

Benvenuti!

Carta dei servizi

R.S.A.
Villa degli Ulivi

www.emeisitalia.it

Una R.S.A..



BENVENUTI

Gentile Residente, Gentile Famiglia

Benvenuti nella R.S.A. Villa degli Ulivi di Monastir.

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 per persone anziane

Alessandro G. Mameli
Direttore



Giugno 2026



SOMMARIO

Capitolo 1 - La vostra Residenza	04
Capitolo 2 - L'equipe	09
Capitolo 3 - I vostri spazi	16
Capitolo 4 - Informazioni pratiche	18
Capitolo 5 - La ristorazione	32
Capitolo 6 - La presa in carico adattata	35
Capitolo 7 - Animazione e vita sociale	38
Capitolo 8 - Prestazioni aggiuntive	42
Capitolo 9 - Tariffe	45
Capitolo 10 - I vostri diritti	47
Capitolo 11 - Percorso qualità e buon trattamento	55
Lista degli allegati _____	60

CAPITOLO 1

LA VOSTRA RESIDENZA



Chi siamo

La RSA Villa degli Ulivi fa parte del Gruppo *emeis*, presente in più di 20 Paesi, soprattutto in Europa, con un'offerta completa di RSA, cliniche per la salute mentale, le cure mediche e riabilitative, residenze per anziani, residenze assistite e assistenza domiciliare, con quasi 1.000 strutture e 76.000 dipendenti: *emeis* in greco significa «noi», in quanto i nostri esperti e professionisti nell'assistenza offrono un supporto personalizzato per ogni persona fragile che necessita di supporto.

Offriamo ai nostri pazienti e residenti un percorso di cura su misura, perché ognuno di loro è unico. Teniamo conto di tutte le loro esigenze; mediche, umane, sociali e anche della loro storia e dei loro legami affettivi.

La R.S.A. Villa degli Ulivi è un presidio situato nel comune di Monastir nel Sud Sardegna; eroga attività sanitaria e sociosanitaria in un percorso di cura e assistenza che trova la sua posizione, di fatto, tra ospedale e domicilio.

La struttura rappresenta la perfetta combinazione tra l'ospitalità ad alto comfort alberghiero e la qualità nelle prestazioni socio-sanitarie.



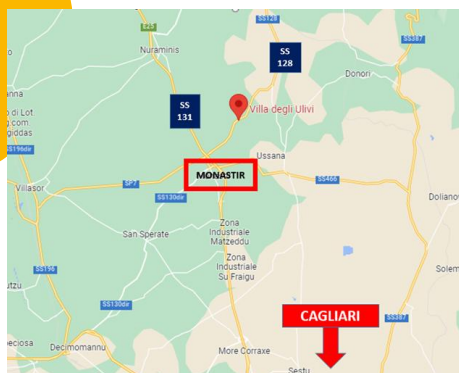
R.S.A. Villa degli Ulivi

La Residenza accoglie persone anziane autosufficienti e non autosufficienti

1. Dove siamo

La RSA Villa degli Ulivi è situata a Monastir sulla strada statale 128 al km 2,57, facilmente individuabile dalla strada perché situata sopra una piccola collina. Villa degli Ulivi dista da Cagliari solo 25 km ed è facilmente raggiungibile tramite la strada statale 131.

La sua posizione le permette di essere facilmente raggiungibile da tutta la città metropolitana di Cagliari e dai paesi della bassa Trexenta.



2. Come raggiungerci

● IN AUTOMOBILE

La RSA Villa degli Ulivi è raggiungibile in auto.

Per chi proviene da Oristano o Nuoro, si prende la S.S. 131 direzione Cagliari fino allo svincolo per la S.S. 128 direzione Senorbì.

Per chi arriva da Cagliari, si prende la S.S. 131 direzione Sassari. Dopo aver superato il comune di Monastir si prende lo svincolo per la S.S. 128 direzione Senorbì.

**La reception è aperta :
9.00 -12.00
14.30 - 1900**

La Rsa Villa degli Ulivi è un presidio situato nel comune di Monastir nel Sud Sardegna; eroga attività sanitaria e sociosanitaria in un percorso di cura e assistenza che trova la sua posizione, di fatto, tra ospedale e domicilio

La struttura è autorizzata al funzionamento con Determinazione n. 1134 del 30/12/2009 ed è accreditata con Provvedimento Unico SUAPE n. 11 del 03/07/2023 -rinnovo accreditamento in regime definitivo- per 60 posti letto tra alta, media e bassa intensità assistenziale.

