

# Carta dei servizi

CASA MIA  
VERDELLO

 CASA MIA VERDELLO

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

un centro



## **Gentile Ospite, Gentile Famiglia**

Nella RSA Casa Mia Verdello.

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

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

**Egidio Passera**  
**Direttore della RSA**

**Gennaio 2026**

CASA MIA VERDELLO

# SOMMARIO

<b>Capitolo 1</b>	<b>05</b>
<b>Capitolo 2</b>	<b>09</b>
<b>Capitolo 3</b>	<b>15</b>
<b>Capitolo 4</b>	<b>17</b>
<b>Capitolo 5</b>	<b>22</b>
<b>Capitolo 6</b>	<b>25</b>
<b>Capitolo 7</b>	<b>28</b>
<b>Capitolo 8</b>	<b>32</b>
<b>Capitolo 9</b>	<b>34</b>
<b>Capitolo 10</b>	<b>40</b>
<b>Lista degli allegati</b>	<b>44</b>

# CAPITOLO 1

# LA

# STRUTTURA





  
CASA MIA VERDELLO

Via XXV Aprile, 9  
Verdello (BG) 24049  
Tel. 035 871959  
Fax 035 882440

*email: verdello@emeis.com*  
*Pec: verdello@legalmail.it*

*www.emeisitalia.it*



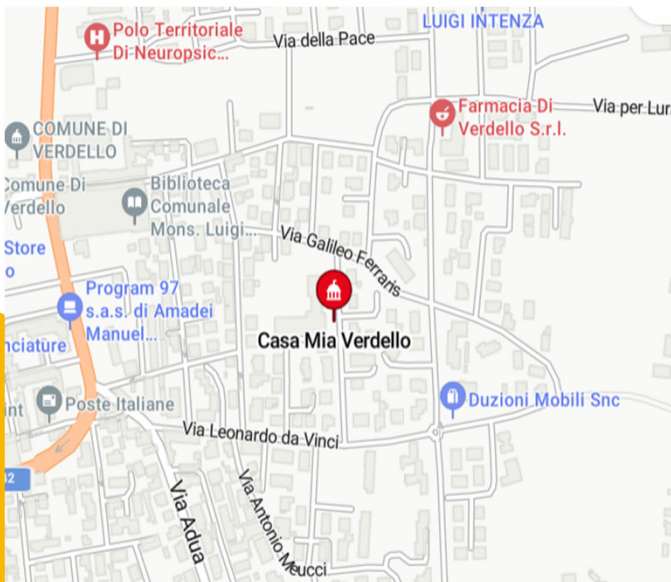
# RSA Casa Mia Verdello

Questa Carta dei Servizi nasce con l'obiettivo di offrire una corretta informazione del nostro operato agli Ospiti, ai loro familiari e agli Enti interessati al convenzionamento.

Nasce inoltre per noi come valido strumento di verifica e di ricerca continua di un percorso di qualità e professionalità in grado di dare il meglio per le persone che vivono all'interno della nostra RSA.

## 1. Dove siamo

Residenza Casa Mia Verdello è ubicata nel centro del paese, in Via XXV Aprile 9, a pochi minuti dalla città di Bergamo. È adiacente al luogo dove si svolge il mercato settimanale in via Gramsci, a circa 500 metri dal Parco Comunale, dal Municipio, dalla Parrocchia e da luoghi di spessore culturale come il Museo del Territorio o da luoghi di aggregazione giovanile come l'Oratorio.



## 2.1 Come raggiungerci

### ● IN AUTOMOBILE

*Provenendo da Bergamo:* Arrivati a Verdello, al semaforo svoltare a sinistra per via Giuseppe Garibaldi, svoltare poi a destra alla seconda traversa, via A. Volta, e, prendendo la prima a sinistra e poi subito la prima a destra ci si trova davanti la Residenza in via XXV Aprile.

*Provenendo da Treviglio:* Entrati in Verdello proseguire dritto per 500 m circa, svoltare a destra imboccando via Adua, girare subito a sinistra per via Leonardo da Vinci e proseguire dritto per 250 m, svoltare infine a sinistra imboccando via XXV aprile: la Residenza si trova al numero 9.

### ● IN BUS

Usufruire del servizio di autobus in uso lungo le principali direttive con fermate presso la strada statale SS 42 del Tonale e della Mendola: servizi SAI Treviglio LINEA F per Treviglio - Verdello - Bergamo e Autoservizi Locatelli LINEA V 10.

### ● IN TRENO

Scendere alla stazione di «Verdello - Dalmine», imboccare via Guglielmo Marconi e proseguire dritto, superare la piccola rotonda vicina alla Chiesa e, al semaforo, ancora dritto, alla seconda traversa girare a destra, poi subito a sinistra in via A. Volta, ancora a destra ed eccoci in via XXV Aprile: la Residenza è qui!

## 3. L'accoglienza

Salvo emergenze sanitarie valutate dalla Direzione Sanitaria, l'orario di accesso al pubblico è tutti i giorni dalle ore 08.00 alle 13.00 negli spazi comuni e dalle 13.00 alle 20.00 con possibilità di accesso anche nelle stanze. L'orario di accesso inoltre è regolamentato dalle 20.00 alle 08.00 salvo esigenze eccezionali.

La Reception è aperta dal lunedì alla domenica dalle ore 09.00 alle 19.00 e fornisce informazioni a tutti coloro che hanno contatti con la Residenza.

In Struttura è inoltre presente il regolamento di accesso agli atti, ai sensi della L. 241/90.

**La reception è aperta  
dalle ore 9.00 alle ore  
19.00 dal lunedì alla  
domenica.**

## RSA Casa Mia Verdello

### 4. Ufficio di pubblica tutela dell'Asst di Bergamo

Il cittadino può rivolgersi anche all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ASST di Bergamo. L'Ufficio è previsto da norme regionali, ha ruolo autonomo e indipendente e rappresenta i cittadini nei confronti delle Strutture Sanitarie e Socio Sanitarie bergamasche.

Opera affinché vengano rispettati i diritti all'informazione, all'accesso alle prestazioni, al rispetto delle libertà e dignità della persona, interviene sistematicamente alla personalizzazione dei servizi per far sì che il sistema sia sempre più vicino alle reali necessità e ai bisogni dei cittadini.

Raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che abbia riscontrato disservizi nei settori sanitari e socio-sanitari; accoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale; si rapporta con le organizzazioni sindacali, del volontariato e dell'associazionismo.

L'Ufficio può essere contattato direttamente:

- Di persona allo sportello (Piazza OMS - Organizzazione Mondiale della Sanità 1, 24127 Bergamo)
- Telefonicamente al n° 035/267111
- Via email all'indirizzo di posta elettronica [upt@asst-pg23.it](mailto:upt@asst-pg23.it)

Responsabile: Leonio Callioni

### 5. Ufficio relazioni con il pubblico dell'ATS

Il cittadino può anche rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ATS di Bergamo.

L'Ufficio è gestito da personale dell'ATS.

