

Benvenuti!

Carta dei servizi

**RESIDENZA
SAN FELICE**

www.emeisitalia.it

un centro



BENVENUTI

Gentile Ospite, Gentile famiglia,
Benvenuti nella Residenza San Felice.

Il vostro benessere quotidiano e il vostro star bene 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 questa Carta dei Servizi, pensata per fornirvi tutte le informazioni necessarie per orientarvi al meglio all'interno della nostra Residenza. Questa Carta dei Servizi è stata aggiornata nel mese di settembre 2026 ed è per noi uno strumento di verifica e di ricerca continua di un percorso di qualità e professionalità in grado di dare il meglio a tutti voi.

Tutto il personale si unisce a me nell'accoglienza e nell'augurarvi un piacevole percorso da fare insieme.

Rita Rebaudo,
Direttrice della Residenza

SOMMARIO

Capitolo 1	04
Capitolo 2	08
Capitolo 3	15
Capitolo 4	17
Capitolo 5	20
Capitolo 6	23
Capitolo 7	26
Capitolo 8	30
Capitolo 9	32
Capitolo 10	35
Capitolo 11	43
Allegati	50

CAPITOLO 1

LA

RESIDENZA





Segrate (MI)
Via San Bovio n.1

Residenza San Felice

La Residenza San Felice è una Residenza Sanitaria Assistenziale che sorge nel comune di Segrate, nell'omonimo quartiere.

Contraddistinta dalla presenza di numerosi giardini, chiamati golfi dai suoi abitanti, San Felice è la prima città satellite verde di Milano.

1. Dove siamo

La Residenza San Felice è situata a 10 km dal centro di Milano, in via Bovio, 1, nel quartiere di Segrate denominato San Felice. La Residenza è a due passi dal parco dell'Idroscalo, dal Lago Malaspina, dal Palazzo della Mondadori che si specchia nell'acqua, dal grande complesso del Segreen Park e confina con gli impianti sportivi dello Sporting Marconi.



2. Come raggiungerci

AUTO

Dall'autostrada prendendo la tangenziale est e uscendo a Linate o Lambrate Rubattino. Da Milano passando da Viale Forlanini o Via Corelli, proseguendo per la Strada Rivoltana.

PASSANTE FERROVIARIO

Integrati alla rete metropolitana, i treni Suburbani S5 S6 passano dalle maggiori stazioni ferroviarie di Milano fino alla stazione FS Segrate.

AUTOBUS

Linea ATM 73 dal centro di Milano, S. Babila M1 (C.so Europa) e Linate a San Felice.

3. L' accoglienza

La Reception vi accoglie dalle ore 8.00 alle ore 20.00, sette giorni su sette.

Nelle altre ore l'entrata in struttura è regolamentata

Residenza San Felice

La **Residenza San Felice** è una struttura della società Verdello Srl **che** fa parte del gruppo *emeis*, presente in tutta Europa nel settore delle residenze per anziani, delle cliniche riabilitative e delle cliniche psichiatriche.

Dal 26 giugno 2025 *emeis* è diventata una “Società benefit”, una scelta che rafforza l’impegno del Gruppo per un impatto positivo e duraturo sulla società e sull’ambiente, mettendo al centro le persone, in coerenza con i valori che ne guidano l’operato.

La Residenza dispone di 120 posti letto autorizzati e accreditati, distribuiti su 6 nuclei da 20 posti letto ciascuno: 94 posti sono in regime privatistico e 26 sono contrattualizzati con la Regione Lombardia.

È progettata all’insegna della funzionalità e nel pieno rispetto della specifica normativa in materia per tutto quanto riguarda l’assistenza e la sicurezza.

È di recente costruzione (2018) e offre un comfort alberghiero di altissimo livello: è stata rifinita e arredata con materiali e mobili di pregio che esprimono qualità e gusto, rendendo gradevole l’ambiente e piacevole il soggiorno, soddisfacendo al contempo le necessità di carattere sanitario.

Secondo le stagioni, gli abitanti della Residenza San Felice possono godere degli spazi eleganti nella hall centrale, della corte interna, del giardino fiorito all’esterno, della grande terrazza al primo piano.