È progettata all'insegna della funzionalità e nel pieno rispetto della specifica normativa in materia per tutto quel che riguarda l'assistenza e la sicurezza. È di recente ristrutturazione (2020) e offre un livello di comfort alberghiero di altissimo livello e di grande cura: è stata rifinita e arredata con materiali e mobili di pregio che esprimono qualità e gusto, rendendo gradevole l'ambiente e piacevole il vostro periodo di cura, soddisfacendo al contempo le necessità di carattere sanitario.

La raffinatezza degli interni offre un contesto di vita ricco di calore umano, mentre le prestazioni alberghiere e la cortesia del Direttore e della sua équipe sapranno rendere piacevole il Vostro soggiorno.

Secondo le stagioni, potrete beneficiare degli spazi comuni interni o esterni o del giardino riabilitativo esterno alla struttura, dotato di camminamenti controllati.

Sono a disposizione diversi spazi accoglienti ed eleganti per ricevere i Vostri familiari.

La RSA di Villa degli Ulivi intende offrire la migliore qualità di vita possibile alle persone non autosufficienti che non possono essere curate al domicilio.

Da sempre *emeis* considera le sue strutture come luoghi in cui sicurezza, calore e bellezza contribuiscono alla piacevolezza del periodo di ricovero.

Emeis fa sì che le sue residenze siano sempre di pregio e qualità e in relazione con l'ambiente circostante, integrandosi con le realtà del territorio; in quest'ottica si inserisce la RSA di Villa degli Ulivi che per vocazione è una struttura residenziale finalizzata a fornire ospitalità, prestazioni sanitarie, di recupero funzionale e di inserimento sociale a utenti affetti da malattie croniche o da patologie invalidanti, non autosufficienti e non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture ospedaliere o di riabilitazione globale.

La RSA Villa degli Ulivi è basata su un modello di percorso integrato continuativo, sanitario, socio-sanitario e assistenziale, in grado di accogliere e accompagnare l'Ospite e i suoi familiari lungo tutto il percorso terapeutico e assistenziale; rappresenta per il Comune di Monastir e per il territorio una grande opportunità per il potenziamento delle prestazioni offerte perché si va a creare una rete sanitaria e sociosanitaria integrata in grado di garantire l'umanizzazione delle cure anche attraverso il processo di de-ospedalizzazione.

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:
Casacca Bianca pantalone Blu
- Per gli OSS
Casacca Blu pantalone bianco
- Per gli Educatori
Casacca arancio
- Per i fisioterapisti
Divisa azzurra
- Per il personale ausiliario
Divisa Bordeaux
- Per le psicologhe
Polo Azzurra



Potete trovare le foto delle squadre all'ingresso della Residenza

Risorse Umane della R.S.A.

- Direttore di Struttura: Alessandro Mameli
- Direttore Sanitario: Anna Settembrini
- Medici di Struttura:
- Cardiologo: Alessio Orru
- Ortopedico: De Martinis
- Geriatra:
- Biologo Nutrizionista: Roberto Serpe
- Infermiere Referente: Vincenzo Frau
- Referente Alberghiera: Seu Loredana
- Infermieri
- FKT
- Logopedista
- Psicologo
- Educatore
- Assistente Sociale
- Receptionist/ Segreteria medica
- Impiegato Amministrativo
- Manutentore
- Addetti Lavanderia-Pulizie

Il Personale della RSA Villa degli Ulivi è riconoscibile dal tesserino di identificazione che riporta il nominativo e la qualifica dell'Operatore.

L'organigramma del Personale e l'orario di servizio sono affissi in Reception.



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

Il Direttore Sanitario ha la responsabilità dell'assistenza sanitaria e delle condizioni psico-fisiche 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.

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

Il Direttore Sanitario, in collaborazione col Nutrizionista, stabilisce 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 dall'equipe medica.

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 Coordinatore infermieristico coordina l'operato degli infermieri in stretta collaborazione con l'equipe medica 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 Direttore Sanitario 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 di 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 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 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.

● LA 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 PAI. Particolare cura è dedicata all'assistenza dei Residenti affetti da demenza, con riferimento alla stimolazione cognitiva e al sostegno alla famiglia.

