

Benvenuti!

Carta dei servizi

RAF B
CASA MIA
ROSBELLA

Nizza Monferrato

www.emeisitalia.it

Una residenza



BENVENUTI

Gentile Residente, Gentile Famiglia

Benvenuti nella Residenza Assistenziale Flessibile (R.A.F.) di Tipo B di Casamia Rosbella di Nizza Monferrato.

Questa Carta dei Servizi nasce con l'obiettivo di offrire una corretta informazione del nostro operato ai Residenti, 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 Residenza RAF B

Dott.ssa Giulia Venturini

Direttrice di Struttura

Febbraio 2026

SOMMARIO

Capitolo 1 - La vostra Residenza	04
Capitolo 2 - L'equipe	08
Capitolo 3 - I vostri spazi	15
Capitolo 4 - Informazioni pratiche	17
Capitolo 5 - La ristorazione	19
Capitolo 6 - La presa in carico adattata	22
Capitolo 7 - Animazione e vita sociale	25
Capitolo 8 - Prestazioni aggiuntive	29
Capitolo 9 - Tariffe	31
Capitolo 10 - I vostri diritti	33
Capitolo 11 - Percorso qualità e buon trattamento	41
Lista degli allegati _____	49

CAPITOLO 1

LA VOSTRA RESIDENZA



Chi siamo

La RAF B Casamia Rosbella fa parte del gruppo *emeis*, presente in più di 20 Paesi, soprattutto in Europa, e che copre un'offerta completa di residenze socio assistenziali, assistenza domiciliare, cliniche per la salute mentale, cure mediche e riabilitative, con più di 1.000 strutture e 80.000 dipendenti che si dedicano a più di trecentomila persone ogni giorno.

In greco antico *emeis* significa «noi». E noi di *emeis* ci occupiamo dell'assistenza e del supporto personalizzato per ogni persona fragile che ci viene affidata. Questa ambizione è semplice e chiara e ci impegniamo per realizzarla giorno per giorno.

La RAF di tipo B è una residenza che ospita 20 ospiti ed è collocata all'interno della Residenza Casamia Rosbella, una struttura che ospita anche una RSA per 100 anziani non autosufficienti.

La struttura, nata del 2004, si trova in una zona residenziale di Nizza Monferrato, un'oasi di pace che si affaccia sul meraviglioso panorama delle colline del Monferrato.

Ha un ampio giardino a disposizione dei residenti e dei familiari e un parco giochi per i più piccini.

È stata rinnovata nel 2023 negli spazi interni, con nuovi colori e nuove finiture. È realizzata in ogni sua parte a misura d'uomo, dove le esigenze e le abitudini dei Residenti sono tenute in massima considerazione per rendere la loro permanenza piacevole, confortevole e sicura in ogni momento. Proprio come a casa.



Residenza

Casamia Rosbella nucleo RAF di tipo B

La Residenza accoglie persone adulte seguite dall'U.M.V.D

1. Dove siamo

La Residenza è situata in Strada San Pietro 43/m a Nizza Monferrato (AT), è facilmente raggiungibile da Torino, Milano e Genova, grazie alla vicinanza dell'autostrada A21 Torino-Piacenza (Uscita Asti Est) e in prossimità dell'autostrada A26 Alessandria-Genova (Uscita Asti Sud).

2. Come raggiungerci

● IN AUTOMOBILE

Autostrada Torino-Piacenza: uscita Asti Est, poi superstrada per Alba uscita Isola D'Asti . Seguire per Nizza Monferrato e in città, dopo Piazza Garibaldi, girare a sinistra, proseguire dritto sino a Piazza Don Bosco e al distributore svoltare per Viale Umberto I.

**La reception è aperta
dalle ore 8.30
alle ore 18.00**

**Al di fuori di questi orari,
contattare il numero di
telefono
0141 725139**



La RAF Disabili di tipo B della Residenza Casamia Rosbella sorge sulle colline che circondano Nizza Monferrato ed è immersa in un paesaggio verde e riposante con una splendida posizione panoramica. Il presidio socio assistenziale Casamia Rosbella di Nizza Monferrato è una **Comunità residenziale per persone adulte con disabilità**, che si propone come RAF di tipo B.