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



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

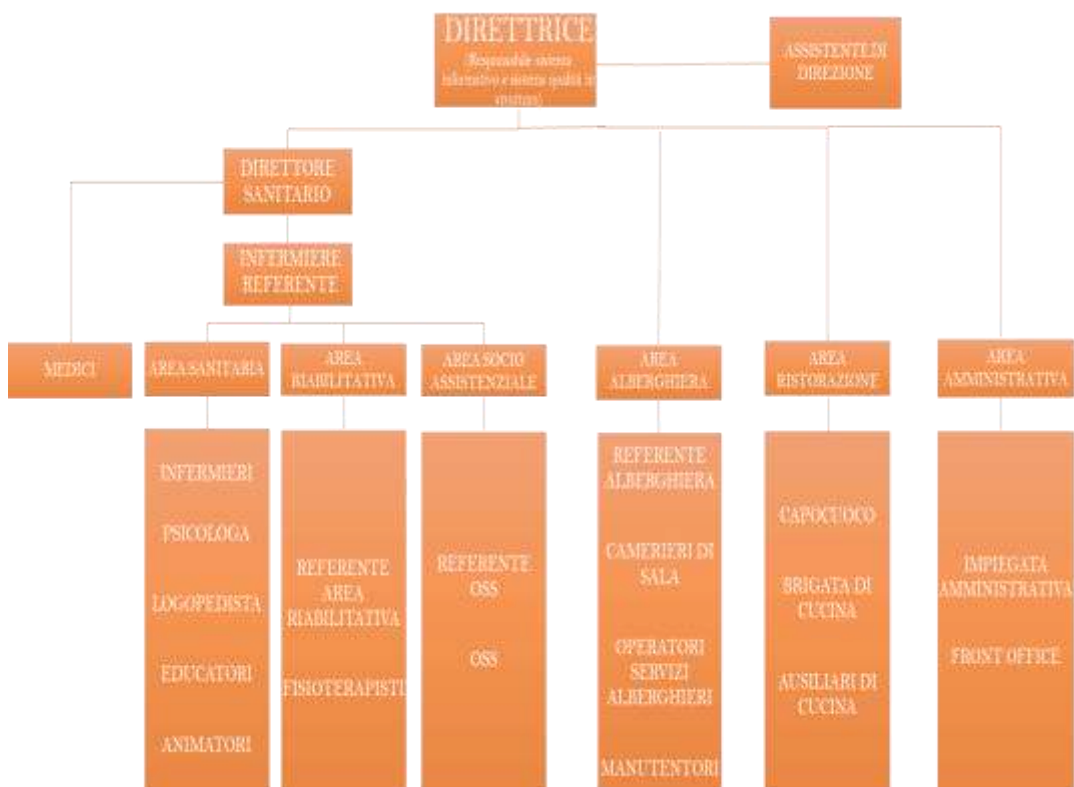
- Per gli infermieri:
Casacca blu e pantalone bianco
- Per gli OSS
Casacca bianca e pantalone bianco
- Per gli Educatori
Maglia polo verde e pantalone bianco
- Per i fisioterapisti
Maglia polo azzurra e pantalone bianco
- Per il personale ausiliario
Casacca beige e pantalone bianco



Potete trovare le foto di ciascun collaboratore all'ingresso, a fianco della reception

« 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. I servizi offerti

● GESTIONE PERSONALIZZATA DEL RESIDENTE

Il riconoscimento del Residente come persona e non come semplice “cliente” comporta la necessità di ricorrere ad una gestione individualizzata.

Ogni residente all'arrivo in struttura viene accolto da più persone: il direttore, il Coordinatore infermieristico, l'operatore, l'animatore. Dopo l'accoglienza viene visitato dal responsabile sanitario che istituisce una cartella sanitaria, nella quale sono riportati i dati di natura anagrafica, sociale e sanitaria, con l'indicazione dell'eventuale terapia.