È possibile contattare il Numero Verde gratuito: 800/44.77.22

I recapiti telefonici e gli indirizzi email sono disponibili sul sito dell'ATS [www.ats-bg.it](http://www.ats-bg.it) a seconda dell'ambito di riferimento.

## RSA Casa Mia Verdello

### 6. Chi siamo

L'apertura della Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) denominata CASA MIA Verdello è avvenuta il 15 gennaio 2015.

Nella struttura ci sono 100 posti letto autorizzati accreditati, distribuiti su 5 nuclei da 20 posti letto ciascuno: 36 in regime privatistico e 64 accreditati contrattualizzati con Regione Lombardia.

La RSA è gestita da *emeis*, gruppo francese attivo in tutta Europa nel settore delle case di riposo, delle cliniche riabilitative e delle cliniche psichiatriche.

Obiettivo della Residenza è quello di offrire, grazie a prestazioni medico-infermieristiche e cure igienico sanitarie, una qualità assistenziale elevata e un comfort alberghiero di alto livello.

I residenti sono seguiti in ogni fase e necessità della loro età da una équipe multidisciplinare, composta da professionisti specializzati nel sostegno agli anziani. Tutto il personale segue protocolli e procedure rigorose per assicurare giorno per giorno il comfort agli Ospiti, seguendo con sensibilità le diverse situazioni individuali.

Il lavoro medico e sanitario si integra con le relazioni sociali, le attività socio-culturali e i laboratori terapeutici, indispensabili per mantenere l'autonomia e la dignità della persona, per dare vita a quell'insostituibile forma di assistenza terapeutica che è "lo stare insieme".

Il progetto architettonico della RSA si basa sulla sistemazione di camere che preservano la privacy di ogni Ospite e favoriscono stretti rapporti tra i residenti e il personale.

La raffinatezza degli interni offre inoltre un contesto di vita ricco di calore umano, mentre le prestazioni alberghiere di alto livello e la cortesia del Direttore e della sua équipe sapranno rendere piacevole il soggiorno presso CASA MIA Verdello.

Secondo le stagioni, gli Ospiti possono godere di un ampio giardino, ideale per rilassarsi.

Sono a disposizione diversi spazi accoglienti ed eleganti per incontrarsi, godere di un momento di relax o ricevere i propri cari in intimità, come la sala polivalente al piano terra, il salotto con caminetto del primo piano o il salotto di ricreazione al secondo piano. Nel corso delle visite, i bambini hanno a disposizione uno spazio giochi a loro dedicato.

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; il nostro personale è così composto:**

- Direttore Responsabile di Struttura
- Direttore Sanitario e medici
- Psicologo
- Addetti Amministrazione e Reception
- Coordinatore Infermieristico
- Infermieri
- OSS (Operatore Socio-Sanitario)
- ASA (Ausiliario Socio-Assistenziale)
- Fisioterapisti
- Educatori/Animatori
- Parrucchieri (in convenzione)
- Estetista/Callista (in convenzione)
- Addetto manutenzione
- Capo cuoco
- Aiuto cuoco
- Ausiliari cucina
- Ausiliari pulizie
- Addette lavanderia

La RSA si impegna a favorire la partecipazione degli operatori a corsi di qualificazione e riqualificazione, nel rispetto degli accordi previsti dal C.C.N.L.; assicura inoltre un aggiornamento formativo interno continuo, a cura di figure professionali qualificate, interne o esterne alla struttura. Il personale è coinvolto in una formazione continua e permanente ed è incentivato a partecipare a corsi di aggiornamento e convegni: la sua attività assistenziale e progettuale è periodicamente supervisionata da personale competente. Il Personale e l'orario di servizio è portato a conoscenza attraverso lo schema di presenza affisso in Reception ed è facilmente riconoscibile, grazie al cartellino identificativo che porta.

Il colore delle divise dei diversi operatori Vi aiuterà a distinguere le funzioni :

- ✓ *Personale Infermieristico: casacca blu e pantaloni bianchi;*
- ✓ *Personale OSS e ASA: casacca bianca e pantaloni bianchi;*
- ✓ *Personale Educativo/di Animazione: casacca verde e pantaloni bianchi;*
- ✓ *Personale Fisioterapico: casacca lilla e pantaloni bianchi;*
- ✓ *Personale pulizia e igiene dei locali: casacca tortora e pantaloni bianchi.*

« UNA ÉQUIPE ATTENTA AL BENESSERE DEGLI OSPITI »

## Servizi socio-sanitari e assistenziali

**Assistenza medica** - L'assistenza medica è garantita dai **Medici di Struttura** e da quelli di **Medicina Generale** che hanno la responsabilità dell'assistenza sanitaria e delle condizioni psico-fisiche degli Ospiti. I medici vigilano sullo stato di salute di ogni Ospite ammesso nella Residenza. La decisione di trasferimento presso un ospedale o un'altra struttura, indicata dal Direttore Sanitario, viene assunta in funzione dell'urgenza e, se necessario, in concerto con le varie parti interessate. Le operazioni di trasporto in Ospedale per visite o esami specialistici rimangono a carico dell'Ospite. Il personale della Residenza gestisce gli invii con chiamata d'emergenza al 112 mentre il trasporto per il rientro permane a carico dei famigliari.

La Direzione Sanitaria, al fine di tutelare la corretta somministrazione dei cibi e dei medicinali agli Ospiti, invita i parenti e visitatori a segnalare tempestivamente ogni prodotto alimentare, medico o farmaceutico lasciato discrezionalmente ad uso dell'Ospite. Le cure mediche vengono esclusivamente somministrate e prestate all'Ospite ad opera del personale interno della RSA e da nessun altro soggetto, anche se familiare.

Nell'ipotesi in cui, per motivi di sicurezza dell'Ospite, si renda necessaria l'applicazione di misure contenitive di salvaguardia, sarà cura del Direttore Sanitario ratificare tale ricorso come prescrizione in Cartella clinica, specificandone tempi, modalità, durata, sospensione ed eventuale variazione e informando della decisione e del suo significato, sia la persona da contenere, se in grado di comprendere lo scopo, sia i referenti.

In caso di malattia in forma acuta, a discrezione del Direttore Sanitario della RSA, l'Ospite riceve le cure appropriate nella propria camera o presso le strutture sanitarie esterne. La Residenza CASA MIA Verdello mette a disposizione degli Ospiti un consulente fisiatra, un neurologo e una consulenza odontoiatrica.

Il **Coordinatore Infermieristico** coordina e sovrintende tutto il personale nel rispetto delle procedure, nonché provvede al coordinamento delle cure prescritte in collaborazione con il Direttore Sanitario.

**Assistenza infermieristica** - È garantita la presenza infermieristica sulle 24 ore in ottemperanza alle normative vigenti. L'**infermiere** assicura, oltre le comuni prestazioni infermieristiche, una vigilanza qualificata e continua sulle condizioni sanitarie dell'Ospite. La sua presenza permette la tempestiva segnalazione al medico di ogni variazione delle condizioni di salute dell'Ospite. In caso di urgenza avverte il Direttore Sanitario, il Medico di Medicina Generale e/o il Medico di fiducia e contatta il Pronto Intervento del 112 e i famigliari.