● L'EDUCATRICE/ANIMATRICE

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

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

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

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

● L'ASSISTENZA RELIGIOSA

La Residenza garantisce ai Residenti che lo desiderano l'assistenza religiosa offerta da un sacerdote di rito cattolico. È presente un'ampia Cappella al piano interrato dove settimanalmente viene celebrata la Santa Messa da un Sacerdote del territorio. Qualora il Residente 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 tutto rinnovato

1. Ampio parcheggio

La struttura vi accoglie con un ampio parcheggio a disposizione dei visitatori, un uliveto e i giardinetti ben curati.

2. Soggiorno Comune

Un luogo accogliente e conviviale in ogni nucleo per poter pranzare e cenare, tutti insieme, gustando i piatti proposti dal nostro servizio ristorazione.

3. Nuclei residenziali

Sono i tre spazi abitativi che si distinguono per il loro colore (Arancio, Cobalto, Ambra). Sono organizzati per rispondere in maniera personalizzata alle esigenze dell'ospite. L'organizzazione per nuclei consente di suddividere gli spazi in ambienti più intimi e dunque più simili alla realtà delle nostre case.

4. Palestre

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

5. Reception

Nella hall si trovano un angolo bar e diversi spazi ricreativi e di aggregazione a disposizione di famigliari e residenti. Il nostro personale addetto all'accoglienza soddisferà tutte le vostre richieste.

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 è celebrata la Santa Messa e dove si può ricevere assistenza spirituale.

8. Aree esterne

I Residenti possono godere di due giardini attrezzati, anche con aree adatte all'intrattenimento, al relax e alle attività di gruppo.

CAPITOLO 4

INFORMAZIONI PRATICHE



1. Carta Europea dei Diritti

La RSA Villa degli Ulivi fornisce i propri servizi alla comunità nel rispetto delle norme legali, etiche ed economiche che tutelano i diritti delle persone ricoverate e fa propri i principi sanciti dalla Carta Europea dei Diritti dei Pazienti che, nel loro insieme, mirano a garantire un “alto livello di protezione della salute umana” (articolo 35 della Carta dei diritti fondamentali dell’Unione Europea).

1. Diritto a misure preventive. Ogni individuo ha il diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.
2. Diritto all’accesso. Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede.
3. Diritto all’informazione. Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l’innovazione tecnologica rendono disponibili.

4. Diritto al consenso. Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.
5. Diritto alla libera scelta. Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.
6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità. Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche. Così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l’attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici

7. Diritto al rispetto del tempo dei Pazienti. Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
8. Diritto al rispetto di standard di qualità. Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.
9. Diritto alla sicurezza. Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
10. Diritto all'innovazione. Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
11. Diritto ad evitare le sofferenze e i dolori non necessari. Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
12. Diritto a un trattamento personalizzato. Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.
13. Diritto al reclamo. Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogniqualevolta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.
14. Diritto al risarcimento. Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogniqualevolta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

2. Consenso informato

Il 31 gennaio 2018 è entrata in vigore la Legge n. 219 del 22 dicembre 2017, contenente “Norme in materia di consenso informato e di disposizioni anticipate di trattamento.

Come richiamato all’articolo 1, tale legge “tutela il diritto alla vita, alla salute, alla dignità e all’autodeterminazione della persona e stabilisce che nessun trattamento sanitario può essere iniziato o proseguito se privo del consenso libero e informato della persona interessata, tranne che nei casi espressamente previsti dalla legge”, nel rispetto dei principi della Costituzione (art. 2, 13 e 32) e della Carta dei diritti fondamentali dell’Unione Europea.

Lo stesso articolo afferma il diritto di ogni persona “di conoscere le proprie condizioni di salute e di essere informata in modo completo, aggiornato e comprensibile riguardo alla diagnosi, alla prognosi, ai benefici e ai rischi degli accertamenti diagnostici e dei trattamenti sanitari indicati, nonché riguardo alle possibili alternative e alle conseguenze dell’eventuale rifiuto del trattamento sanitario e dell’accertamento diagnostico o della rinuncia ai medesimi.”



3. Criteri di accesso

“La RSA fornisce ospitalità, prestazioni sanitarie, di recupero funzionale e di inserimento sociale, ma anche di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale, a ospiti affetti da malattie croniche o da patologie invalidanti, non autosufficienti e non assistibili a domicilio, e che pur tuttavia non necessitano di ricovero in strutture ospedaliere o di riabilitazione globale.” [Allegato alla D.G.RAS. n. 6/9 del 19.2.2021]

La tipologia di utenza che afferisce ai diversi tipi di residenzialità di cura e assistenza è valutata in relazione all'intensità sanitaria e sociosanitaria dei bisogni e ciò a prescindere dalla patologia.

