

Benvenuti!

Carta dei servizi

Residenza
RICHELMY

www.emeisitalia.it

Una residenza



BENVENUTI

Gentile Residente, Gentile Famiglia

Benvenuti nella Residenza Richelmy di Torino.

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

**Chiara Celentano
Direttrice**

Settembre 2026



SOMMARIO

Capitolo 1 - La vostra Residenza	04
Capitolo 2 - L'equipe	08
Capitolo 3 - I vostri spazi	15
Capitolo 4 - Informazioni pratiche	17
Capitolo 5 - La ristorazione	19
Capitolo 6 - La presa in carico adattata	22
Capitolo 7 - Animazione e vita sociale	25
Capitolo 8 - Prestazioni aggiuntive	29
Capitolo 9 - Tariffe	31
Capitolo 10 - I vostri diritti	35
Capitolo 11 - Percorso qualità e buon trattamento	43
Lista degli allegati _____	48

CAPITOLO 1

LA VOSTRA RESIDENZA



Chi siamo

Oggi siamo emeis. Siamo esperti e professionisti nell'assistenza e nel supporto personalizzato per ogni persona fragile. Questa ambizione è semplice e chiara. Ci impegniamo per realizzarla.

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.

Il Gruppo è presente in più di 20 Paesi, soprattutto in Europa, e copre un'offerta completa di cliniche per la salute mentale, cure mediche e riabilitative, case di riposo, residenze assistite e assistenza domiciliare, con quasi 1.000 strutture e 76.000 dipendenti.

La Residenza Richelmy è situata nel cuore della città, al centro dello storico quartiere di San Donato di Torino.

Nata dalla ristrutturazione dell'ex Istituto Richelmy, la struttura rappresenta la perfetta combinazione tra l'ospitalità ad alto comfort alberghiero e la qualità nelle prestazioni socio-sanitarie.



Residenza Richelmy

La Residenza accoglie persone anziane autosufficienti e non autosufficienti

1. Dove siamo

La struttura è adiacente all'Ospedale Maria Vittoria, a pochi minuti dal centro e dalla Stazione di Porta Susa, in una zona che, oltre ad essere servita di attività commerciali e mezzi di trasporto efficienti, profuma di tradizione: vicinissimi sono il primo Laboratorio delle Pastiglie Leone, in Corso Regina Margherita 242, e quello in cui Michele Prochet inventò il Gianduiotto, in via Balbis.

2. Come raggiungerci

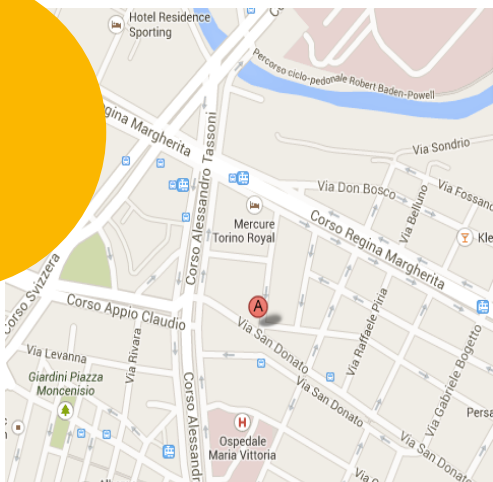
● IN AUTOMOBILE

Per chi si muove in auto è possibile raggiungere la Residenza prendendo l'uscita Corso Regina Margherita dell'A55, proseguire per il centro per circa 5 km e, dopo aver svoltato a destra su via Bogetto, imboccare via San Donato, alla cui sinistra troverete la struttura.

● IN BUS

Coloro che viaggiano sui mezzi, invece, possono arrivare alla Residenza Richelmy prendendo le Linee 59 e 29 da Porta Susa (Fermata Medail) o la Linea 13 da piazza Castello (Fermata Maria Vittoria).

**La reception è aperta
dalle ore 8.00
alle ore 19.00**



Via San Donato, 97 - Torino

La Residenza Richelmy offre la sua ospitalità a diversi profili di persone, grazie alla sua struttura specializzata: persone non autosufficienti e persone affette da declino cognitivo, alle quali vengono dedicati interamente due nuclei appositamente progettati e con personale specializzato.

