

---

# **RESIDENZA BUON RIPOSO**

---

**CARTA DEL SERVIZIO**

---

## RESIDENZA BUON RIPOSO

---

via San Marino, 30  
10134, Torino (TO)

Numero di telefono: 011 4359280  
Fax: 011 3182165

e-mail: [recbuonriposo@lavaldoceo.it](mailto:recbuonriposo@lavaldoceo.it)  
sito web: [www.residenzabuonriposo.it](http://www.residenzabuonriposo.it)  
pagina Facebook: Residenza Buon Riposo

Responsabile di Struttura: dott. Roberto Goghero

---

## TORINO SOCIALE COOPERATIVA: CHI SIAMO

---

La Società Torino Sociale Cooperativa (TSC srl), titolare della gestione del presidio residenziale Buon Riposo sito in Torino in via San Marino 30 (già denominato Istituto "Buon Riposo"), comprende tre Cooperative Sociali onlus:

- Cooperativa Animazione Valdocco
- Cooperativa Anteo
- Cooperativa Nuova Socialità

Il raggruppamento condivide l'esperienza realizzata in altri servizi per la residenzialità, condividendo una filosofia di gestione che vede la persona al centro del progetto di un servizio aperto al territorio e che possa costituire un riferimento anche a supporto della domiciliarità.

L'impegno delle tre cooperative nel Consorzio TSC risponde ad un obiettivo di partecipazione del privato sociale alla progettazione e alla gestione dei servizi, in una traduzione virtuosa di quanto auspicato dalla Legge 328/00, creando positive sinergie al fine di perseguire un risultato di qualità organizzativa e gestionale volta al BENEssere delle persone (residenti, familiari, operatori, volontari).

A tal fine evidenziamo che in TSC intendiamo operare in coerenza con i seguenti elementi che riteniamo ci contraddistinguano come attori del privato Sociale:

- vocazione alla considerazione del territorio come laboratorio di integrazione tra le risorse ed i servizi ivi locati. Negli anni abbiamo sperimentato collaborazioni che hanno permesso l'approfondimento e la condivisione di metodologie e di obiettivi, e sviluppato una vera e propria partnership a servizio delle amministrazioni in cui operiamo, basata sul ricco know-how di cui siamo portatori;
- condivisone degli obiettivi definiti dai patti territoriali locali quali, nella fattispecie, la creazione di servizi sanitari innovativi (creazione nel territorio comunale di un pre-

sidio. Tutela e promozione dei diritti di tutti gli attori coinvolti nella realizzazione del presidio (utenti, parenti, operatori, cittadini);

- accoglienza del volontariato all'interno della struttura come risorsa integrante;
- progettualità integrata con il Servizio Pubblico in un'ottica di sussidiarietà orizzontale evoluta e attenta all'integrazione tra il sociale, il sanitario e il socio assistenziale.
- alto indice di sostenibilità ambientale dell'intervento di ristrutturazione;
- opportunità di inserimento lavorativo di soggetti che necessitano di opportunità di integrazione sociale nell'ambito di attività di servizio alberghiero (pulizie e lavanderia) attraverso un progetto di inserimento concertato con la Città, attraverso una organizzazione del lavoro che consenta non solo il regolare funzionamento del presidio ma anche un empowering delle risorse personali dei soggetti coinvolti.

---

## SOMMARIO

---

PRESENTAZIONE	06
DESTINATARI	07
PRINCIPI FONDAMENTALI	08
ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI	11
ÉQUIPE OPERATIVA	13
SERVIZI OFFERTI	18
GIORNATA TIPO	21
ACCESSO ALLE VISITE	23
ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO	24
MODALITÀ DI INSERIMENTO/ DIMISSIONE E USCITE	25
RETTA	27
QUALITÀ DEL SERVIZIO	30
RECLAMI	32
DIRITTI E DOVERI	33

---

## PRESENTAZIONE

---

La Residenza Buon Riposo è sita in via San Marino 30 a Torino.

Ubicata nella prestigiosa zona Santa Rita, circondata da un rigoglioso giardino, è nelle immediate vicinanze del Parco Cavalieri di Vittorio Veneto e dello Stadio Olimpico Grande Torino, e confina con lo sporting Circolo della Stampa.

La particolare collocazione tra due importanti arterie viarie che corrono parallele alla Struttura, ovvero corso Agnelli e corso Unione Sovietica, permette collegamenti estremamente facili con il centro città e la tangenziale sud.

Comodissima da raggiungere anche con i mezzi pubblici, le linee 4 e 10 fermano a pochi passi dalla Struttura.

Eretta dalla FIAT nel 1961 in occasione dei festeggiamenti per il centenario dell'Unità d'Italia, è stata donata dalla stessa FIAT al Comune di Torino per l'accoglienza e l'assistenza degli anziani, come scritto nella targa marmorea affissa all'ingresso della Struttura. Dal 2012 la gestione dell'intero complesso è passata a Torino Sociale Cooperativa (TSC Onlus).

L'edificio è suddiviso in 6 nuclei da 24 posti ciascuno, per un totale di 144 posti letto.

Attualmente il presidio offre ospitalità a persone in condizioni di bisogno.

Ha come finalità l'assistenza ai cittadini in stato di necessità e offre servizi socio-sanitari e assistenziali in regime di degenza, investendo verso logiche di tipo riabilitativo e riattivante, dove giocano un ruolo fondamentale i programmi terapeutico riabilitativi posti in essere da personale qualificato, formato, motivato e preparato.

---

## DESTINATARI

---

La Residenza Buon Riposo, ad oggi, è autorizzata in regime definitivo per 144 posti letto RSA – Residenza Sanitaria Assistenziale (rif. Deliberazione ASL TO1 nr. 000915/G1.04/2017 del 23.06.17), con possibilità di accogliere anziani ultra 65enni o persone i cui bisogni sanitari e assistenziali siano assimilabili a quelli di un anziano non autosufficiente, con le risposte ai loro bisogni di tipo residenziale per anziani parzialmente autosufficienti e non autosufficienti.