Detta intensità è definita dal sistema PUA/UVT (Punto Unico di Accesso e Unità di Valutazione Territoriale) con il coinvolgimento dell'Unità di Valutazione Interna (UVI) della RSA in sede di “Valutazione multidimensionale”, attraverso l'assegnazione di un profilo sociosanitario individuato per livello di intensità di cura, assistenza e presa in carico.

Si ritiene superato il concetto per il quale le RSA siano strutture dedicate solo a persone anziane, per le quali permane comunque l'eleggibilità. In considerazione dei nuovi bisogni sociosanitari emergenti e della complessità della domanda correlata, le RSA sono funzionali a dare residenzialità, per periodi di tempo adeguati, anche a persone giovani-adulte per le quali i percorsi riabilitativi sanitari e/o sociali non sono appropriati ai bisogni complessi dei quali sono portatrici.



4. Modalità di ammissione (ospite in convenzione)

“L’inserimento in RSA è valutato in relazione a fattori sanitari e sociali, considerati nella loro globalità e nel complesso delle loro interrelazioni, utilizzando apposite scale di valutazione multidimensionale, validate a livello nazionale e/o internazionale. Tale valutazione, che si configura come un’operazione dinamica e continua e che segue l’Ospite nel suo percorso assistenziale nella rete dei servizi territoriali e ne verifica nel tempo l’evoluzione, è affidata, per l’Ospite in convenzione, all’Unità di Valutazione Territoriale (UVT), operante a livello distrettuale presso il Punto Unico di Accesso (PUA).

La richiesta d’inserimento in RSA è presentata al PUA operante presso il Distretto Sanitario di residenza dell’utente da uno dei seguenti soggetti:

- il soggetto interessato e/o i suoi familiari;
- il medico di assistenza primaria che ha in cura il paziente;
- l’unità operativa ospedaliera presso cui la persona si trova ricoverata;
- il servizio sociale professionale del Comune di residenza;
- altre strutture territoriali residenziali in cui il soggetto non autosufficiente è ospitato.

Il PUA sottopone la richiesta all’UVT, che di norma si esprime sull’inserimento degli utenti residenti nel proprio territorio di competenza.

4.1 Provenienza dagli Ospedali

La richiesta di ricovero può essere inoltrata dal medico ospedaliero tramite apposita modulistica da presentare al Punto Unico di Accesso (PUA) e concordata col direttore medico della RSA. Il ricovero e il profilo assistenziale sono comunicati dal PUA del distretto di appartenenza.

La proposta di percorso assistenziale individuale proveniente dagli Ospedali, corredata dall'invio della documentazione medica, viene valutata dal Direttore Sanitario, in collaborazione con tutto il personale sanitario della RSA.

4.2 Provenienza dagli Domicilio

La proposta di ricovero inizia con la richiesta di ricovero da parte del Medico di famiglia tramite il PUA-Unità di Valutazione Territoriale dell'ASL d'appartenenza che valuterà la richiesta e contatterà la struttura.

Il Direttore Sanitario valuterà tale relazione, se la proposta è accettata, Le verrà comunicata la data del ricovero non appena si renderà disponibile il posto letto.

L'ammissione in RSA è subordinata al parere positivo espresso dall'UVT che costituisce il presupposto per l'avvio delle procedure di presa in carico dell'assistito, sia da parte dell'Azienda Sanitaria Locale sia da parte del Comune di residenza del paziente, anche ai fini della eventuale corresponsione da parte di quest'ultimo della quota della retta prevista.

5. Modalità di ammissione (ospite in regime privato)

Gli ingressi degli Ospiti in regime privato sono valutati dal Direttore Sanitario sulla base delle necessità clinico assistenziali degli Ospiti stessi inseriti in apposita lista d'attesa e della disponibilità di posti letto.

