


Benvenuti!

Carta dei servizi

Residenza
ARCADIA

www.emeisitalia.it

Una residenza  emeis



BENVENUTI

Gentile Ospite, Gentile Famiglia

Benvenuti nella Residenza Arcadia di Belgirate.

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

Ci auguriamo che le vostre giornate trascorse presso la nostra 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, revisionata nel mese di marzo 2026 e 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.

Marco Diglione
Direttore della Residenza



SOMMARIO

Capitolo 1	03
Capitolo 2	07
Capitolo 3	15
Capitolo 4	19
Capitolo 5	22
Capitolo 6	25
Capitolo 7	28
Capitolo 8	33
Capitolo 9	35
Capitolo 10	38
Capitolo 11	46
Lista degli allegati	51

CAPITOLO 1

LA VOSTRA RESIDENZA





RESIDENZA
ARCADIA

Via Pore Musolischvili n.3
Belgirate (VB)

Residenza **Arcadia**

La nostra Residenza accoglie persone anziane non autosufficienti

1. Dove siamo

La Residenza è situata sulla collina panoramica di Belgirate, con vista panoramica sul Lago Maggiore.

Si trova a pochi minuti di auto dai centri di Arona e Stresa, in prossimità di località turistiche come le Isole Borromee e, oltre il lago, la Lombardia e la Svizzera.

Dista soli 50 minuti dalla città di Milano.



2. Come raggiungerci

● IN AUTOMOBILE

la Residenza è facilmente raggiungibile per la vicinanza con l'Autostrada A26 Alessandria - Gravellona Toce e la A8 Milano Laghi. Dista pochi minuti dall'uscita Arona, costeggiando il lago in direzione Stresa.

Nei pressi della struttura è presente un parcheggio gratuito per i visitatori.

● IN TRENO

la Residenza dista 1,6 km dalla stazione ferroviaria di Belgirate, situata nel centro della cittadina.

3. L'accoglienza

La reception è aperta ogni giorno dalle ore 9.00 alle ore 17.30.

L'accesso ai parenti e visitatori è consentito lungo tutto l'arco della giornata, nel rispetto delle attività di vita dell'ospite

Residenza Arcadia

La *Residenza Arcadia* fa parte di *emeis*, il grande gruppo francese presente in tutta Europa nel settore delle case di riposo, delle cliniche riabilitative e delle cliniche psichiatriche.

In greco antico *emeis* (εμεῖς) significa **noi**: perché il nostro lavoro di cura è fatto insieme a voi e grazie a voi.

I residenti sono seguiti da una équipe multidisciplinare, composta da professionisti specializzati nel sostegno agli anziani, in ogni fase e necessità della loro età. Tutto il personale segue protocolli e procedure rigorose per assicurare giorno per giorno il maggior comfort possibile, 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 l'auto-realizzazione e dare vita a quell'insostituibile forma di assistenza e terapia che è "lo stare insieme".

La *Residenza Arcadia* offre un comfort d'eccellenza, vicino a casa e famiglia, potendo contare su un'assistenza di qualità superiore.

Gli obiettivi specifici della *Residenza* sono:

- mantenere il più a lungo possibile le capacità funzionali conservate;
- diminuire l'isolamento della persona malata e del suo caregiver.

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 gli OSS
Divisa bianca
- Per gli Educatori
Divisa ciclamino
- Per i fisioterapisti
Divisa azzurra
- Per il personale ausiliario
Divisa ocra



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

« UNA ÉQUIPE ATTENTA AL BENESSERE DEI SUOI OSPITI »

Organigramma Della Residenza



La Residenza 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.

« UNA ÉQUIPE ATTENTA AL BENESSERE DEGLI OSPITI »

Il Personale della Residenza Arcadia

La RSA garantisce un'assistenza qualificata attraverso un'equipe multidisciplinare il cui numero di componenti e il minutaggio assistenziale, sanitario e socioassistenziale sono calcolati nel pieno rispetto degli standard definiti dalla normativa di accreditamento della Regione Piemonte (DGR 25-12129 del 14/09/2009) e si impegna a mantenere tali livelli, monitorandoli costantemente.