Nell'arco delle prime settimane, sempre nell'ottica di facilitare il passaggio dalla propria casa alla struttura e di conoscere il Residente, l'animatore in collaborazione con i familiari completa una scheda con anamnesi cognitivo-relazionale, in cui si ricostruisce la storia passata attraverso il racconto di vita unico e irripetibile dell'Ospite (PVI, piano di vita individuale). Un primo periodo di osservazione, con il contributo dell'équipe multidisciplinare, consente la redazione del P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale), pensato ed elaborato sulla base dei bisogni e delle esigenze della persona. Il P.A.I. è strumento attivo nella gestione della persona e periodicamente si provvede alla verifica e all'aggiornamento dello stesso.



● ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica è garantita dai Medici di Struttura e di Medicina Generale che hanno la responsabilità dell'assistenza sanitaria e delle condizioni psico-fisiche degli Ospiti. I medici vigilano sullo stato di salute di ogni Ospite 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, in concerto con le varie parti interessate. Le operazioni di trasporto in Ospedale per visite o esami specialistici rimangono a carico dell'Ospite. Il personale della Residenza gestisce gli invii con chiamata d'emergenza al NUE 112 mentre il trasporto per il rientro permane a carico dei famigliari.

La Direzione Sanitaria, al fine di tutelare la corretta somministrazione dei cibi e dei medicinali agli Ospiti invita parenti e visitatori a segnalare tempestivamente ogni prodotto alimentare, medico o farmaceutico lasciato discrezionalmente ad uso dell'Ospite. Le cure mediche vengono esclusivamente somministrate e prestate all'Ospite ad opera del personale interno della RSA e da nessun altro soggetto, anche se familiare.

Nell'ipotesi in cui, per motivi di sicurezza dell'Ospite, si renda necessaria l'applicazione di misure contenitive di salvaguardia, sarà cura del Direttore Sanitario ratificare tale ricorso come prescrizione in Cartella clinica, specificandone tempi, modalità, durata, sospensione ed eventuale variazione e informando della decisione e del suo significato, sia la persona da contenere, se in grado di comprendere lo scopo, sia i referenti.

La Residenza San Felice gode della collaborazione di un consulente medico fisiatra, di un neurologo e di un neuropsicologo.

● ASSISTENZA INFERMIERISTICA

È garantita la presenza infermieristica sulle 24 ore in ottemperanza alle normative vigenti.

Il Coordinatore Infermieristico coordina e sovrintende al rispetto e alla somministrazione delle prescrizioni mediche, nonché provvede a presidiare la corretta gestione delle cure prescritte in collaborazione con il Medico di Struttura e il Direttore Sanitario.

L'infermiere assicura, oltre le comuni prestazioni infermieristiche, una vigilanza qualificata e continua sulle condizioni sanitarie del residente. La sua presenza permette la tempestiva segnalazione al medico di ogni variazione delle condizioni di salute della persona.

In caso di urgenza avverte il Direttore Sanitario, il Medico di struttura e contatta il Pronto Intervento del 112 e i familiari.

● ASSISTENZA PSICOLOGICA

lo Psicologo in RSA supporta l'équipe per la supervisione psicologica, la gestione dei casi complessi e la sostiene nel rapporto con i familiari; inoltre è di aiuto nel supporto emotivo del personale.

● ASSISTENZA ALLA PERSONA

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

Il personale addetto all'assistenza alla persona svolge interventi rivolti all'assistenza diretta, interventi di protezione della persona ed interventi generali di natura assistenziale e attività di animazione e socializzazione.

Il servizio assicura al Residente, durante tutta la giornata, un'assistenza globale e adeguata. L'Operatore è invitato non a "curare", ma a "prendersi cura" di ogni persona, instaurando con ognuna un rapporto di empatia e fiducia in un clima di massimo rispetto e cordialità.

L'Operatore presta il suo aiuto per le operazioni quotidiane attenendosi alle procedure e promuovendo nel contempo le capacità di autonomia residue, attraverso il coinvolgimento attivo negli atti della vita quotidiana.



