

**Residenza Sanitaria Assistenziale**

# **Villa Primule**

---



## **CARTA DEI SERVIZI**

**Villa Primule  
Via delle Primule, 7  
TORINO**

**Tel. 011.4530692 - Fax 011.4556929  
residenza.villaprimule@isenior.it**



# INDICE

<b>PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
<b>PRESENTAZIONE .....</b>	<b>5</b>
<b>LINEE GUIDA.....</b>	<b>6</b>
<b>PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA.....</b>	<b>7</b>
<i>Caratteristiche generali.....</i>	<i>7</i>
<i>Ammissione ed ingresso degli Ospiti .....</i>	<i>7</i>
<i>Inserimento nella Residenza.....</i>	<i>9</i>
<i>Giornata tipo.....</i>	<i>9</i>
<i>L'Equipe assistenziale.....</i>	<i>10</i>
<i>Assistenza alla persona.....</i>	<i>10</i>
<i>Assistenza infermieristica.....</i>	<i>11</i>
<i>Assistenza medica.....</i>	<i>11</i>
<i>Assistenza riabilitativa, mantenimento psico-fisico, sostegno psicologico.....</i>	<i>11</i>
<i>Animazione.....</i>	<i>12</i>
<i>La Direzione e il Direttore Sanitario.....</i>	<i>12</i>
<i>Servizi aggiuntivi.....</i>	<i>13</i>
<i>Servizio amministrativo.....</i>	<i>13</i>
<i>Assistenza religiosa.....</i>	<i>13</i>
<i>Hall-Reception-Centralino.....</i>	<i>13</i>
<i>Servizio bar e giornali.....</i>	<i>14</i>
<i>Servizio parrucchiere/barbiere.....</i>	<i>14</i>
<i>Ristorazione.....</i>	<i>14</i>
<i>Pulizia.....</i>	<i>14</i>
<i>Lavanderia, stireria, guardaroba.....</i>	<i>14</i>
<i>Televisione.....</i>	<i>15</i>
<i>Assistenza specialistica, diagnostica e ausili.....</i>	<i>15</i>
<i>Farmaci.....</i>	<i>15</i>
<i>Pannoloni.....</i>	<i>15</i>
<i>Servizio trasporti.....</i>	<i>16</i>
<i>Servizio mortuario.....</i>	<i>16</i>
<i>Servizi a pagamento.....</i>	<i>16</i>
<i>Volontari.....</i>	<i>16</i>
<i>Introduzione degli standard e modalità di verifica.....</i>	<i>17</i>
<i>Decalogo dei diritti degli Ospiti.....</i>	<i>17</i>
<i>Presenza di familiari, amici, persone di fiducia dell'Ospite, assistenti privati.....</i>	<i>19</i>
<i>Pratiche amministrative.....</i>	<i>19</i>
<i>Permessi uscite e libertà personali.....</i>	<i>20</i>
<i>Meccanismi di tutela e verifica.....</i>	<i>20</i>
<i>Normativa di riferimento.....</i>	<i>23</i>
<i>Come raggiungere la Residenza.....</i>	<i>24</i>
<i>Orari.....</i>	<i>24</i>
<i>Staff dirigenziale ed operativo.....</i>	<i>25</i>
<i>Rette.....</i>	<i>26</i>

## PREMESSA

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare.

### **"Progetto Obiettivo: Tutela e Salute dell'Anziano"**

recita, nella raccomandazione n° 34:

*"Ogni volta che il ricovero in un Istituto é necessario ed inevitabile per l'Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'Anziano.*

*Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli Istituti."*

## PRESENTAZIONE

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La Carta dei Servizi della “Residenza Sanitaria Assistenziale Villa Primule” di Torino non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall’esperienza della gestione concreta della Residenza, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori e dagli utenti.

Torino, lì 31.10.2022

Villa Primule Gestioni S.r.l.  
L’ Amministratore Unico  
Dott. Fabio Massimo Ragusa

## LINEE GUIDA

La normativa regionale definisce la **Residenza Sanitaria Assistenziale** come *una struttura a prevalente valenza sanitaria per persone non assistibili a domicilio che richiedono un livello medio di assistenza sanitaria (medica, infermieristica e riabilitativa) integrato da un alto livello di assistenza tutelare ed alberghiera.*

I servizi erogati nella Struttura sono quindi studiati con particolare attenzione ai **bisogni** non solo **sanitari**, ma anche **sociali, relazionali, culturali e riabilitativi** dell'Anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come momento "patologico" o come "perdita".

E' pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

1. Operare all'interno della sfera di autonomia residue dell'Anziano: l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare l'anziano ad aiutarsi", stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.
2. Stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe, evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'Ospite, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.
3. Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati, per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche dell'organizzazione tecnico-professionale.
4. Considerare la RSA come un sistema aperto, mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, etc.) e gli scambi con il tessuto sociale.
5. Operare attraverso un lavoro d'équipe: una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della Residenza è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

## PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

### *Caratteristiche generali*

La Residenza Villa Primule è una RSA di **120 posti letto**, autorizzata con delibera Direttore Generale ASL To2 n. 860/011A/2013 del 13 Dicembre 2013 ed accreditata con Determina Dirigenziale rilasciata dalla Città di Torino n° 082 approvata il 09 aprile 2014, in accordo con le normative regionali, vengono garantiti i seguenti servizi:

- alberghieri: ristorazione, pulizia e lavanderia.
- assistenziali: assistenza tutelare, attività ricreative, culturali e di animazione, sostegno psicologico.
- sanitari: assistenza infermieristica, riabilitativa, farmaceutica e medicina generale.
- amministrativi: segretariato sociale, URP.

La struttura è organizzata in 6 Nuclei, ciascuno da 20 posti letto disposti su tre piani.

La Residenza è dotata di camere arredate in stile alberghiero e dotate di pulsante di chiamata per emergenze.

Se lo gradisce, previo consenso della Direzione, l'Ospite potrà inserire suppellettili, quadri ed altro a Lui particolarmente graditi, in modo da personalizzare la propria camera, compatibilmente con le esigenze dell'eventuale compagno di stanza.

### *Ammissione ed ingresso degli Ospiti*

L'inserimento degli Ospiti, nei posti letto convenzionati, viene predisposto dall'Unità di Valutazione Geriatrica dell'A.S.L. di competenza che periodicamente effettua le valutazioni volte a verificare le condizioni di accoglienza e di permanenza nella struttura.

La residenza recepisce la documentazione predisposta dall'Unità di Valutazione Geriatrica ed elabora il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), come da D.G.R. 42/2008 e DGR 69/2010.

Per l'ammissione degli Ospiti, ai posti letto non convenzionati, la valutazione delle condizioni di accoglienza nella Residenza sono affidate al giudizio insindacabile dell'Unità di Valutazione Interna, costituita dal Direttore della Residenza, dal Direttore Sanitario e dal Coordinatore infermieristico, la quale provvederà a valutare le condizioni di permanenza, le esigenze specifiche e dirette di assistenza dei futuri Ospiti.

Si ricorda che, secondo le normative della legge in vigore, per gli Ospiti non convenzionati l'assistenza medica dovrà essere garantita dal proprio medico di base.

La Residenza offre inoltre ricoveri temporanei, chiamati Ricoveri di sollievo, sono posti individuati nella Struttura residenziale, non prevedono permanenze definitive nel tempo; hanno lo scopo di fornire assistenza in seguito a dimissioni ospedaliere che necessitano ancora di un certo grado di protezione, oppure di garantire un periodo di riposo alle famiglie che scelgono di accudire il proprio congiunto e di non ricorrere al ricovero definitivo ma che improvvisamente non possono per motivi di salute o motivi contingenti provvedere all'assistenza dell'anziano.

Al momento dell'ingresso l'Ospite dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al Parente Delegato, il *Regolamento di struttura* della Residenza dei quali viene consegnata copia.

Insieme alla domanda di accoglienza devono essere allegati:

- una fotografia recente;
- certificato di residenza o autocertificazione;
- certificato di nascita o autocertificazione;
- documento di identità valido;
- copia del codice fiscale;
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- certificato di esenzione ticket e/o invalidità;
- prescrizione della terapia in atto;
- dichiarazione del proprio medico di base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose per la vita della comunità;
- certificato del medico curante, circa le attuali condizioni di salute e patologie pregresse (anamnesi remota e prossima);
- elettrocardiogramma ed esami ematochimici recenti (non oltre 6 mesi);
- eventuali dimissioni ospedaliere;
- piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono e pannoloni.

Si richiede inoltre di fornire:

- i farmaci in uso in quantità sufficiente per almeno una settimana;
- eventuali presidi in uso (pannoloni, carrozzina, deambulatori etc.);
- deposito dei recapiti telefonici e di abitazione del Delegato e di almeno un altro parente;
- tutti gli indumenti contrassegnati con il numero attribuito.

