

Benvenuti!

Carta dei servizi

Residenza Julia
SANREMO

[**www.emeisitalia.it**](http://www.emeisitalia.it)

Una Residenza



BENVENUTI

Gentile Ospite, Gentile Famiglia

Benvenuti alla Residenza Julia di Sanremo.
Il vostro benessere quotidiano e il vostro comfort sono la nostra priorità.

Ci auguriamo che le vostre giornate trascorse presso la nostra Residenza siano piacevoli e che il nostro personale possa accompagnarvi giorno per giorno ed essere sempre attento e pronto ad ascoltarvi.

Vi invitiamo a leggere attentamente questa Carta dei Servizi, pensata per fornirvi tutte le informazioni necessarie per orientarvi al meglio all'interno della Residenza.

Tutto il personale si unisce a me nell'augurarvi un piacevole percorso insieme a noi.

Federica Cozza

Direttrice

RESIDENZA JULIA

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	Le tariffe	31
Capitolo 10	I vostri diritti	33
Capitolo 11	Percorso di qualità	41
	Lista degli allegati	49

CAPITOLO 1

LA VOSTRA RESIDENZA





RESIDENZA JULIA

Via Giovanni Borea
34, Sanremo (IM)

Residenza Julia

Accogliamo Ospiti autosufficienti e non autosufficienti, per brevi e lunghe degenze.

1. Dove siamo

Residenza Julia si trova in una zona centrale di Sanremo (IM) zona Ospedale, a cinque minuti dal Centro città, dalla chiesa Russa e da numerosi altri servizi, come l'Auditorium Franco Alfano, i bar e vari negozi per lo shopping.

Si trova a 30 minuti di auto da Montecarlo.

2. Come raggiungerci

● IN AUTOMOBILE

Provenendo dall'autostrada, seguire l'uscita per Arma di Taggia, successivamente prendere la superstrada SS718 con uscita Ospedale di Sanremo.

3. L'accoglienza

La Residenza vi accoglie dalle ore 8,30 alle ore 18,30, dal lunedì alla domenica, festivi compresi.

La reception è aperta
dalle ore **8,30** alle ore **18,30**
dal lunedì alla domenica.



Al di fuori degli orari di apertura della reception, potete contattare il numero 0184.5960, dove vi risponderà l'infermiera.



Residenza Julia

La **Residenza Julia** di Sanremo fa parte del Gruppo *emeis* dal 2021.

La **Residenza** è situata nel Comune di **Sanremo** (IM) in una posizione con una meravigliosa vista sul mare: può accogliere 120 persone all'interno dei suoi sei nuclei disposti su cinque piani.

Gli Ospiti accolti (autosufficienti e con autonomia limitata) hanno a disposizione soluzioni abitative adatte a ogni tipo di esigenza.

La **RSA** è autorizzata con determina comunale N.4.895 del 20/12/2021 per:

- 60 posti letto RSA di mantenimento (NAT, Non Autosufficienti totali)
- 40 posti letto RP-residenza protetta (NAP Non Autosufficienti parziali)
- 20 RSA post acuti

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

L'alta qualità del servizio offerto dalla **Residenza Julia** si deve all'impegno di *emeis*, il grande gruppo francese presente in tutta Europa nel settore delle case di riposo, delle cliniche riabilitative e delle cliniche psichiatriche

Capitolo 2

L'ÉQUIPE



« UNA ÉQUIPE ATTENTA AL BENESSERE DEGLI OSPITI »

Il Personale al vostro servizio

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

- Per gli Infermieri
Divisa bianca con banda blu
- Per l'Animatrice
Divisa bianca con banda viola
- Per il Personale Ausiliario
Divisa bianca con banda gialla
- Per gli OSS
Divisa bianca con banda azzurra
- Per i Fisioterapisti
Divisa bianca con banda verde