È autorizzata al funzionamento con Determina del Direttore Generale dell'A.S.L. 19 n°126 del 16/11/2004, con ultimo aggiornamento n°194/Coord. Dist. del 16/12/2009 ed è accreditata con la Regione Piemonte dal 24 dicembre 2009 con Det. 205/Coord. Dist.

Accoglie attualmente 20 persone con disabilità medio grave e grave. È destinata a persone che necessitano di un elevato grado di assistenza alla persona per mantenere le abilità residue, in presenza di gravi e plurimi deficit psico-fisici.

La Residenza si è posta, sin dall'inizio della propria attività, al fianco della rete socio-sanitaria e assistenziale pubblica regionale, per soddisfare la domanda del territorio, sentendosi parte integrante della rete dei servizi sanitari pubblici.

La Residenza si caratterizza sul territorio del Comune di Nizza Monferrato come affidabile struttura per persone disabili, dove si coniugano in maniera esperta ed evoluta i servizi di residenzialità alberghiera, di assistenza alla persona e di assistenza medica e infermieristica.

La RAF svolge la propria attività sia per i cittadini che hanno il diritto di assistenza da parte delle A.S.L. e dei Servizi Socio-assistenziali presenti nella Regione, sia per i cittadini solventi in proprio.

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 azzurra
- Per i fisioterapisti
Divisa azzurra
- Per il personale ausiliario
Divisa tortora
- Per le psicologhe
Divisa Lilla
- Per la referente alberghiera
Divisa Bordeaux



Potete trovare le foto delle squadre all'ingresso della Residenza

« UNA ÉQUIPE ATTENTA AL BENESSERE DEI SUOI OSPITI »

Organigramma della RAF B



Gli standard organizzativi gestionali sono quelli previsti dalla DGR di riferimento, la n° 230-23699 del 22/12/1997 per la RAF Disabili di tipo B.



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

1. Le diverse professioni di cura e assistenza

● IL DIRETTORE SANITARIO

Dott. Fabrizio Caudana

Il Direttore Sanitario ha la responsabilità dell'assistenza sanitaria e delle condizioni psichiche dei Residenti e dell'organizzazione di tutti gli interventi di raccordo con l'ospedale di riferimento e con gli altri servizi della locale A.S.L. Vigila sullo stato di salute di ogni Residente ammesso nella Residenza, in collaborazione con il M.M.G..

La decisione di trasferimento presso un ospedale o un'altra struttura, indicata dal Direttore Sanitario o dal M.M.G., viene assunta in funzione dell'urgenza e, se necessario, di concerto con le varie parti interessate.

Il Direttore Sanitario e il M.M.G. stabiliscono la composizione delle diete alimentari.

La Direzione Sanitaria invita i parenti e visitatori a segnalare tempestivamente ogni prodotto alimentare, medico o farmaceutico lasciato discrezionalmente ad uso del Residente.

● L'ASSISTENZA SANITARIA

L'assistenza medica è garantita dai Medici di Medicina Generale (MMG) convenzionati con il SSN, scelti liberamente dagli assistiti.

Il Residente può far ricorso, a suo carico, alle cure di medici esterni di sua scelta e fiducia, ai quali sarà dato accesso alla Residenza, previa informazione e concordando con la Direzione e la Direzione Sanitaria tempi e modalità di accesso.

Le cure mediche vengono esclusivamente somministrate e prestate al Residente ad opera del personale interno della Residenza e da nessun altro soggetto, anche se familiare.



● IL COORDINATORE INFERMIERISTICO

Il Dott. Giuseppe Friscione è il Coordinatore Infermieristico e coordina l'operato degli infermieri in stretta collaborazione con il medico di medicina generale e la Direzione.