Al momento dell'arrivo in struttura, il nuovo Ospite viene accolto dal Coordinatore infermieristico che provvederà all'assegnazione della camera e del numero di riconoscimento col quale personalizzare gli abiti e la biancheria.

Con l'aiuto del personale assistenziale si procederà alla sistemazione degli oggetti personali.

Infine, il Direttore Sanitario, con l'aiuto dei parenti, provvederà alla compilazione della *Cartella Sanitaria*.



### ***Inserimento nella Residenza***

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Ospiti ed evitare l'isolamento.

Il personale infermieristico, prende contatto con il medico curante per avere le necessarie istruzioni sulle condizioni fisiche e sulle terapie da adottare.

In questa fase vengono compilate la Scheda sanitaria e tutta la modulistica necessaria, in modo tale che il personale possa ricevere le informazioni necessarie per impostare il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI).

### ***Giornata tipo***

La sveglia è programmata dalle ore 06.30 alle ore 08.30; gli Ospiti che lo desiderano possono rimanere a letto oltre. Le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide e uguali per tutti.

- Dalle ore 08.30 alle 09.30 viene distribuita la colazione, che di norma è servita nelle sale da pranzo, tuttavia è possibile in caso di necessità la distribuzione della colazione a letto con relativo aiuto all'assunzione della stessa.
- Dalle ore 06.30 alle ore 09.30 circa le attività prevalenti sono: la sveglia, l'igiene personale, la colazione, la vestizione e la cura delle persona.
- Dalle ore 09.30 circa saranno praticati: l'esecuzione dei rispettivi piani di lavoro, i trattamenti infermieristici e riabilitativi, le visite mediche, gli interventi programmati nei piani di lavoro; gli Ospiti verranno coinvolti in attività di animazione, socializzazione, dialogo.
- Dalle ore 11.30: preparazione per il pranzo.
- Dalle ore 11.45: pranzo.
- Dalle ore 13.00 alle ore 15.00 circa, gli Ospiti che lo desiderano vengono messi a riposare, a letto o in poltrona.
- Dalle ore 15.00 inizia l'alzata degli Ospiti.
- Dalle ore 15.00 alle 18.00 gli Ospiti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie, attività riabilitative...
- La merenda viene distribuita alle 16.00 circa.
- Dalle ore 17.45: preparazione e distribuzione della cena.
- Dalle ore 19.30 in poi gli Ospiti vengono intrattenuti nei soggiorni, si organizzeranno momenti di svago - TV, conversazioni varie mentre gli Ospiti che lo desiderano vengono preparati per la notte.
- Dalle ore 20.30: preparazione per la notte per gli Ospiti che desiderano andare a letto.

## ***L'Équipe Assistenziale***

All'interno della Residenza è presente una Équipe assistenziale che si riunisce periodicamente formata dalle seguenti figure professionali:

- Direttore della Residenza
- Direttore Sanitario
- Coordinatore
- Referente infermieristico
- Infermiere
- Fisioterapista
- Animatore
- Psicologo
- Medico di medicina generale

L'Équipe Assistenziale definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni Anziano tramite l'elaborazione del *Progetto Assistenziale Individualizzato* costruito sulla base dei bisogni rilevati da ciascun Ospite considerato nella sua complessità.

*Il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)* viene revisionato periodicamente e in ogni caso in base all'evoluzione delle condizioni dell'Anziano.

L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della Direzione Sanitaria che tuttavia assicura l'autonomia professionale di ogni operatore e le attività quotidiane di ogni singolo nucleo.

## ***Assistenza alla persona***

I servizi di assistenza alla persona, sono erogati tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24. Tali servizi sono svolti da Operatori Socio Sanitari sotto la responsabilità del Coordinatore e consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

- igiene personale;
- assistenza motoria;
- interventi igienico-sanitari;
- nutrizione e imboccamento degli ospiti non autonomi;
- supporto al servizio di animazione;
- attività di governo dell'ambiente di vita dell'ospite.

Tutte le informazioni inerenti l'assistenza tutelare sono trascritte dal personale sulle apposite schede.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

### ***Assistenza Infermieristica***

Gli infermieri che operano presso la struttura mantengono rapporti costanti con il personale medico, seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al Medico e al Direttore Sanitario sullo stato di salute degli anziani.

