

Benvenuti!

Carta dei servizi

Residenza
GIARDINO
DEGLI AIRONI

www.emeisitalia.it

una residenza



BENVENUTI

Gentile Ospite, Gentile Famiglia

Benvenuti nella Residenza Giardino degli Aironi di Torino.

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, 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 Solia
Direttore della
Residenza



Giugno 2026



SOMMARIO

Capitolo 1	04
Capitolo 2	08
Capitolo 3	15
Capitolo 4	17
Capitolo 5	19
Capitolo 6	22
Capitolo 7	25
Capitolo 8	29
Capitolo 9	31
Capitolo 10	35
Capitolo 11	43
Lista degli allegati	51

CAPITOLO 1

IL VOSTRO CENTRO





Residenza



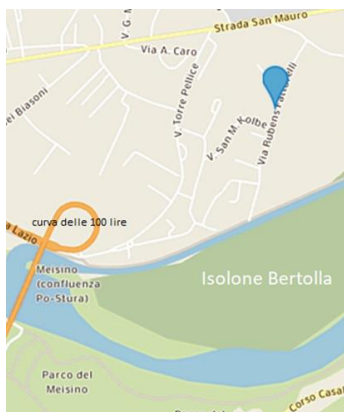
Via Rubens Fattorelli
101
Torino (TO)

Residenza Giardino degli Aironi

La nostra Residenza accoglie persone anziane non autosufficienti

1. Dove siamo

La Residenza Giardino degli Aironi è situata in via Rubens Fattorelli 101 nel quartiere Bertolla, appartenente alla Circoscrizione 6, nella periferia nord-est della città di Torino. Il quartiere è delimitato dalla sinistra idrografica del fiume Po, creando così il cosiddetto Isolone di Bertolla, che a sua volta fa parte della più vasta riserva naturale del **Parco del Meisino**, dove nidificano gli **Aironi cinerini**.



Al di fuori degli orari di apertura dell'ufficio, contattare il numero:
011 22 44 000

2. Come raggiungerci

● IN AUTOMOBILE

La Residenza è facilmente raggiungibile per chi arriva da fuori Torino grazie alla vicinanza all'uscita autostradale A4 Torino-Milano e al raccordo autostradale Torino-Caselle.

Dal centro di Torino, si può raggiungere prendendo via Bologna fino ad arrivare in piazza Sofia dove, superato il ponte Amedeo VIII, si svolta a destra su Lungo Stura Lazio. Prima dell'inizio del curvone delle «Cento lire», svoltare a destra su Via Rubens Fattorelli.

● IN BUS

La Residenza dista 5 minuti a piedi dalla fermata "Bertolla" del bus linea 8, a 400 metri, e 7 minuti a piedi dalla fermata "Torre Pellice" dei bus 20 e 27, a 550 metri.

3. L'accoglienza

**La reception è aperta
dalle ore 8,30 alle ore
19,00 dal lunedì alla
domenica**



Residenza Giardino degli Aironi

La Residenza Giardino degli Aironi di *emeis* Italia S.p.A., divisione italiana del Gruppo francese *emeis*, attore mondiale nell'assistenza socio-sanitaria e nella cura delle persone fragili, è una RSA autorizzata e accreditata con Determinazione DG n. 1691/B2.08/2023 del 22/12/2023 e Deliberazione DG n. 958B2.08 2024 del 17/4/2024.

È una Residenza Sanitaria Assistenziale di 200 posti letto che vuole rispondere ai bisogni assistenziali degli anziani e offrire un aiuto alle famiglie fornendo un servizio di qualità e potendo contare sulla totale presa in carico dell'ospite.

Un polo all'avanguardia per la terza età, frutto di una collaborazione tra privato e pubblica amministrazione, costruito secondo la più moderna concezione di residenzialità e assistenza.

I residenti sono seguiti da una équipe multidisciplinare, composta da professionisti specializzati nel settore, in ogni fase e necessità della terza età. Tutto il personale segue protocolli e procedure rigorose per assicurare giorno per giorno il comfort ai nostri ospiti, seguendo con sensibilità le diverse situazioni individuali.