● GLI INFERMIERI

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

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

● GLI OPERATORI SOCIO SANITARI

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

L'OSS si occupa di:

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

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

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

L'assistenza di ogni Residente è programmata in sede di riunione multidisciplinare interna dove avviene la predisposizione del PEI 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 PEI (Progetto Educativo Individuale) di ogni Residente. Elaborano il programma rieducativo volto all'individuazione e al soddisfacimento dei bisogni del Residente e praticano l'attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive.

Progettano, realizzano e sorvegliano le attività di gruppo mirate al mantenimento della motilità globale, della socializzazione e della prevenzione dei danni secondari.

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

● TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE/PSICOLOGA

Presta attività di sostegno e riabilitazione/stimolazione cognitiva ai Residenti, mediante colloqui clinici e interventi individuali e di gruppo.

Presta inoltre attività di sostegno ai familiari e ai caregiver.

La psicologa approfondisce la conoscenza del Residente per definire un quadro dello stato affettivo, cognitivo, sociale, psicologico e valuta e identifica eventuali deficit e problematiche comportamentali, psicologiche e relazionali. A tal fine utilizza le informazioni assunte dall'educatore, osservazioni, test di valutazione e colloqui con il Residente e i suoi familiari.

In base agli esiti di tali valutazioni, con l'equipe della struttura viene redatto il PEI mirante al benessere globale dell'Ospite attraverso il mantenimento o il recupero di capacità relazionali, cognitive e di partecipazione.

● L'EDUCATRICE/ANIMATRICE

Lo Staff Educativo fa da “legante” tra l'Ospite e l'intera comunità in cui è esso è inserito. Sono operatori 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 organizzano, supportati dagli Operatori dell'équipe, attività occupazionali, educative, interne ed esterne alla Struttura.

Facilitano l'accesso ad attività di lettura, di memoria, di ascolto musicale, di scrittura creativa, di espressività, di pittura e disegno creativo, di didattica cognitiva, di musica e movimento, di cura del sé, di espressione corporea, di attività ludiche culturali, capaci di stimolare la narrazione e la discussione critica, come il cineforum.

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

Valorizzano i tempi forti e le ricorrenze con feste, manifestazioni e mostre.

Mantengono un rapporto con l'ambiente, attraverso la relazione con la famiglia dell'Ospite.

Valorizzano il volontariato sia del singolo che in forma associazionistica.

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 e l'educatore, in collaborazione con i familiari, o i servizi sociali di riferimento, completano una scheda con anamnesi cognitivo-relazionale, in cui si ricostruisce la storia passata attraverso il racconto di vita unico e irripetibile dell'Ospite.

Un primo periodo di osservazione, con il contributo dell'équipe multidisciplinare, consente la redazione del P.E.I. (Progetto Educativo Individuale), pensato ed elaborato sulla base dei bisogni e delle esigenze della persona. Il P.E.I. è strumento attivo nella gestione dell'Ospite e periodicamente si provvede alla verifica Ed al suo all'aggiornamento.



CAPITOLO 3

I VOSTRI SPAZI



La Residenza vi accoglie in un ambiente tutto rinnovato

1. Sala Polivalente

Una grande sala dove svolgere le attività e sentire concerti di musica dal vivo.

2. Ristorante

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

3. Zone relax

Aree dotate di salottini per il riposo, per la lettura o per trascorrere il tempo in compagnia.

4. Palestra

Un luogo pensato per svolgere esercizi di ginnastica dolce e rimanere attivi sotto la guida dei fisioterapisti.

5. Stanza multisensoriale

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

6. Bagni Assistiti

Sono presenti bagni assistiti con caratteristiche differenti per poter rispondere alle diverse esigenze dei Residenti.

7. Zona di culto

Al piano interrato è presente una cappella dove, settimanalmente, è celebrata la Santa Messa.

8. Aree esterne

I Residenti possono godere di due giardini attrezzati, anche con area di intrattenimento per bambini.

CAPITOLO 4

INFORMAZIONI PRATICHE



1. Modalità di ammissione e dimissione

L'accesso alla struttura avviene dietro richiesta di un familiare, oppure su proposta dei servizi competenti (A.S.L. o servizi sociali), in base alla disponibilità della struttura e nel rispetto delle liste d'attesa.