La Struttura offre ospitalità residenziale ad anziani che necessitano di un livello di bassa, medio-bassa, media, medio-alta, alta e alta intensità incrementata non più erogabile a domicilio. I posti letto destinati a persone non autosufficienti sono riservati:

### **Nel caso di ospiti convenzionati:**

A persone in possesso di certificazione attestante la tipologia dell'inserimento (fasce assistenziali sopra indicate, secondo quanto previsto dalla DGR 45-4248 del 30/07/2012), regolarmente lasciata dall'Unità di Valutazione Geriatrica dell'ASL di riferimento:

### **Nel caso di ospiti privati:**

A persone in possesso della certificazione richiesta per gli ospiti convenzionati o, in mancanza della stessa, valutati da una commissione interna la cui responsabilità è affidata al Direttore Sanitario. I termini dell'ospitalità verranno concordati di volta in volta con la Direzione della Struttura. La Struttura garantisce tutti i servizi socio assistenziali, sanitari e alberghieri pre-visti dalla normativa relativa ai presidi per anziani, e mette a disposizione personale specializzato per lo svolgimento di attività di tipo socio-riabilitativo in misura adeguata ai bisogni degli Ospiti. Il presidio garantisce servizi alla persona nel rispetto dell'autonomia e riservatezza individuale e garantisce un'esistenza libera e dignitosa di tutti gli Ospiti, prevenendo l'abbandono e l'emarginazione sociale. Opera in stretta integrazione con il tessuto culturale e sociale cittadino, sostenendo il mantenimento e lo sviluppo delle capacità residue di autosufficienza psico-fisica degli Ospiti e garantendone la tutela socio-sanitaria.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

Per realizzare una gestione trasparente, aperta al coinvolgimento e tutelante i residenti nel presidio residenziale, operiamo secondo i seguenti principi fondamentali:

### Uguaglianza

Sono garantite a tutti i residenti presso la Struttura pari opportunità di trattamento, al fine di promuovere il loro benessere senza alcuna distinzione di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche. Il principio di "Uguaglianza", quindi, indica non tanto la generica uniformità delle prestazioni offerte, quanto piuttosto il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

### Imparzialità

Ad ogni persona residente, fatte salve le priorità di ordine sanitario, sono assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo. I rapporti tra utenti e servizi, così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura si conforma ad un comportamento obiettivo ed imparziale e prestazioni continue e regolari.

### Trasparenza

Garantiamo un'informazione completa e trasparente e ricerchiamo la massima semplificazione delle procedure.

### Diritto di scelta

Si garantisce, nel rispetto della legislazione vigente, il diritto di rimanere presso la Residenza, anche in presenza di differenti gradi di non autonomia e, naturalmente, alla disponibilità dei posti regolarmente autorizzati per la tipologia necessaria a ciascuno e certificata dalle competenti commissioni di valutazione sociosanitaria di riferimento.

### Continuità

I servizi di cura alla persona e le prestazioni integrate continue sono erogati quotidianamente. In caso di fun-

zionamento irregolare o di interruzione del servizio, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure idonee a ridurre i disagi. La Direzione si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel PAI (Piano di Assistenza Individuale).

### Territorialità

La Residenza Buon Riposo si propone come una vera e propria casa, cercando di favorire legami e collegamenti con il quartiere in cui è situata, incentivano pertanto gli ospiti a mantenere rapporti e relazioni sia con amici e parenti, sia con ambienti del proprio passato.

### Qualità della vita

L'obiettivo di gestione del Buon Riposo è, oltre all'assistenza e alla cura del residente, anche il miglioramento della qualità della vita, di tutte le persone che vi accedono ed operano (operatori, volontari, familiari). Si favorisce, per quanto è possibile, il contributo diretto e la partecipazione della persona residente in struttura e della sua famiglia, a tale scopo coinvolta, informata, ascoltata.

### Partecipazione

La persona inserita presso la Residenza e i suoi familiari possono partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono un'informazione corretta e costante e la formulazione di pareri e proposte attraverso:

- riconoscimento di un rappresentante delle famiglie;
- questionari di gradimento;
- moduli di reclami/proposte.

Nella Residenza Buon Riposo sono favorite la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

### Sussidiarietà e cooperazione

Nelle Residenze si favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti per rea-

lizzare, anche attraverso specifiche convenzioni, attività complementari e integrative volte a migliorare la qualità della vita del residente, a offrirgli sostegno e compagnia e a promuovere la solidarietà sociale.

### Efficienza ed efficacia

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri d'efficienza (uso delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia (in grado di soddisfare i bisogni dell'ospite e di promuoverne il benessere).

Ci impegniamo a garantire un costante aggiornamento del personale in termini di crescita professionale, al fine di fornire una residenzialità rispondente alle esigenze specifiche di ogni persona.

Ci impegniamo a:

- elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito;
- rendere comprensibili gli obiettivi di ogni progetto e attività;
- verificare l'efficacia dei risultati raggiunti.

### Riservatezza

Nell'ambito della Residenza Buon Riposo intendiamo la riservatezza non solo come obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche come capacità di discernimento tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato con altri professionisti.

## ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

La Residenza presenta un piano seminterrato e sette piani fuori terra, per una superficie lorda totale di circa 12.000 metri quadri, oltre all'area di pertinenza.

Gli spazi interni sono stati ristrutturati di recente. La Struttura dispone di 144 posti letto, divisi su sei piani, tutti accreditati con il SSN. Sono disponibili camere doppie e singole, assegnate in base alle esigenze. Ogni piano è dotato dei servizi di nucleo necessari a garantire un'assistenza adeguata alle esigenze terapeutiche dei singoli ospiti.

Vi sono ampi spazi comuni, come l'atrio all'ingresso, le sale da pranzo dei nuclei e i saloni al piano terra, dove gli ospiti possono socializzare, trascorrere il tempo libero e dedicarsi alle attività di animazione educativa.

A disposizione vi è inoltre una palestra, dove l'équipe dei fisioterapisti opera per garantire il mantenimento e la riabilitazione motoria degli ospiti.