Le camere dispongono tutte di bagno privato e sono dotate di telefono con linea diretta, televisore a schermo piatto, dispositivo di chiamata in caso di malore o necessità.

All'interno della struttura, sono a disposizione diversi spazi accoglienti ed eleganti per i momenti di relax o per ricevere i propri cari in intimità.

Nel corso delle visite, i bambini hanno a disposizione uno spazio giochi loro dedicato all'interno della Residenza. 

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

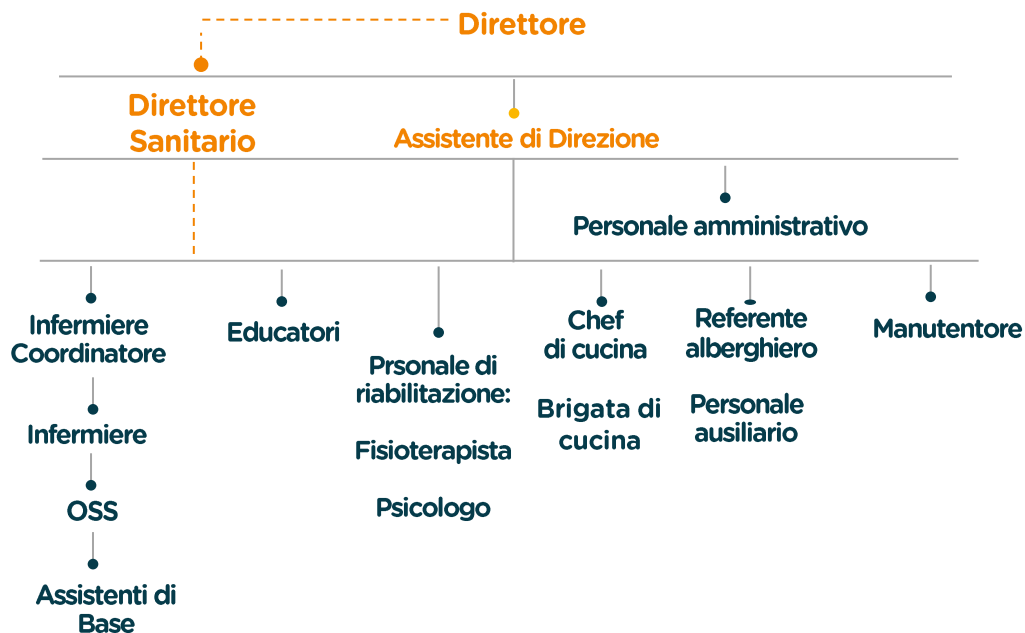
- Per gli Infermieri:
Divisa bianca con bordi blu
- Per gli OSS
Divisa bianca con bordi azzurri
- Per gli Educatori
Divisa bianca con bordi lilla
- Per i Fisioterapisti
Polo bordeaux
- Per il personale ausiliario
Divisa bianca con i bordi arancioni



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

« UNA ÉQUIPE ATTENTA AL BENESSERE DEI SUOI OSPITI »

Organigramma Della Residenza



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

1. Le diverse professioni di cura e assistenza

● IL VOSTRO DIRETTORE SANITARIO

Il dottor Davide Careglio, Direttore Sanitario della struttura, è l'interlocutore privilegiato dei Residenti, delle loro famiglie e dei consulenti esterni per l'organizzazione generale delle cure.

Il Direttore Sanitario partecipa alle ammissioni, forma e guida l'équipe di cura.

Il medico curante di vostra scelta verrà in Residenza al fine di incontrarvi.

● L'ASSISTENZA SANITARIA

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

I loro orari sono esposti in Residenza.

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

● IL COORDINATORE INFERMIERISTICO

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

È presente dal lunedì al venerdì

● GLI INFERMIERI

Gli infermieri garantiscono l'assistenza infermieristica per tutto l'orario di apertura della Residenza.

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 dell'Ospite. In caso di urgenza l'infermiere contatta il medico curante e in caso di indisponibilità, la guardia medica o il 118.

● GLI OPERATORI SOCIO SANITARI

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

L'OSS si occupa di:

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

Il servizio assicura all'Ospite, durante tutta la permanenza nella Residenza, 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.