Il Residente è considerato prima di tutto come persona e non come “ammalato o ricoverato”. Per far sì che quest’assunto sia vero facciamo in modo che la persona abbia un’attesa, un futuro che desidera che si realizzi.

La Residenza Richelmy vuole essere un ambiente che possa creare un futuro per l’anziano: rendiamo il presente così piacevole che il Residente, oltre a viverlo in quel momento desidera che si ripeta anche nei giorni successivi. Solo così i Residenti potranno godere ancora della gioia di vivere, aspettando con più serenità l’arrivo di un nuovo giorno da condividere con le altre persone.

Il Residente e il rispetto della sua dignità sono al centro dell’interesse del personale che opera all’interno della residenza. Ripetiamo spesso che non sono i Residenti che vanno ad abitare nel luogo dove lavora il personale, ma è il personale che va a lavorare nella casa dei Residenti.

È possibile anche personalizzare l’arredamento, con piccoli mobili e i ricordi personali al fine di creare un universo familiare nel quale il Residente si possa sentire a proprio agio. Solo così, in un luogo che sia intimo, la Residenza Richelmy riesce a curare il corpo dei Residenti, offrendo loro anche uno spazio multisensoriale per sedute di stimolazione multisensoriale e molte terapie non farmacologiche unitamente ad un approccio improntato alla gentilezza e rispettoso della dignità della persona.

Capitolo 2

L'ÉQUIPE



« UNA ÉQUIPE ATTENTA AL BENESSERE DEGLI OSPITI »

Il Personale al vostro servizio

Il personale della Residenza è facilmente identificabile grazie al tesserino di riconoscimento e alla divisa

- Per gli infermieri:
Divisa blu
- Per gli OSS
Divisa bianca
- Per gli Educatori
Divisa lilla
- Per i fisioterapisti
Divisa azzurra
- Per il personale ausiliario
Divisa tortora
- Per le psicologhe
Divisa turchese