1	Direttore di Struttura
1	Direttore Sanitario
1	Amministrativa Ufficio Personale
1	Segretaria Amministrativa
2	Addette Reception
1	Infermiere Referente
7	Infermieri
1	OSS Referente
20	OSS
2	Assistenti di Base
2	Fisioterapisti
1	Psicologo
1	Educatore
1	Addetto manutenzione
3	Cuoco
1	Aiuto cuochi
1	Referente alberghiera
5	Addetti lavanderia/Addetti pulizie

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

1. Le diverse professioni di cura e assistenza

● L'ATTIVITÀ MEDICA

L'assistenza medica è garantita dai Medici di Medicina Generale convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, scelti liberamente dagli assistiti e coordinati dal Direttore Sanitario, che ha la responsabilità dell'assistenza sanitaria e delle condizioni psicofisiche degli Ospiti e dell'organizzazione di tutti gli interventi di raccordo con l'ospedale di riferimento e con gli altri servizi della locale A.S.L.

Tutti gli Ospiti si avvalgono delle prestazioni ordinarie e specialistiche erogate dal Servizio Sanitario Regionale. L'Ospite è tenuto ad indicare, all'atto dell'ingresso nella residenza, il nominativo del Medico di Medicina Generale e delle cui prestazioni intende avvalersi. Nella stessa occasione può indicare il nominativo di un ulteriore sanitario di fiducia.

● L'ASSISTENZA INFERMIERISTICA

È garantita la presenza infermieristica secondo le normative vigenti. L'Infermiere Referente coordina e sovrintende al rispetto e alla somministrazione delle prescrizioni mediche, nonché provvede al coordinamento delle cure prescritte in collaborazione con il MMG e il Direttore Sanitario. 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 MMG e/o il Medico di fiducia e contatta il Pronto Intervento del 118.



● L'ANIMAZIONE

L'attività è svolta da Educatori professionali. Finalità dell'animazione non è il mero intrattenimento, ma il miglioramento della qualità della vita dell'Ospite per farlo sentire bene, suscitandone la promozione umana.

L'educatore è un operatore in grado di valorizzare e potenziare le facoltà della persona attraverso la stimolazione attiva, le attività di gruppo e il sostegno psicologico. Per questo motivo organizza, supportato dagli Operatori dell'équipe, attività occupazionali e manuali.

Crea occasioni di cultura organizzando dibattiti, gruppi, incontri tematici e sostiene l'animazione religiosa e liturgica in accordo con il religioso che segue la Residenza.

Mantiene i rapporti con l'ambiente attraverso la relazione con la famiglia e gli amici dell'Ospite.

Gli Educatori svolgono un sostegno psicologico attraverso la conduzione di colloqui individuali e di gruppo.

Stimolano la memoria e l'affettività, attraverso la condivisione e la partecipazione attiva.

● GLI OPERATORI SOCIO SANITARI

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

L'OSS si occupa di:

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

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

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

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

● I FISIOTERAPISTI

I fisioterapisti lavorano all'interno dell'equipe multidisciplinare in relazione alla valutazione, stesura, attuazione e verifica del PAI di ogni Ospite.

Elaborano il programma rieducativo volto all'individuazione e al soddisfacimento dei bisogni dell'Ospite 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 all'Ospite il piacere di fare movimento per sentirsi meglio in tutta sicurezza. I programmi di attività fisica e motoria vengono attuati in accordo con il direttore sanitario.

● LA PSICOLOGA

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.

La psicologa approfondisce la conoscenza dell'Ospite 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 l'Ospite e i suoi familiari.

