

Benvenuti!

Carta dei servizi

Residenza
Camponogara

www.emeisitalia.it

un centro



BENVENUTI

Gentile Ospite, Gentile Famiglia

Benvenuti nel Centro Servizi Residenza Camponogara.

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

Ci auguriamo che le vostre giornate trascorse presso la Residenza 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 della Residenza.

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

Andrea Ferro
Direttore del
Centro Servizi
Camponogara

Agosto 2026



SOMMARIO

Capitolo 1	04
Capitolo 2	08
Capitolo 3	17
Capitolo 4	19
Capitolo 5	21
Capitolo 6	24
Capitolo 7	27
Capitolo 8	31
Capitolo 9	33
Capitolo 10	37
Capitolo 11	45
Lista degli allegati	53

CAPITOLO 1

LA VOSTRA RESIDENZA





RESIDENZA CAMPONOGARA

Via Premaore, 39 -
30010 Camponogara
VE

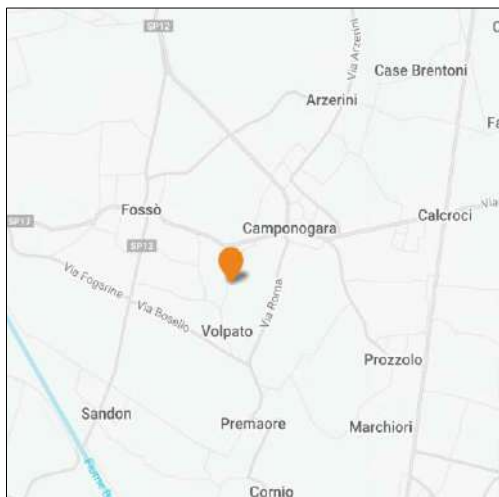
Residenza Camponogara

Il Centro Servizi “Residenza Camponogara” è una struttura socio-assistenziale per persone anziane non autosufficienti

1. Dove siamo

La Residenza è situata in una zona tranquilla poco distante dal centro del paese di Camponogara.

Si trova a metà strada tra le città di Padova e Venezia, dalle quali dista circa 30 minuti in auto.



Al di fuori degli orari di apertura dell'ufficio, potete sempre contattarci al numero di telefono 041/5158266

2. Come raggiungerci

● IN AUTOMOBILE

Provenendo da Venezia, bisogna seguire le indicazioni per il Municipio in direzione di Fossò; via Premaore è una laterale a sinistra.

Provenendo da Padova, superare Fossò e proseguire verso il centro di Camponogara; via Premaore si trova sulla destra.

3. L'accoglienza

**Il Centro è aperto
dalle ore 9,00 alle ore 18,30
di tutti i giorni**

Centro Servizi **Residenza Camponogara**

Il Centro Servizi persone anziane Residenza Camponogara fa parte del Gruppo *emeis* da agosto 2024: è autorizzato con Decreto Dirigenziale Azienda Zero n. 537 del 21/11/2024 ed è accreditato con DGR Veneto n. 510 del 13/05/2025.

La Residenza si sviluppa su 3 piani ed è organizzata con 120 posti letto per l'accoglienza di persone anziane non autosufficienti.

Inoltre è presente un Centro Diurno autorizzato per 30 posti nel quale gli anziani svolgono varie attività ricreative, di stimolazione cognitiva e di cura.

Particolare attenzione è posta ai servizi alberghieri, di assistenza alla persona e di assistenza infermieristica. La Residenza tiene in estrema considerazione la sicurezza dei propri Residenti, l'affidabilità e la professionalità del personale, nonché i livelli di soddisfazione dei Residenti.

La Struttura è dotata di un ampio parcheggio privato esterno, giardini e terrazze panoramiche a beneficio dei Residenti e dei loro familiari. Gli spazi comuni sono ampi e confortevoli: luoghi ottimi per incontrare amici e famigliari o per socializzare con gli altri Residenti.

Sono presenti al piano terra una sala ristorante, la zona bar e la sala culto per le funzioni religiose.

Al primo piano si trovano la palestra attrezzata per le attività motorie di riabilitazione, svolte dal personale specializzato, e il salone del parrucchiere e barbiere.