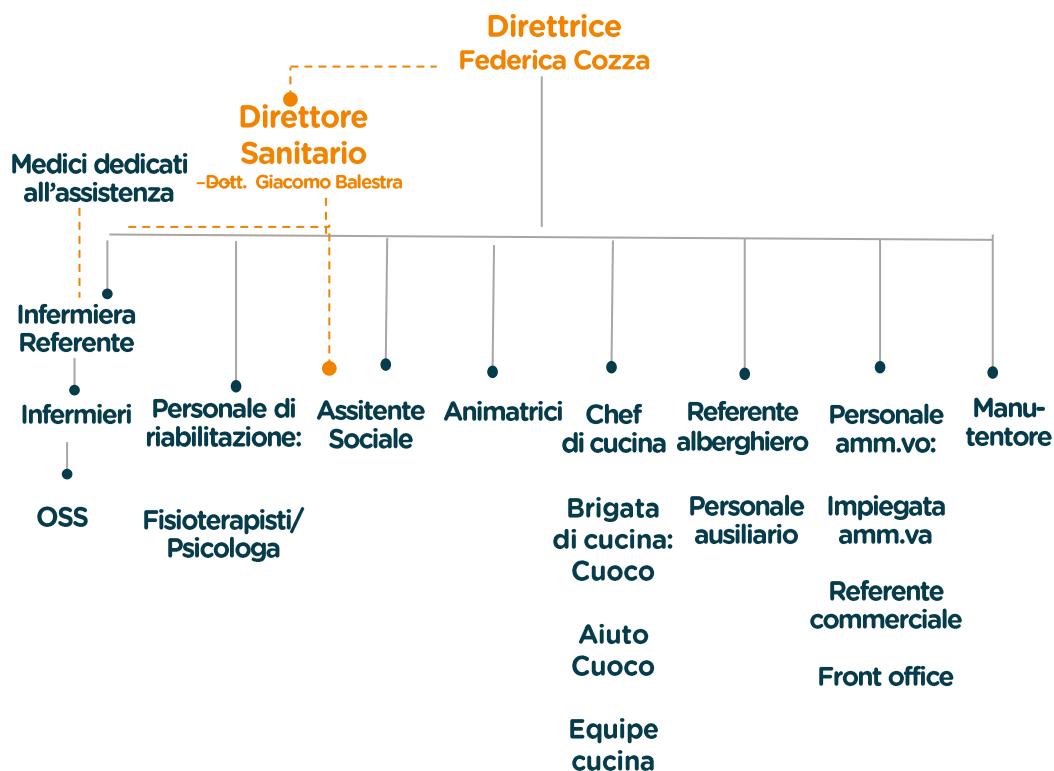


Potete trovare le foto di ciascun collaboratore nel salone all'ingresso della Residenza



« UNA ÉQUIPE ATTENTA AL BENESSERE DEI SUOI OSPITI »

Organigramma Della Residenza Julia



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

1. Le diverse professioni di cura e assistenza

● IL VOSTRO DIRETTORE SANITARIO

Il Dott. Giacomo Balestra è il Direttore Sanitario; ha la responsabilità dell'assistenza sanitaria e delle condizioni psichiche degli Ospiti e dell'organizzazione di tutti gli interventi di raccordo con l'ospedale di riferimento e con gli altri servizi della locale A.S.L.

● L'ASSISTENTE SOCIALE

La dott.ssa Esterina Picardi si occupa della gestione dei rapporti con le Unità di Valutazione Multidisciplinari Distrettuali e gli eventuali servizi specialistici territoriali coinvolti per la definizione degli ingressi e delle uscite dei pazienti post acuti. In collaborazione con l'équipe multidisciplinare accoglie l'ospite e la sua famiglia, costituendosi come punto d'appoggio e fornendo supporto relazionale. Segue tutte le problematiche sociali, anche con i servizi territoriali.

● L'ASSISTENZA SANITARIA

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

I loro orari sono esposti in Residenza presso la reception.

In caso di emergenza si attiva il 112. Il Medico e/o il personale sanitario della Residenza provvederanno ad inviare l'Ospite nella struttura ospedaliera competente per territorio.