« UNA ÉQUIPE ATTENTA AL BENESSERE DEGLI OSPITI »

## Servizi socio-sanitari e assistenziali

**Assistenza alla persona** - L'assistenza alla persona è svolta da figure specializzate, in possesso della qualifica di **Operatore Socio-Sanitario (OSS)** o **Ausiliario Socio-Assistenziale (ASA)**, in numero conforme alle leggi vigenti. Il personale addetto all'assistenza alla persona svolge: interventi rivolti all'assistenza diretta (aiuto per l'igiene personale e i pasti, vestizione, pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi e attrezzature dell'Ospite, ecc.); interventi di protezione della persona (controllo e vigilanza); interventi generali di natura assistenziale e attività di animazione e socializzazione. Il servizio assicura all'Ospite, durante tutta la giornata, un'assistenza globale e adeguata. L'operatore è invitato non a "curare", ma a "prendersi cura" di ogni persona, instaurando con ognuna un rapporto di empatia e fiducia in un clima di massimo rispetto e cordialità. L'operatore presta il suo aiuto per le operazioni quotidiane attenendosi alle procedure e promuovendo nel contempo le capacità di autonomia residue, attraverso il coinvolgimento attivo negli atti della vita quotidiana.

**Supporto psicologico** - lo **Psicologo** in RSA supporta l'équipe per la supervisione psicologica, la gestione dei casi complessi e la sostiene nel rapporto con i familiari; inoltre è di aiuto nel supporto emotivo del personale.

### **Riabilitazione: servizio di Fisioterapia**

Il servizio di fisioterapia è garantito da operatori professionisti della riabilitazione nella misura prevista dalle norme regionali. I **fisioterapisti** lavorano all'interno dell'équipe multidisciplinare in relazione alla valutazione, stesura, attuazione e verifica del Piano Assistenziale Individualizzato di ogni Ospite. Elaborano il programma rieducativo volto all'individuazione e al superamento dei bisogni dell'Ospite e praticano l'attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, utilizzando terapie manuali, fisiche, massoterapiche e occupazionali. Propongono l'adozione di protesi e ausili, ne addestrano all'uso e ne verificano l'efficacia. Progettano, realizzano e sorvegliano le attività di gruppo mirate al mantenimento della motilità globale, della socializzazione e della prevenzione dei danni secondari.

Collaborano con le altre figure professionali nell'ambito della realizzazione di attività di gruppo e si occupano dell'attività della ginnastica dolce, che garantisce all'Ospite il piacere di fare movimento per sentirsi meglio in tutta sicurezza.

« UNA ÉQUIPE ATTENTA AL BENESSERE DEGLI OSPITI »

## Servizi socio-sanitari e assistenziali

### Servizi alberghieri

**Servizio Ristorazione** - particolare cura è dedicata al vitto che, pur privilegiando i sapori di una cucina creativa, è attentamente calibrato sulle esigenze degli Ospiti, nel rispetto di tutte le prescrizioni di carattere medico-sanitario, al fine di offrire una corretta ed equilibrata dieta. La RSA è dotata di un'attrezzata cucina interna, dove cuochi diplomati provvedono a predisporre e preparare cibi sempre freschi che vengono serviti appena cucinati agli Ospiti ai piani, a seconda della situazione. Ogni Ospite della struttura ha la possibilità di invitare amici o familiari sia a pranzo sia a cena comunicandolo anticipatamente alla Reception, salvo emergenze sanitarie valutate dalla Direzione Sanitaria. Il menù, che varia di settimana in settimana, è consultabile sui pannelli espositivi ai piani.

**Servizio Lavanderia** - la RSA fornisce a tutti gli Ospiti la biancheria piana e gli asciugamani. Il servizio di lavanderia personale è compreso nella retta per quanto riguarda la gestione della biancheria intima e degli indumenti di uso corrente. I capi vanno etichettati con il numero assegnato all'ingresso. La biancheria viene ritirata e consegnata 3 volte la settimana.

**Servizio Parrucchiere** - quattro volte al mese è presente in struttura, nell'apposito salone al piano terra, un parrucchiere professionista; tutti gli Ospiti hanno un taglio e piega mensile compreso nella retta. Le altre prestazioni sono a carico dell'Ospite.

**Servizio Estetista** - personale qualificato esegue prestazioni di pedicure; è compresa nella retta una pedicure al mese. Le altre prestazioni sono a carico dell'Ospite.

### **Associazione di Volontariato "Organizzazione di Volontariato Peppino Brolis - ODV"**

I volontari sono presenti nella RSA in misura significativa e sostanziale e sono impegnati in diverse aree.

Collaborano con il personale dipendente, su specifiche indicazioni del Direttore Sanitario che ne è responsabile, a favore degli Ospiti o in servizi diversi nella Casa. Dal 06/03/2007 si è costituita, con proprio Statuto, l'Associazione oggi regolarmente registrata presso l'Agenzia delle Entrate Ufficio di Treviglio e iscritta all'Albo Regionale del Volontariato.