Al secondo piano c'è la sala polivalente per le attività educative e di animazione

Capitolo 2

L'ÉQUIPE



« UNA ÉQUIPE ATTENTA AL BENESSERE DEGLI OSPITI »

Il Personale al vostro servizio

Il personale della Residenza è facilmente identificabile grazie al tesserino di riconoscimento e alla divisa

- Per gli Infermieri:
Divisa Blu
- Per il Coordinatore Infermieristico
Divisa Blu
- Per gli Educatori,
Psicologo, Logopedista:
Divisa Lilla
- Per i Fisioterapisti:
Divisa Arancio
- Per gli OSS e Ausiliari
Divisa Bianca

« UNA ÉQUIPE ATTENTA AL BENESSERE DEI SUOI OSPITI »

Organigramma del Centro Servizi

Direttore**Personale amministrativo e
Assistente Sociale****Coordinatrice
Infermieristica****Infermieri****Referenti
Oss****OSS****Personale
Ausiliario****Educatori****Personale
di
riabilitazione:
Fisioterapista****Psicologo****Logopedista****Capocuoco****Brigata di
cucina****Referente
alberghiero****Personale
pulizie****Manutentore**

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 di assistenza

● I MEDICI DI STRUTTURA

La Dott.ssa Irene Albano e il Dott. Sami Ashkar. Sono Medici convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale in sezione E, che garantiscono un'assistenza sanitaria a tutti i residenti in collaborazione con i medici del territorio.

● L'ASSISTENTE SOCIALE

La Dott.ssa Silvia Deppieri si occupa della gestione dei rapporti con le Unità di Valutazione Multidisciplinari Distrettuali e gli eventuali servizi specialistici territoriali coinvolti per la definizione degli ingressi delle persone nella Residenza. 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 e con le famiglie.

● L'ASSISTENZA SANITARIA

Il compito dell'équipe medica è quello di vigilare sullo stato di salute del Residente in collaborazione con la Coordinatrice Infermieristica e il personale socioassistenziale. I medici si rendono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari alla Persona residente 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 il Residente nella struttura ospedaliera competente per territorio.



● IL COORDINATORE INFERMIERISTICO

La Coordinatrice Infermieristica coordina l'operato degli infermieri in stretta collaborazione con il medico di medicina generale e la Direzione.

● GLI INFERMIERI

Gli infermieri garantiscono l'assistenza infermieristica 24/24 ore.

Lavorano attenendosi ai decreti che regolano la loro professione. Agiscono sotto la responsabilità della Direzione e della Coordinatrice Infermieristica. La loro presenza permette la tempestiva segnalazione al Medico di ogni variazione delle condizioni di salute del Residente. 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 al Residente una cura e assistenza nelle 24 ore, 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 Residente è programmata in sede di unità operativa interna dove avviene la predisposizione del PAI e dei Piani di Cura individuali.

Il **PERSONALE ALBERGHIERO** svolge un ruolo fondamentale all'interno della nostra struttura, contribuendo quotidianamente a mantenere un ambiente pulito, ordinato e accogliente. Grazie alla loro professionalità e dedizione, le camere e gli spazi comuni sono sempre curati nei dettagli per garantire il massimo comfort e benessere a tutti i nostri residenti. Queste figure si occupano con attenzione della pulizia delle camere e della preparazione dei pasti, assicurando il rispetto delle normative igienico-sanitarie e offrendo un servizio attento alle esigenze di ogni residente.

● **IL PERSONALE AUSILIARIO**

Il personale ausiliario supporta il lavoro degli operatori socio sanitari occupandosi di attività di assistenza indiretta (es. riordino spazi comuni, ripristino biancheria letto ecc.)

● **LA REFERENTE ALBERGHIERA**

La Referente Alberghiera è la persona dedicata a garantirLe un soggiorno confortevole e sereno. Si occupa di coordinare il servizio di pulizia e degli spazi comuni. Si assicura che ogni ambiente sia sempre ordinato e sicuro. È a Sua disposizione per qualsiasi necessità legata alla gestione della Sua camera e per rispondere a eventuali richieste riguardanti il comfort quotidiano. La Sua attenzione contribuisce a creare un ambiente accogliente e piacevole per tutti i nostri residenti. Non esiti a rivolgersi a lei per qualsiasi informazione o supporto.