● IL COORDINATORE INFERMIERISTICO

Il Coordinatore Infermieristico, Zsigmond Szasz, coordina l'operato degli infermieri e OSS in stretta collaborazione con il medico di medicina generale e la Direzione.

● GLI INFERMIERI

Gli infermieri garantiscono l'assistenza infermieristica 24/24h. Lavorano attenendosi ai decreti che regolano la loro professione. Agiscono sotto la responsabilità della Direzione Sanitaria e del Coordinatore Infermieristico. La loro presenza permette la tempestiva segnalazione al Medico di ogni variazione delle condizioni di salute dell'Ospite. In caso di urgenza l'infermiere contatta il medico curante e in caso di indisponibilità, la guardia medica o il 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 all'Ospite, durante tutta la permanenza in Residenza, un'assistenza globale e adeguata, privilegiando le attività che consentono di mantenere il più a lungo possibile le capacità legate all'autonomia.

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

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

● I FISIOTERAPISTI

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

Elaborano il programma rieducativo volto

all'individuazione e al soddisfacimento dei bisogni dell'Ospite e praticano l'attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive.

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

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

● LA PSICOLOGA

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

Presta inoltre attività di sostegno ai familiari e ai caregiver.

La psicologa approfondisce la conoscenza dell'Ospite per definire un quadro dello stato affettivo, cognitivo, sociale, psicologico e valuta e identifica eventuali deficit e problematiche

comportamentali, psicologiche e relazionali. A tal fine utilizza le informazioni assunte dall'assistente sociale, osservazioni, test di valutazione e colloqui con l'Ospite e i suoi familiari.

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

● L' ANIMATRICE

L'animatrice facilita l'integrazione dell'Ospite all'interno della vita comunitaria della Residenza. Valorizza e potenzia le facoltà della persona attraverso la stimolazione attiva, le attività di gruppo e il sostegno relazionale.

Organizza 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.

Crea occasioni di cultura organizzando gruppi, incontri tematici e coadiuva il servizio religioso e liturgico in accordo con il Sacerdote del territorio. Valorizza le ricorrenze con feste, manifestazioni ed eventi e collabora al mantenimento delle relazioni tra Ospite e famiglia.

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

● L'ASSISTENZA RELIGIOSA

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

CAPITOLO 3

I VOSTRI SPAZI



La Residenza vi accoglie in un ambiente molto confortevole

1. Sala Attività

Una grande sala dove svolgere le attività educative e di animazione.

2. Ristorante

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

3. Zone relax

Ampi salottini con luci soffuse dotati di poltrone relax e divani per poter trascorrere in tranquillità il tempo libero leggendo un libro o facendo due chiacchiere in compagnia dei propri cari

4. Palestra

Un luogo pensato per svolgere esercizi di ginnastica dolce e rimanere attivi sotto la guida del fisioterapista

5. Bar

Un accogliente bar nella hall di ingresso accoglie voi e i vostri cari per un caffè o un aperitivo, dove rilassarsi e godere della vista panoramica sul mare

6. Zona culto

All'esterno del piano -2 è presente una cappella dove, settimanalmente, è celebrata la Santa Messa

7. Terrazza

Una meravigliosa terrazza attrezzata che si affaccia sul mare e che vi accoglie insieme ai vostri cari per trascorrere momenti di relax all'aria aperta.

CAPITOLO 4

INFORMAZIONI PRATICHE



1. Modalità di ammissione

- L'accesso alla struttura avviene dietro richiesta dell'interessato o di un suo familiare in base alla disponibilità della struttura e nel rispetto delle liste d'attesa. La struttura prevede l'ingresso in regime privato per gli ospiti della RSA di Mantenimento e della Residenza Protetta (RP).
- La lista d'attesa dei pazienti privati è gestita dalla reception della Residenza Julia attraverso un portale dedicato che tiene conto dell'ordine cronologico e delle necessità espresse durante il primo contatto.