Non ultimi gli spazi dedicati al servizio di parrucchiere e podologo che vengono garantiti per rendere la permanenza in Struttura il più accogliente possibile.

Quando le giornate lo permettono, il giardino che circonda la Struttura e il terrazzo esterno diventano un vero valore aggiunto, permettendo agli ospiti ed ai familiari di trascorrere il tempo libero in un'area verde di conviviale relax nel cuore della città.

### Le camere

All'interno delle camere assegnate, l'ospite potrà usufruire dell'armadio e del comodino, messo a disposizione per custodire gli effetti personali. Nella stanza si potranno installare apparecchi video, radiofonici e informatici di proprietà, se di dimensioni compatibili con la configurazione della camera e previa autorizzazione della Direzione. L'uso degli stessi, per quanto riguarda il volume e gli orari di utilizzo, non deve in ogni caso recare disturbo all'altro occupante della stanza.

L'ospite deve consentire l'accesso della propria camera al personale di servizio per provvedere alle pulizie, ai controlli e agli eventuali interventi di manutenzione.

Inoltre, per una serena e tranquilla convivenza, l'ospite si impegna a rispettare le seguenti norme:

- non usare in camera apparecchi di riscaldamento, condizionamento, cottura, ferri da stiro o apparecchi simili;
- non lavare in camera gli indumenti personali;
- non arrecare disturbo con atti o rumori molesti;
- non gettare acqua, immondizia o altro al di fuori degli appositi siti;
- non vuotare nei sanitari materiali che possono otturarli;
- non fumare nei locali ove non è consentito;
- non asportare dai locali oggetti che ne costituiscano il corredo.

---

## ÉQUIPE OPERATIVA

---

### Direttore di Struttura

Dott. Roberto Goghero

In ottemperanza a quanto stabilito dall'art.6, comma 1, lett. b), del Decreto Ministeriale 21 maggio 2001, n. 308 e in applicazione alla DGR del 30 marzo 2005, n.17-15226 ed alla D.G.R. n.35-9199 del 14.07.2009, Il Consorzio concessionario garantisce l'organizzazione dei servizi erogati dal presidio attraverso il Responsabile di struttura/ Direttore, che garantisce:

- il coordinamento dell'attività di elaborazione, gestione e di monitoraggio dei Piani Assistenziali Individuali (PAI), nonché il collegamento con l'UVG per garantire la costante coerenza fra il progetto individuale ed il relativo PAI esecutivo;
- la gestione del personale in ordine all'applicazione dei contratti di lavoro ed alla copertura dei posti necessari in base agli standard assistenziali previsti;
- il coordinamento dell'èquipe multidisciplinare interna alla Struttura;
- i compiti di organizzazione generale delle attività, nonché la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi forniti agli ospiti.

Il Responsabile di struttura riceve appuntamento. Fornisce le indicazioni sulla disponibilità di posti e sulle procedure per l'ammissione in presidio, coordina il personale per garantire il puntuale svolgimento di tutte le attività assistenziali, socio sanitarie ed alberghiere e assicura la formulazione della progettazione individualizzata, informando e coinvolgendo le famiglie.

---

### Direttore Sanitario

Dott. Alessandro Milla

È il medico cui è affidato il coordinamento delle attività di

assistenza sanitaria. Svolge le seguenti funzioni:

- coordinamento degli interventi sanitari attraverso un continuo confronto con medici, infermieri e personale di assistenza;
- coordinamento dell'attività dei medici che hanno in carico gli Ospiti.

Il Direttore Sanitario è inoltre responsabile degli aspetti igienico-sanitari della Struttura, vigila sulla salute psicofisica degli ospiti e sulla qualità delle prestazioni sanitarie erogate.

### Medici di base

Dott. Dino Malfi

Dott.ssa Clelia Fujisima

Dott. Alberto Brusa

Gli Ospiti sono in carico ad uno dei Medici di Medicina Generale di libera scelta; l'assistenza medica è garantita in relazione alle necessità degli Ospiti. Il medico di base svolge le seguenti prestazioni: visite e controlli di medicina generale, prescrizione di farmaci, richieste di visite specialistiche, proposte di eventuali ricoveri ospedalieri. Nella fascia notturna (dalle 20 alle 8), il sabato e nei giorni festivi e prefestivi, l'assistenza medica è garantita dal servizio di continuità assistenziale dell'ASL (guardia medica).

Gli orari di presenza dei medici di medicina generale verranno opportunamente resi pubblici agli Ospiti, negli spazi individuati presso la Reception della Residenza.

### Coordinatrice Area Infermieristica

Inf. Alessandra Mariotto, con titolo in coordinamento

La Coordinatrice dell'Area Infermieristica svolge un'importante funzione di supporto alle aree sanitarie ed assistenziali, facilitando le logistiche e il passaggio di informazioni per la realizzazione di un clima di collaborazione e per il funzionamento dei nuclei della Struttura. Suppor-

ta l'attività degli infermieri e del personale di assistenza e svolge un importante ruolo di raccordo con le ASL, i vari servizi territoriali e le famiglie degli Ospiti.

### Infermieri

Gli infermieri operano in stretta collaborazione con il medico, partecipando all'identificazione dei bisogni di salute dell'anziano. Pianificano, controllano e gestiscono l'intervento assistenziale infermieristico, garantiscono la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche, prenotano le visite specialistiche prescritte, attivano tempestivamente gli interventi da parte degli altri operatori competenti, collaborano con l'intera équipe socio-sanitaria alla stesura del PAI.

Gli infermieri sono presenti in Struttura tutti i giorni, con un monte ore coerente con quanto previsto dalla normativa regionale, secondo la turnazione affissa in ciascun nucleo.

