- *Dichiarazioni di ospitalità in carta semplice*

Le tariffe si intendono comprensive di Iva

CAPITOLO 10

I VOSTRI DIRITTI





Diritti e Libertà

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



Protezione giuridica

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



Espressione e partecipazione degli Ospiti e dei loro familiari

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

1. Di persona alla direzione
2. Compilando il libro dei suggerimenti in reception
3. Compilando il sondaggio annuale sul grado di soddisfazione
4. Utilizzando la cassetta dei suggerimenti



La protezione dei dati personali

emeis Italia S.p.A., con sede legale in via San Donato 97, 10144 Torino (TO), iscritta al Registro delle Imprese con il numero 03328780964, raccoglie e tratta i Suoi dati personali in qualità di **Titolare del trattamento**.

● LE FINALITÀ

emeis Italia S.p.A. raccoglie e tratta i dati personali degli Ospiti e delle persone che fungono da loro riferimento (Familiari, Legali Rappresentanti, *Caregivers*, ...) per finalità determinate, esplicite e legittime quali:

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

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



Basi Giuridiche

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

- L'esecuzione del contratto con *emeis* Italia S.p.A.
- L'adempimento degli obblighi legali cui la nostra attività è soggetta
- Il legittimo interesse perseguito da *emeis* Italia S.p.A.
- In alcuni casi specifici, il Suo consenso



I dati trattati

emeis Italia SPA tratta le seguenti principali categorie di dati personali:

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



Durata di conservazione dei dati personali

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



Destinatari

Interni

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

Esterni

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



I Suoi diritti sui dati

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

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

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

Se desidera esercitare tali diritti, la Sua richiesta deve essere inviata al:

Responsabile della Protezione dei Dati

via *email*

privacy.emeisitalia@emeis.com

oppure per posta

emeis Italia SPA – PRIVACY,
via Carlo Angela 1, 10077
San Maurizio Canavese (TO),

unitamente a un documento di riconoscimento.

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

Posta elettronica:

protocollo@gpdp.it

Posta elettronica certificata:

protocollo@pec.gpdp.it

● ACCESSO ALLA CARTELLA SANITARIA

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

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



● RILASCIO DOCUMENTAZIONE SANITARIA

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

Il costo del rilascio della documentazione sanitaria è il seguente:

25 euro più IVA

CAPITOLO 11

PERCORSO QUALITÀ E BUON TRATTAMENTO



I nostri valori al vostro servizio

Il Centro Diurno Tre Carpini fa propria la mission che **emeis** ha definito per l'anno 2024 e che si esprime attraverso i seguenti 4 valori:



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



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



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



Il desiderio di apprendere, perché più impariamo, meglio curiamo

“la vostra soddisfazione è al centro del nostro impegno”



Valutazione della Qualità

Questionario di gradimento

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

Reclami / proposte

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

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

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



Le buone pratiche

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

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

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

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

Misure attuate per promuovere un buon trattamento

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

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

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



LISTA DEGLI ALLEGATI

1. **Norme e procedure**
Regolamento interno del Centro Diurno
Gestione emergenze
2. **Garanzia del Rispetto della Persona Umana**
3. **Carta Europea dei Diritti della persona**
bisognosa di cura e assistenza a lungo termine
4. **Carta Europea delle Responsabilità del**
Residente bisognoso di Cura e Assistenza a
Lungo Termine
5. **Emeis, Società Benefit**

Norme e procedure

Regolamento Interno

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

Normative

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

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

Gestione Emergenze

La struttura mette in atto le procedure relativa a:

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

Garanzia del Rispetto della Persona Umana

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

***Emeis*, Società Benefit**

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

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

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

Gli impegni che noi del centro Diurno Tre Carpini, insieme ai colleghi del gruppo *emeis*, portiamo avanti ogni giorno, sono i seguenti:

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

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

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

[illegible]

This image shows a full page of white paper with horizontal dashed lines in a dark teal color. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the paper.

[illegible]

un Centro



CENTRO DIURNO TRE CARPINI

Viale Caccianiga N.4

31052 Maserada sul Piave (TV)

Telefono: 0422 777811

Mail : trecarpini@orpea.it

emeis ITALIA S.p.A.

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

Tel. +39 011 9274111

C.F. e P.Iva N. Iscriz. Reg. Imp. 03328780964

PEC: emeisitalia@legalmail.it

Mail: segreteria generale@orpea.it

Sito web: www.emeis.it