Post Acuti

- È in essere un contratto con l'ASL 1 Imperiese per 20 pazienti Post Acuti, in virtù del quale il ricovero è a carico del servizio sanitario regionale. La lista di attesa dei Post Acuti viene gestita direttamente dal UVMO ASL1.
- Il ricovero in regime di post acuzie è destinato a pazienti anziani over 65 che necessitano di prestazioni terapeutiche a seguito di ricovero e dimissione dall'ospedale.
- L'autorizzazione iniziale prevista per tutti i casi è di 20 giorni, salvo successiva proroga, e la retta è a totale carico del Servizio Sanitario Regionale.

2. Modalità di dimissioni: RSA Mantenimento e RP

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



3. Assistenza per pratiche amministrative

L'impiegata amministrativa è a disposizione per rispondere ad ogni dubbio amministrativo.



CAPITOLO 5

LA RISTORAZIONE



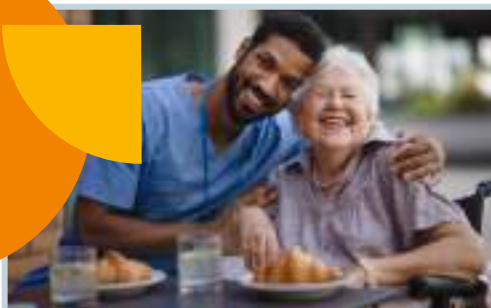
Una ristorazione gourmet che unisce nutrizione e piacere

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

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

1. Gli orari

Colazione	Spuntino	Pranzo	Merenda	Cena
Servita in camera	Servito nella Sala delle Attività	Servito in Sala Ristorante alle ore	Servita nella Sala delle Attività	Servita in Sala Ristorante alle ore
08h30	10h30	12h00	16h00	19h00
Durante tutta la giornata il nostro personale vi proporrà acqua e bevande per aiutarvi a mantenere la giusta idratazione				



2. La varietà dei menu

● I MENU DELLA SETTIMANA

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

Se non siete soddisfatti del menu, potete richiedere un piatto sostitutivo al nostro Chef in anticipo.

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

3. Un esempio di menù

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Colazione	Tè, Caffelatte, Brioches,	Tè, Caffelatte, Brioches,	Tè, Caffelatte, Brioches,	Tè, Caffelatte, Brioches,	Tè, Caffelatte, Brioches,	Tè, Caffelatte, Brioches,	Tè, Caffelatte, Brioches,
	Fette biscottate	Fette biscottate	Fette biscottate	Fette biscottate	Fette biscottate	Fette biscottate	Fette biscottate
spuntino	Succo di frutta/thé/tisanisana	Succo di frutta/thé/tisana	Succo di frutta/thé/tisana	Succo di frutta/thé/tisana	Succo di frutta/thé/tisana	Succo di frutta/thé/tisana	Succo di frutta/thé/tisana
Pranzo	Risotto gorgonzola e zucca	Pasta cacio e pepe	Pasta pomodoro	Risotto al radicchio	Pasta tonno	Ravioli Burro e Salvia	Lasagne al Pesto
	Salmone al forno	Tacchino	Polpette al sugo	Rolatina di pollo	Brandacujun	Brasato	Bollito misto con salsa verde
	Melanzane	Taccole	Purè	Zucchine	cavolfiori	Patate al forno	patete lesse carote lesse
	Frutta	musse alla yogurt	Frutta	Crema cotta	Frutta	Cremcaramel	Frutta
Merenda	Torta, Succo di frutta	Plumcake, Succo di frutta	Torta, Succo di frutta	Plumcake, Succo di frutta	Torta, Succo di frutta	focaccia, Succo di frutta	Sardenaira, Succo di frutta
	Passato di verdure	Pastina in brodo	Semolino	Passato di verdure	Vellutata di porri	Pasta e fagioli	Pasta e Ceci
Cena	Carpaccio di manzo	Prosciutto e melone	Frittatina	Torta verde	Arrosto	torta verde	Arrosto di tacchino
	Insalata	formaggi misti	pue' di patate	Pomodoro	Insalata	pomodoro al gratin	pue' di patate
	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta

● IL PRANZO A TEMA

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

4. Gli invitati

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



CAPITOLO 6

LA PRESA IN CARICO ADATTATA



“Ascolto, professionalità e gentilezza”

1. L'Accoglienza

La Residenza accoglie Ospiti autosufficienti e non autosufficienti.