6. Il Giorno del Ricovero

Al momento del ricovero in residenza l'Ospite dovrà esibire:

- Documento d'identità in corso di validità
- Codice Fiscale
- Tessera Sanitaria
- Documentazione clinica relativa alle condizioni di salute e ad eventuali periodi di degenza in strutture ospedaliere
- Eventuali esenzioni ticket
- Atto di nomina dell'ADS (se presente)

Al momento del ricovero viene spiegata e fatta sottoscrivere l'informativa sulla privacy per il consenso al trattamento dei dati sensibili, obbligatori per la corretta compilazione della cartella clinica e per la rilevazione dello stato di salute. Viene infine consegnata un'informativa con una breve descrizione dei trattamenti che possono far parte del percorso riabilitativo presso la Residenza, oltre alle altre informazioni utili, quali orari di visita, numeri telefonici dell'amministrazione e dei medici per prenotare un colloquio telefonico o direttamente in sede.

Il ricovero presso la Residenza Villa degli Ulivi avviene attraverso i seguenti contatti:

Tel: 070.9177758

Cell: 393.09299116

Mail: villadegliulivi@orpea.it

L'Ufficio Accettazione è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,30.



7. Modalità di dimissione

MODALITÀ DI DIMISSIONE

In caso di ricovero in regime privato, il contratto di residenza può essere sia a tempo indeterminato sia a tempo determinato con possibilità di proroga, in accordo con il Direttore della Struttura.

Le dimissioni pertanto avvengono per fine contratto o per diversi accordi intercorsi con la Direzione.

Il recesso può avvenire nelle modalità indicate nel contratto (15-30 gg di preavviso).

Il giorno della dimissione il paziente riceve una relazione sanitaria relativamente al percorso che ha caratterizzato la permanenza in RSA.

In caso di ricovero di un Ospite in convenzione, la dimissione avviene alla conclusione del progetto assistenziale ed è effettuata dal medico di struttura su proposta dell'UVI in accordo con l'UVT, garantendo il coordinamento con il Punto Unico d'Accesso al fine di favorire le soluzioni assistenziali più appropriate nei confronti del soggetto in dimissione e la continuità del percorso di cura.

Le dimissioni vengono comunicate ai familiari con anticipo, al fine di organizzare il rientro dell'Ospite al domicilio o, se richiesto, il trasferimento in un luogo protetto.

Gli accordi tra aziende ASL, Comuni e soggetti erogatori sono garanzia di continuità del percorso assistenziale.

Possono essere consigliati gli eventuali accertamenti da effettuare nelle settimane successive alla dimissione. Nel merito della dimissione è data adeguata informazione anche ai famigliari.

Nel caso di persona fragile è attivata una dimissione protetta condivisa con il Medico di Medicina Generale, l'infermiere del Distretto e l'Assistente Sociale.

all. 6 Linee di indirizzo in materia di Residenze sanitarie assistenziali e di Centri diurni integrati DG RAS 22/24 del 03.05.2017

9. Il Giorno della dimissione

Lasciando la stanza è importante ritirare dal Referente Infermieristico tutta la documentazione clinica personale consegnata all'atto del ricovero, portare via tutti gli effetti personali ed espletare tutte le pratiche amministrative di dimissione presso l'Ufficio Accettazione.

Nell'ipotesi che si chiedi la dimissione “contro il parere dei Sanitari”, l'Ospite, l'amministratore di sostegno o il caregiver dovranno sottoscrivere una dichiarazione in Cartella Clinica, sollevando così la struttura da ogni responsabilità causata dalla decisione presa.

10. Richiesta della cartella clinica

Entro 30 giorni dalla richiesta, la cartella clinica può:

- essere inviata a casa per posta tramite Raccomandata A/R al costo di produzione di € 0,20 a pagina (+iva) e spese di spedizione di € 12,00.
- Essere ritirata personalmente o dal suo tutore al costo di € 0,20 a pagina (+iva).
- Essere ritirata da persona delegata previa esibizione di delega dell'Utente a cui deve essere allegata il documento di identità del delegato e del delegante al costo di € 0,20. a pagina (+iva)



11. Questionario gradimento

La RSA Villa degli Ulivi adotta un questionario di gradimento rivolto all'Ospite come strumento di rilevazione della qualità dei servizi offerti.

I pazienti che risiedono in RSA ricevono ogni anno, di norma nel mese di dicembre, il questionario di gradimento.

Anche in questo caso è cura del Direttore e di tutta l'équipe della RSA sensibilizzare l'Ospite e la famiglia stessa riguardo all'importanza della restituzione del Questionario al fine di poter permettere un miglioramento continuo del servizio reso.