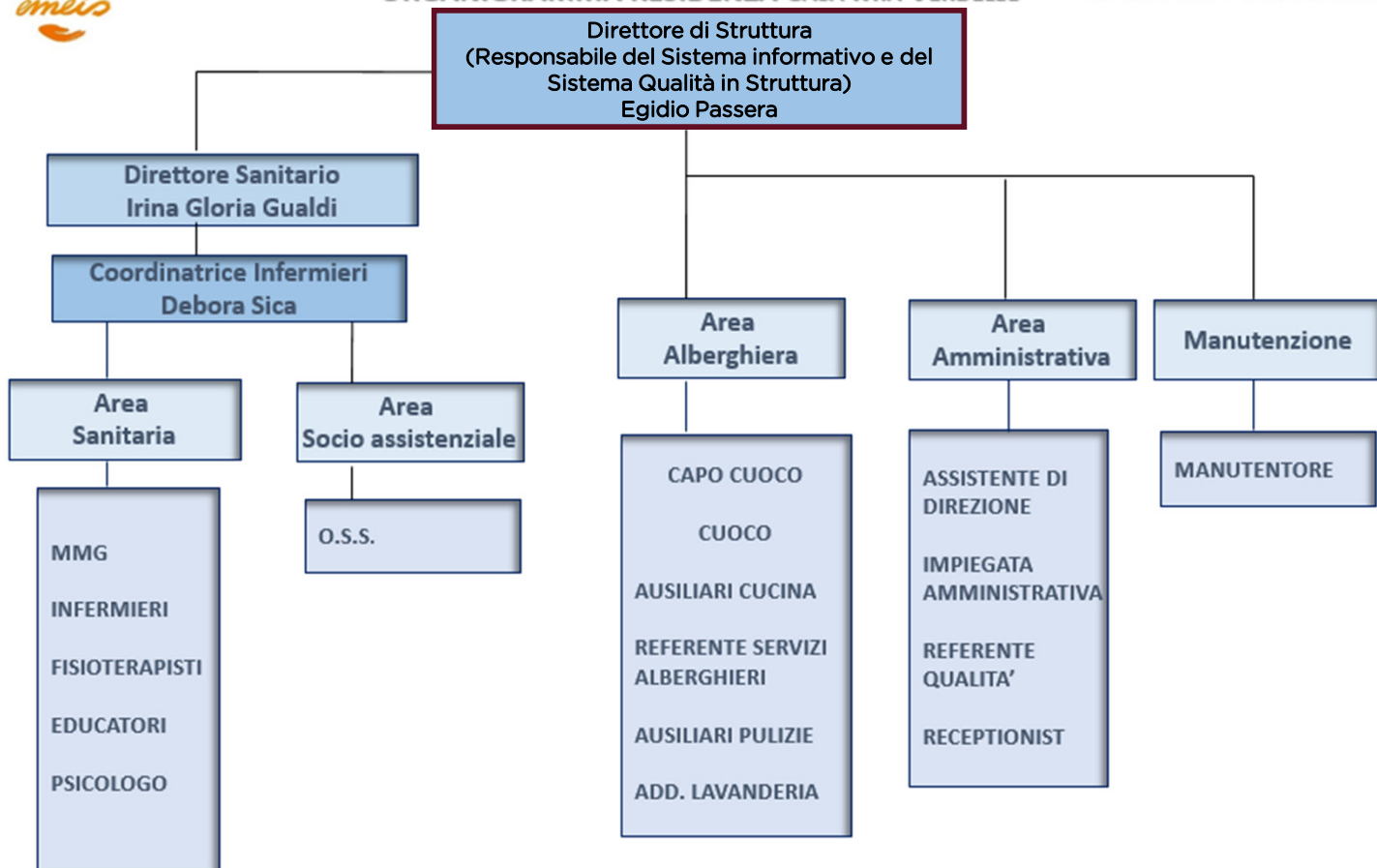
Tutti i Volontari, dotati di badge di riconoscimento, sono a conoscenza delle direttive dettate dal Regolamento Interno e sono tenuti ad osservarle nel rispetto delle diverse competenze, tutelando la dignità e il prestigio della RSA. L'Associazione è il punto di riferimento generale dei volontari, ma per ogni area di intervento (sanitario, animazione e tecnico) fanno riferimento alle figure professionali dipendenti della RSA.

« UNA ÉQUIPE ATTENTA AL BENESSERE DEGLI OSPITI »

# Organigramma della Residenza



ORGANIGRAMMA RESIDENZA CASA MIA VERDELLO



# CAPITOLO 3

# I VOSTRI SPAZI



## Descrizione della Residenza Casa Mia Verdello

Ogni nucleo è composto da camere da letto prevalentemente singole, dotate di ricircolo d'aria e impianto di climatizzazione. Bagno privato, ossigeno e dispositivo di chiamata in caso di malore completano la dotazione di tutte le soluzioni, oltre a telefono con linea diretta e televisore a schermo piatto se previsto dalla tipologia di camera scelta.

I locali posizionati al piano terra aprono su spazi verdi opportunamente attrezzati, con percorsi scoperti e pavimentati. I nuclei sono stati chiamati con i nomi delle valli bergamasche, come i quadri nelle camere e negli spazi comuni che riprendono scorci ed elementi caratteristici del territorio circostante.

La RSA conta 100 posti letto per persone di diverso grado di non autosufficienza. Ogni nucleo è composto da spazi privati, camere da letto prevalentemente singole, e da zone comuni per favorire la socialità e la convivialità come la zona saloni, la sala da pranzo, il bagno assistito, la palestra, la medicheria, l'avanguardistico spazio Snoezelen. I locali posizionati al piano terra aprono su spazi verdi opportunamente attrezzati per gli Ospiti, con percorsi scoperti e pavimentati.

La struttura portante è stata realizzata in legno lamellare, materiale che permette di ridurre al minimo l'impatto ambientale.

La gradevolezza e l'ampia superficie degli spazi a disposizione degli Ospiti, nonché una molteplicità di dotazioni tecnologiche, rispondono al meglio alle esigenze di persone non autosufficienti e dei loro famigliari.

La RSA assicura un accompagnamento fornito da personale competente e qualificato, presente 7 giorni su 7 e 24 ore su 24. L'équipe multidisciplinare segue protocolli e procedure rigorose per assicurare ai residenti un sostegno personalizzato, adattato alle loro esigenze, nel rispetto dell'intimità e delle attività pensate nel quotidiano, volto a costruire un rapporto di fiducia, essenziale per la qualità di vita e per il benessere. L'assistenza sanitaria si integra con le attività ricreative e socio-culturali. Le relazioni sociali, i laboratori terapeutici e i gruppi di lettura, nonché gli spettacoli e gli eventi musicali sono indispensabili per mantenere l'autonomia e stimolare il buon umore e la convivialità.

La Struttura è così composta:

### Piano Terra:

Direzione, Uffici, Reception, Sala Polivalente, Palestra, Spazio Snoezelen  
Saletta Associazione "ODV - Peppino Brolis"  
RSA Nucleo Valle Imagna: Camere 01-17 (3 doppie, 14 singole)  
Giardini esterni

### Primo Piano:

RSA Nucleo Val Brembana: Camere 101-117 (3 doppie, 14 singole)  
RSA Nucleo Val Cavallina: Camere 118-134 (3 doppie, 14 singole)

### Secondo Piano:

RSA Nucleo Val Seriana: Camere 201-217 (3 doppie, 14 singole)  
RSA Nucleo Val Camonica: Camere 218-234 (3 doppie, 14 singole)

### Piano interrato:

Cucina, Lavanderia, Locali tecnici e di manutenzione, Camera mortuaria

# CAPITOLO 4

# INFORMAZIONI PRATICHE



## 1. Modalità di ammissione e dimissione

L'accesso alla struttura avviene su richiesta dell'interessato o di un suo familiare in conformità alle disponibilità di posti letto della Residenza e nel rispetto della lista d'attesa interna ad essa.

L'Ospite può essere dimesso, oltre che su richiesta dell'interessato e/o dei familiari, su proposta del Direttore Sanitario o su decisione della Direzione della struttura, nel caso in cui la RSA non fosse più in grado di soddisfare le esigenze di cura o di assistenza dello stesso. In entrambi i casi deve essere dato preavviso scritto secondo le indicazioni contenute nel contratto di soggiorno, in accordo con ASST (Aziende Socio Sanitarie Territoriali) e servizi sociali del Comune (dimissione assistite).

### Pre-ingresso

L'Ospite e/o il referente dell'Ospite contattano la RSA.

Con il personale della Reception viene compilata la scheda contatto.

Ai fini di un possibile soggiorno in struttura è richiesta la compilazione del modulo di *Domanda d'ingresso in RSA della Regione Lombardia* che è possibile ritirare direttamente presso la Reception di struttura o scaricare dal sito della Regione; tale documento va compilato in tutte le sue parti (anagrafica, sociale e sanitaria) e deve essere recapitato presso la Reception negli orari di apertura al Pubblico (09.00 - 19.00 tutti i giorni della settimana) o inviato tramite e-mail all'indirizzo [verdello@emeis.com](mailto:verdello@emeis.com) / fax 035 882440.