● LO PSICOLOGO

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'ATTIVITÀ ANIMATIVA ED EDUCATIVA

Finalità dell'animazione non è solo l'intrattenimento, ma il miglioramento della qualità della vita dell'Ospite per farlo sentire bene, suscitandone la promozione umana.

La figura dell'animatore/educatore fa da legame tra l'Ospite e l'intera comunità in cui esso è inserito.

Il suo piano di lavoro risulta da un progetto educativo ed assistenziale individuale che egli stende in collaborazione con le altre figure professionali, il PAI, progetto individuale.

Rileva la qualità di vita dell'Ospite nel reparto e coadiuva gli altri operatori a stabilire una relazione corretta con l'Ospite.

Attrezzature messe a disposizione negli spazi in uso comune per le attività di animazione: sala polivalente, biblioteca, impianto stereofonico, televisori al plasma maxischermo e un lettore DVD, Giochi di vario genere, spazio attrezzato per le attività creative manuali, il giardino.

Ogni mese si festeggiano i compleanni degli Ospiti. Si avvertono per tempo i parenti e gli amici degli Ospiti affinché, se lo desiderano, possano parteciparvi.

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

● L'ASSISTENZA RELIGIOSA

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



CAPITOLO 3

I VOSTRI SPAZI



La Residenza vi accoglie in un ambiente raffinato ed elegante

1 Ristorante

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

2. Bar

Uno spazio elegante, al pian terreno, accanto al pianoforte a coda e al ristorante, dove chiacchierare e ascoltare un po' di musica sorseggiando un buon caffè.

3. Bistrot

Un locale intimo e raccolto, ispirato all'eleganza dei caffè torinesi, dove poter pranzare in tranquillità coi propri cari, organizzare momenti speciali e feste o leggersi semplicemente il giornale, gustandosi una tazza di cioccolata.

4. Palestra

Una grande e luminosa palestra attrezzata che si affaccia sul giardino, pensata per svolgere esercizi di ginnastica dolce e rimanere attivi sotto la guida del fisioterapista.

5. Sala Attività

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

6. Stanza multisensoriale

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

7. Zona culto

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

CAPITOLO 4

INFORMAZIONI PRATICHE



1. Modalità di ammissione

L'accesso alla struttura avviene dietro richiesta dell'interessato o di un suo familiare in base alla disponibilità della struttura e nel rispetto delle liste d'attesa.

La struttura prevede l'ingresso in regime privato, in attesa di eventuale convenzione con l'ASL.

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.

2. Modalità di dimissione

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 familiari e gli enti competenti (ASL).

3. Assistenza per pratiche amministrative

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



CAPITOLO 5

LA RISTORAZIONE



Una ristorazione gourmet che unisce nutrizione e piacere

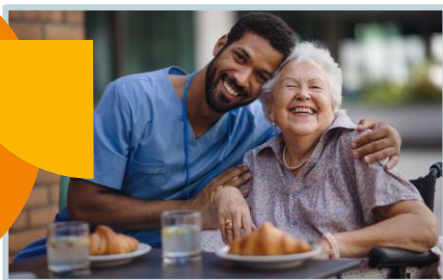
Al piano terra nell'ala centrale, si trova la sala ristorante principale che può accogliere fino a 130 ospiti. Al centro una moderna caffetteria con déhors aperta a momenti di convivialità tra ospiti e visitatori.

La Residenza Giardino degli Aironi è dotata di un'ampia cucina interna, suddivisa in settori per la lavorazione delle diverse materie prime elaborate per un'alimentazione sana. Particolare attenzione è data alla freschezza dei cibi e alla loro qualità nonché alle texture modificate per chi necessita di alimentazione frullata.

I nostri cuochi propongono una Cucina creativa che privilegia i sapori mediterranei, nel rispetto di tutte le prescrizioni di carattere medico-sanitario, al fine di offrire una corretta ed equilibrata dieta.

1. Gli orari

Colazione	Spuntino	Pranzo	Merenda	Cena
Servita nella Sala Accoglienza a partire dalle	Servito nella Sala delle Attività	Servito in Sala Ristorante alle ore	Servita nella Sala delle Attività	Servita in Sala Ristorante alle ore
07h30	10h00	12h00	16h00	18h30
Durante tutta la giornata il nostro personale vi proporrà acqua e bevande per aiutarvi a mantenere la giusta idratazione				



2. La varietà dei menu

I MENU DELLA SETTIMANA

Il menù settimanale può essere consultato all'ingresso della sala ristorante, sulla nostra bacheca informativa.