Per ogni Ospite sono raccolti i dati significativi in appositi documenti che costituiscono la **Cartella sanitaria**:

- *Diario infermieristico*
- *Diario clinico*
- *Scheda terapia*
- *Scheda medicazione*
- *Scheda rilevamento parametri*

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

### ***Assistenza Medica***

All'Ospite convenzionato, l'assistenza medica è garantita dalla ASL competente per territorio, sia per l'erogazione di prestazioni sanitarie, sia per la reperibilità del personale medico in caso di necessità. All'Ospite in regime privato, è garantita tramite il medico di base scelto autonomamente, come se l'Utente si trovasse presso il proprio domicilio.

Nei giorni prefestivi, festivi e durante le ore notturne, l'assistenza medica sarà garantita mediante il servizio di continuità assistenziale (ex Guardia Medica).

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza dei medici.

### ***Assistenza Riabilitativa, mantenimento psico-fisico, sostegno psicologico***

Le prestazioni riabilitative comprendono sia gli interventi di mantenimento delle funzioni residue, che di recupero per quelle non ancora del tutto compromesse.

Nella *cartella riabilitativa* sono contenuti tutti gli elementi utili per la stesura del *Progetto Assistenziale Individualizzato*.

Il terapeuta svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico per migliorare l'assistenza motoria secondaria.

L'attività di supporto psicologico viene erogata con la seguente modalità:

- incontri periodici con i parenti, individuali e collettivi, per valutare lo stato di benessere degli ospiti in fase di inserimento in Residenza e per il successivo periodo di

permanenza;

- supporto terapeutico individuale, erogato con modalità e frequenza personalizzate per ciascun Utente, definito in seguito alla valutazione effettuata in fase di ingresso e periodicamente aggiornato in funzione della risposta dell'Ospite e della patologia riscontrata;
- focus group per il personale socio-assistenziale, moderati da un Supervisore, per discutere i casi più complessi, far emergere ed analizzare gli stati d'ansia indotti negli operatori e gestire le dinamiche di gruppo;
- sportello d'ascolto, a disposizione di Parenti e Personale per colloqui individuali.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

### ***Animazione***

L'attività di animazione è organizzata per mantenere i contatti con la realtà esterna e per migliorare il clima relazionale interno, proprio attraverso il coinvolgimento inattività di gruppo.

Rimane prioritaria la stimolazione percettivo/motoria per mantenere le capacità mentali residue e per rallentare il processo di decadimento.

Il programma di animazione vuol coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione dell'attività suddetta.

Vengono proposte attività specifiche rivolte all'Ospite affetto da malattia di Alzheimer, la cui pianificazione ed erogazione è affidata a personale formato e specializzato.

Alcune attività ed eventi sono consultabili sul sito internet della Residenza.

Per misurare il livello di gradimento del lavoro realizzato, è utilizzata apposita scheda di partecipazione alle attività proposte.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

### ***La Direzione ed il Direttore Sanitario***

La Direzione e il Direttore Sanitario della Residenza rispondono dell'organizzazione generale del presidio, seguendo direttamente lo svolgimento dei programmi di lavoro delle diverse attività assistenziali coinvolte.

Con competenze professionali diverse curano la progettazione del servizio, tenendo costantemente informati i familiari degli Ospiti.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza.

## ***Servizi aggiuntivi***

L'organizzazione dell'équipe prevede per tutti i nuclei della RSA l'erogazione di servizi aggiuntivi così come definiti nelle DGR 45/2012 e DGR 85/2013.

Tali servizi consistono nell'erogazione per gli ospiti di tutte le fasce assistenziali di n. 2,50 minuti giornalieri complessivi nell'area del servizio infermieristico, mantenimento psicologico e sostegno psicofisico professionale e di n. 4,00 minuti giornalieri di assistenza tutelare OSS.

Nel Nucleo al piano primo della Struttura, denominato "iSenior", la Residenza propone agli Ospiti di tutte le fasce assistenziali di tale nucleo, n. 15,00 minuti settimanali di servizio riabilitativo collettivo in aggiunta a quelle previste dal programma di lavoro ordinario.

Si propone inoltre, nell'ambito di quanto previsto dalle DGR 45/2012 e DGR 85/2013, la possibilità di fruire di un menù differenziato, definito "iSenior" esposto nell'apposita bacheca.

I servizi aggiuntivi offerti e la relativa quota saranno oggetto di sottoscrizione di apposito Regolamento e sarà facoltà dell'Ospite/familiare aderirvi o meno.