12. Il Percorso assistenziale individuale

Gli interventi vengono effettuati sulla base di un “progetto assistenziale individuale” (PAI) che tiene conto delle condizioni cliniche dell’Ospite, del potenziale di recupero, dei bisogni, delle sue preferenze e di quelle dei suoi familiari, nonché delle risorse disponibili.

Il progetto assistenziale individuale viene realizzato da un team composto da professionisti con diverse competenze ed è costituito in base alle necessità riabilitative proprie di ogni persona.

Le figure professionali coinvolte nella realizzazione del progetto riabilitativo sono, nel rispetto delle proprie competenze e della patologia di base:

- Medico Specialista (Fisiatra, Geriatra, Rianimatore)
- Dietista (Biologo Nutrizionista)
- Infermiere Referente
- Fisioterapista
- Infermiere
- O.S.S.
- Psicologo
- Educatore professionale
- Assistente Sociale

Per un’adeguata restituzione dell’Ospite all’ambiente di vita e di lavoro, il team riabilitativo può essere “allargato” e, pertanto, le figure professionali interne all’Unità Operativa collaborano efficacemente con altri professionisti esterni alla struttura tra i quali si evidenziano il Tecnico Ortopedico, il MMG e altri Medici specialisti.

L’Ospite e la sua famiglia sono attivamente coinvolti nella realizzazione del progetto riabilitativo.

13. La Presa in carico

La presa in carico dell'Ospite avviene attraverso le seguenti fasi:

1. Valutazione

Gli interventi valutativi sono i seguenti:

- Esame clinico generale
- Esame funzionale e di disabilità
- Valutazione clinica delle menomazioni fisiche, cognitive e comportamentali
- Valutazione della partecipazione sociale e qualità di vita
- Valutazione della situazione familiare e socio-ambientale.

2. Pianificazione degli interventi assistenziali

La pianificazione e la verifica degli interventi assistenziali si articolano secondo questi tre step:

- elaborazione, stesura del progetto e dei programmi riabilitativi.
- Pianificazione del reinserimento nel proprio ambiente di vita.
- Verifiche e adattamenti dei programmi assistenziali.

Gli interventi possono essere di tipo:

- assistenziale con nursing infermieristico dedicato: attraverso la collaborazione ai programmi di prevenzione delle complicanze da immobilità, di rieducazione all'autonomia.
- educativo-informativo in team interprofessionale: attraverso colloqui informativi periodici con l'Ospite e/o i suoi familiari, coinvolgimento di entrambe le parti nell'elaborazione e aggiornamento del progetto e programma assistenziale.
- informativo tramite trasmissione del PAI al distretto di appartenenza.

3. Pianificazione della dimissione e continuità assistenziale.

4. Valutazione dell'efficacia degli interventi erogati.

Gli obiettivi degli interventi assistenziali sono finalizzati a:

- mantenere o ripristinare la stabilità clinica.
- Limitare le conseguenze negative della malattia anche in ambito psicologico.
- Migliorare globalmente la capacità funzionale e incidere favorevolmente sul grado di autonomia, indipendenza e quindi sulla sua qualità di vita.
- Ridurre il rischio di successivi eventi.
- Ritardare la progressione della malattia e il deterioramento clinico.
- Favorire il reinserimento e la partecipazione sociale.



Profili Assistenziali

1. Profilo assistenziale R1

Persone con alto livello di complessità, necessità di supporto alle funzioni vitali (ventilazione meccanica assistita invasiva e non invasiva protratta nelle 24 ore) e di continuità assistenziale con pronta disponibilità medica e presenza infermieristica sulle 24 ore..

2. Profilo assistenziale R2

Persone che richiedono elevata tutela sanitaria e trattamenti di cura estensivi (stati vegetativi o stati di minima coscienza prolungati, persone in nutrizione enterale o parenterale protratta, persone con malattie neurodegenerative progressive in fase di non autosufficienza, portatori di tracheotomia in ventilazione meccanica non protratta, ecc.).

5. Profilo assistenziale R3B

Si tratta di residenzialità finalizzate alla erogazione di cure rivolte a persone non autosufficienti richiedenti trattamenti di lungo assistenza sanitaria e sociosanitaria, eventualmente anche di tipo riabilitativo.