Viene poi fissato un appuntamento per una visita guidata della Residenza con il Direttore amministrativo della struttura o un'addetta alla reception.

La Direzione Sanitaria, dopo aver accertato l'idoneità al ricovero, valuta l'ipotesi per una visita pre-ingresso, da effettuarsi in struttura o, se necessario, presso il domicilio dell'aspirante Ospite. In caso di variazioni delle condizioni riguardanti il futuro Ospite, i richiedenti sono tenuti ad informare tempestivamente la Residenza.

### Lista d'attesa per gli Ospiti solventi (non in convenzione)

La Direzione della Residenza redige una lista di attesa dei potenziali futuri Residenti "privati" che hanno manifestato la propria volontà di concludere il contratto di ospitalità; la lista è redatta sulla base di un criterio temporale di prenotazione.

Per confermare la volontà di essere inseriti nella **Lista d'Attesa dei Residenti solventi**, con la richiesta di prenotazione è necessario effettuare un versamento di una somma forfettaria infruttifera di Euro 500,00 (cinquecento euro), che sarà successivamente detratta dall'ammontare della prima retta di degenza e non avrà titolo remunerativo di veruna attività amministrativa a carico della struttura.

Tale Lista di Attesa è redatta sulla base di un criterio temporale e sulla base della disponibilità dei posti letto che si vengono a liberare (posti letto uomo/donna).

I residenti già presenti in struttura in regime di solvenza hanno la priorità nel passaggio al ricovero contrattualizzato con l'ATS rispetto ai possibili ospiti esterni inseriti in Lista d'attesa per il ricovero in regime di convenzione; in tale circostanza il loro regime di ricovero verrà modificato - con tutte le conseguenze disposte dalla normativa regionale - al momento della liberazione del posto letto convenzionato.

Nel caso in cui vi fosse un solo posto disponibile e vi fossero due prenotazioni registrate in contemporanea, l'eventuale criterio di selezione tra le due prenotazioni verrà affidato alla decisione della Direzione di struttura e della Direzione Sanitaria, sulla base della priorità, valutando sia il bisogno effettivo sia la situazione familiare del nuovo Residente (si considera se vive da solo o con familiari).

Al verificarsi della disponibilità di un posto letto, la Residenza contatterà tempestivamente il Residente iscritto in lista di attesa o il suo Rappresentante Legale per organizzare e avviare la procedura di ingresso in RSA.

In caso di rinuncia e/o annullamento della prenotazione, la somma forfettaria verrà trattenuta dalla Direzione della Residenza a titolo di risarcimento per la disponibilità prestata a pregiudizio di altri interessati a concludere il contratto di ospitalità con la Residenza CASA MIA Verdello.

Qualora l'interessato richieda un ingresso posticipato rispetto alla data concordata in sede di prenotazione, la Residenza inizierà a computare, in ogni caso, le giornate di presenza per la fatturazione a decorrere dal giorno di ingresso concordato. In caso di inserimento dell'interessato nella Residenza in data posteriore a quella ipotizzata, la Residenza CASA MIA Verdello non potrà ritenersi responsabile di alcun ritardo, non dipendendo, le date di ingresso dei Residenti, da fattori nella propria gestione e disponibilità.

In caso di decesso dell'interessato in data antecedente alla data presunta di ingresso presso la Residenza o nell'ipotesi in cui, nelle more dell'ingresso, sorga per l'interessato la necessità di un servizio di assistenza sanitaria di diversa tipologia e che la Residenza non è in grado di offrire, la **somma forfettaria verrà restituita all'interessato o a chi di diritto, previa consegna di apposito titolo legittimante.**

#### Lista d'attesa per gli Ospiti contrattualizzati (in convenzione)

La Direzione della Residenza redige una lista di attesa dei potenziali futuri Ospiti che desiderano entrare come ospiti "contrattualizzati", con la quota sanitaria a carico del SSR. L'ospite che desidera entrare in 'convenzione' viene inserito in una lista d'attesa e il criterio di entrata è di tipo cronologico. L'ospite privato già presente in struttura ha una priorità nella Lista d'Attesa per entrare in convenzione. Essendo la struttura al completo, i tempi di attesa per l'ingresso convenzionato in struttura non possono essere quantificati a priori.

CASA MIA Verdello dispone di 36 posti in regime privatistico e 64 posti contrattualizzati. Il successivo passaggio al posto letto contrattualizzato avviene sulla base della disponibilità del posto letto e segue il criterio temporale dell'inserimento in struttura. Tale passaggio comporta la trasformazione del contratto, delle condizioni di tariffa del soggiorno e della presa in carico sanitaria dell'Ospite da parte della struttura, che diventa del tutto interna (trasferimenti in ambulanza in uscita e in entrata dalla Residenza esclusi).

#### Accordo di ingresso

Al momento dell'avvenuta disponibilità al ricovero, la Direzione contatterà telefonicamente i referenti concordando data e modalità di ingresso, la firma del contratto, le modalità per il pagamento del soggiorno e tutto quanto previsto per le procedure di accoglienza.

#### Documenti e materiale

L'Ospite prima del giorno dell'ingresso in RSA dovrà aver presentato i seguenti documenti:

- carta d'identità;
- documentazione sanitaria, tessera sanitaria regionale ed eventuale documento d'invalidità civile e/o di altro tipo, eventuali accertamenti clinici prescritti;
- corredo personalizzato, con numerazione precedentemente comunicata dalla Residenza;
- materiale necessario all'igiene personale;
- farmaci, ausili e presidi sanitari utili all'Ospite (nel caso di un ricovero in regime privatistico).

### Ingresso

Al momento del suo arrivo, l'Ospite è accolto dal Direttore amministrativo, dalla Direzione sanitaria, dal Coordinatore infermieristico, dall'infermiere del piano, dall'animatore/educatore e da una receptionist al fine di fornire le dovute indicazioni generali dell'organizzazione e delle attività quotidiane.

Il personale Infermieristico si occupa di gestire la parte assistenziale, raccogliendo le informazioni necessarie alla compilazione del CASAS (cartella sanitaria).

Nella fase successiva l'Ospite viene visitato dal medico per gli standard di competenza. È necessaria la presenza dei parenti per lo scambio di informazioni riguardanti il proprio congiunto.

È fatto divieto agli Ospiti e ai loro referenti, per la sicurezza del Residente stesso e del suo patrimonio, di introdurre presso la Residenza ingenti somme di denaro e/o beni mobili preziosi, ai sensi dell'art. 1784 comma 2 C.C. Qualora tale esigenza si manifesti e documenti come necessaria, i medesimi dovranno essere inventariati al loro ingresso in Struttura e depositati in custodia presso la Direzione; nel caso di inosservanza di tali disposizioni, CASA MIA Verdello non sarà responsabile in caso di furti e/o smarrimenti.

È comunque garantita la possibilità di introdurre effetti personali e piccoli valori come modeste somme di denaro che devono essere necessariamente consegnate in deposito alla Direzione della Residenza la quale provvederà alla formale registrazione e ne assumerà l'obbligo di custodia. Le modalità di gestione di tali somme verranno di volta in volta concordate in relazione alle reali esigenze dell'Ospite.