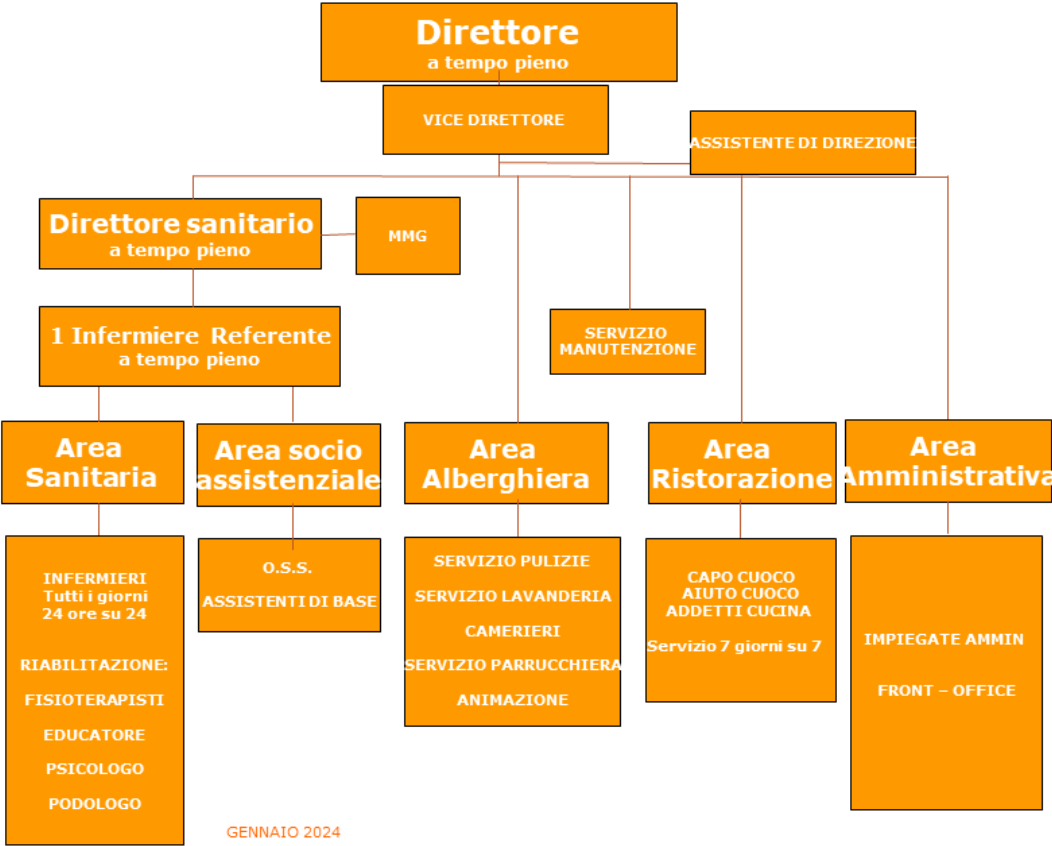


Potete trovare le foto delle squadre all'ingresso della Residenza



« 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 DIRETTORE SANITARIO

Dott. Francesco Marletta.

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

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

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

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

● L'ASSISTENZA SANITARIA

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

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

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



● IL COORDINATORE INFERMIERISTICO

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

● GLI INFERMIERI

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

Lavorano attenendosi ai decreti che regolano la loro professione. Agiscono sotto la responsabilità della Direzione e del Coordinatore Infermieristico. La loro presenza permette la tempestiva segnalazione al Medico di ogni variazione delle condizioni di salute del Residente. In caso di urgenza l'infermiere contatta il medico curante e in caso di indisponibilità, la guardia medica o il 112.

● GLI OPERATORI SOCIO SANITARI

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

L'OSS si occupa di:

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

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

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

L'assistenza di ogni Residente è programmata in sede di riunione multidisciplinare interna dove avviene la predisposizione del 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. Sala Polivalente

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

2. Ristorante

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

3. Zone relax

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

4. Palestre

Due luoghi pensati per svolgere esercizi di ginnastica dolce e rimanere attivi sotto la guida dei fisioterapisti.

5. Stanza multisensoriale

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

6. Bagni Assistiti

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

7. Zona di culto

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

8. Aree esterne

I Residenti possono godere di due giardini attrezzati, anche con area di intrattenimento per bambini, e di un ampio terrazzo .al IV piano.

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'accoglienza in regime privato, inoltre è attiva la convenzione con le AA.SS.LL.

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

Il Residente può essere dimesso, oltre che su richiesta dell'interessato e/o dei familiari, su proposta del Direttore Sanitario o su decisione della Direzione della Struttura, nel caso in cui la residenza non fosse più in grado di soddisfare le esigenze di cura o di assistenza dello stesso. In entrambi i casi deve essere dato preavviso scritto secondo le indicazioni contenute nel Regolamento.

Nel caso di Residente 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 e Comune di Torino).

3. Assistenza per pratiche amministrative

La Residenza collabora attivamente con i familiari nel disbrigo delle pratiche burocratiche (prescrizioni ausili sanitari, ecc.).

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



CAPITOLO 5

LA RISTORAZIONE



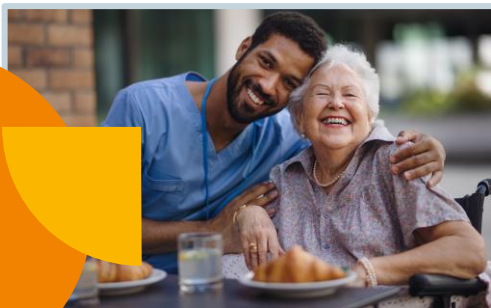
Una ristorazione gourmet che unisce nutrizione e piacere

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

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

1. Gli orari

Colazione	Pranzo	Merenda	Cena
Dalle 07h00	Alle 12h00	Alle 16h00	Dalle 18h30
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.

PASTI A TEMA

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

4. Gli invitati

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

3. Un esempio di menu

PRANZO	ALTERNATIVA DEL GIORNO	CENA
VENERDI		
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 10.30 il tempo viene dedicato al risveglio, alla prima colazione, all'igiene personale e alla preparazione per la giornata.

Dalle 10.30 alle 12.00 vengono proposte le attività come da programmazione o si può trascorrere il tempo con amici e persone care in visita.

Alle 12.00 è servito il pranzo.

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

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

Alle 16.00 viene servita la merenda.

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

Alle 18.30 viene servita la cena.

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



CAPITOLO 7

ANIMAZIONE E VITA SOCIALE



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



Il nostro team vi propone ogni giorno una varietà di attività sulla base dei vostri interessi

La nostra Residenza è un luogo dove vivere e stringere relazioni tra le persone.