3. Profilo assistenziale R3A

Persone in fase di dimissione ospedaliera che, conclusa la fase dell'acuzie che ha determinato il ricovero, non necessitano di un alto livello di intensità di cura e assistenza: sono in condizioni cliniche moderatamente stabili o moderatamente instabili in fase di compenso che, tuttavia, necessitano di un progetto personalizzato per la ulteriore stabilizzazione e il recupero delle funzioni e delle attività di vita quotidiana.

4. Profilo assistenziale R3D

Comprende le cure erogate a persone con demenza in cui il disturbo cognitivo è associato a disturbi del comportamento e/o dell'affettività che richiedono un monitoraggio e un trattamento farmacologico, interventi riabilitativi e di tutela personale in ambiente protesico.

CAPITOLO 5

LA RISTORAZIONE



Una ristorazione attenta che unisce nutrizione e benessere

La Struttura è dotata di un attrezzato servizio di somministrazione pasti e ogni Residente ha la possibilità di usufruirne in maniera personalizzata.

Particolare cura è dedicata all'alimentazione, 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 07h00	Alle 12h00	Alle 16h00	Dalle 19h00
Durante tutta la giornata il nostro personale vi proporrà acqua e bevande per aiutarvi a mantenere la giusta idratazione. Sono previsti snack notturni.			

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.

LABORATORI

Per creare occasioni di svago, organizziamo regolarmente laboratori di cucina

4. Le Feste

Per le occasioni importanti, pazienti, familiari e operatori possono condividere nei locali comuni pasti, buffet, aperitivi, in maniera conviviale e aperta.

3. Un esempio di menu

PRANZO	ALTERNATIVA DEL GIORNO	CENA
VENERDI		
Pennette al pomodoro Filetto di Persico* al forno Carote* all'olio d'oliva Frutta di stagione	Pennette in bianco/Minestra Prosciutto cotto Ricotta Puré Insalata/pomodori	Crema di carote* Affettato di tacchino Patate* al forno Frutta di stagione
SABATO		
Eliche al pomodoro e ricotta Rollatine di pollo Melanzane alla griglia* Frutta di stagione	Eliche all'olio/Minestra Prosciutto cotto Certosino Puré Insalata/pomodori	Passato di verdura* Hamburger* in umido Fagiolini* all'aceto balsamico Frutta di stagione
DOMENICA		
Lasagne* al forno Arrosto di reale* al vino bianco Finocchi* gratinati Tartufata* Frutta di stagione	Maccheroni in bianco/Minestra Prosciutto cotto Certosa Puré Insalata/pomodori	Vellutata di fagiolini* e patate Primo sale Insalata di pomodori Frutta di stagione

CAPITOLO 6

LA PRESA IN CARICO ADATTATA



“Ascolto, professionalità e gentilezza”

1. L'Accoglienza

La Residenza accoglie persone anziane 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, completano una scheda di anamnesi cognitivo-relazionale, il **Progetto di Vita Individuale (PVI)**, attraverso la quale si ricostruisce il racconto di vita della persona, individuando i modi più idonei per favorire l'adattamento alla vita comunitaria, ricostruendo la storia di vita, le abitudini culturali e i desideri della persona.

3. 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 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 13.00 alle 14.00 è dedicato al riposo o al relax.

Dalle 14:00 alle 16.00 ci si prepara per il pomeriggio con eventuale igiene, se necessaria o cure personali.

Alle 16.00 viene servita la merenda.

Dalle 17.00 alle 19.00 vengono proposte le attività come da programmazione o si può trascorrere il tempo con amici e persone care in visita.

Alle 19.00 viene servita la cena.

Dalle 20.00 ci si prepara per la notte e il relax.

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

Potete consultare il programma di animazione nei pannelli informativi posti nella hall e nella sale dei nuclei.



Interventi non farmacologici

Pet therapy – Terapia della
bambola – Terapia vibroacustica
– Terapia del viaggio – Spazi di
vita terapeutici (MeDiTe)



Apertura al territorio

Collaborazione con scuole ed
associazioni



Feste di compleanno

Vi aiutiamo ad
organizzare le vostre
feste di Compleanno



Un esempio di attività settimanali

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	Stimolazione sensoriale	Memory
Martedì	Laboratorio di cucina	Enigmistica
Mercoledì	Stimolazione cognitiva	Giochi di società
Giovedì	Attività manuale	Musica dal vivo
Venerdì	Scrittura creativa	Cinema

CAPITOLO 8

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE



Confort e benessere



Parrucchiere ed estetista



Servizio lavanderia

È presente in struttura quattro giorni 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.