● LA FISIOTERAPIA

Il servizio di fisioterapia è garantito da operatori professionisti della riabilitazione nella misura prevista dalle norme regionali. I fisioterapisti lavorano all'interno dell'équipe multidisciplinare in relazione alla valutazione, stesura, attuazione e verifica del Piano Assistenziale Individualizzato di ogni Residente. Elaborano il programma rieducativo volto all'individuazione e al superamento dei bisogni del Residente e praticano l'attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, utilizzando terapie manuali, fisiche, massoterapiche e occupazionali. Propongono l'adozione di protesi e ausili, ne addestrano all'uso e ne verificano l'efficacia. Progettano, realizzano e sorvegliano le attività di gruppo mirate al mantenimento della motilità globale, della socializzazione e della prevenzione dei danni secondari.

● L'ANIMAZIONE

Gli Animatori svolgono un sostegno per la persona attraverso la conduzione di colloqui individuali e di gruppo. Ne stimolano la memoria e l'affettività, attraverso la condivisione e la partecipazione attiva. Il loro piano di lavoro risulta da un progetto educativo e assistenziale che essi stendono in collaborazione con le altre figure professionali, il P.A.I., mirante al benessere globale del Residente attraverso il mantenimento o il recupero di capacità relazionali, cognitive e di partecipazione. Rilevano la qualità di vita della persona nel reparto e coadiuvano gli altri operatori a stabilirne una relazione corretta. Organizzano nell'ambito dell'intera settimana, attività adatte alle esigenze dei Residenti, nel rispetto dei loro interessi e in collaborazione con le altre professionalità. A tal fine la Residenza mette a disposizione varie attrezzature negli spazi in uso comune per le attività ricreative.



CAPITOLO 3

I VOSTRI SPAZI



La Residenza vi accoglie in un ambiente confortevole

1. Hall Centrale

Un salone centrale richiama negli arredi l'ambiente di un grande atelier di lusso, con un grande "armadio di cristallo" centrale, la vetrina della Moda.

2. Ristorante « La Maison »

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. Salone coiffeur

Uno spazio concepito per la bellezza delle acconciature, dove poter usufruire anche di trattamenti estetici

4. Palestra

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

5. Snoezelen room

È una stanza di stimolazione multisensoriale, per poter beneficiare di momenti rilassanti e stimolanti allo stesso tempo

6. I Nuclei

I nuclei disposti sui tre piani prendono il nome delle vie del Quadrilatero della Moda. Le camere di degenza, tutte singole, sono collocate nei tre piani fuori terra, dotati ognuno di salottini di ricevimento, locali per le attività occupazionali e bagni assistiti.

7. Zona culto

La Residenza garantisce l'assistenza religiosa, offerta da un sacerdote di rito cattolico. La Residenza è dotata di un'ampia cappella al piano terreno dove ogni giorno viene celebrata la Santa Messa

CAPITOLO 4

INFORMAZIONI PRATICHE



1. Modalità di ammissione

Viene fissato un appuntamento per una visita guidata della struttura con il direttore e un addetto alla reception. È richiesta la compilazione del modulo di domanda d'ingresso in RSA della Regione Lombardia, ritirato presso la Reception o scaricato dal sito della Regione. Una volta compilato in tutte le sue parti (anagrafica, sociale e sanitaria), il modulo deve essere recapitato presso la Reception. La Direzione sanitaria, dopo aver accertato l'idoneità al ricovero, valuta l'ipotesi per una visita pre-ingresso. In caso di variazioni delle condizioni riguardanti il futuro Residente, i richiedenti sono tenuti ad informare la Residenza.

2. Lista d'attesa

La Direzione della Residenza redige una lista di attesa dei potenziali futuri Residenti che hanno manifestato la propria volontà di concludere il contratto di ospitalità privato; la lista è redatta sulla base di un criterio temporale.

Tale somma sarà successivamente detratta dall'ammontare della prima retta di degenza.

Al verificarsi della disponibilità di un posto letto la Residenza contatterà tempestivamente il Residente iscritto in lista di attesa o il suo Rappresentante Legale per organizzare e avviare la procedura di ingresso in RSA.

In caso di rinuncia e/o annullamento della prenotazione, la somma forfettaria verrà trattenuta dalla Direzione della Residenza a titolo di risarcimento per la disponibilità prestata a pregiudizio di altri interessati a concludere il contratto di ospitalità con La Struttura.