## ***Il Servizio Amministrativo***

Si occupa prevalentemente del supporto tecnico alla Direzione locale, offrendo anche una funzione di segretariato sociale a favore dell'Utenza.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

## ***Assistenza Religiosa***

Viene garantito agli Ospiti il massimo di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

## ***Hall Reception- centralino***

Si occupa di accogliere tutte le persone che entrano in Residenza regolamentandone gli ingressi e le uscite, offre un servizio informazioni e di vigilanza nei confronti degli Ospiti.

Durante la notte il servizio di vigilanza interna viene assicurato dagli operatori di assistenza in servizio notturno.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

### ***Servizio bar e giornali***

Nella Struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde, fredde e snack. Presso la Reception è possibile richiedere la chiavetta ricaricabile per l'acquisto dei suddetti prodotti. Inoltre, è possibile acquistare quotidiani e riviste richiedendoli con un giorno di anticipo.

### ***Servizio Parrucchiere/Barbiere***

Presso la Residenza è attivo il servizio di barbiere/parrucchiere, gli orari e le tariffe dei quali sono esposti in bacheca. Il servizio compreso nella retta prevede, oltre al lavaggio e asciugatura settimanale, un taglio ed una piega mensile; ulteriori necessità sono da considerarsi supplementi a richiesta dell'Ospite.

### ***Ristorazione***

La gestione del servizio di ristorazione, che prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena è affidato ad una ditta specializzata nel campo della ristorazione utilizzando il servizio di cucina interna.

I menù sono validati da un dietologo dell'ASL nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'Utenza, e consentono una larga scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti nelle apposite bacheche in modo da essere ben visibili agli Ospiti e ai parenti, che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme a loro.

Nel caso in cui il medico curante reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti vengono serviti gratuitamente in camera.

### ***Pulizia***

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

- la pulizia e sanificazione giornaliera, compiuta una o più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda delle aree di degenza, viene svolta cercando di creare il minimo disagio agli Ospiti;
- la pulizia e sanificazione periodica a fondo (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale).

### ***Lavanderia, Stireria, Guardaroba***

Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e la restituzione settimanale degli effetti personali degli Ospiti, elencato nel *Regolamento di gestione*, dopo accurato lavaggio ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità determinata da norme igienico- sanitarie.

E' a disposizione degli Utenti un servizio di guardaroba che provvede, oltre al riordino della biancheria personale dei singoli Ospiti, anche ad eventuali rammendi e/o piccole riparazioni ai capi di vestiario; tali servizi sono compresi nelle rette. Tutta la biancheria personale è personalizzata con opportuna numerazione in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

### ***Televisione***

Nelle sale soggiorno dei nuclei della Residenza sono presenti televisori a disposizione degli Ospiti. Qualora gli Ospiti lo desiderino possono tenere radio e televisori di loro proprietà nella camera purché di piccole dimensioni e con il marchio CE. Il pagamento dei canoni degli apparecchi audiovisivi situati nelle camere sono ad esclusivo carico dell'Ospite.

### ***Assistenza specialistica, diagnostica e ausili***

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dall'ASL secondo le necessità degli ospiti.

### ***Farmaci***

I farmaci esenti di fascia A sono forniti direttamente dal SSR.

Le tipologie di farmaci di fascia C ricompresi, ai sensi della D.G.R. n. 45-4248 del 30 luglio 2012 e s.m.i., nel Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA) e destinati agli anziani non autosufficienti assistiti in regime residenziale, sono erogati direttamente dall'ASL.

La somministrazione dei farmaci non esenti – fascia C – e non forniti direttamente dal SSR, vengono forniti dietro presentazione di ricetta medica nominativa dalla farmacia territoriale; il presidio consegnerà gli scontrini fiscali rilasciati dalle farmacie per la Dichiarazione dei Redditi annuale.

### ***Pannoloni***

I pannoloni rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente.

### ***Servizio trasporti***

I trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, sono garantiti dall'ASL per gli utenti in convenzione e a carico dell'utente per gli ospiti in regime privato o con posto letto convenzionato con il S.S.R. ma senza integrazione da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio – assistenziali.

Le altre spese per i trasporti da e per l'ospedale e/o strutture sanitarie o socio sanitarie (esclusi quelli garantiti dall'ASL e dall'emergenza 112), sono ricomprese nella tariffa giornaliera.

### ***Servizio mortuario***

In caso di decesso vengono subito informati i parenti di riferimento, che sceglieranno l'impresa funebre per organizzare la cerimonia.