● **IL CAPO CUOCO**

Il Capo Cuoco Luca Marinello, è il responsabile della preparazione dei pasti, garantisce un'alimentazione sana, equilibrata e adatta alle esigenze di ogni residente. Coordina la cucina e supervisiona la qualità degli ingredienti e delle pietanze servite. È attento a rispettare eventuali diete speciali prescritte per motivi di salute e si impegna a offrire menù gustosi e variati per il Suo benessere e piacere. Può rivolgersi a lui per qualsiasi esigenza o richiesta relativa alla Sua alimentazione.

● I FISIOTERAPISTI

Le Fisioterapiste **Laura Valentini, Camilla Farigliosi e Violeta Serban** lavorano all'interno dell'équipe multidisciplinare in relazione alla valutazione, stesura, attuazione e verifica del PAI di ogni Residente.

Elaborano il programma rieducativo volto all'individuazione e al soddisfacimento dei bisogni del residente e praticano l'attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive. Progettano, realizzano e sorvegliano le attività di gruppo mirate al mantenimento della motilità globale, della socializzazione e della prevenzione dei danni secondari.

Si occupano dell'attività motoria di gruppo, la ginnastica dolce, che garantisce al Residente il piacere di fare movimento per sentirsi meglio in tutta sicurezza. I programmi di attività fisica e motoria vengono attuati in accordo con i medici.

● LO PSICOLOGO

Il Dott. **Luca Calveri** presta attività di sostegno e riabilitazione/stimolazione cognitiva agli Ospiti, mediante colloqui clinici e interventi individuali e di gruppo. Presta inoltre attività di sostegno ai familiari e ai caregiver.

Lo psicologo approfondisce la conoscenza del Residente per definire un quadro dello stato affettivo, cognitivo, sociale, psicologico e valuta e identifica eventuali deficit e problematiche comportamentali, psicologiche e relazionali. A tal fine utilizza le informazioni assunte dall'assistente sociale, osservazioni, test di valutazione e colloqui con Residente e i suoi familiari. In base agli esiti di tali valutazioni, con l'équipe della struttura viene redatto il PAI. Particolare cura è dedicata all'assistenza dei Residenti affetti da demenza, con riferimento alla stimolazione cognitiva e al sostegno alla famiglia.



● IL SERVIZIO EDUCATIVO

Gli Educatori professionali **Ylenia Canton** e **Paolo Trevisan** facilitano l'integrazione del Residente all'interno della vita comunitaria della Residenza. Valorizza e potenziano le facoltà della persona attraverso la stimolazione attiva, le attività di gruppo e il sostegno relazionale.

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

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

Redigono i progetti di vita individualizzati dei Residenti con la collaborazione dei familiari per ricostruire il racconto di vita del residente, favorendone l'adattamento alla vita comunitaria attraverso la ricostruzione delle storie di vita e la raccolta dei principali interessi.

● IL LOGOPEDISTA

Il Logopedista Dott. **Tommaso Mazzonetto** si occupa dei disturbi del linguaggio e della comunicazione ed esegue le valutazioni relative alle capacità di masticazione e deglutizione dei Residenti. In collaborazione con il medico indica eventuali cambiamenti della dieta proposta e predispone per gli OSS le indicazioni di gestione e monitoraggio dei pasti.



● L'ASSISTENZA RELIGIOSA

La Residenza garantisce alle Persone che lo desiderano l'assistenza religiosa offerta da un sacerdote di rito cattolico. È presente una Cappella al piano terra dove settimanalmente viene celebrata la Santa Messa da un Sacerdote del territorio. Qualora il Residente desiderasse contattare Ministri di altri culti, potrà rivolgersi alla Coordinatrice Infermieristica o alla Direzione, che si attiveranno in tal senso.



CAPITOLO 3

I VOSTRI SPAZI



La Residenza vi accoglie in un ambiente caldo e confortevole

1. Sala Attività

Due grandi sale dove svolgere le attività educative e di animazione insieme agli educatori, al piano terra e al secondo piano

2. Ristorante

Un luogo accogliente e conviviale per poter pranzare, e cenare, tutti insieme, gustando i piatti proposti dalla cucina

3. Zona giorno Caminetto

Un'area di socializzazione con i familiari dotata di tavolini sia interni sia esterni per godersi momenti di convivialità con i propri cari e con gli amici

4. Palestra

Un luogo pensato per svolgere esercizi di ginnastica dolce e rimanere attivi sotto la guida delle fisioterapiste

5. Terrazze e spazi esterni

Sono presenti due terrazze nelle zone giorno che possono essere utilizzate per beneficiare di momenti all'aria aperta e per le attività ricreative. All'esterno della Residenza è presente un ampio giardino con zone attrezzate con tavoli e ombrelloni e fioriture di erbe officinali.