In base agli esiti di tali valutazioni, con l'equipe della struttura viene redatto il PAI. Particolare cura è dedicata all'assistenza degli Ospiti affetti da demenza, con riferimento alla stimolazione cognitiva e al sostegno alla famiglia.

● L'ASSISTENZA RELIGIOSA

La Residenza garantisce agli Ospiti che lo desiderano l'assistenza religiosa offerta da un sacerdote di rito cattolico. È presente un'ampia Cappella al piano interrato dove settimanalmente viene celebrata la Santa Messa da un Sacerdote del territorio. Qualora l'Ospite desiderasse contattare Ministri di altri culti, potrà rivolgersi al Referente Infermieristico o alla Direzione, che si attiveranno in tal senso.



CAPITOLO 3

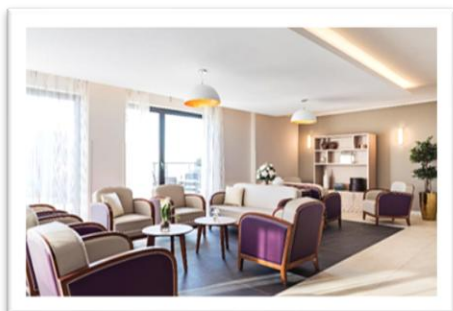
I VOSTRI SPAZI



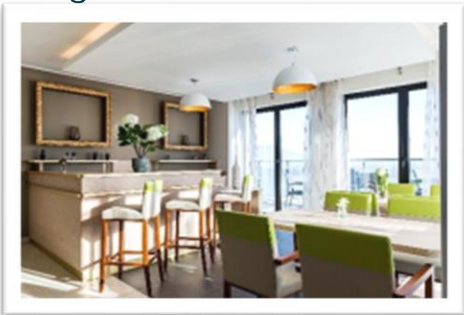
La Residenza vi accoglie in un ambiente tutto rinnovato

I NOSTRI SPAZI

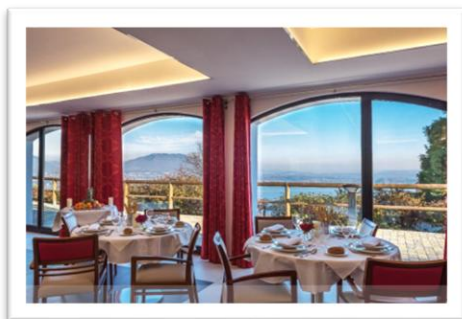
Al primo piano è presente un'ampia sala dove si trovano la reception e gli uffici della Direzione e dell'Amministrazione.



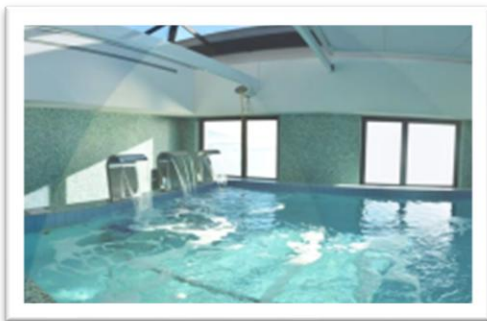
L'ingresso della Residenza si affaccia su una terrazza panoramica attrezzata con vista sul Lago Maggiore, offrendo la possibilità di rilassarsi all'ombra durante la bella stagione.



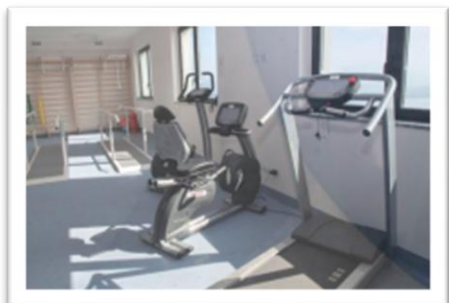
Al piano terra si trovano la cucina e l'accogliente Ristorante "Galatea", caratterizzato da ampie e luminose vetrate con vista lago.