### Coordinatrice Area Assistenza Tutelare

Operatrice Socio Sanitaria Maddalena Abburà con titolo in coordinamento

La Coordinatrice dell'Area Assistenza Tutelare svolge un'importante funzione di supporto alle aree sanitarie ed assistenziali, facilitando le logistiche ed il passaggio di informazioni per la realizzazione di un clima di collaborazione e per il funzionamento dei nuclei. Supporta l'attività degli operatori dei nuclei nella fase di inserimento e ambientamento di ogni ospite. Provvede alle attività di supporto necessarie al funzionamento di ogni nucleo.

### Operatori Socio Sanitari (OSS)

Tutti gli operatori assistenziali sono in possesso di quali-



fica da Operatore Socio Sanitario (OSS). Il personale OSS si occupa di tutte le attività di assistenza socio sanitaria e di sostegno alla persona (igiene e cura, mobilitazione e posture, vigilanza sul sonno e riposo, alimentazione). Il personale OSS assicura, lavorando in sinergia con l'equipe, le prestazioni per la tutela igienico-sanitaria della persona. Gli OSS sono presenti in servizio in orario diurno e notturno e garantiscono il monte ore giornaliero previsto per ciascun nucleo, dimensionato secondo gli standard previsti dalla normativa regionale.

---

### **Fisioterapisti**

FKT Federico Saviane  
FKT Sandra Banchio

I fisioterapisti offrono prestazioni riabilitative e rieducative che tendono a prevenire e a ritardare le disabilità, nonché a mantenere le capacità residue della persona. Operano sia nel locale palestra sito al piano terra, sia nei nuclei e nelle camere degli Ospiti. Eseguono attività e interventi di riabilitazione neuro-motoria e di rieducazione ortopedica e funzionale.

---

### **Educatrice**

Dott.ssa Elisabetta Chiomento

L'educatrice promuove interventi di animazione educativa finalizzati a contrastare il decadimento psico-fisico e a promuovere la socializzazione degli Ospiti. I laboratori pro-posti, le gite e le attività di gruppo sono programmati e proposti secondo le abilità e le preferenze dell'Ospite. L'educatrice propone e gestisce inoltre iniziative ed eventi con associazioni e gruppi di volontariato, favorendo il mantenimento dei contatti con le risorse del territorio. Realizza e mette in pratica interventi individuali mirati al benessere dell'ospite collaborando con l'equipe socio-sanitaria.

### **Psicologa**

Dott.ssa Francesca Vigna

La psicologa presta attività di consulenza psicologica volta al sostegno e alla rimotivazione degli anziani mediante colloqui individuali e incontri di gruppo. Sostiene l'Ospite durante la fase di inserimento e durante la permanenza presso la Struttura. Partecipa all'elaborazione del PAI in accordo con l'equipe socio-sanitaria e si confronta costantemente con essa garantendo la presa in carico della sfera emotiva e psicologica dell'Ospite.

---

### **Impiegato Amministrativo**

Geom. Leonardo Cristella

L'impiegato amministrativo monitora quotidianamente la movimentazione degli Ospiti (ricoveri ospedalieri, accessi in pronto soccorso, rientri a casa, rientri dagli ospedali o dal domicilio) al fine di una corretta compilazione delle presenze giornaliere in Struttura. Si occupa della stesura del contratto di accoglienza per i nuovi ingressi e dei relativi documenti necessari all'inserimento. Verifica e controlla il corretto pagamento delle rette mensili, interfacciandosi con gli Ospiti, i familiari e il personale della Sede Amministrativa.

---

## SERVIZI OFFERTI

---

### SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA

#### Servizio di Ristorazione

Le forniture dei pasti sono garantite da una cucina esterna al presidio e sono veicolate nel rispetto della normativa vigente, alle ore 11.45 e alle ore 17.45. Sono garantite le diete normali e speciali, oltre che il rispetto di regimi dietetici particolari dipendenti dalle individuali condizioni sanitarie degli Ospiti. È rispettata la programmazione dei menù estivi ed invernali autorizzati dall'ASL ed è sempre garantita la scelta di alternative al menù del giorno.

#### Servizio approvvigionamento farmaci e presidi personali

Su richiesta dei familiari, il servizio di approvvigionamento di farmaci e presidi personali è effettuato dal Responsabile, il quale provvede al reperimento di quanto prescritto per ciascun Ospite, rendicontando gli importi dovuti per i ticket ed i farmaci non mutuabili.

#### Servizi di Pulizia

La pulizia del presidio è effettuata mediante l'impiego di specifici operatori presenti tutti i giorni, secondo la turnazione affissa nella bacheca della Direzione.

Le pulizie straordinarie sono garantite con interventi periodici, realizzati anche con squadre di lavoro specifiche (ad esempio la pulizia dei vetri).

#### Servizio di Lavanderia e stireria

Per quanto riguarda la biancheria del presidio, il servizio è effettuato attraverso un fornitore esterno che garantisce il lavaggio, la stiratura e il noleggio di tutta la biancheria piana e la biancheria ospiti. Viene inoltre garantita l'etichettatura degli indumenti personali fino ad un massimo di 80 capi.

#### Servizi Estetici

**Servizi di acconciatura per uomo e donna:** sono effettua-

ti settimanalmente da una parrucchiera professionista. Un taglio di capelli mensile è gratuito. Ulteriori eventuali prestazioni, a richiesta dell'ospite, sono a pagamento. Il corrispettivo di tali prestazioni è dettagliato da apposito tariffario affisso presso i nuclei.

**Servizio di podologia:** è attivato per gli anziani che lo necessitano, su prescrizione infermieristica. Il servizio di pedicure e manicure è effettuato da professionisti su richiesta dell'interessato o del familiare, secondo le tariffe affisse presso i nuclei.

#### Assistenza Religiosa

È assicurata nel rispetto della volontà e libertà dei singoli attraverso la presenza settimanale di religiosi. Il culto di religione cattolica è definito da apposita convenzione con l'Arcidiocesi di Torino.

#### Reception

Il Servizio di portineria e di accoglienza presso il presidio è garantito dal personale appositamente dedicato.

#### Servizi di trasporto in ambulanza (solo con integrazione)

È garantito il servizio di trasporto in ambulanza per visite specialistiche e diagnostiche (esclusivamente per gli ospiti convenzionati con integrazione della quota alberghiera da parte dell'Ente gestore dei servizi Socio Assistenziali) ex DGR 54/12.