6. 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

Il Centro Servizi è convenzionato con l'AULSS 3. 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 la Residenza.

L'ingresso alla Residenza Camponogara si può effettuare anche in regime privato non convenzionato, contattando direttamente l'assistente sociale della Struttura che predispone una lista d'attesa. La scheda SVAMA è richiesta anche per gli ingressi privati.

2. Assistenza per pratiche amministrative

I familiari, tramite il professionista di competenza, sono seguiti per le eventuali pratiche relative al Residente (ad es: SVAMA, invalidità civile, richiesta ausili, nomina di amministratore di sostegno, ecc.)



CAPITOLO 5

LA RISTORAZIONE



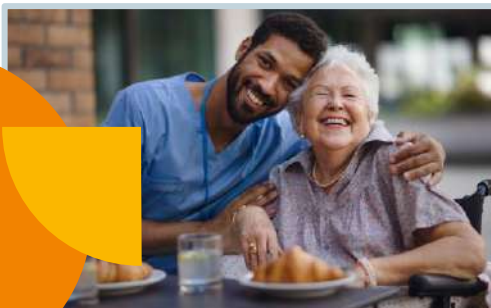
Una ristorazione gustosa che unisce nutrizione e piacere

La Struttura è dotata di un'attrezzata cucina interna.

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

Pranzo	Merenda	Cena
Servito in Sala Ristorante e nei Soggiorni dei Nuclei Residenziali alle ore 12.00	Servito nei Soggiorni dei Nuclei Residenziali Alle ore 16.00	Servita in Sala Ristorante e nei Soggiorni dei Nuclei Residenziali alle ore 18.00
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 giornaliero 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.

3. Un esempio di menu

	Colazione	Pranzo	Merenda	Cena
LU	Caffè latte, the, fette biscottate, biscotti	Pasta zucca e speck, trippa, piselli	Frutta	Crema di legumi, merluzzo al forno, bieta all'olio
MA	Caffè latte, the, fette biscottate, biscotti	Gnocchi al pomodoro, lonza alle mele, fagiolini all'olio	Frutta	Zuppa di verdure, frittata con zucchine, carote al burro
ME	Caffè latte, the, fette biscottate, biscotti	Risotto con salsiccia, pollo aromatizzato, cavolfiori all'olio	Frutta	Pasta e ceci, bastoncini di pesce, finocchi gratinati
GI	Caffè latte, the, fette biscottate, biscotti	Pennette amatriciana, polenta funghi formaggio, fagioli	Frutta	Crema di patate, affettato misto, zucchine trifolate
VE	Caffè latte, the, fette biscottate, biscotti	Spaghetti al tonno, salmone al forno, spinaci spadellati	Frutta	Crema di zucchine con crostini, torta salata con spinaci, broccoli
SA	Caffè latte, the, fette biscottate, biscotti	Pasta all'arrabbiata, bollito misto, purè	Frutta	Crema di fagioli, polpettine al pomodoro, macedonia di verdure
DO	Caffè latte, the, fette biscottate, biscotti	Lasagne al forno, polpettone al forno, patate	Frutta	Ravioli in brodo, tris di formaggi, cavaletti di Bruxelles

CAPITOLO 6

LA PRESA IN CARICO



“Ascolto, professionalità e gentilezza”

1. L'Accoglienza

La Residenza accoglie persone anziane non autosufficienti.

Il riconoscimento del Residente come persona comporta la necessità di attivare una presa in carico individualizzata.

Il giorno dell'ingresso in Residenza, la Persona è accolta dalla Direzione, dalla Coordinatrice Infermieristica e dall'Assistente Sociale.

Dopo l'accoglienza viene conosciuta dagli altri professionisti presenti nell'équipe.