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 il nome per esteso del Residente prima del giorno della sua accoglienza.

Confort e benessere



Parrucchiere ed estetista



Servizio lavanderia

SERVIZIO LAVANDERIA	€ 110,00 AL MESE
---------------------	------------------

- LE TARIFFE SONO COMPRENSIVE DI IVA SE PREVISTA
- EVENTUALI SERVIZI AGGIUNTIVI SONO RICHISTI DALL'OSPITE

TARIFFE SERVIZI EXTRA 2026

PARRUCCHIERE	PRESENTE SU APPUNTAMENTO
PIEGA DONNA	€ 10,00
TAGLIO	€ 10,00
TINTA	€ 26,00
PERMANENTE	€ 23,00
ESTETISTA	PRESENTE SU APPUNTAMENTO
PEDICURE CURATIVA	€ 30,00
PEDICURE ESTETICA	€ 20,00
MANICURE ESTETICA	€ 15,00
CERA-GAMBE-COSCE-INGUINE	€ 20,00
BAFFETTI	€ 5,00
SOPRACCIGLIA	€ 5,00



CAPITOLO 9

TARIFFE





Le tariffe in regime di convenzione

Allegato 1 alla Delib.G.R. n. 23/24 del 13.05.2026

Sistema tariffario per l’acquisizione di prestazioni assistenziali erogate presso le Residenze sanitarie assistenziali (RSA)

LIVELLO ASSISTENZIALE	QUOTA SANITARIA	QUOTA SOCIALE	TARIFFA ONNICOMPENSIVA
R1	€ 238	€ 0	€ 238
R2	€ 182	€ 0	€ 182
R3A E R3D	€ 81	€ 81	€ 162
R3B	€ 61	€ 61	€ 122



CAPITOLO 10

I VOSTRI DIRITTI





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 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

NOVA GSA. SRL, con sede legale in via CARLO ANGELA 1, 10077 San Maurizio Canavese (TO), iscritta al Registro delle Imprese con il numero 02535060921, raccoglie e tratta i Suoi dati personali in qualità di **Titolare del trattamento**.

● LE FINALITÀ

NOVA GSA SRL. 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 *NOVA GSA SRL*.
- L'adempimento degli obblighi legali cui la nostra attività è soggetta
- Il legittimo interesse perseguito da *NOVA GSA SRL*
- In alcuni casi specifici, il Suo consenso



I dati trattati

NOVA GAS SRL 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, <i>email</i> , numero di telefono
Dati di natura economica e finanziaria	Codici iban
Dati c.d. sensibili (trattamento dei dati relativi alla salute ex art. 9, 2, h) del <i>GDPR</i>)	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.novagsa@emeis.com

oppure per posta

NOVA GSA SRL - 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

L'R.S.A. Villa degli Ulivi fa propria la mission che **emeis** ha definito per l'anno 2025 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.



LISTA DEGLI ALLEGATI

1. **Norme e procedure**
Regolamento interno della Residenza
2. **Garanzia del Rispetto della Persona Umana**
3. ***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 Struttura sono applicate e rispettate le normative riguardanti:

- D.Lgs 81/08 - Testo Unico sulla Sicurezza;
- Legge 155 (HACCP) per funzionamento di cucina e mensa;
- Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR 216/679).

Gestione Emergenze

La residenza mette in atto le procedure relative a richieste di pronto intervento e/o ricovero ospedaliero urgente; prevenzione sulla sicurezza; piani di evacuazione in caso di incendio o di calamità naturali.

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.



***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 Villa degli Ulivi, insieme ai colleghi del gruppo *emeis*, portiamo avanti ogni giorno, sono i seguenti:

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

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

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

[illegible]

[illegible]

Una Residenza



R.S.A. VILLA DEGLI ULIVI

S.S 128 km 2,570

09023 Monastir (SU)

Tel 070 917 7758

Cell 393 9299116

NOVA GSA SRL

Sede Legale: Via Carlo Angela 1, 10077, San Maurizio Canavese (TO)

C.F. e P.Iva N. Iscriz. Reg. Imp. 02535060921

PEC: novagsa@pec.it

emeisitalia@legalmail.it

Mail: villadegliulivi@emeis.com

Sito web: www.emeisitalia.it