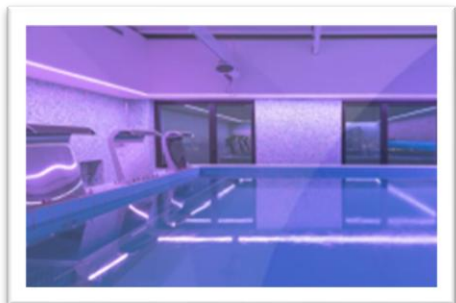
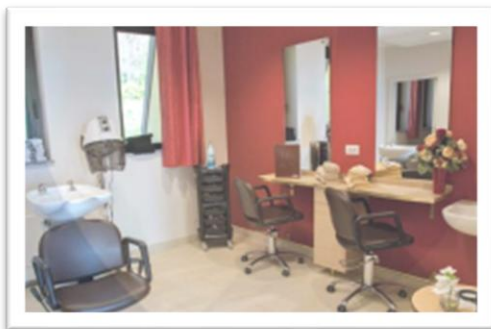
I locali destinati alle attività di fisioterapia e riabilitazione motoria si trovano al secondo piano, così come la piscina, affinché il tutto costituisca un importante punto di riferimento per le attività degli Ospiti.



Sempre sullo stesso livello si ha un confortevole salone coiffeur in cui è possibile usufruire anche di trattamenti estetici.



La balneoterapia viene svolta in idonei spazi dislocati nei nuclei della Residenza



Le camere, eleganti e confortevoli, tutte arredate con gusto, si trovano al piano terra e al primo; possono essere singole e doppie e possono accogliere fino a 80 Ospiti. Sono tutte dotate di bagni indipendenti e attrezzati, disponendo delle migliori comodità e servizi quali telefono, televisione e sistema per la chiamata del personale.

Tutte le camere sono organizzate nell'ambito di 4 Nuclei da 20 posti letto.

Ogni Nucleo dispone di un proprio salotto, tisaneria, bagno assistito, percorsi protetti, servizi centralizzati, sistemi di sicurezza e controlli individuali notturni con alta tecnologia informatica nella gestione degli impianti, sempre nel rispetto delle normative vigenti.



CAPITOLO 4

INFORMAZIONI PRATICHE



1. Modalità di ammissione e dimissione

L'accesso alla struttura avviene dietro richiesta dell'interessato o di un suo familiare in base alla disponibilità e nel rispetto delle liste d'attesa, che vengono organizzate e disposte considerando le disposizioni Regionali e tenuto conto del carattere di urgenza e/o priorità della situazione prospettata. Ulteriori criteri per l'inserimento delle liste d'attesa saranno la data di presentazione domanda (cronologia), compatibilità tra tipologia di richiesta e disponibilità di offerta. La struttura prevede l'ingresso sia in regime privato che in regime di convenzione. Per poter beneficiare della convenzione occorre presentare domanda presso l'UVG (Unità Valutazione Geriatrica) dell'ASL di propria competenza che, dopo aver ricevuto tutti i documenti richiesti, inoltrerà la domanda al fine di una visita a cura della Commissione dell'Unità Valutativa Geriatrica.

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 residenza 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 Regolamento. Nel caso dell'Ospite in convenzione, qualora si vengano a modificare le condizioni cliniche, salvo casi d'urgenza, ambientali e socio-relazionali che hanno determinato l'inserimento nel Presidio, le dimissioni saranno disposte dalla Struttura e le stesse saranno programmate d'intesa con i famigliari e gli enti competenti (ASL VCO).

2. 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:

- L'organizzazione interna e la vita quotidiana;
- Le attività e i trattamenti riabilitativi;
- I servizi proposti agli Ospiti;
- 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.