#### Servizi di manutenzione

I servizi di manutenzione degli spazi comuni e delle stanze degli ospiti sono affidati ad un manutentore, che interviene su richiesta della Direzione, del personale o dell'Ospite.

---

### SERVIZI NON INCLUSI NELLA RETTA

L'Ospite può richiedere prestazioni straordinarie di tipo alberghiero o assistenziale direttamente alla Direzione che, dopo averne valutata la fattibilità, rilascerà eventuale

autorizzazione comunicando all'interessato i relativi costi. In particolare:

I trasporti in ambulanza per visite specialistiche e diagnostiche sono a carico degli Ospiti **privati e convenzionati** senza integrazione della quota alberghiera da parte dell'Ente gestore dei servizi Socio Assistenziali. Restano a carico della Struttura gli altri trasporti dall'Ospedale, come ad esempio le dimissioni dal Pronto Soccorso. Qualora l'Ospite e la sua famiglia non possano garantire autonomamente il trasporto, la nostra Residenza propone l'attivazione di un servizio di accompagnamento garantito da aziende specializzate nel settore (es.: Croce Bianca, Croce Rossa, Croce Verde), secondo le tariffe previste dalle stesse.

La retta inoltre **NON** comprende le spese personali relative a:

- farmaci, ticket e spese per visite specialistiche non mutuabili;
- parrucchiere e podologo extra (oltre a quanto previsto dalla DGR 45/12);
- alimenti speciali non motivati da prescrizioni mediche;
- spese voluttuarie;
- spese telefoniche;
- spese di etichettatura degli indumenti personali al di sopra degli 80 capi compresi nella retta.

---

## GIORNATA TIPO

---

Sotto il profilo organizzativo gli orari di vita in struttura risulteranno flessibilmente articolati, ove ogni attività prevede una fascia oraria e una personalizzazione del programma, coerente con il PAI.

Le alzate assistite seguono un piano per le alzate che considera le preferenze, le caratteristiche e le autonomie di ciascun anziano, e vengono effettuate tra le ore 6.00 e le ore 9.00. Al momento dell'alzata gli operatori supportano l'ospite nelle fasi di igiene e cura della vestizione, favorendo il mantenimento delle autonomie e promuovendo le capacità residue. Gli operatori operano attraverso un dialogo costante con l'ospite, teso a favorire l'orientamento spazio temporale, la relazione tra ospite e operatore e tra i diversi Residenti.

### **La colazione è servita nella sala da pranzo tra le ore 9.00 e le 9.30.**

Per i residenti impossibilitati a effettuare la colazione in sala, gli operatori effettuano il servizio presso i nuclei o in camera, provvedendo ad assistere la fase di alimentazione e, nel caso, anche agli imbicchi.

Dalle ore 9.30 alle ore 12.00 si svolgono attività individuali e di gruppo (fisioterapia, attività di animazione educativa, attività infermieristiche e assistenza ai bagni programmati). Il personale assistenziale provvede a garantire l'accompagnamento in bagno, i cambi dei presidi e della biancheria personale, l'idratazione sia in sala che agli anziani eventualmente allettati.

### **Il pranzo è servito tra le ore 12.00 e le ore 13.00.**

Per gli anziani che lo necessitano o desiderano, il personale supporta il riposo in camera, provvedendo anche ai bisogni di igiene personale. Per coloro che non desiderano effettuare il riposo pomeridiano sono previste attività individuali o di gruppo nel soggiorno polivalente o di nucleo.

Alle ore 16.00 sono proposte la merenda e l'idratazione. Dalle ore 16.00 alle ore 18.00 i Residenti sono coinvolti nelle attività di animazione educativa, fisioterapiche e di intrattenimento previste. Nella stessa fascia oraria il personale assistenziale provvede ad aiutare le persone per cui è previsto il bagno programmato.

**Alle 18.00 è servita la cena**, con anticipo di 15 minuti nel caso di persone da assistere nell'assunzione.

Le attività di aiuto all'allettamento sono attuate in modo differenziato e personalizzato a partire dalle ore 19.30 secondo un programma personalizzato per le persone non autonome. In tale fase sono realizzate le attività di supporto necessarie alle persone non autosufficienti che prevedono le cure igieniche e il cambio della biancheria personale.

Durante la fascia oraria notturna, il personale assistenziale effettua ogni due ore le attività di vigilanza e di supporto pianificate e risponde alle eventuali chiamate.

La somministrazione dei farmaci è effettuata dal personale infermieristico. In assenza del personale infermieristico sono garantite le terapie non invasive dal personale OSS su preparazione/prescrizione dell'infermiere e nelle fasce orarie definite per ciascun ospite.

---

## ACCESSO ALLE VISITE

---

La Struttura è aperta alle visite dalle ore 8.00 alle ore 20.00, salvo differenti disposizioni che verranno opportunamente comunicate ad Ospiti e familiari. Le visite al di fuori di tale fascia oraria vanno concordate con la Direzione. Nei casi in cui le condizioni di salute della persona residente in Struttura dovessero aggravarsi notevolmente, si consentirà ad un familiare, previa comunicazione e in base a quanto indicato nel "Contratto di Inserimento", di restare con il proprio caro anche la notte. Si precisa che eventuali visite di persone estranee all'organizzazione della Struttura, per attività di compagnia all'ospite, vanno preventivamente concordati con la Direzione. In ogni caso, la Struttura è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona che è chiamata a prestare compagnia all'ospite. Si garantisce in ogni caso la partecipazione dei familiari dei Residenti alla vita della Residenza e all'apporto del proprio contributo per la qualità del servizio reso. A tal fine, e al fine di tutelare i diritti degli anziani residenti, è prevista l'elezione del rappresentante dei familiari, secondo specifico regolamento.