Qualora l'interessato richieda un ingresso posticipato rispetto alla data concordata in sede di prenotazione, la Residenza inizierà a computare, in ogni caso, le giornate di presenza per la fatturazione a decorrere dal giorno di ingresso concordato.



3. L'ingresso

Al momento del suo arrivo il Residente, insieme alla sua Famiglia, è accolto dal direttore, che lo accompagnerà nella sua camera. L'Infermiere Referente darà al nuovo Residente le dovute indicazioni in merito al funzionamento della camera e gli consegnerà il Libretto di accoglienza, che contiene tutte le informazioni utili in merito all'organizzazione delle attività e dei servizi offerti dalla struttura. Il Residente e i suoi Familiari verranno quindi accompagnati in Direzione, per l'espletamento dell'ammissione amministrativa. Il personale infermieristico si occuperà in seguito di gestire l'ammissione sociosanitaria, raccogliendo e registrando le prime informazioni necessarie alla pianificazione della presa in carico del Residente. Ci sarà quindi la visita del Medico, per cui è necessaria la presenza dei parenti per lo scambio di informazioni riguardanti il proprio congiunto. Si raccomanda ai Residenti e ai loro referenti di non lasciare oggetti di valore e/o denaro durante la permanenza; la Direzione declina ogni responsabilità per furto o smarrimento.

4. Modalità di dimissione

Il Residente e/o i familiari possono, con congruo preavviso, chiedere la dimissione dalla Residenza. È facoltà dell'Ente disporre le dimissioni del Residente per fatti gravi, tali da turbare la convivenza e/o arrecare danni a sé stesso o a terzi.

In caso di decesso, la salma verrà composta nella camera ardente della struttura, con accesso dal cortile esterno, salvo diverse richieste dei parenti e/o referenti come previsto da protocollo interno.

Si rende noto che ai sensi dell'Art.8, comma 4, della Legge Regionale n°22/03 e dell'Art. 31 comma 2 del Regolamento Regionale 6/04, ogni attività connessa ai servizi funebri – il conferimento dell'incarico per il disbrigo delle pratiche amministrative, la vendita di casse e articoli funebri e ogni altra attività connessa – non può essere svolta all'interno della Residenza sanitaria assistita.



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.

La Residenza San Felice è dotata di un'attrezzata cucina interna, dove cuochi diplomati provvedono a predisporre e preparare cibi sempre freschi che vengono serviti appena cucinati nel Ristorante al pian terreno La Maison.

Particolarità della Ristorazione è la texture modificata, particolare metodo di preparazione dei pasti per i Residenti che necessitano di alimentazione frullata.

Il menù, elaborato dal punto di vista nutrizionale in collaborazione con il Servizio Ristorazione *emeis*, varia in funzione delle stagioni e si sviluppa in cicli di 4 settimane. Il menù settimanale è consultabile sui pannelli espositivi posti nei pressi della sala ristorante e ai piani.



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

3. Un esempio di menu

2. Gli invitati

Nelle giornate indicate, potete invitare amici e familiari a condividere il pasto presso la Residenza, prenotando il giorno prima, entro mezzogiorno.

● LE RICORRENZE

La Residenza dà la possibilità di festeggiare un avvenimento importante nello spazio adibito all'interno della struttura su prenotazione: un giorno tanto speciale merita festeggiamenti altrettanto speciali, con menu dedicato.

PRANZO	ALTERNATIVA	CENA
Giorno 1		
Fusilli al pomodoro e basilico Scaloppine di pollo al limone Biete all'olio Frutta di stagione	Fusilli in bianco/Minestra Prosciutto cotto Certosa Purè Insalata/pomodori	Zuppa di verdura Frittata alle verdure Patate al forno Frutta di stagione
Giorno 2		
Penne ai 4 formaggi Filetto di trota capperi e olive Carote all'olio di oliva Frutta di stagione	Penne in bianco/Minestra Prosciutto cotto Ricotta Purè Insalata/pomodori	Pasta e ceci Pizza Margherita Spinaci saltati Frutta di stagione
Giorno 3		
Risotto alle zucchine e gamberi Lonza al latte Piselli in umido Frutta di stagione	Riso in bianco/Minestra Prosciutto cotto Certosa Purè Insalata/pomodori	Crema di verdure Primosale Contorno mediterraneo Frutta di stagione
Giorno 4		
Penne al pomodoro Cosce di pollo al rosmarino Fagiolini all'olio Frutta di stagione	Penne in bianco/Minestra Prosciutto cotto Ricotta Purè Insalata/pomodori	Vellutata di lenticchie Polpettine di manzo al forno Insalata di pomodori Frutta di stagione