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

Il giorno dell'ingresso in Residenza, l'ospite è accolto dalla Direzione, dal Coordinatore Infermieristico e dal Direttore Sanitario. 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**.

3. Il Progetto di Vita Individuale

Nell'arco delle prime settimane, i Medici, in collaborazione con l'infermiere referente, psicologa, fisioterapista e infermiere, completano una scheda di anamnesi cognitivo-relazionale, il **Progetto di Vita Individuale (PVI)**, attraverso il 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, e dando riscontro alla famiglia.

4. Il PAI

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





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

La nostra giornata tipo è così articolata:

dalle ore 07,00 alle 08:30 Igiene dell'Ospite;

dalle ore 08:30 alle 09:30 colazione in camera;

alle ore 10:30 spuntino;

dalle ore 10:30 alle 11:30 attività socioeducative e/o riabilitative;

dalle ore 12:00 pranzo in sala ristorante;

dalle ore 13:30 alle 15:00 riposo pomeridiano;

alle ore 16:00 merenda;

dalle ore 16:30 alle 18:00 attività socioeducative e/o riabilitative;

alle ore 19:00 cena in sala ristorante.



CAPITOLO 7

ANIMAZIONE E VITA SOCIALE



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



Le nostre animatrici vi propongono 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.

- **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 nei piani di degenza.

Le attività proposte dalla Residenza sono attività individuali e di gruppo finalizzate a:

- mantenere o riabilitare le capacità funzionali residue: cucina terapeutica, laboratorio di giardinaggio, ecc.
- Mantenere o riabilitare le funzioni cognitive residue: stimolazione della memoria con lo psicologo, laboratorio di reminiscenza, ecc.
- Stimolazione delle funzioni sensoriali: laboratorio di musicoterapia, laboratorio di arteterapia, laboratorio multisensoriale, sessione di rilassamento, ecc.
- Mantenimento dei legami sociali dei residenti: rassegne stampa, dibattiti, laboratori di arteterapia, ecc.



Il Gazzettino interno

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



Feste di compleanno

Vi aiutiamo ad organizzare le vostre feste di Compleanno



Un esempio di attività settimanali

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	Giochi matematici	Prova di memoria
Martedì	Buon risveglio	Cineforum
Mercoledì	Stimolazione sensoriale	Lavoro con la pittura
Giovedì	Stimolazione cognitiva	Musica e movimento
Venerdì	Santa messa nei salottini	Giochi con le carte
Sabato	Relax settimanale	Bowling
Domenica	Relax settimanale	Divertiamoci insieme



CAPITOLO 8

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE



Confort e benessere



Parrucchiere

Per il vostro confort e benessere, un parrucchiere professionista è presente tutti i lunedì nel salone parrucchiera.

Per le tariffe potete consultare il listino prezzi posto in reception.

Per prendere appuntamento, fate riferimento alla reception che provvederà a fissare un appuntamento.



Servizio lavanderia

Per chi lo desidera, è possibile usufruire del servizio lavanderia:

Il costo del servizio è di 3,22€ al giorno.

CAPITOLO 9

TARIFFE





LISTINO TARIFFE

In vigore dal 01/09/2026

RESIDENZA JULIA

L'assistenza viene erogata sulla base delle DGR 944 e 945 del 2018 e loro successive modifiche.

Tipologia Camera	Retta giornaliera
Camera doppia standard	€ 120
Camera singola standard	€ 135
Camera doppia ad uso singolo	€ 240

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 Ospiti-Familiari**

Il Comitato Ospiti-Familiari

Il Comitato rappresentativo degli Ospiti e delle Famiglie è un organo che consente agli Ospiti e alle loro famiglie di partecipare alla vita della Residenza.