La gestione delle liste di attesa avviene secondo un criterio cronologico che tiene conto del grado di assistenza (intensità) di cui avranno bisogno i futuri nuovi residenti oltreché dal carattere di urgenza della richiesta di ricovero (ad esempio fragilità sociale) e comunque nel rispetto delle linee guida nazionali: questo al fine di inserire i nuovi residenti in un nucleo con idoneo numero di operatori rispetto alle loro esigenze socioassistenziali e sanitarie. Tempi medi di attesa: a partire da 30 giorni per i nuclei residenziali

Si può entrare privatamente o in "convenzione".

Perché l'Ospite possa beneficiare della convenzione (grazie alla quale la quota sanitaria è a carico dell'A.S.L.) occorre che la persona di riferimento presenti domanda presso l'Assistente Sociale

competente del proprio territorio che, dopo aver ricevuto tutti i documenti richiesti, inoltrerà la domanda al fine di una visita a cura della dell'Unità Multidisciplinare di Valutazione della Disabilità (U.M.V.D.) per i disabili adulti. Segue poi una scrupolosa analisi di compatibilità tra le esigenze del soggetto e le risorse che la Residenza può attivare nei suoi confronti, da parte del Direttore Sanitario, del Responsabile del Servizio, insieme all'équipe di lavoro. Il Residente 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.

La richiesta e l'approvvigionamento dei farmaci dispensati dal SSN, la prenotazione delle visite e dei ricoveri sono a carico della residenza.



CAPITOLO 5

LA RISTORAZIONE



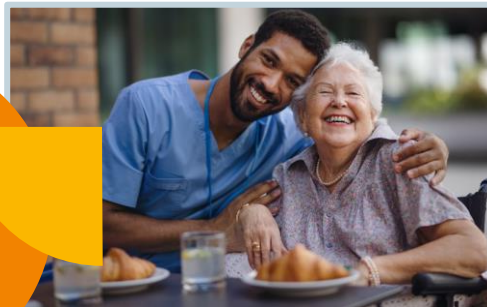
Una ristorazione gourmet che unisce nutrizione e piacere

La Struttura è dotata di un'attrezzata cucina interna e ogni Residente 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
Dalle 08h00	Alle 12h00	Alle 16h00	Dalle 18h00
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 nelle zone comuni della Residenza sulle nostre bacheche informative.
Se non siete soddisfatti del menu, potete richiedere un piatto sostitutivo in anticipo.

Potete esprimere la vostra opinione sul pasto che avete consumato sull'apposito quaderno posto in reception.

PASTI A TEMA

Per creare occasioni di svago, organizziamo regolarmente un pasti a tema.

4. Gli invitati

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

3. Un esempio di menu

PRANZO	ALTERNATIVA DEL GIORNO	CENA
VENERDI		
Riso all'ortolana Bastoncini di pesce Carote trifolate Frutta di stagione	Semolino affettato Ricotta Puré Insalata/pomodori	Pasta e fagioli Formaggi insalata di patate Frutta di stagione
SABATO		
Pasta alla puttanesca Rollè di coniglio al forno Biete* al forno Frutta di stagione	Minestrina Prosciutto cotto Certosino Puré Insalata/pomodori	Crema di zucchine Flan di carote Puré di patate Frutta di stagione
DOMENICA		
Pasta* al forno Arrosto di vitello Broccoli* Frutta di stagione	Pasta in bianco Prosciutto cotto Certosa Puré Insalata/pomodori	Passato di carote Bastoncini di pesce Cavolfiori* gratinati Frutta di stagione

CAPITOLO 6

LA PRESA IN CARICO ADATTATA



“Ascolto, professionalità e gentilezza”

1. L'Accoglienza

La Residenza accoglie persone disabili adulti autosufficienti e non autosufficienti.