CAPITOLO 6

LA PRESA IN CARICO ADATTATA



“Ascolto, professionalità e gentilezza”

1. L'Accoglienza

Il riconoscimento del Residente come persona e non come semplice “cliente” comporta la necessità di ricorrere ad una gestione individualizzata.

Ogni residente all'arrivo in struttura viene accolto da più persone: il direttore, il Coordinatore infermieristico, l'operatore, l'animatore. Dopo l'accoglienza viene visitato dal responsabile sanitario che istituisce una cartella sanitaria, nella quale sono riportati i dati di natura anagrafica, sociale e sanitaria, con l'indicazione dell'eventuale terapia.

Nell'arco delle prime settimane, sempre nell'ottica di facilitare il passaggio dalla propria casa alla struttura e di conoscere il Residente, lo psicologo completa una scheda con anamnesi cognitivo-relazionale, in cui si ricostruisce la storia passata attraverso il racconto di vita unico e irripetibile dell'Ospite.

2. Il PAI

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





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

La nostra giornata tipo è così articolata:

- dalle 7,00 alle 10,30 Sveglia, igiene personale e vestizione
- dalle 7,30 alle 8,30 Colazione, in stanza o nei saloni di piano
- Dalle 10,00 alle 12,00 Soggiorno nei saloni - Attività di Animazione e Fisioterapia
- ore 12,00 Pranzo
- dalle 13,30 alle 15,00 Riposo pomeridiano
- dalle 15,00 Sveglia ed eventuale igiene - Attività di Animazione
- h 16,00 Spuntino pomeridiano
- dalle 16,30 alle 18,00 Soggiorno nei saloni - Attività di Animazione
- ore 18,30 Cena
- dalle 20,00 Soggiorno nei saloni, tisana e riposo notturno



CAPITOLO 7

ANIMAZIONE E VITA SOCIALE



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



**I nostri animatori vi
propongono ogni giorno
una varietà di attività sulla
base dei vostri interessi**

La Residenza San Felice prevede un piano di attività che viene svolto tutti i giorni, dal lunedì alla domenica.

L'attività settimanale è esposta su grandi pannelli esplicativi posti nei vari piani in posizione ben visibile agli Ospiti e ai Visitatori.

Il programma è differenziato per tipologia di nucleo offrendo a tutti i Residenti la possibilità di partecipare alla vita collettiva in ogni momento della giornata.

- **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 di accoglienza e
nella sala delle attività..

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

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



Pet Therapy

Attività di pet therapy guidata da un'equipe riabilitativa multidisciplinare, con l'obiettivo di miglioramento della qualità di vita del Residente e del proprio stato di salute



Progetti intergenerazionali

Collaborazione con scuole e gruppi ricreativi e sportivi infantili



Il Giornalino interno

Una volta al mese potrete trovare in reception il nostro **giornalino 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	Parole in scatola	Merenda al pianoforte
Martedì	Almanacco	Musicoterapia
Mercoledì	Laboratorio di cucina	Indovina chi sono...?
Giovedì	Cruciverba	Concerto
Venerdì	Cura del sé	Pet Therapy
Sabato	Attività varie / Eventi	
Domenica	Santa Messa	Attività varie Eventi

CAPITOLO 8

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE



Confort e benessere



Parrucchiere, manicure e pedicure

Per il vostro confort e benessere, sono presenti in struttura, nell'apposito salone al piano terra, una parrucchiera e un'estetista professionista.

La retta di soggiorno comprende diversi servizi estetici/curativi e di ristorazione in base al pacchetto prescelto

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 curativa.