### Dimissione

L'Ospite e/o i familiari possono, con congruo preavviso (vedi contratto di soggiorno), chiedere la dimissione dalla Residenza. È facoltà dell'Ente disporre le dimissioni dell'Ospite per fatti gravi, tali da turbare la convivenza e/o arrecare danni a sé stesso o a terzi (Ospiti, operatori, etc. ...). In caso di aggravamento delle condizioni di salute dell'Ospite, i parenti possono chiedere il trasferimento dello stesso al proprio domicilio, previa autorizzazione dei Sanitari e attivandosi per le procedure burocratiche e sanitarie con lettera di dimissioni, le quali avverranno sempre con la garanzia di un rientro protetto dell'Ospite nel proprio domicilio e/o in diversa sistemazione, osservando la continuità delle cure necessarie, in forma assistita con il Comune di Residenza dell'Ospite e la competente ASST Territoriale.

In caso di decesso dell'Ospite, la salma verrà composta nella camera mortuaria della struttura, con accesso da via XXV Aprile 9. I parenti referenti in tal caso dovranno rivolgersi all'Amministrazione per il ritiro degli effetti personali e per gli adempimenti di carattere amministrativo.

Si rende noto che ai sensi dell'Art.8, comma 4, della Legge Regionale n°22/03 e dell'Art. 31 comma 2 del Regolamento Regionale 6/04, ogni attività connessa ai servizi funebri - il conferimento dell'incarico per il disbrigo delle pratiche amministrative, la vendita di casse e articoli funebri e ogni altra attività connessa - non può essere svolta all'interno della Residenza Sanitaria Assistita.

Il trasporto per dimissioni, ospedale e/o rientro a domicilio è a carico dell'Ospite/familiare.

## 2. Comitato Ospiti-Familiari

### Principio Generale

Il Gruppo *emeis* prevede che in ogni RSA siano presenti e operative forme di partecipazione dei cittadini aventi per scopo la tutela del diritto alla salute.

Il comitato rappresentativo degli Ospiti e dei loro Familiari è stato istituito al fine di programmare le attività, controllare e valutare i servizi erogati dalla struttura e, in qualità di Commissione Ristorazione, i pasti serviti.

In particolare il comitato prevede la presenza di rappresentanti degli Ospiti e/o di loro familiari, i quali concorrono a tutelare i diritti delle persone che fruiscono dei servizi residenziali erogati.

### Funzioni del Comitato

Il Comitato ha il compito di:

- collaborare con la Direzione della RSA per proporre miglioramenti della qualità dei servizi erogati, nell'interesse degli Ospiti e nell'interesse generale;
- garantire una corretta rappresentazione della realtà della Residenza, curando la diffusione delle informazioni alle persone clienti e alle loro famiglie sulle scelte operate dalla Residenza;
- avanzare proposte per intraprendere iniziative rivolte ad elevare le condizioni assistenziali degli Ospiti accolti;
- partecipare, con funzione consultiva, alle proposte di definizione delle politiche aventi ricaduta diretta sugli Ospiti;
- esercitare una forma di controllo sui livelli di qualità degli interventi assistenziali e dei progetti definiti nei programmi della RSA e rappresentati nella presente Carta dei Servizi;
- valutare i pasti serviti nella RSA tramite la raccolta di "Schede di valutazione del pasto" compilate dai referenti/parenti che pranzano presso la Struttura.

# CAPITOLO 5

# LA RISTORAZIONE



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

Residenza CASA MIA VERDELLO dispone di un servizio di ristorazione interno. Il menù comprende un primo, un secondo e un contorno a scelta fra due alternative. Gli alimenti vengono proposti rispettando la ciclicità stagionale (primavera, estate, autunno, inverno) su una programmazione che ruota ogni cinque settimane; gli Ospiti e i parenti troveranno indicazioni aggiornate, riportanti anche i prodotti considerati allergeni, sulle bacheche informative dei piani. Le diete sono valutate dalla Direzione Sanitaria di struttura nel rispetto delle esigenze alimentari di ciascuno.

### 1. La varietà dei menu

#### ● I MENU DELLA SETTIMANA

Il menù settimanale può essere consultato all'ingresso alla Reception e all'ingresso di ogni sala ristorante, sulla nostra bacheca informativa.

È sempre presente una alternativa nel caso non siate soddisfatti del menù.

Potete esprimere la vostra opinione sul pasto che avete consumato chiedendo in Reception il modulo di valutazione.

#### ● IL PRANZO A TEMA

Per creare occasioni di svago, organizziamo regolarmente un pasto a tema nella sala da pranzo.

### 2. Gli invitati

Ogni giorno, potete invitare amici e familiari a condividere il pasto presso la Sala Ristorante, prenotando tramite mail alla Reception.



### 3. Un esempio di menu

<b>LUNEDÌ</b>	
<b>PRANZO</b>	<b>CENA</b>
<i>tagliatelle ai funghi scaloppine, zucchine, frutta</i>	<i>minestrone di verdure sformato di patate, finocchi, frutta</i>
<b>MARTEDÌ</b>	
<b>PRANZO</b>	<b>CENA</b>
<i>risotto alla mantovana pangasio gratinato, fagiolini, frutta</i>	<i>pasta e fagioli polpettone vegetariano, cavolfiore, frutta</i>
<b>MERCOLEDÌ</b>	
<b>PRANZO</b>	<b>CENA</b>
<i>orecchiette ai broccoletti, hamburger alla valdostana, carote e piselli, frutta</i>	<i>crema di funghi prosciutto cotto, erbe, frutta</i>
<b>GIOVEDÌ</b>	
<b>PRANZO</b>	<b>CENA</b>
<i>fusilli ricotta e pomodoro, tasca al prosciutto e formaggio, zucchine trifolate, frutta</i>	<i>minestra d'orzo, arrosto di tacchino al forno, coste, frutta</i>
<b>VENERDÌ</b>	
<b>PRANZO</b>	<b>CENA</b>
<i>spaghetti ai frutti di mare, bastoncini di pesce, finocchi, frutta</i>	<i>zuppa di legumi con pasta, crescenza, patate all'olio, frutta</i>
<b>SABATO</b>	
<b>PRANZO</b>	<b>CENA</b>
<i>sedanini in salsa tirolese, salsiccia al vino bianco, cavolfiori, frutta</i>	<i>riso e prezzemolo in brodo, mortadella, carote al vapore, frutta</i>
<b>DOMENICA</b>	
<b>PRANZO</b>	<b>CENA</b>
<i>lasagne, fesa di tacchino alla fesa di latte, patate al forno, frutta</i>	<i>minestrone di riso, prosciutto cotto, zucchine al burro, frutta</i>

# CAPITOLO 6

# LA PRESA IN CARICO



## 1. La mission

# “Rispetto dell’Ospite e della sua dignità”

RSA CASA MIA Verdello offre un’assistenza personalizzata, accogliendo persone non autosufficienti di norma con età superiore ai 65 anni, con possibilità di soggiorno sia temporaneo sia permanente.