3. Assistenza per pratiche amministrative

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



CAPITOLO 5

LA

RISTORAZIONE



Una ristorazione gourmet che unisce nutrizione e piacere

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

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

1. Gli orari

Colazione	Pranzo	Merenda	Cena
Servita in camera a partire dalle	Servito in Sala Ristorante e nella saletta di nucleo alle ore	Servita nei nuclei e nelle sale delle attività alle	Servita in Sala Ristorante e nella saletta di nucleo alle ore
08h00	12h00	16h00	18h20
Durante tutta la giornata il nostro personale vi proporrà acqua e bevande per aiutarvi a mantenere la giusta idratazione			



2. La varietà dei menu

● I MENU DELLA SETTIMANA

Il menù settimanale può essere consultato all'ingresso della sala principale, su un apposito tableau dedicato.

Se non siete soddisfatti del menu, potete richiedere un piatto alternativo, variazioni che vengono accolte al mattino dalla nostra Referente Alberghiera.

Potete esprimere la vostra opinione sui pasti consumati attraverso il Barometro (questionario di gradimento annuale).

● IL PRANZO A TEMA

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

● GLI INVITATI

Ogni giorno, potete invitare amici e familiari a condividere il pasto presso la Sala Ristorante, prenotando il giorno prima, entro mezzogiorno, in Reception.

3. Un esempio di menu

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
h. 8,00	Caffè - caffelatte - the - Biscotti - fette biscottate con marmellata						
P r a n z o	Pasta ragu con i funghi Scaloppina di pollo al vino bianco Melanzane grigliate Frutta	Risotto all'ortolana Cotoletta di mare Finocchi al forno Frutta	Gnocchi al pomodoro Rolata di tacchino con crema ai porri Zucchine grigliate Frutta	Pasta con pomodoro e basilico Spezzatino di tacchino Fagiolini all'aceto balsamico Frutta	Penne tonno, olive e capperi Persico con erba cipollina Finocchi gratinati Frutta	Pasta alla marinara Rolatine di pollo Melanzane alla griglia Frutta	Pasta al forno Arrosti al vino bianco Finocchi gratinati Gelato / Frutta
h. 16,00	Biscotti	Yogurt	Croissant	Torta	Biscotti	Budino	Budino
C e n a	Crema di sedano Strudel con verdure Fagiolini al pomodoro Frutta	Pasta e ceci Bocconcini mozzarella Pomodori in insalata Frutta	Zuppa di fagioli Svizzere di manzo Spinaci al burro Frutta	Vellutata di verdure Prosciutto cotto Carote Frutta	Crema di zucchine Polpettine di vitello Patate prezzemolate Frutta	Passato di verdure Asiago Fagiolini all'aceto balsamico Frutta	Vellutata di fagiolini e patate Insalata di pomodori Frutta

CAPITOLO 6

LA PRESA IN CARICO ADATTATA



“Ascolto, professionalità e gentilezza”

1. L'Accoglienza

La Residenza accoglie persone anziane non autosufficienti.

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

Il giorno dell'ingresso l'ospite è accolto dalla Direzione, dal Referente Infermieristico e dalla Psicologa. Dopo l'accoglienza viene visitato dal Medico presente in Struttura

2. L'equipe multidisciplinare

I programmi terapeutico-riabilitativi, così come previsti dalla normativa, sono attuati da un gruppo di lavoro interno denominato Equipe Multidisciplinare.

3. Il Progetto di Vita Individuale

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

4. Il PAI

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





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

La nostra giornata tipo è così articolata:

- dalle ore 07,00 alle 10,30: Sveglia, igiene personale e vestizione;
- dalle ore 08,30 alle 09,30: colazione in camera;
- dalle ore 10,00 alle 12,00: soggiorno nei saloni, attività di animazione e riabilitazione;
- alle ore 12:00 pranzo;
- dalle ore 13,00 alle 15,00: riposo pomeridiano;
- dalle ore 15,00: sveglia ed eventuale igiene - attività di animazione e riabilitazione;
- alle ore 16,00 merenda;
- dalle ore 16,30 alle 18,00: soggiorno nei saloni, attività di animazione e riabilitazione;
- alle ore 18,20 cena.