---

## ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

---

Presso la Residenza prestano la propria attività di collaborazione in modo continuativo le associazioni *AVO Torino* (Associazione Volontari Ospedalieri), l'associazione Santa Rita, l'associazione *Io Non Fumo, E Tu?*, e diversi volontari del territorio.

Le attività di volontariato, coordinate dall'educatore della Residenza, riguardano in particolare la realizzazione di attività legate al tempo libero e allo svago, ma anche di pro-mozione e sostegno di alcune attività di carattere assistenziale, sempre nel rispetto delle specificità del volontariato.

Giorni e orari di presenza vengono registrati nel Registro Presenze Volontari, conservato presso la Reception.

---

## MODALITÀ DI INSERIMENTO/DIMISSIONE E USCITE

---

Per essere ammessi alla Residenza occorre presentare apposita domanda, successiva alla quale i familiari e la persona interessata vengono contattati dalla segreteria per un incontro con la Direzione. Tale momento è finalizzato a conoscere tutte le informazioni relative all'anziano per il quale si prevede l'inserimento, che vengono raccolte attraverso una specifica modulistica.

Le richieste pervenute vengono esaminate ed accettate in ordine alla regolarità amministrativa e documentale. L'ammissione alla Residenza, nel caso di ospiti convenzionati, avviene in base alle liste di attesa. Presso il presidio sono illustrati i servizi offerti e le tariffe applicate, vengono mostrati gli ambienti in cui si svolge la vita dei Residenti e vengono forniti tutti i chiarimenti eventualmente richiesti.

Il richiedente è tenuto a confermare la disponibilità all'ingresso entro 5 giorni, decorsi i quali la Direzione si riterrà libera di proseguire nella chiamata secondo la lista d'attesa. L'inserimento avviene in data concordata con la Direzione. Prima dell'inserimento i familiari prendono contatto con la Direzione per le pratiche burocratiche, per fornire ulteriori informazioni sulla persona e per definire le modalità di accoglienza.

Le informazioni sulla persona sono illustrate e discusse tra le diverse figure professionali, al fine di attivare fin da subito un'assistenza adeguata e personalizzata. Per ogni persona inserita nella Residenza si procede alla compilazione di un PAI (Progetto Assistenziale Individualizzato), sottoscritto dall'Ospite e dai familiari.

È garantita la conservazione del posto acquisito all'Ospite che, per esigenze terapeutiche nonché per patologie, abbia necessità di ricovero presso una Struttura sanitaria. Limitatamente la periodo di ricovero verrà comunque corrisposta la retta complessiva, detratta dall'importo

relativo alla giornata alimentare.

L'Ospite può lasciare il presidio per brevi periodi. Nel caso di uscita in giornata l'accompagnatore deve compilare il modulo "Uscita temporanea".

Nel caso di dimissione di un Ospite convenzionato:

La persona è tenuta a darne comunicazione alla Direzione, inviando alla stessa una copia dell'autorizzazione di trasferimento da parte dell'ASL di competenza. La retta alberghiera verrà conteggiata fino all'ultimo giorno di permanenza in Struttura.

Nel caso di dimissione di un ospite privato:

La persona è tenuta a dare un preavviso alla Direzione di almeno 15 giorni mediante formale comunicazione, pagando fino al 15° giorno l'intero preavviso, anche se non goduto. La rinuncia si ritiene confermata dalla data di ricevimento della lettera di dimissioni tramite raccomandata.

Si provvede inoltre alla consegna di una scheda di aggiornamento delle condizioni di salute.

## RETTA

L'importo della retta giornaliera onnicomprensiva è comunicato annualmente. La persona accolta presso la Residenza dovrà versare la retta a proprio carico come da comunicazione ricevuta, la quale specifica la tipologia di ricovero individuata in applicazione alle disposizioni regionali vigenti.

La retta deve essere corrisposta mensilmente e non oltre il giorno 5 di ogni mese. L'utente pagherà una retta pari alla quota giornaliera per il numero di giorni previsti per quel mese. Il mese successivo sarà effettuato il conguaglio relativo al numero dei giorni di effettiva permanenza.

Le differenti rette giornalieri applicate sono riepilogate nella presente tabella:

### Ospiti non autosufficienti convezionati

Tipologia assistenziale	Retta alberghiera	Retta sanitaria	Totale retta
alta incrementata	€ 52,22	€ 52,22	€ 104,44
alta	€ 47,86	€ 47,87	€ 95,73
media incrementata	€ 44,00	€ 44,00	€ 88,00
media	€ 38,68	€ 38,68	€ 77,36
medio bassa	€ 36,50	€ 36,50	€ 73,00
bassa	€ 35,78	€ 55,78	€ 71,56

### Ospiti non autosufficienti privati

Tipologia assistenziale	Totale retta
alta incrementata	€ 105,69
alta	€ 96,88
media incrementata	€ 88,06
media	€ 78,29
medio bassa	€ 73,88
bassa	€ 72,42

In caso di richiesta di camera singola, la retta alberghiera prevede un aumento pari ad € 10,00 al giorno.

Si precisa inoltre quanto segue:

### Ospite Convenzionato

La retta alberghiera giornaliera è a carico del singolo Ospite, mentre l'ASL di riferimento garantisce il pagamento della quota di spettanza sanitaria. Qualora l'Ospite ne abbia diritto, la retta alberghiera verrà integrata dagli Enti territoriali competenti, titolari delle funzioni Socio Assistenziali.

In caso di assenza per ricoveri in Ospedale verrà comunque corrisposta la retta alberghiera; qualora il ricovero dovesse protrarsi per lunghi periodi di tempo, a partire dal trentunesimo giorno la retta alberghiera corrisposta sarà pari all'80%.

Qualora, rispetto al momento dell'ingresso in Struttura, i bisogni dell'Ospite subissero delle modifiche, con evidenza sul PAI e relative valutazioni sanitarie (UVG), in riferimento alla fascia di intensità saranno variati anche gli standard gestionali e, conseguentemente, anche l'importo della retta.

### Ospite Privato

La retta giornaliera, comprensiva di quota alberghiera e sanitaria, è a intero carico dell'Ospite.