Servizio lavanderia

La Residenza fornisce la biancheria piana e gli asciugamani.

Il servizio di lavanderia personale è a pagamento (forfait di 100€ ed è previsto per gli indumenti di uso corrente in cotone), lavati ad acqua nella lavanderia interna. I capi verranno etichettati internamente all'ingresso.

CAPITOLO 9

TARIFFE





TARIFFE

Rette di degenza private
In vigore dal 01/09/2026

Tipologia Camera	Lunga degenza (superiore a 3 mesi) RETTA
Standard	€ 132,00
Comfort	€ 147,00
Superior	€ 153,00
Suite	€ 183,00

Maggiorazione del 10% su contratti a Tempo determinato minori o uguali a tre mesi

Per gli utenti residenti nel Comune di Segrate da almeno due anni viene applicato uno sconto del 5% su tutte le tariffe.

È attiva una convenzione con Intesa San Paolo del 10%, da richiedere in Reception prima dell'ingresso.

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





TARIFFE

**Rette di degenza contrattualizzati
In vigore dal 01/01/2026**

Tipologia camera	Retta Degenza
Standard	€ 108,60

La tariffa è da intendersi esente I.V.A. (D.P.R. 633/1972 art.10).

I tempi di attesa per la trasformazione del soggiorno privato nella formula «soggiorno contrattualizzato» sono determinati dalla disponibilità effettiva dei posti letto contrattualizzati e dalla posizione nella graduatoria della lista di attesa.





LISTINO TARIFFE

Tipologia del servizio	Tariffa
LAVANDERIA	
Lavanderia forfait mensile	€ 100,00
Etichettatura indumenti	€ 2,00 a capo
Servizio Tintoria	€ 5,00
PARRUCCHIERE	
Taglio donna	€ 18,00
Taglio uomo	€ 15,00
Piega e shampoo	€ 18,00
Colore	€ 45,00
Meches	€ 50,00
Maschera/fiala/schiuma	€ 8,00
Permanente	€ 40,00
EVENTI	
Festeggiamenti Silver	€ 40,00 a persona
Buffet Silver	€ 20,00 a persona
Festeggiamenti Gold	€ 60,00 a persona
Buffet Gold	€ 30,00 a persona
RISTORANTE	
Pranzi parenti/amici	€ 25,00 a persona



CAPITOLO 10

I VOSTRI DIRITTI





Diritti e Libertà

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



Protezione giuridica

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



Espressione e partecipazione degli Ospiti e dei loro familiari

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

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

Il Comitato Ospiti-Familiari

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

La sua missione è quella di esprimere un parere e fare proposte su qualsiasi aspetto relativo al funzionamento della Residenza, 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

Verdello Srl, con sede legale in via San Donato 97, 10144 Torino (TO), iscritta al Registro delle Imprese con il numero 07529000965, raccoglie e tratta i Suoi dati personali in qualità di **Titolare del trattamento**.

● LE FINALITÀ

Verdello 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
- Se necessario, la gestione della partecipazione degli Ospiti a studi o progetti di ricerca
- Se necessario, la fornitura di una linea telefonica e/o di un accesso *Wifi*.



Basi Giuridiche

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

- L'esecuzione del contratto con Verdello Srl, L'adempimento degli obblighi legali cui la nostra attività è soggetta
- Il legittimo interesse perseguito da Verdello Srl,
- In alcuni casi specifici, il Suo consenso



I dati trattati

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

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





Durata di conservazione dei dati personali

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



Destinatari

Interni

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

Esterni

- Fornitori di servizi
- Professionisti esterni coinvolti nella presa in carico
- Farmacie fornitrici
- ATS 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 suesposti, 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.verdello@emeis.com

oppure per posta

**Verdello 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:

70 euro

CAPITOLO 11

PERCORSO QUALITÀ E BUON TRATTAMENTO



I nostri valori al vostro servizio

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



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



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



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



Il desiderio di apprendere,
perché più impariamo, meglio
curiamo

“la vostra soddisfazione è al centro del nostro impegno”



Valutazione della Qualità

Questionario di gradimento

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

Reclami / proposte

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

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

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





Le buone pratiche

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

All'interno della Residenza esiste un sistema di monitoraggio e di intervento per promuovere il buon trattamento. Tutto il personale della struttura è a conoscenza delle disposizioni normative relative al rafforzamento delle procedure di gestione delle segnalazioni di abuso nelle strutture sanitarie e sociosanitarie. Chiunque abbia segnalato un sospetto abuso ha diritto alla tutela legale.