L’Ospite è considerato prima di tutto come persona, non come “ammalato o ricoverato”.

Il rispetto dell’Ospite e della sua dignità sono al centro dell’attenzione del personale e dei numerosi volontari che operano all’interno della Residenza. Ripetiamo spesso che non sono gli Ospiti che vanno ad abitare nel luogo dove lavora il personale, ma è il personale che va a lavorare nella casa degli Ospiti!

Ad ogni persona è garantito il rispetto dei diritti, della riservatezza, della personalità e del patrimonio culturale, politico e religioso. L’obiettivo del nostro lavoro di assistenza è di mantenere il più a lungo possibile l’autonomia dei residenti, promuovendo il loro benessere e sviluppando le loro potenzialità, consolidando nel contempo gli obiettivi da loro raggiunti.

La Residenza accoglie gli Ospiti in specifiche unità abitative (camere) a seconda del loro livello di autonomia e del bisogno di assistenza nelle attività della vita quotidiana.

Viene definito un progetto di vita e di cura personalizzato per ogni residente, consultando anche la famiglia, e rivisto ogni sei mesi o qualsiasi volta si ritenga necessario, al fine di garantire un’assistenza di qualità durante tutto il soggiorno.

È possibile anche personalizzare l’arredamento con fotografie e con i ricordi personali, per creare un universo familiare nel quale il residente si possa sentire a proprio agio.

Solo così, in un luogo che sia intimo, la RSA riesce a prendersi cura al meglio di ogni Ospite. Fondamentale obiettivo di CASA MIA Verdello è inoltre stimolare e incoraggiare i residenti all’interattività e alla socialità, per il cui raggiungimento vengono programmate diverse attività di animazione e uscite accompagnate.

Offrire all’Ospite un ambiente piacevole, capace di favorire il mantenimento delle abilità residue, di compensare le disabilità, di controllare le dipendenze, di salvaguardare l’incolumità, di stimolarlo e invogliarlo a fare, sono i principali obiettivi della Residenza CASA MIA Verdello.



## 2. I principi fondamentali

«emeis» si impegna ogni giorno a rendere tutte le sue strutture pronte ad accogliere e assistere gli Ospiti in un ambito di qualità, sicurezza e comfort, per offrire il miglior stile di vita possibile a chi, per solitudine o necessità, sceglie di cambiare domicilio.

Oltre alla cura costante della struttura, delle attrezzature, dei servizi di assistenza e di accoglienza, nonché delle prestazioni mediche e sanitarie, emeis ricerca tutto ciò che contribuisce a creare il "calore" della Residenza, per renderla umana e accogliente.

Gli aspetti medici e l'assistenza sanitaria sono fondamentali, ma non bisogna pensare solo alla malattia o alle difficoltà di salute: occorre pensare a vivere bene in un ambiente sereno, confortevole, impregnato di umanità e calore.

## 3. Farmaci, presidi e ausili sanitari

La richiesta e l'approvvigionamento dei farmaci dispensati dal SSN, così come tutti i presidi sanitari, sono a carico della RSA per gli Ospiti contrattualizzati; per gli Ospiti in regime privatistico la richiesta dei farmaci e dei presidi è in capo al loro medico di Medicina Generale ed essi devono pertanto provvedere alla fornitura in struttura dei farmaci e di tutti gli ausili sanitari necessari alle cure.



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

La nostra giornata tipo è così articolata:

dalle ore 07.00 alle 10.30 sveglia, igiene personale e vestizione

dalle ore 08.30 colazione sui piani

dalle ore 09.30 alle 11.30 attività socioeducative e/o riabilitative

alle ore 12:00 pranzo in sala ristorante

dalle ore 13.00 alle 15.30 riposo pomeridiano, igiene personale

dalle ore 15.00 alle 16.30 attività di animazione

alle ore 16.00 merenda

dalle ore 16.30 alle 18.00 soggiorno libero nei saloni

alle ore 18.00 cena in sala ristorante

dalle 19.30 soggiorno nei saloni, tisana, igiene personale e riposo notturno

CAPITOLO 7

# ANIMAZIONE, VITA SOCIALE e SERVIZI OFFERTI



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



**Le nostre educatrici 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 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..

**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.

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



## Pet Therapy

Attività di pet therapy



## Progetti intergenerazionali

Collaborazione con scuole, Gruppo Alpini e Bersaglieri



## Il Gazzettino interno

Una volta al mese viene inviato il nostro **giornale interno** che riprende le animazioni e le attività del mese.



## Feste di compleanno

Ogni mese si festeggiano i compleanni degli Ospiti.

## Assistenza religiosa

La Residenza garantisce agli Ospiti che lo desiderano l'assistenza religiosa.



## Un esempio di attività settimanali

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	Giochi di società e Tornei di carte	Cineforum
Martedì	Cruciverba	Dynseo
Mercoledì	Parrucchiera	Canto terapia
Giovedì	Casa Mia Caffè o Pet Therapy	Tombolata
Venerdì	Laboratorio di Cucina	Uscita al mercato rionale o Musicoterapia

## Gestione personalizzata dell'Ospite

Il riconoscimento dell'Ospite come persona e non come semplice "cliente" comporta la necessità di ricorrere ad una gestione individualizzata.

Ogni Ospite all'arrivo in struttura viene accolto da più persone: il Direttore amministrativo, la Direzione sanitaria, il Coordinatore infermieristico, l'infermiere del piano, l'animatore/educatore e una receptionist.

Dopo l'accoglienza, il responsabile sanitario visita il nuovo residente e istituisce una cartella sanitaria, nella quale sono riportati i dati di natura anagrafica, sociale e sanitaria, con l'indicazione dell'eventuale terapia.

Nell'arco delle prime settimane, sempre nell'ottica di facilitare il passaggio dalla propria casa alla struttura e di conoscere la nuova persona, l'animatore in collaborazione con i familiari completa una scheda con anamnesi cognitivo-relazionale, in cui si ricostruisce la storia passata attraverso il racconto di vita dell'Ospite. Un primo periodo di osservazione, con il contributo dell'équipe multidisciplinare, consente la redazione del Piano Assistenza Individuale (P.A.I.), pensato ed elaborato sulla base dei bisogni e delle esigenze della persona. Il P.A.I. è strumento attivo nella gestione dell'Ospite e periodicamente si provvede alla verifica e all'aggiornamento dello stesso.

# CAPITOLO 8

# TARIFFE





## Le tariffe della Residenza

Le rette di soggiorno vengono stabilite e/o variate dalla Direzione (Allegato 2).

Gli uffici amministrativi, secondo la normativa vigente, provvedono annualmente a rilasciare in tempo utile per la dichiarazione dei redditi la specifica “Deduzioni/detractions fiscali per spese di ricovero” D.G.R. n. 1298 del 25/02/2019 per tutti gli Ospiti della Residenza.

È sempre a carico dell’Ospite il trasferimento presso strutture sanitarie e/o convenzionate.