In caso di assenza per ricoveri in Ospedale verrà comunque corrisposta la retta complessiva; qualora il ricovero dovesse protrarsi per lunghi periodi di tempo, a partire dal trentunesimo giorno la retta complessiva corrisposta sarà pari all'80%.

Qualora, rispetto al momento dell'ingresso in Struttura, i bisogni dell'Ospite subissero delle modifiche, con evidenza sul PAI e relative valutazioni sanitarie (UVG), in riferimento alla fascia di intensità saranno variati anche gli standard gestionali e, conseguentemente, anche l'importo della retta.

Nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente, l'Ospite è tenuto a versare un deposito cauzionale; tale somma corrisponde ad una mensilità. Per i ricoveri temporanei fino a 3 mesi è richiesta una cauzione pari al 50% di una mensilità. Detta cauzione non è dovuta nel caso di Ospiti con integrazione della retta alberghiera da parte del competente Ente gestore dei servizi Socio Assistenziali.

Tale somma sarà restituita, comprensiva degli interessi maturati secondo tasso legale annuo, entro trenta giorni dalla data in cui viene lasciato il posto occupato.

Si specifica che è facoltà del Consorzio TSC procedere all'incasso a proprio favore della cauzione versata, in conto retta o altri oneri a carico dell'Ospite (vedi art.18), nel caso in cui l'Ospite non provveda nei termini di cui al precedente art.2, al pagamento di quanto dovuto per il servizio prestato.

L'incameramento della cauzione sarà effettuato senza bisogno di alcuna procedura d'esecuzione e non esonera l'Ospite al pagamento di quanto dovuto per il servizio, oltre gli interessi di mora eventualmente dovuti per la sola somma che eccede la cauzione versata.

Nel caso l'Ospite provvedesse al saldo della/e retta/e mensile/i e degli altri oneri, dovrà essere reintegrata la cauzione precedentemente incamerata.

## QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nell'erogazione dei servizi è garantito lo standard di qualità minimo, previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia; in relazione alle risorse disponibili, il livello degli standard di qualità di alcuni servizi è più elevato.

Come descritto nella successiva tabella, il personale del presidio è impegnato a garantire gli standard di servizio elencati.

Per la verifica del rispetto degli standard vengono utilizzate apposite griglie di rilevazione, mentre, per il monitoraggio e la valutazione dell'apprezzamento del livello di gradimento della qualità dei servizi erogati, da parte dei Residenti e dei loro parenti, vengono periodicamente utilizzati appositi questionari.

Critero	Indicatore	Standard minimo
Personale	Tutti gli operatori hanno la qualifica professionale necessaria	100 %
Formazione	Almeno 20 ore anno di formazione per operatore	100 %
Continuità delle prestazioni assistenziali	Il nuovo personale è affiancato per 5 turni per meglio conoscere i residenti e le procedure di lavoro	100 %
Stabilità équipe	Percentuale di turn over	< 25%
Comunicazione esterna	Almeno 2 incontri annuali con i familiari	100 %
Garanzia di sorveglianza ed assistenza personalizzata	Nessun infortunio	100 %
Garanzia di sorveglianza	0 allontanamenti incontrollati dei residenti	100 %
Abbigliamento dei residenti	Soddisfazione parenti / utenti	80 %
Igiene personale	Rispetto della programmazione bagni	100 %
Assistenza ai pasti	Assistenza all'assunzione dei pasti in presenza di problemi di deglutizione masticazione o patologie particolari	100 %

Critero	Indicatore	Standard minimo
Prestazioni a rilievo infermieristico	Adeguate somministrazione terapia secondo protocolli specifici	100 %
Prevenzione decubiti	Assenza decubiti (subentrati in presidio); Riduzione e miglioramento delle piaghe rilevate entro 60 giorni dall'ingresso	90 % 80 %
Osservazione e valutazione bisogni assistenziali	Ogni ospite ha un progetto assistenziale individualizzato	100 %
Attività di socializzazione	Rispetto delle attività pianificate mensilmente	100 %
Coinvolgimento del territorio e dei volontari	Numero 4 eventi realizzati in struttura con il coinvolgimento del territorio	100 %
Attività esterne: soggiorni e gite	Almeno 1 uscita/gita mensile 1 soggiorno all'anno	100 %
Pulizia delle camere e degli spazi comuni	Pulizia e riordino giornaliero con verifica quotidiana delle condizioni igieniche; Cambio dei lettericci settimanale e al al bisogno; Esito questionari <i>Customer Satisfaction</i>	100 % 100 % 90 %
Reclami/ Suggestimenti	Risposte ai reclami ricevuti; Garanzia di ascolto e considerazione ai reclami/suggestimenti verbali; Numero azioni correttive attivate concluse efficacemente	100 % 100 % 80 %



---

## RECLAMI

---

Il Residente e/o il familiare/tutore possono segnalare disservizi, dare suggerimenti, reclamare o esprimere il proprio apprezzamento, contribuendo così al costante monitoraggio del livello qualitativo dei servizi erogati.

Il reclamo, infatti, è considerato, come uno stimolo per migliorare il servizio.

Titolari ad esprimere i reclami, oltre al Residente, sono anche i suoi referenti e le associazioni di rispettiva rappresentanza.

Il reclamo può essere inoltrato via posta o consegnato direttamente presso la Residenza al Responsabile del presidio, attraverso le seguenti modalità:

- personalmente e verbalmente;
  - con nota scritta;
  - tramite apposito modulo disponibile presso il presidio.
- Ogni reclamo sarà trattato dal Responsabile del presidio. Ad ogni reclamo scritto è data risposta motivata entro 10 giorni dal ricevimento, fatte salve le interruzioni di legge che saranno, ove necessario, rese note.