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

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





La protezione dei dati personali

RSA Julia Sanremo Srl con sede legale in via San Donato 97, 10144 Torino (TO), iscritta al Registro delle Imprese con il numero 01688270089 raccoglie e tratta i Suoi dati personali in qualità di **Titolare del trattamento**.

● LE FINALITÀ

RSA Julia Sanremo Srl raccoglie e tratta i dati personali degli Ospiti e delle persone che fungono da loro riferimento (Familiari, Legali Rappresentanti, *Caregivers*, ...) per finalità determinate, esplicite e legittime quali:

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

- La gestione delle indagini di soddisfazione e delle statistiche ai fini del miglioramento della qualità percepita
- La realizzazione di *audit* e di verifiche di controllo interno
- L'implementazione di sistemi di videosorveglianza (telecamere) per tutelare la sicurezza di persone e beni
- La gestione delle domande di esercizio dei diritti e dei reclami in materia di protezione dei dati personali
- La fornitura di una linea telefonica e/o se necessario 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 *RSA Julia Sanremo Srl*
- L'adempimento degli obblighi legali cui la nostra attività è soggetta
- Il legittimo interesse perseguito da *RSA Julia Sanremo Srl*
- In alcuni casi specifici, il Suo consenso



I dati trattati

RSA Juia Sanremo S.r.l. tratta le seguenti principali categorie di dati personali:

Categorie di dati	Descrizione dei dati
Dati identificativi (Ospiti e, se del caso, Legali Rappresentanti, Familiari e persone di riferimento)	Nome, Cognome, data di nascita, luogo di nascita e sesso, foto e immagini
Documenti di identificazione	Documento d'identità, Codice Fiscale
Informazioni relative alla vita personale	Stato civile, numero di figli,, abitudini, PVI (Progetto di vita Individuale), PAI
Dati di contatto	Indirizzo postale, <i>email</i> , numero di telefono
Dati di natura economica e finanziaria	Coordinate bancarie, Addebito SEPA
Dati c.d. sensibili (trattamento dei dati relativi alla salute ex art. 9, 2, h) del <i>GDPR</i>)	Certificati medici, impegnative mediche , documentazione 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 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, può disporre 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.

Lei 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.sanremo@emeis.com
o oppure per posta

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

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



● RILASCIO DOCUMENTAZIONE SANITARIA

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

Il costo del rilascio della documentazione sanitaria è il seguente:

25,00 euro

CAPITOLO 11

PERCORSO QUALITÀ E BUON TRATTAMENTO



I nostri valori al vostro servizio

La Residenza Julia fa propria la mission che *emeis* ha definito nel 2024 e che si esprime attraverso i seguenti 4 valori:



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



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



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



Il desiderio di apprendere, perché più impariamo, meglio curiamo

“la vostra soddisfazione è al centro del nostro impegno”



Valutazione della Qualità

Questionario di gradimento

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

Reclami / proposte

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

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

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



Le buone pratiche

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

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

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

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

Misure attuate per promuovere un buon trattamento

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

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

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

Standard di Qualità

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

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

● La partecipazione del Personale al processo qualità

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

● La predisposizione di strumenti operativi

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

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

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

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

● L'organizzazione della valutazione

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

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

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

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

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

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

● La Certificazione Qualità

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

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

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

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





LISTA DEGLI ALLEGATI

1. Norme e procedure - Regolamento interno della Residenza
2. Composizione del Comitato Ospiti 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. Impegni del gruppo *emeis*
7. *emeis* Società benefit

Notes

Norme e procedure

Regolamento Interno

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

Normative

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

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

Gestione Emergenze

La struttura mette in atto le procedure relative a:

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

Gestione del Rischio clinico

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

Composizione del **Comitato degli Ospiti e Familiari**



Presidente del comitato degli Ospiti
Sig.ra Giulia Merlo



Rappresentante delle Famiglie
Sig.ra Maria Rita Martini



Rappresentante degli Ospiti
Sig.ra Vannella Baggioli



Rappresentante degli Ospiti
Sig.ra Maria Pugliese

I membri del Comitato degli Ospiti e Familiari sono stati eletti il 24/05/2024 alla presenza della Direzione, degli Ospiti e delle famiglie.
L'ultimo verbale del Comitato degli Ospiti e Familiari è disponibile presso la reception della Residenza.