Si specifica che, in forza di una convenzione tariffaria esistente tra la Residenza CASA MIA Verdello e il Comune di Verdello, i cittadini ivi residenti possono godere di una tariffa agevolata rivalutabile di anno in anno sulla base degli indici Istat e degli oneri e costi del lavoro. Le regole di accesso a tale agevolazione sono stabilite dall’Ente Comunale.

## Pacchetti Benessere

Residenza CASA MIA VERDELLO dispone di una serie di servizi personalizzati che possono essere inseriti lungo tutto l’arco della permanenza dell’Ospite in struttura ma la richiesta del servizio e la sua conseguente prenotazione (Allegato 2 - sezione tariffario extra-retta) devono necessariamente essere precedute da validazione sanitaria che attesti idoneità alla terapia.

I servizi aggiuntivi al momento attivi sono:

- *Training della Deambulazione;*
- *Tecar e Tens terapia*
- *Snorzelen;*
- *Balneoterapia.*

# CAPITOLO 9

# 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 della Residenza 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
5. 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 della Residenza.

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

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 la Residenza.



## La protezione dei dati personali

Verdello S.r.l., con sede legale in via San Donato 97, 10144 Torino (TO), iscritta al Registro delle Imprese con il numero 07529000965, raccoglie e tratta i Suoi dati personali in qualità di **Titolare del trattamento**.

### ● LE FINALITÀ

Verdello s.r.l. 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 Verdello s.r.l..
- L'adempimento degli obblighi legali cui la nostra attività è soggetta
- Il legittimo interesse perseguito da Verdello 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 c.d. sensibili (trattamento dei dati relativi alla salute ex art. 9, 2, h) del <i>GDPR</i> )	Certificati medici, 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*.



## I Suoi diritti sui dati

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

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

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

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

Responsabile della Protezione dei Dati  
via *email* [privacy.verdello@emeis.com](mailto:privacy.verdello@emeis.com)

oppure per posta

**Verdello 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](mailto:protocollo@gpdp.it)

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



## 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



## ● RILASCIO DOCUMENTAZIONE SANITARIA

L'Ospite e/o il suo delegato può richiedere alla struttura di prendere visione o avere copia della Cartella Clinica mediante la compilazione e la firma dell'apposito modello rilasciato dalla Direzione da chiedere in Reception.

I documenti verranno consegnati in copia conforme all'originale entro 7 giorni dalla richiesta previo pagamento delle spese amministrative; il costo è di € 65,00 fino a 100 fogli, ogni foglio in più avrà il costo di 0,25 cent cad.

## ● 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.**



CAPITOLO 10

# PERCORSO QUALITÀ E BUON TRATTAMENTO



## Impegni di emeis

### ACCOGLIENZA

Considerare ogni Ospite come persona vera e propria libera delle proprie scelte.  
Fare una visita completa della Residenza con il nuovo Ospite.  
Presentare il personale al nuovo Ospite

### LA RESIDENZA

Offrire una Residenza progettata/adatta appositamente per accogliere gli anziani.  
Disporre di camere singole.  
Pulire ogni giorno la Residenza.  
Occuparsi della biancheria: lavaggio, stiratura-piegatura e messa in ordine.

### IL PERSONALE E LE CURE

Essere cortesi e rispettosi verso gli Ospiti.  
Garantire uno o più passaggi di notte secondo i bisogni dell'Ospite.  
Condurre azioni specifiche di prevenzione e di riabilitazione (incontinenza, cadute ...).  
Proporre i servizi di assistenza infermieristica di qualità.  
Formare regolarmente il proprio personale alle ultime tecniche di cure e di assistenza.  
Aver la capacità tecnica di curare nella Struttura gli Ospiti (evitare il ricovero in ospedale, tranne quando necessario).

### I PASTI

Proporre cibi di qualità.  
Rispettare la dieta alimentare dell'Ospite.  
Occuparsi delle persone non autosufficienti per aiutarle a mangiare.  
Disporre di un servizio in camera pari al servizio in sala.  
Preparare i pranzi frullati con la stessa cura dei pranzi normali (scelta e presentazione).

### LA CAMERA

Deve essere considerata come il domicilio dell'Ospite da parte del personale.  
Possibile personalizzazione della camera.  
Adattare la camera alle condizioni di salute dell'Ospite (presenza di attrezzature apposite, ...).  
Pulire ogni giorno la camera.

### ACCESSIBILITÀ

Dotare la Residenza di corrimani.  
Sgomberare i corridoi da qualsiasi ostacolo.  
Garantire un'assistenza continua alle persone non autosufficienti per facilitare i loro spostamenti.

### L'INFORMAZIONE

Presentare ogni mese una fatturazione particolareggiata dei servizi.  
Permettere alle famiglie e agli Ospiti di conoscere chiaramente i loro impegni contrattuali.

### LE ATTIVITÀ

Proporre attività connesse al mantenimento dell'autonomia (gruppi di lavoro per la memoria, ginnastica dell'intelletto, ...).  
Rispettare la libera scelta degli Ospiti nel partecipare alle attività.  
Permettere e incentivare ogni Ospite a ricevere la propria famiglia e invitati

“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 Soddifazione**”, un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, al fine di migliorare sempre più il Servizio offerto.

### Reclami / proposte

1. Richiedendo un incontro con il Direttore, rivolgendosi alla Reception per fissare un appuntamento.
2. Sul bancone della Reception è presente il **Quaderno delle proposte e dei consigli**, per ogni utile suggerimento.
3. Inoltrando una lettera formale di reclamo alla direzione della Struttura. IL trattamento di questo tipo di reclamo scritto avviene secondo modalità rigorosamente formali e tali da assicurare la rintracciabilità di tutte le fasi della gestione.
4. Con la compilazione della “Scheda osservazioni” allegata alla Carta dei Servizi è a sua volta disponibile sul bancone della Reception. Tale modulo va consegnato alla receptionist, per trasmissione alla Direzione della struttura. La Direzione fornisce tempestivo riscontro alla segnalazione ricevuta entro 30 giorni.

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 nostra 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 e colloqui individuali
- 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.

### Comitato Etico

Per garantire la tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere degli Ospiti è presente il Comitato Etico. L'etica clinica è basata sulla conoscenza, l'applicazione e il rispetto dei principi etici, sempre connessi al residente.



# LISTA DEGLI ALLEGATI

1. **Garanzia del Rispetto della Persona Umana, Carta Europea dei Diritti della persona bisognosa di cura e assistenza a lungo termine, Carta Europea delle Responsabilità del Residente bisognoso di Cura e Assistenza a Lungo Termine**
2. **Rette**
3. **Scheda osservazioni**

un'unità di offerta



**CASA MIA VERDELLO**

Via XXV Aprile, 9

24049 Verdello (BG)

Telefono: 035 871959

Mail : [verdello@emeis.com](mailto:verdello@emeis.com)

Verdello S.r.l.

C.F. e P.Iva N. Iscriz. Reg. Imp. 07529000965

[verdello@legalmail.it](mailto:verdello@legalmail.it)

*gruppo* **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](mailto:emeisitalia@legalmail.it)

Mail: [segreteriagenerale@emeis.com](mailto:segreteriagenerale@emeis.com)

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