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, l'Educatore, in collaborazione con i familiari, completa 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'équipe 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 dei Residenti

La nostra giornata tipo è così articolata:

- dalle ore 07,30 alle 09:00: Risveglio, igiene e colazione
- dalle ore 10:00 alle 12:00: attività socioeducative e/o riabilitative.
- dalle ore 12:00: pranzo in sala ristorante o nei soggiorni
- dalle ore 13:30: eventuale riposo pomeridiano;
- alle ore 16:00: merenda;
- dalle ore 15:30 alle 17:30: attività socioeducative e/o riabilitative.
- Dalle ore 18:00 alle ore 19:00: cena in sala ristorante o nei soggiorni



CAPITOLO 7

ATTIVITÀ EDUCATIVE E VITA SOCIALE



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



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

La nostra Residenza è un luogo dove vivere 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 sentirsi come a casa, per sentirsi utili.
- **Attività di coinvolgimento:** Rispettando i valori e le convinzioni di ciascuno e rimanere un buon cittadino.



Potete consultare il programma delle attività educative nei pannelli informativi posti nella hall di accoglienza e nei soggiorni dei nuclei.

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

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



Progetti intergenerazionali

Collaborazione con scuole, associazioni del territorio



Il Giornalino 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	Stimolazione cognitiva	Cineforum
Martedì	Ginnastica di gruppo	Tombola
Mercoledì	Laboratorio artistico	Ruota della Fortuna
Giovedì	Laboratorio logopedico	Rosario Cruciverba
Venerdì	Attività di reminiscenza	Laboratorio Musicale
Sabato	Santa Messa	Pomeriggio con le famiglie
Domenica	Pranzo con la famiglia su prenotazione	Cineforum



CAPITOLO 8

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE



Comfort e benessere



Parrucchiere

Per il vostro comfort e benessere, un parrucchiere professionista è presente durante la settimana nei locali situati al primo piano della Residenza.

Per le tariffe potete consultare il listino prezzi a pag. 36.

Per prendere appuntamento, fate riferimento alla Reception.



Pedicure e Manicure

È presente anche un servizio estetico di manicure e pedicure, le cui tariffe sono esposte in Reception e a pag. 36. Per prendere appuntamento, fate riferimento alla Reception.



CAPITOLO 9

TARIFFE





TARIFFE

Rette di degenza privati
In vigore dal 01/09/2026

Tipologia Camera	Retta giornaliera
Camera doppia standard	€ 119,00
Camera singola standard	€ 129,00

I contratti a tempo determinato con durata pari o inferiore a tre mesi subiscono una maggiorazione del 10% sulla retta di degenza giornaliera.

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





TARIFFE

Rette di degenza convenzionati

Tipologia di stanza	Quota a carico del SSR	Quota a carico dell’Ospite	Retta Degenza
Stanza doppia	€ 52,00	€ 76,00	€ 128,00
Stanza singola	€ 52,00	€ 86,00	€ 138,00

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





LISTINO TARIFFE

Parrucchiera

- SHAMPOO E PIEGA DONNA € 20,00
- TAGLIO UOMO € 16,00
- TAGLIO DONNA € 23,00
- FRIZIONE € 5,00
- PERMANENTE € 28,00
- COLORE € 25,00
- SCHIUME COLORATE/FISSATIVE € 8,00

Estetista

- PEDICURE CURATIVO € 30,00
- MANICURE CON SMALTO € 15,00
- CERETTA VISO € 8,00
- MASCHERA VISO € 15,00
- TRATTAMENTO ANTI-AGE € 45,00
- MASSAGGIO PLANTARE € 30,00

Servizio di Lavanderia
euro 122,00 al mese



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:

- Di persona alla direzione
- Compilando il libro dei suggerimenti in reception
- Compilando il sondaggio annuale sul grado di soddisfazione
- Utilizzando la cassetta dei suggerimenti
- Partecipando al **Comitato Ospiti-Familiari**

Il Comitato Ospiti-Familiari

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

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

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





La protezione dei dati personali

RSA Camponogara S.R.L., con sede legale in via San Donato 97, 10144 Torino (TO), iscritta al Registro delle Imprese con il numero 10916660961, raccoglie e tratta i Suoi dati personali in qualità di **Titolare del trattamento**.

● LE FINALITÀ

RSA Camponogara S.R.L. raccoglie e tratta i dati personali degli Ospiti e delle persone che fungono da loro riferimento (Familiari, Legali Rappresentanti, *Caregiver*, ...) 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 **RSA Camponogara S.R.L.**
- L'adempimento degli obblighi legali cui la nostra attività è soggetta
- Il legittimo interesse perseguito da **RSA Camponogara S.R.L.**
- 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	iban per fatturazione
Dati c.d. sensibili (trattamento dei dati relativi alla salute ex art. 9, 2, h) del <i>GDPR</i>)	Certificati medici, impegnative di residenzialità, cartella sanitaria
Dati giudiziari	Eventuale Nomina Tutore, Amministratore di Sostegno



Durata di conservazione dei dati personali

I Suoi dati saranno conservati in conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili, secondo quanto debitamente specificato all'interno delle Informativa *privacy* (consegnate di persona o affisse nei locali della Residenza) 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 cui si basano, 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.camponogara@emeis.com

oppure per posta

**RSA Camponogara S.R.L.
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 della Residenza, 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

La Residenza Camponogara 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 della Residenza 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.