---

## DIRITTI E DOVERI

---

### DIRITTI

Tutto il personale impiegato presso La Residenza Buon Riposo opera nell'ottica di un continuo miglioramento del rapporto Operatore/Utente, riconoscendo l'importanza di un servizio improntato al rispetto di tutti i diritti dell'ospite, in tutte le forme e circostanze. I servizi sono organizzati in modo flessibile ed adeguato ai bisogni degli ospiti, attraverso una programmazione delle attività rispettosa delle autonomie e volta a realizzare concretamente l'obiettivo del miglior stato di salute psicofisico. Ogni attività svolta in presidio è basata sul rispetto dei seguenti diritti:

#### **Diritto alla vita**

Ogni persona riceve la tempestiva, necessaria ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita.

#### **Diritto di cura ed assistenza**

Ogni persona è curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà; ogni ospite ha il diritto di essere curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose, di effettuare reclami, che vengono sollecitamente esaminati, e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi. I servizi sono organizzati in modo flessibile ed adeguato ai bisogni individuali degli ospiti, attraverso una programmazione delle attività rispettosa delle autonomie e volta a realizzare concretamente l'obiettivo del miglior stato di salute psicofisico.

#### **Diritto alla parità di trattamento**

Nella residenza è assicurata in modo imparziale a tutti gli ospiti la possibilità di usufruire, senza alcuna forma di privilegio o favoritismo, dei servizi alberghieri e di assistenza. Il personale e la Direzione del presidio curano il rispetto del progetto individualizzato ed assicurano a

tutti gli ospiti un trattamento adeguato alle specifiche esigenze.

### **Diritto alla normalità e continuità**

Nel presidio le attività di cura e di assistenza sono improntate al rispetto della privacy e le prestazioni individualizzate sono condotte in modo da rispettare le abitudini di vita delle persone.

### **Diritto alla famiglia**

Riconoscendo il diritto a mantenere la relazione con i propri congiunti e familiari, quale elemento essenziale per il benessere delle persone, l'attività di visita e di presenza presso il presidio è promossa e favorita. I familiari possono pranzare o cenare, previa prenotazione, corrispondendo il solo costo del pasto.

### **Diritto al volontariato**

L'attività di volontariato è favorita. Ogni persona Associazione che lo richiede ha diritto di effettuare attività di volontariato presso il presidio, secondo le modalità da concordare con la Direzione. Ogni persona ha il diritto di scegliere se usufruire o meno delle attività svolte dai volontari e di esprimersi al riguardo.

### **Diritto di prevenzione**

Ad ogni persona è assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia.

### **Diritto di protezione**

Ogni persona in condizioni di bisogno è difesa da speculazioni e raggiri; gli ospiti, come pure gli operatori ed i frequentatori del presidio, hanno diritto di vivere in un ambiente sicuro, sia sotto il profilo strutturale che relazionale, affinché sia garantita la tutela globale della persona.

### **Diritto di parola e di ascolto**

Ogni persona è considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni; ogni persona ha il diritto di esprimere la propria

personalità anche attraverso la sistemazione di oggetti personali e suppellettili nella camera assegnata, compatibilmente con gli spazi disponibili, le caratteristiche dell'ambiente e, soprattutto, con le analoghe esigenze degli altri utenti.

Ogni persona è ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile.

### **Diritto di informazione**

Ogni persona è informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta. Agli ospiti ed ai loro familiari è garantita l'informazione circa le modalità di prestazione dei servizi. L'ospite ed il familiare partecipano direttamente alla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato.

### **Diritto di partecipazione**

Ogni persona è coinvolta sulle decisioni che la riguardano e ha il diritto di partecipare alle attività proposte presso il presidio e di esprimersi liberamente, nel rispetto della vita comunitaria.

### **Diritto di critica di pensiero e di religione**

Ogni persona può esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa. Ogni persona può dichiarare le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.

### **Diritto al rispetto e al pudore e alla riservatezza**

Ogni persona è chiamata con il proprio nome e cognome e sono rispettati la sua riservatezza ed il suo senso del pudore. Ogni persona ha il diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.

### **Diritto al comfort**

Ogni persona ha diritto di vivere in un ambiente confortevole:

- ad avere un posto letto adeguato in relazione alla propria condizione di autonomia

- vedere rispettate le norme igieniche relative ai bagni e alle docce, ai pavimenti, alle lenzuola e alle stoviglie, ad avere a disposizione posate, piatti, tovaglie e tovaglioli ed eventuali strumenti ergonomici che favoriscano l'autonomia;
- ad avere spazi per gli oggetti personali e un adeguato arredamento della stanza
- ad avere diete e nutrizione variata, di buona qualità, igienicamente sicura e adeguata alla propria condizione.

## DOVERI

Chiediamo agli Ospiti della residenza, ai familiari e visitatori di far riferimento ad alcune basilari regole di convivenza con la finalità di tutelare le persone e di salvaguardarne la libertà, consapevoli della difficoltà di armonizzare i bisogni, le aspettative e le individualità.

Come previsto dalla legge e per rispetto della salute propria e altrui, oltre che per ragioni di sicurezza, è assolutamente vietato fumare all'interno del presidio.

Per rispetto alla privacy e per consentire il lavoro degli operatori, i familiari e i visitatori sono pregati di allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

Gli utenti sono invitati a non trattenere oggetti di valore e somme di denaro nelle stanze per le quali si declina ogni responsabilità.

Presso il presidio si svolge la funzione depositaria, a titolo gratuito, ai sensi dell'Art. 1766 e succ. dal Codice Civile, previa autorizzazione scritta dell'ospite e dei suoi familiari.

I parenti ed i visitatori sono invitati a non consegnare direttamente alimenti, medicine o altri oggetti che potrebbero arrecare danni; tali generi dovranno essere consegnati al personale e le conseguenti indicazioni dovranno essere scrupolosamente osservate.

Il personale non può ricevere regali in denaro o conseguire vantaggi per prestazioni inerenti al proprio servizio. Il

personale deve essere rispettato.

La struttura non provvede all'assistenza in caso di ricovero ospedaliero.

Ogni operatore espone un cartellino di riconoscimento recante la propria mansione.

Il residente ha il dovere di pagare la retta secondo le modalità comunicate al momento della stipula del contratto di Residenza.