Il nostro personale si impegna per accogliervi quotidianamente con cura e amorevolezza, proponendovi attività settimanali che tengano conto dei vostri desideri, aspettative e necessità. Le attività sono raggruppate in 7 aree, per offrire un'ampia gamma di servizi:

- **Attività fisiche e motorie:** per mantenere il tono muscolare e favorire la coordinazione.
- **Attività creative:** per incoraggiare l'espressione di sé, l'immaginazione e la motricità fine.
- **Attività socio-culturali:** per mantenere i legami sociali e incoraggiare la curiosità e il desiderio di conoscenza.

- **Attività cognitive:** per mantenere le capacità cognitive e i punti di riferimento spaziali e temporali.
- **Attività sensoriali:** per provare benessere, per mantenere lo schema corporeo e per aumentare l'autostima.
- **Attività domestiche:** per stimolare la memoria procedurale, per 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.

Attività culturali

Tra le proposte figurano Nonno Fedro, dedicato alla lettura e alla narrazione, Letteratura e Cucina, che unisce racconti e degustazioni, incontri di scrittura autobiografica, attività artistiche e iniziative di apertura al territorio, con l'obiettivo di promuovere benessere, socializzazione e valorizzazione delle storie di vita.



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



Il Gazzettino interno

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



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

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.

Podologia

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



Servizio lavanderia

La residenza fornisce a tutti i Residenti la biancheria piana e gli asciugamani.

Il servizio di lavanderia personale è compreso nella retta per quanto riguarda la gestione della biancheria e degli indumenti di uso corrente (in cotone), lavati ad acqua nella lavanderia interna. I capi vanno etichettati con il nome per esteso del Residente prima del giorno della sua accoglienza.



CAPITOLO 9

TARIFFE





Le tariffe in regime di convenzione

Le tariffe base si riferiscono a quelle previste dalla normativa della Regione Piemonte, in base all'intensità assistenziale (DGR del 7/9/2022, n. 1-5575), e all'integrazione apportata dalla DGR del 27 maggio 2024, n. 38-8654 (Preso d'atto del "Patto per un Welfare innovativo e sostenibile") per quanto riguarda la quota a carico del SSR; tali tariffe base sono da considerarsi in camera doppia standard.

A seconda della tipologia di alloggio richiesto (camera doppia base, camera singola, suite), la quota giornaliera a carico del cittadino è indicata nella colonna destra della seguente tabella.

Livello di intensità *	TIPO	RETta DI DEGENza IN EURO	A carico del SSR	A carico Privati
NDCT	STANDARD DOPPIA	141,28	141,28	
	STANDARD SINGOLA	163,28	141,28	22,00
ALTA +	STANDARD DOPPIA	111,74	56,83	54,91
	STANDARD SINGOLA	150,83	56,83	94,00
	COMFORT	160,83	56,83	104,00
	PREMIUM	194,83	56,83	138,00
	SUPERIOR/SUITE SINGOLA	218,83	56,83	162,00
	SUPERIOR/SUITE DOPPIA	176,83	56,83	120,00
	SUPERIOR/SUITE DOPPIA USO SINGOLO	239,83	56,83	183,00
ALTA	STANDARD DOPPIA	102,42	52,09	50,33
	STANDARD SINGOLA	141,09	52,09	89,00
	COMFORT	151,09	52,09	99,00
	PREMIUM	184,09	52,09	132,00
	SUPERIOR/SUITE SINGOLA	210,09	52,09	158,00
	SUPERIOR/SUITE DOPPIA	167,09	52,09	115,00
	SUPERIOR/SUITE DOPPIA USO SINGOLO	230,09	52,09	178,00
MEDIO ALTA	STANDARD DOPPIA	94,16	47,89	46,27
	STANDARD SINGOLA	132,89	47,89	85,00
	COMFORT	143,89	47,89	96,00
	PREMIUM	175,89	47,89	128,00
	SUPERIOR/SUITE SINGOLA	201,89	47,89	154,00
	SUPERIOR/SUITE DOPPIA	158,89	47,89	111,00
	SUPERIOR/SUITE DOPPIA USO SINGOLO	221,89	47,89	174,00
MEDIA	STANDARD DOPPIA	82,76	42,09	40,67
	STANDARD SINGOLA	122,09	42,09	80,00
	COMFORT	132,09	42,09	90,00
	PREMIUM	164,09	42,09	122,00
	SUPERIOR/SUITE SINGOLA	190,09	42,09	148,00
	SUPERIOR/SUITE DOPPIA	148,09	42,09	106,00
	SUPERIOR/SUITE DOPPIA USO SINGOLO	211,09	42,09	169,00
MEDIO BASSA	STANDARD DOPPIA	78,10	39,72	38,38
	STANDARD SINGOLA	117,72	39,72	78,00
	COMFORT	127,72	39,72	88,00
	PREMIUM	159,72	39,72	120,00
	SUPERIOR/SUITE SINGOLA	185,72	39,72	146,00
	SUPERIOR/SUITE DOPPIA	142,72	39,72	103,00
	SUPERIOR/SUITE DOPPIA USO SINGOLO	206,72	39,72	167,00
BASSA	STANDARD DOPPIA	76,56	38,94	37,62
	STANDARD SINGOLA	115,94	38,94	77,00
	COMFORT	125,94	38,94	87,00
	PREMIUM	157,94	38,94	119,00
	SUPERIOR/SUITE SINGOLA	183,94	38,94	145,00
	SUPERIOR/SUITE DOPPIA	141,94	38,94	103,00
	SUPERIOR/SUITE DOPPIA USO SINGOLO	204,94	38,94	166,00