Standard di Qualità

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

Dal 1998, il Gruppo *emeis* è impegnato in un processo di qualità volontario procedendo attraverso:

● La partecipazione del Personale al processo qualità

Sulla base di questa ottica di performance e del suo approccio etico la Direzione Generale del Gruppo mobilita l'insieme dei collaboratori che sono al servizio dei propri Residenti e dei propri Pazienti, intorno ai valori legati alla loro pratica professionale: ascolto, rispetto, riservatezza, pazienza, buonumore, responsabilità.

● La predisposizione di strumenti operativi

La formazione continua dei propri collaboratori (un impegno fino dal 1999).

La creazione di Dipartimento Qualità annesso alla Direzione Generale (fin dal 2001).

L'elaborazione, insieme alle équipes di tutte le strutture, di **buone pratiche comuni** e di **procedure qualità rigorose** e relative a tutte le fasi della presa in carico del Residente/Paziente. Tutti questi documenti sono disponibili nei **raccoglitori qualità** che si trovano: nei dossier rosa le Cure, nei dossier blu l'Amministrazione, nei dossier verdi l'Alberghiero, nei dossier gialli la Ristorazione.

Una procedura di azione preventiva per identificare le situazioni di rischio e adottare le misure appropriate.

● L'organizzazione della valutazione

Le attività all'interno delle strutture del Gruppo vengono svolte nel rispetto della “Carta degli impegni di *emeis*” (creata nel 2000) che individua le aspettative dei Residenti/Pazienti e delle loro famiglie.

Dal 2001 ogni anno viene condotta un'indagine indipendente di soddisfazione dei Residenti e delle loro famiglie per recepire il loro livello di soddisfazione e permettere alle équipes di individuare gli assi di miglioramento per l'anno successivo.

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

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

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

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

● La Certificazione Qualità

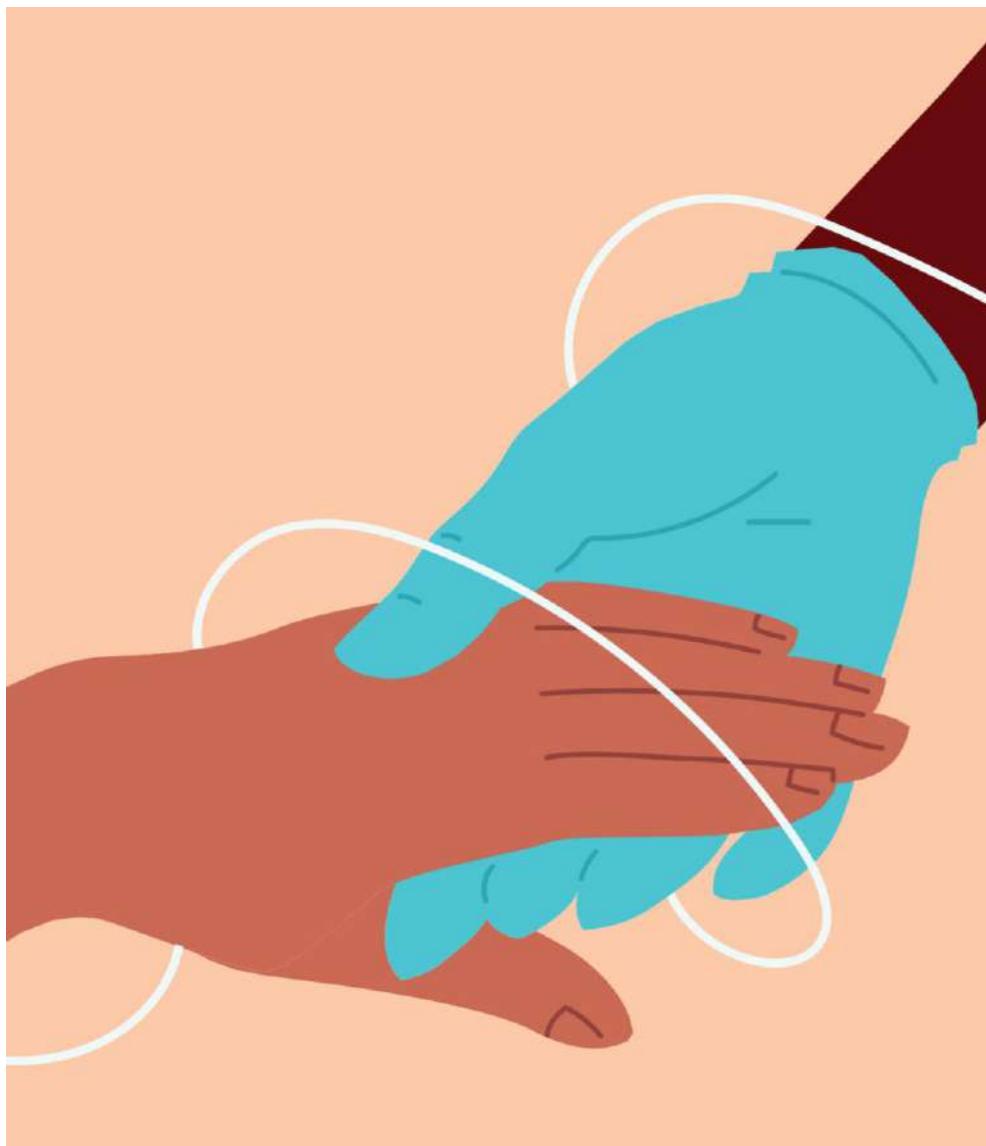
A partire dal 2026 la struttura ha ottenuto la **Certificazione ISO 9001** da parte di un organismo di terza parte che ha valutato la conformità del sistema di gestione per la qualità ai requisiti della norma ISO 9001.