Se non siete soddisfatti del menu, potete richiedere un piatto sostitutivo alla Reception in anticipo.

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

4. Un esempio di menu

IL PRANZO A TEMA

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

3. Gli invitati

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

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Colazione	Caffelatte, thè, biscotti						
Spuntino	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca
Pranzo	Gnocchetti pomodoro e ricotta	Pasta al pesto di zucchine	Pasta ai quattro formaggi	Risotto alla parmigiana	Pasta al pesto	Pennette in salsa di noci	Girello di vitello in salsa tonnata
	Spezzatino di tacchino al curry	Polpette al sugo	Cotoletta di pollo alla milanese	Filetto di persico pollo alla pazza	Cosce di pollo al forno	Scaloppine di maiale al vino	Lasagna alla bolognese
	Contorno mediterraneo	Spinaci	Caponata di verdure	Cavolfiori gratinati	Contorno tricolore	Zucchine al forno	Arrosto di vitello con patate
	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Tiramisù
Merenda	Yogurt alla frutta	Thè e biscotti	Crostatine con succo di frutta	Fetta di torta dello Chef	Plumcake o wafer con thè	Budino cioccolato/vaniglia/caramello	Succo di frutta con biscotti
Cena	Crema di fagiolini	Minestrone di verdure	Passato di verdure	Crema di piselli	Zuppa di legumi	Minestrone con pasta	Crema di porri
	Sformatino di verdure	Fesa di tacchino all'olio	Prosciutto cotto	Mozzarella e pomodoro	Prosciutto di Praga	Stracchino	Primosale
	Carote al burro	Insalatina mista	Taccole spadellate	Mela cotta	Finocchi gratinati	Purè di patate	Macedonia di verdure
	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta cotta		Frutta cotta	Pere al vino	Composta di mele e pesche



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 nella Residenza, l'Ospite è accolto dalla Direzione, dal Coordinatore Infermieristico e da altri membri dello staff di volta in volta individuati.

L'Ospite viene poi visitato dal Medico presente in Struttura

2. L'equipe multidisciplinare

I programmi assistenziali 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 e 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 07:30 alle 09:30 Colazione in stanza;
- dalle ore 10:00 alle 12:00 Soggiorno nei saloni - Attività di Animazione e Riabilitazione.
- dalle ore 12:00 Pranzo in sala ristorante
- dalle ore 13:30 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 18:30 Cena in sala ristorante
- dalle ore 19:30 Soggiorno nei saloni e riposo notturno



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 aree, per offrire un'ampia gamma di servizi:

- **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 dolce:** leggera attività motoria a corpo libero per mantenere in buona salute fisica gli ospiti, con la stimolazione di una base musicale.
- **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 svolto in gruppo sotto la guida di un educatore.

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

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



Il Gazzettino interno

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



Feste di compleanno

Vi aiutiamo ad organizzare le vostre feste di Compleanno



Un esempio di attività settimanali

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	Ginnastica di gruppo	Laboratorio di cucina terapeutica
Martedì	Atelier di Arte	Stimolazione cognitiva
Mercoledì	Gruppo di reminiscenza	Laboratorio creativo
Giovedì	Atelier giardinaggio e bricolage	Ginnastica dolce
Venerdì	Laboratorio letterario	Giochi di memoria
Sabato	Santa Messa in Struttura	Attività a rotazione (Giornata porte aperte, spettacoli canori/danzanti artisti esterni, laboratori in base al periodo dell'anno...)
Domenica	Trasmissione Santa Messa in Televisione	Attività ludiche ai piani gestita dagli operatori (disegno, musica, cineforum...)

CAPITOLO 8

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE



Comfort e benessere



Parrucchiere



Estetista

Per il vostro comfort e il vostro benessere, un parrucchiere professionista è a disposizione della residenza, presso il salone situato al piano terra, nel locale antistante la palestra.