Misure attuate per promuovere un buon trattamento

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

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

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



Le buone pratiche

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 qualità volontarista 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 (fino 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.



Le buone pratiche

L'organizzazione della valutazione a diversi livelli

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 degli 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



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 relativa a:

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

SCHEDA OSSERVAZIONI

Allegato Carta dei Servizi

La **Residenza San Felice** dispone della presente **SCHEDA OSSERVAZIONI** al fine di raccogliere informazioni importanti sui propri servizi. Si pregano pertanto i gentili Ospiti e/o i loro delegati di compilare tale documento, richiedendolo e informando la Reception ogni qualvolta sia necessario comunicare le proprie osservazioni. Si ricorda che la nostra RSA - facente parte del Gruppi *emeis*, dispone anche di uno strumento annuale di monitoraggio e valutazione della qualità già in essere.

In data _____
 il/la sottoscritto/a _____
 In qualità di (tutore, referente, marito, figlio, ecc.) _____
 del Sig./della Sig.ra _____

Al fine di contribuire al miglioramento del servizio, informo di:



Non essere soddisfatto del seguente servizio:

- | | |
|---|---|
| ☐ DIREZIONE | ☐ ASSISTENZA MEDICA |
| ☐ RECEPTION | ☐ ASSISTENZA INFERMIERISTICA |
| ☐ UFFICIO AMMINISTRATIVO | ☐ ASSISTENZA ALLA PERSONA |
| ☐ CUCINA | ☐ ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE |
| ☐ LAVANDERIA | ☐ TERAPIE RIABILITATIVE |
| ☐ PULIZIE | ☐ ALTRO |

Per i seguenti motivi:



essere particolarmente soddisfatto del seguente servizio:

- | | |
|---|---|
| ☐ DIREZIONE | ☐ ASSISTENZA MEDICA |
| ☐ RECEPTION | ☐ ASSISTENZA INFERMIERISTICA |
| ☐ UFFICIO AMMINISTRATIVO | ☐ ASSISTENZA ALLA PERSONA |
| ☐ CUCINA | ☐ ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE |
| ☐ LAVANDERIA | ☐ TERAPIE RIABILITATIVE |
| ☐ PULIZIE | ☐ ALTRO |

Per i seguenti motivi:

Distinti saluti

(firma).....



Garanzia del Rispetto della Persona Umana

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

- Rispettare i diritti e i bisogni di coloro che vivono e lavorano nel suo stesso ambiente e rispettare gli interessi generali della comunità in cui esso vive; i propri diritti e la propria libertà vengono limitati solo dalla necessità di rispettare diritti analoghi degli altri membri della comunità.
- Rispettare i diritti del personale di cura; lo staff deve essere trattato con civiltà e lavorare in un ambiente libero da molestie e abusi;
- Programmare il proprio futuro e prendersi la responsabilità dell'impatto che la propria azione o non azione ha sul personale di cura e i parenti, secondo le leggi del proprio Paese. Questo include: nominare una terza persona che prenda le decisioni e le tutele 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 San Felice, insieme ai 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 (che trovate a pag. 45) e sarà guidata da un Comitato di Missione indipendente, a garanzia di trasparenza e coerenza.

This image shows a full page of white paper with horizontal dashed blue lines, typical of primary school handwriting practice paper. The lines are evenly spaced and run across the entire width of the page. There are no margins, text, or other markings present.

Una Residenza



RESIDENZA SAN FELICE

Via San Bovio n.1

20054 Segrate (MI)

Telefono: 02 70 300 197

Mail : segrate@emeis.com

Verdello Srl

Sede legale via San Donato 97

10144 Torino

verdello@legalmail.it