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

Il giorno dell'ingresso in Residenza il Residente viene accolto da tutta l'equipe. Dopo l'accoglienza viene visitato dal Medico presente in Struttura

2. L'Equipe multidisciplinare

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

2. Il Progetto di Vita Individuale

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

3. Il PEI

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





Le nostre giornate sono adattate agli interessi e ai desideri dei Residenti

La nostra giornata tipo è così articolata:

Dalle 7.00 alle 10.00 il tempo viene dedicato al risveglio, alla prima colazione, all'igiene personale e alla preparazione per la giornata.

Dalle 10.00 alle 12.00 vengono proposte le attività come da programmazione o si può trascorrere il tempo con amici e persone care in visita.

Alle 12.00 è servito il pranzo.

Il tempo dalle 13.30 alle 15.00 è dedicato al riposo o al relax.

Fino alle 16.00 ci si prepara per il pomeriggio con eventuale igiene, se necessaria.

Alle 16.00 viene servita la merenda.

Dalle 16.30 alle 18.00 vengono proposte le attività come da programmazione o si può trascorrere il tempo con amici e persone care in visita.

Alle 18.00 viene servita la cena.

Dalle 20.00 fino al momento in cui si desidera andare a letto è possibile guardare la tv o leggere nei saloni, socializzare negli spazi comuni o andare in camera per il relax individuale.

CAPITOLO 7

ANIMAZIONE E VITA SOCIALE



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



Il nostro team 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 mantenere l'autonomia nella vita quotidiana, 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 all'ingresso della RAF di tipo B.



Interventi non farmacologici

Pet therapy

Terapia Snoezelen: il paziente riceve stimoli ai cinque sensi in questa stanza speciale, una “White Room”, dotata di particolari luci artificiali, colori, profumi e musiche.

L'esperienza sensoriale offre un contesto piacevole in cui sperimentare attività rilassanti e stimolanti allo stesso tempo.

Musicoterapia



Apertura al territorio

Collaborazione con scuole e associazioni

Feste di compleanno



Vi aiutiamo ad organizzare le vostre feste di Compleanno





Un esempio di attività settimanali

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	Meditazione Consapevole grande gruppo con psicologa ed educatrice	Laboratorio artistico
Martedì	Laboratorio di creatività	Laboratorio di lettura
Mercoledì	Laboratorio Ludico	Passeggiata con gli ospiti nel quartiere
Giovedì	Laboratorio di orientamento geografico	Laboratorio di memoria
Venerdì	Laboratorio di racconti di 'Storie di vita'	Laboratorio ludico
Sabato	Laboratorio Cura del sé	Laboratorio di lettura
Domenica	Cineforum	Laboratorio artistico

CAPITOLO 8

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE



Confort e benessere



Parrucchiere ed estetista

È presente in struttura un giorno a settimana, nel salone al piano interrato una parrucchiera professionista.

Tutti i Residenti hanno un taglio mensile compreso nella retta, mentre le altre prestazioni (piega, tinta, permanente...) sono fatturate extra, salvo diverso trattamento di differenza alberghiera. Sulla base delle necessità personali è possibile usufruire di ulteriori servizi di estetica. Le altre prestazioni sono a carico del Residente.

Podologia

Con frequenza mensile personale qualificato esegue prestazioni di pedicure; è compresa nella retta una pedicure al mese, se indicata nel P.E.I o se prescritta dal medico per esigenze sanitarie. Per le prestazioni aggiuntive si possono consultare i prezzi chiedendo informazioni alla Reception.



Servizio lavanderia

La residenza fornisce a tutti i Residenti 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), lavati ad acqua nella lavanderia interna. I capi vanno etichettati con numero di riconoscimento prima del giorno della sua accoglienza.



CAPITOLO 9

TARIFFE





Le tariffe per la RAF DISABILI B

IN CONVENZIONE

RAF B CONVENZIONE	Retta totale	Quota a carico dell'Ospite	Quota a carico dell'Asl Convenzione
Retta giornaliera	125,07 €	36,59 €	88,48 €

Per l'Ospite in convenzione, la retta totale è suddivisa in quota sanitaria di € 88,48 giornaliere a carico dell'ASL di appartenenza e in una quota assistenziale di € 36,59 a carico dell'Ospite ed eventualmente integrata, in toto o in parte, dal Servizio socio assistenziale.