Per prendere appuntamento, vogliate rivolgervi alla Reception. In ogni caso, siete liberi di scegliere il vostro parrucchiere di fiducia.

Le spese restano a vostro carico, ad esclusione di un taglio al mese ricompreso nella retta, e verranno addebitate in fattura. Il listino prezzi è disponibile in reception.

Podologia e pedicure

È compreso nella retta un trattamento di podologia al mese, se indicato nel PAI o se prescritto dal medico per esigenze sanitarie. Con frequenza settimanale, personale qualificato esegue prestazioni di pedicure e particolari cure estetiche, a richiesta e a pagamento. Per le prestazioni aggiuntive si possono consultare i prezzi esposti in bacheca.

Per chi lo desidera, è possibile usufruire del servizio di estetista in Residenza, a cura di personale qualificato.

Per informazioni su giorni e orari e per consultare il listino prezzi, rivolgersi alla Reception.



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 biancheria e 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. È disponibile il servizio di etichettatura a pagamento.



CAPITOLO 9

TARIFFE





TARIFFE 2026

**Rette di degenza Ospiti convenzionati
(ex DGR n. 38-8654 del 27/05/2024)**

Livello di intensità ¹	Quota a carico del SSR	Quota a carico dell’Ospite	Retta Degenza
Bassa	€ 38,94	€ 37,62	€ 76,56
Medio Bassa	€ 39,72	€ 38,38	€ 78,10
Media	€ 42,09	€ 40,67	€ 82,76
Media Alta	€ 47,89	€ 46,27	€ 94,16
Alta	€ 52,09	€ 50,33	€ 102,42
Alta Incrementata	€ 56,83	€ 54,91	€ 111,74

***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).**





TARIFFE 2026

Rette di degenza Ospiti privati

Piano	Nucleo	Tipologia camera	Retta Degenza
Piano terra	La Maddalena	Doppia	€ 120,00
		Singola	€ 130,00
1° Piano	Parco Europa Giardini la Marmora Parco del Meisino Giardino Cavour Giardino Roccioso	Doppia	€ 120,00
		Singola	€ 130,00
2° Piano	Giardini reali La Mole Il Carignano	Doppia	€ 120,00
		Singola	€ 130,00
2° Piano élite	Superga	Mini élite	€ 176,00
2° Piano élite	Superga	Suite	€ 197,00
2° Piano élite	Superga	Suite con terrazzo	€ 227,00

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 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 della struttura, in particolare:

- L'organizzazione interna e la vita quotidiana;
- Le attività e i trattamenti riabilitativi
- I servizi proposti agli Ospiti e i 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 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	Codice fiscale e codice iban eventuale sottoscrittore mandato addebito SDD
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 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.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.

Il costo del rilascio della documentazione sanitaria è il seguente:

30 euro più IVA

CAPITOLO 11

PERCORSO QUALITÀ E BUON TRATTAMENTO



I nostri valori al vostro servizio

La Residenza Giardino degli Aironi fa propria la mission che **emeis** ha definito per l'anno 2024 e che si esprime attraverso i seguenti 4 valori:



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



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



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



Il desiderio di apprendere, perché più impariamo, meglio curiamo

“la vostra soddisfazione è al centro del nostro impegno”



Valutazione della Qualità

Questionario di gradimento

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

Reclami / proposte

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

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

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



Le buone pratiche

Lo scopo delle raccomandazioni per le **buone pratiche** professionali è quello di informare il personale che opera 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.

Standard di Qualità

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

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

● La partecipazione del Personale al processo qualità

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

● La predisposizione di strumenti operativi

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

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

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

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

● L'organizzazione della valutazione

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

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

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

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

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

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

● La Certificazione Qualità

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

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

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

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





LISTA DEGLI ALLEGATI

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

Norme e procedure

Regolamento Interno

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

Normative

All'interno 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 relative 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

Garanzia del Rispetto della Persona Umana

La Residenza 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 Giardino degli Aironi, 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]

una Residenza



RESIDENZA GIARDINO DEGLI AIRONI

Via Rubens Fattorelli n.101

10156, Torino (TO)

Telefono: 011 2244000

Mail: direzione.aironi@emeis.com

amministrazione.aironi@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