CAPITOLO 7

ANIMAZIONE E VITA SOCIALE



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



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

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 poter prolungare il più possibile la permanenza nella propria casa, per sentirsi utili.
- **Attività di coinvolgimento:** Rispettare i valori e le convinzioni di ciascuno e rimanere un buon cittadino..

Potete consultare il programma di animazione nei pannelli informativi posti nella hall all'ingresso.

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.



Pet Therapy

Attività di pet therapy



Progetti intergenerazionali

Collaborazione con scuole del territorio



Il Gazzettino interno

Una volta al mese potrete ricevere via email 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



Le attività proposte

Spazio cinema: proiezioni di film e documentari proposti dagli animatori o scelti dagli ospiti.

Spazio musicale: ascolto di brani musicali proposti dagli animatori o scelti dagli ospiti.

Ginnastica di gruppo: attività motoria con attrezzi sportivi per mantenere in buona salute fisica gli ospiti.

Ginnastica in piscina: attività/riabilitazione motoria in acqua, con stimolazione cognitiva con supporto musicoterapico e cromoterapico.

Lettura giornali: lettura guidata dei principali quotidiani italiani.

Lecture culturali e discussione: ascolto e confronto di gruppo su tematiche attuali guidate da un animatore, con la collaborazione di un ospite.

Attività manuali, atelier di disegno ed artistico: attività che favorisce il mantenimento e lo sviluppo della manualità fine e creativa.

Cucina terapeutica: attività manuale per aiutare l'ospite a mantenere le capacità di azione abituali, adeguandole alle nuove esigenze sviluppate nel tempo.

Giochi di carte, giochi di società: spazio di libera iniziativa di socializzazione e di svago per continuare i passatempi abituali.

Esercizi di Stimolazione Cognitiva: gioco del cruciverba interattivo, giochi di memoria e fisio-animazione svolto in gruppo sotto la guida di un educatore e in collaborazione con psicologa e fisioterapista.

Stimolazione Cognitiva: Attività di stimolazione in piccolo gruppo.



Un esempio di attività settimanali

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	Esercizi Motori Il fatto Quotidiano	Laboratorio di Cucina Giochi di Squadra
Martedì	Esercizi Motori Indovina Chi	Esercizi Motori Laboratorio di Memoria
Mercoledì	Esercizi Motori Indovina Chi	Esercizi Motori Sarabanda
Giovedì	Esercizi Motori Giochi Motori	Esercizi Motori Laboratorio di Memoria
Venerdì	Santa Messa	Ginnastica dolce di Gruppo
Sabato	Cinema e Documentari TV	Canzoni e Canzonette
Domenica	Saluti e Chiacchiere	Musica e Canzoni

CAPITOLO 8

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE



Confort e benessere



Parrucchiere ed estetica

Per il vostro confort e benessere, un parrucchiere ed estetista professionista è presente negli appositi locali situati al secondo piano.

Per i servizi a disposizione e per le tariffe dei servizi extra potete consultare il listino prezzi posto in reception.

Per prendere appuntamento, fate riferimento alla parrucchiera.

Podologia

Con frequenza mensile, personale qualificato esegue prestazioni di pedicure curativa.

Per i dettagli del servizio e le eventuali prestazioni aggiuntive si possono consultare i prezzi allegati al contratto di ospitalità.



Servizio lavanderia

La Residenza 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 e degli indumenti di uso corrente (in cotone o in tessuto lavabile ad acqua e in lavatrice), lavati ad acqua nella lavanderia interna.

I capi vanno etichettati con il nome per esteso dell'Ospite al suo ingresso.