L'Ospite infatti, partecipa al costo del servizio con una quota di retta integrativa variabile, concordata con il servizio socioassistenziale di appartenenza in base alle condizioni economiche.

Tali quote possono essere versate tramite bonifico bancario.

REGIME PRIVATO

Retta giornaliera Ospite Privato	125,00 €
-------------------------------------	----------



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 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 Residenti-Familiari**

Il Comitato Residenti-Familiari

Il Comitato rappresentativo dei Residenti e delle Famiglie è un organo che consente ai Residenti 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 ai Residenti 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

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 dei Residenti 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 il Residente
- La gestione dell'attività a carattere commerciale
- La gestione sanitaria del rapporto con il Residente (cartella sanitaria)
- Lo scambio e la condivisione di informazioni riferite al Residente 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 il Residente 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 dei Residenti 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 (Residenti 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, email, numero di telefono
Dati di natura economica e finanziaria	Codice IBAN
Dati c.d. sensibili (trattamento dei dati relativi alla salute ex art. 9, 2, h) del GDPR)	Certificati medici, impegnative, cartella sanitaria
Dati giudiziari	Eventuale Nomina Tutore, Amministratore di Sostegno





Durata di conservazione dei dati personali

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



Destinatari

Interni

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

Esterni

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



I Suoi diritti sui dati

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

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

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

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

Responsabile della Protezione dei Dati

via *email*

privacy.emeitalia@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 il Residente 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, i Residenti, 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 Casamia Rosbella fa propria la mission che **emeis** ha definito per l'anno 2024 e che si esprime attraverso i seguenti 4 valori:



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



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



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



Il desiderio di apprendere, perché più impariamo, meglio curiamo

“la vostra soddisfazione è al centro del nostro impegno”



Valutazione della Qualità

Questionario di gradimento

La Direzione distribuisce annualmente a tutti i Residenti 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 i Residenti stessi al fine di migliorare la qualità dell'assistenza fornita.

All'interno della Residenza esiste un sistema di monitoraggio e di intervento per promuovere il buon trattamento.

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

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

Misure attuate per promuovere un buon trattamento

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

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

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

Standard di Qualità

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

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

● La partecipazione del Personale al processo qualità

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

● La predisposizione di strumenti operativi

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

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

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

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

● L'organizzazione della valutazione

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

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

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

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

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

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

● La Certificazione Qualità

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

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

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

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





LISTA DEGLI ALLEGATI

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

Norme e procedure

Regolamento Interno

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

Normative

All'interno della Residenza sono applicate e rispettate le seguenti normative:

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

Gestione Emergenze

La struttura mette in atto le procedure relativa a:

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

Gestione del Rischio clinico

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

Composizione del **Comitato degli Residenti e Familiari**

Presidente del Comitato
Sig.ra Gabriella Ghiglia

Segretario del Comitato
Sig.ra Criscito Loredana

Rappresentanti dei Residenti
Sig.ra Lucia Vallefucio
Sig. Giulio Adelmo DeDonato

Rappresentanti delle Famiglie
Sig.ra Sabrina Serletti

I membri del Comitato degli Residenti e Familiari sono stati eletti il 24.04.2025 (familiari) e il 26.03.2024 (Residenti) alla presenza della Direzione, dei Residenti e delle famiglie.

L'ultimo verbale del Comitato degli Ospiti e Familiari è disponibile presso la bacheca del comitato nella hall della Residenza.

Garanzia del Rispetto della Persona Umana

La Residenza eroga 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, il Residente 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 al Residente 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 del Residente.



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 Casamia Rosbella, 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 ed è guidata da un Comitato di Missione indipendente, a garanzia di trasparenza e coerenza.

[illegible]

[illegible]

Una Residenza



RESIDENZA CASAMIA ROSBELLA

Strada San Pietro 43/m 14049 Nizza Monferrato (AT)

Mail : nizza@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: segreteria generale@emeis.com

Sito web: www.emeis.it