Tale certificazione rappresenta per il Gruppo *emeis* Italia e per la struttura uno strumento importante per consolidare standard operativi chiari, condivisi e misurabili, a supporto dell'efficienza organizzativa e della qualità dei servizi erogati.

Inoltre attesta l'adozione di un sistema di gestione capace di supportare la struttura nel monitoraggio dei processi, nella gestione dei rischi e delle opportunità, nella misurazione delle performance e nel miglioramento della soddisfazione dei clienti, degli utenti e degli stakeholder.

L'adozione di un sistema di gestione certificato conferma la volontà di promuovere un modello organizzativo orientato alla qualità, alla trasparenza e al miglioramento continuo, valorizzando la capacità della struttura di operare secondo criteri strutturati e verificabili.





LISTA DEGLI ALLEGATI

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

Norme e procedure

Regolamento Interno

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

Normative

All'interno della Residenza 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 delle 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.

Gestione del Rischio clinico

La Residenza pianifica annualmente le azioni di prevenzione, monitoraggio e miglioramento continuo per garantire la sicurezza degli Ospiti e ridurre gli eventi avversi

Composizione del **Comitato degli Ospiti e Familiari**

● Presidente del comitato degli Ospiti
Sig.ra Valentina Salin

● Segretaria
Sig.ra Alessandra Boran

● Rappresentanti degli Ospiti
Sig.ra Maria Luigia Mescalchin
Sig.ra Luigi Martignon
Sig.ra Neva Rizzi

I membri del Comitato degli Ospiti e Familiari sono stati eletti alla presenza della Direzione, degli Ospiti e delle famiglie. L'ultimo verbale del Comitato degli Ospiti e Familiari è disponibile presso la reception della Residenza.

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 a 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 Servizi Residenza Camponogara, 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 a questi quattro impegni strategici e sarà guidata da un Comitato di Missione indipendente, a garanzia di trasparenza e coerenza.

This image shows a full page of white paper with horizontal dashed blue lines, similar to primary-ruled notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

[illegible]

Una residenza



CENTRO SERVIZI RESIDENZA CAMPONOGARA

RSA CAMPONOGARA S.r.l.

Sede Legale: Via San Donato - 10144 Torino TO

Tel 011.9274111 - Fax 0119274140 - camponogara@emeis.com

CF e PI 10916660961

Via Premaore 39

Camponogara (VE)

***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@emeis.com

Sito web: www.emeis.it