Garanzia del Rispetto della Persona Umana

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

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

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

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

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

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

Efficienza ed efficacia – ogni operatore lavora per il raggiungimento dell’obiettivo primario che è la salute e la miglior qualità possibile della vita dell’Ospite.

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

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

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

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

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

IMPEGNI DI EMEIS

Carta Qualità Famiglie / Ospiti



ACCOGLIENZA

- Considerare ogni Ospite come persona vera e propria libera delle proprie scelte
- Fare una visita completa della Residenza con il nuovo Ospite
- Presentare il personale al nuovo Ospite



LA RESIDENZA

- Offrire una Residenza progettata / adatta appositamente per accogliere gli anziani
- Disporre di camere singole
- Pulire ogni giorno la Residenza
- Occuparsi della biancheria: lavaggio, stiratura-piegatura e messa in ordine



IL PERSONALE E LE CURE

- Essere cortesi e rispettosi verso gli Ospiti
- Garantire uno o più passaggi di notte secondo i bisogni dell'Ospite
- Condurre azioni specifiche di prevenzione e di riabilitazione (incontinenza, cadute ...)
- Proporre i servizi di assistenza infermieristica di qualità
- Formare regolarmente il proprio personale alle ultime tecniche di cure e di assistenza
- Aver la capacità tecnica di curare in situ gli Ospiti (evitare il ricovero in ospedale, tranne se necessario)



I PASTI

- Proporre cibi di qualità
- Rispettare la dieta alimentare dell'Ospite
- Occuparsi delle persone non autosufficienti per aiutarle a mangiare
- Disporre di un servizio in camera pari al servizio in sala
- Preparare i pasti frullati con la stessa cura dei pasti normali (scelta e presentazione)



LA CAMERA

- Deve essere considerata come il domicilio dell'Ospite da parte del personale
- Possibile personalizzazione della camera
- Adattare la camera alle condizioni di salute dell'Ospite (presenza di attrezzature apposite,...)
- Pulire ogni giorno la camera



ACCESSIBILITÀ

- Dotare la Residenza di corrimani
- Sgomberare i corridoi da qualsiasi ostacolo
- Garantire un'assistenza continua alle persone non autosufficienti per facilitare i loro spostamenti



L'INFORMAZIONE

- Presentare ogni mese una fatturazione particolareggiata dei servizi
- Permettere alle famiglie e agli Ospiti di conoscere chiaramente i loro impegni contrattuali



LE ATTIVITÀ

- Proporre attività connesse al mantenimento dell'autonomia (gruppi di lavoro per la memoria, ginnastica dell'intelletto,...)
- Rispettare la libera scelta degli Ospiti nel partecipare alle attività
- Permettere e incentivare ogni Ospite a ricevere la propria famiglia e invitati

***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 Julia, insieme agli altri nostri colleghi del gruppo *emeis*, portiamo avanti ogni giorno, sono i seguenti:

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

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

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

[illegible]

Residenza Julia



RESIDENZA JULIA

Via Giovanni Borea 34

18038 Sanremo (IM)

Telefono: 0184.5960

Mail : sanremo@emeis.com

RSA Julia Sanremo.

Sede Legale: Via San Donato 97 10144 Torino (TO)

Tel. +39 011 9274111

C.F. e P.Iva N. Iscriz. Reg. Imp. 01688270089

PEC: rsajuliasanremo@legalmail.it

Sito web: www.emeis.it