CAPITOLO 9

TARIFFE





TARIFFE

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

Tipologia Camera	Retta giornaliera
Camera doppia standard	€ 113,00
Camera singola standard	€ 118,00
Camera singola Comfort	€ 130,00
Camera singola Premium	€ 140,00
Camera singola Superior	€ 151,00
Camera singola Suite	€ 172,00

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 (ex DGR n. 38-8654 del 27/05/2024)

Livello di intensità*	Quota a carico del SSR	Quota a carico dell'Ospite	Retta Degenza
Alta Incrementata	€ 56,83	€ 54,91	€ 111,74
Alta	€ 52,09	€ 50,33	€ 102,42
Media Alta	€ 47,89	€ 46,27	€ 94,16
Media	€ 42,09	€ 40,67	€ 82,76
Medio Bassa	€ 39,72	€ 38,38	€ 78,10
Bassa	€ 38,94	€ 37,62	€ 76,56

*L'intensità assistenziale è valutata dall'ASL di competenza (UVG).

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

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 della Residenza sono presentati in appendice.



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**



La protezione dei dati personali

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

● LE FINALITÀ

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

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

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



Basi Giuridiche

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

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



I dati trattati

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

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



Durata di conservazione dei dati personali

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



Destinatari

Interni

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

Esterni

- Fornitori di servizi
- Professionisti esterni coinvolti nella presa in carico
- 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 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.emeisitalia@emeis.com

oppure per posta

emeis Italia SPA – PRIVACY,
via Carlo Angela 1, 10077
San Maurizio Canavese (TO),
unitamente a un documento di riconoscimento.

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

Posta elettronica:
protocollo@gpdp.it

Posta elettronica certificata:
protocollo@pec.gpdp.it



● ACCESSO ALLA CARTELLA SANITARIA

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

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



● RILASCIO DOCUMENTAZIONE SANITARIA

In applicazione della normativa vigente, gli Ospiti 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.

CAPITOLO 11

PERCORSO QUALITÀ E BUON TRATTAMENTO



I nostri valori al vostro servizio

La Residenza Arcadia fa propria la mission che *emeis* ha definito dal 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 nella Residenza 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.



LISTA DEGLI ALLEGATI

1. **Norme e procedure**
Regolamento interno della Residenza
2. **Composizione del Comitato degli Ospiti e dei Familiari**
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 Ospite/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 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.

Composizione del **Comitato degli Ospiti e Familiari**

Rappresentante del comitato degli Ospiti/Famiglie

- **Sig.ra Laura Gariazzo, Presidente**
- **Sig.ra Federica Manfrini, Segretaria**
- **Sig.ra Gabriella Bessone, Consigliera**

I membri del Comitato degli Ospiti e Familiari sono stati eletti il 30/11/2024 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 ad informazioni personalizzate e al consenso consigliato e informato:** ogni persona ha il diritto di chiedere e ricevere informazioni personalizzate e consigli su tutte le opinioni a lui/lei utili per cure, aiuti e trattamenti in modo da essere in condizione di prendere decisioni beninformate;
- **Diritto a continuare a ricevere comunicazioni, alla partecipazione alla vita sociale e alle attività culturali:** ogni persona ha il diritto di interagire con gli altri e di partecipare alla vita civile, alle attività di educazione permanente e alle attività culturali;
- **Diritto alla libertà di espressione e alla libertà di pensiero e di coscienza:** ogni persona ha il diritto di vivere secondo le proprie convinzioni, il proprio credo e i propri valori;
- **Diritto al risarcimento in caso di maltrattamenti, abusi o abbandono.**

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

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

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

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

***Emeis*, Società Benefit**

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

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

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

Gli impegni che noi di Residenza Arcadia, insieme ai colleghi del gruppo *emeis*, portiamo avanti ogni giorno, sono i seguenti:

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

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

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



Note



Una Residenza



RESIDENZA ARCADIA

Via Pore Musolischvili n.3
28832 Belgirate (VB)
Telefono: 0322 76695
E-mail: belgirate@emeis.com

***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: segreteriagenerale@emeis.com
Sito web: www.emeis.it