TARIFFE

Rette di degenza privati In vigore dal 01/09/26

Tipologia Camera	Retta giornaliera
Standard doppia NDCT	€ 135,00
Standard singola NDCT	€ 155,00
Standard doppia	€ 120,00
Standard singola	€ 134,00
Comfort	€ 144,00
Premium	€ 163,00
Superior/suite singola	€ 189,00
Superior/suite doppia	€ 179,00
Superior/suite doppia uso singolo	€ 235,00

I contratti a tempo determinato con durata pari o inferiore a tre mesi subiscono una maggiorazione del 10% sulla retta di degenza giornaliera.

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



CAPITOLO 10

I VOSTRI DIRITTI





Diritti e Libertà

La Carta dei diritti e delle libertà delle persone anziane non autosufficienti e la Carta dei diritti e delle libertà delle persone anziane accolte, nonché il regolamento di funzionamento della Residenza sono presentati in appendice al presente libretto di accoglienza.



Protezione giuridica

Se il vostro stato di salute lo richiede, potete beneficiare di una protezione giuridica



Espressione e partecipazione degli Ospiti e dei loro familiari

Ci sono diversi modi per condividere con noi i vostri suggerimenti:

1. Di persona alla direzione
2. Compilando il libro dei suggerimenti in reception
3. Compilando il sondaggio annuale sul grado di soddisfazione
4. Utilizzando la cassetta dei suggerimenti
5. Partecipando al **Comitato Residenti-Familiari**

Il Comitato Residenti-Familiari

Il Comitato rappresentativo dei Residenti e delle Famiglie è un organo che consente ai Residenti e alle loro famiglie di partecipare alla vita della Residenza.

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

- L'organizzazione interna e la vita quotidiana;
- Le attività e i trattamenti riabilitativi;
- I servizi proposti ai Residenti e il loro costo;
- La manutenzione e la pulizia dei locali;
- L'animazione della vita della struttura e le misure adottate per favorire le relazioni tra le famiglie e la Residenza.





La protezione dei dati personali

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

● LE FINALITÀ

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

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

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



Basi Giuridiche

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

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



I dati trattati

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

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





Durata di conservazione dei dati personali

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



Destinatari

Interni

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

Esterni

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



I Suoi diritti sui dati

Ai sensi del Regolamento (UE) n° 2016/679 del 27 aprile e del D. Lgs. 196 del 30 giugno 2003 e s.m.i., a seconda delle finalità e dei fondamenti su esposti, 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 il Residente dispone di un diritto di accesso, diretto o tramite un medico da lui designato, a tutte le informazioni cartacee o informatiche in possesso della Struttura relative al proprio trattamento sanitario.

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



● RILASCIO DOCUMENTAZIONE SANITARIA

In applicazione della normativa vigente, i Residenti, o gli aventi diritto, possono richiedere, direttamente o attraverso un loro rappresentante designato, la copia della loro Cartella Sanitaria, o parte di essa.



CAPITOLO 11

PERCORSO QUALITÀ E BUON TRATTAMENTO



I nostri valori al vostro servizio

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



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



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



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



Il desiderio di apprendere, perché più impariamo, meglio curiamo

“la vostra soddisfazione è al centro del nostro impegno”



Valutazione della Qualità

Questionario di gradimento

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

Reclami / proposte

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

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

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



Le buone pratiche

Lo scopo delle raccomandazioni per le **buone pratiche** professionali è quello di informare il personale che opera nella Residenza e i Residenti stessi al fine di migliorare la qualità dell'assistenza fornita.

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

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

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

Misure attuate per promuovere un buon trattamento

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

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

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



LISTA DEGLI ALLEGATI

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

Norme e procedure

Regolamento Interno

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

Normative

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

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

Gestione Emergenze

La struttura mette in atto le procedure relativa a:

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

Composizione del **Comitato degli Residenti e Familiari**

Presidente del Comitato
In fase di nomina

Segretario del Comitato
Sig.ra Fabiana Massone

Rappresentanti dei Residenti
Sig. Mauro Mantecchini

Rappresentanti delle Famiglie
Sig.ra Valentina Aguglia

I membri del Comitato degli Residenti e Familiari sono stati eletti il 16.02.2026 (familiari) e il 23.05.2024 (Residenti) alla presenza della Direzione, dei Residenti e delle famiglie.

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

La mail del Comitato è comitato.parenti24@gmail.com

Garanzia del Rispetto della Persona Umana

La Residenza eroga i propri Servizi alla comunità nel rispetto delle norme legali, etiche ed economiche che tutelano i diritti delle persone ospitate e fa propri i principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, nonché dalla Carta Europea dei Diritti e delle Responsabilità delle persone anziane bisognose di assistenza:

Eguaglianza - ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Imparzialità - i comportamenti degli operatori verso gli utenti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità - la residenza ha il dovere di assicurare la continuità e regolarità dell'assistenza e delle diagnosi.

Diritto di scelta - ove sia consentito dalle normative vigenti, il Residente ha il diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il Servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

Partecipazione - la residenza deve garantire al Residente un'informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del Servizio.

Efficienza ed efficacia - ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute e la miglior qualità possibile della vita del Residente.

Carta Europea dei Diritti della persona bisognosa di cura e assistenza a lungo termine

- **Diritto alla dignità, al benessere fisico e mentale, alla libertà e alla sicurezza:** ogni persona ha il diritto alla protezione da ogni forma di abuso o maltrattamento;
- **Diritto all'autodeterminazione:** ogni persona ha il diritto di fare le proprie scelte di vita e ha il diritto al rispetto della propria libera volontà. Questo diritto può essere attribuito per propria scelta ad una terza persona competente;
- **Diritto alla riservatezza:** ogni persona ha il diritto al rispetto della propria privacy e della propria intimità, e ad essere trattato con sensibilità e discrezione da coloro che si prendono cura di lui/lei;
- **Diritto a cure appropriate e di alta qualità:** ogni persona ha il diritto a trattamenti adatti ai propri personali bisogni e desideri;
- **Diritto ad informazioni personalizzate e al consenso consigliato e informato:** ogni persona ha il diritto di chiedere e ricevere informazioni personalizzate e consigli su tutte le opinioni a lui/lei utili per cure, aiuti e trattamenti in modo da essere in condizione di prendere decisioni beninformate;
- **Diritto a continuare a ricevere comunicazioni, alla partecipazione alla vita sociale e alle attività culturali:** ogni persona ha il diritto di interagire con gli altri e di partecipare alla vita civile, alle attività di educazione permanente e alle attività culturali;
- **Diritto alla libertà di espressione e alla libertà di pensiero e di coscienza:** ogni persona ha il diritto di vivere secondo le proprie convinzioni, il proprio credo e i propri valori;
- **Diritto al risarcimento in caso di maltrattamenti, abusi o abbandono.**

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

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

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

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

Emeis, Società Benefit

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

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

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

Gli impegni che noi di Residenza Richelmy, 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



RESIDENZA RICHELMY

Via San Donato 97

10144 Torino (TO)

Telefono: 011 9274111

Mail : residenza.richelmy@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