Le spese relative al funerale sono a carico dei familiari.

### ***Servizi a pagamento***

Sono esclusi dalle rette i seguenti servizi:

- le spese telefoniche;
- i canoni di locazione di apparecchiature varie di Suo uso esclusivo;
- farmaci di fascia C (non mutuabili).
- i pasti e le bevande consumate dai suoi visitatori;
- il servizio di trasporto, oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio parrucchiere oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio pedicure;
- tutto quanto non abbia diretta attinenza con il soggiorno;
- tutto quanto non previsto dal Regolamento di Gestione e dalla Carta dei Servizi.

Le relative tariffe sono esposte in bacheca.

### ***Volontari***

Presso la Residenza possono collaborare supportando l'attività di animazione le associazioni di volontariato legalmente riconosciute ed iscritte nell'apposito albo regionale.



## ***Introduzione agli standard e modalità di verifica***

Il sistema di qualità aziendale ha individuato degli indicatori mensili che permettono la verifica qualitativa delle prestazioni erogate a favore dell'Utente:

**RILEVAZIONE CADUTE** - Standard  $\leq 0,5\%$

**RILEVAZIONE INVII AL PRONTO SOCCORSO A SEGUITO DI CADUTA** - Standard:  $\leq 20\%$

**INSORGENZA PIAGHE DA DECUBITO** - Standard  $\leq 0,1\%$

**BAGNI (MEDIA BAGNI EFFETTUATI)** – Standard  $\geq 3$  al mese

**CORSI DI FORMAZIONE DEL PERSONALE** - Standard  $\geq 4$  al semestre

**RECLAMI CHIUSI** - Standard  $\geq 98\%$

### **Somministrazione di customer satisfaction**

Per fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze degli Ospiti, periodicamente, viene richiesta ad Ospiti e familiari la compilazione di un questionario di gradimento online gestito dalla piattaforma WeDoxa, società indipendente che agisce come terza parte fidata per sollecitare, moderare e pubblicare le recensioni.

Le opinioni sono verificate per fornire al pubblico informazioni affidabili e di qualità, beneficiando di una moderazione chiara ed equa in linea con lo standard ISO 20488. WeDoxa si impegna a pubblicare tutte le recensioni, sia positive che negative, in forma anonima, garantire agli utenti il diritto di ritirare la loro recensione, garantire ai professionisti il diritto di replicare alle recensioni.

Il questionario presenta una serie di domande a cui il cliente potrà rispondere attribuendo un punteggio da 0 a 10, ed un'area in cui il cliente ha la possibilità di esprimere i propri giudizi liberi.

È prevista una rilevazione continua del grado di soddisfazione, con un più invii nel corso dell'anno per ospiti e familiari.

Il Direttore della Struttura effettua un'analisi periodica della soddisfazione al fine di individuare i principali aspetti da migliorare e le modalità operative di raggiungimento degli obiettivi.

### ***Decalogo dei diritti degli Ospiti***

- **Diritto alla vita** – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- **Diritto di cura ed assistenza** – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel

rispetto delle sue volontà;

- **Diritto di prevenzione** – ad ogni persona deve essere 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 deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- **Diritto di parola e di ascolto** – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- **Diritto di informazione** – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- **Diritto di partecipazione** – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- **Diritto di espressione** – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- **Diritto di critica** – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- **Diritto al rispetto ed al pudore** – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- **Diritto di riservatezza** – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- **Diritto di pensiero e di religione** – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

#### **Documentazione e tutela della privacy**

La Società garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (Regolamento Europeo 2016/679 “GDPR”, D.lgs. 196/2003 così come successivamente modificato dal D. lgs 51/2018 e D. lgs 101/2018 e ss. mm) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti.

Al momento della firma del Regolamento di Gestione verrà consegnata specifica informativa per il trattamento dei dati personali ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679 e sarà richiesto all'interessato di prestare il proprio consenso al trattamento dei dati.

### **Norme per il ritiro della documentazione sanitaria**

Le notizie e le informazioni di carattere sanitario, oltre ad essere soggette alla disciplina in materia di protezione dei dati personali sopra riportata, sono soggette anche al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 622 e 326 del Codice penale).

Le richieste di copie autenticate delle cartelle cliniche o di altra documentazione sanitaria possono essere presentate, tramite apposita istanza scritta, alla Direzione/Direzione Sanitaria della Residenza, solamente dagli aventi diritto (diretto interessato, esercitante la legale rappresentanza in qualità di tutore o curatore, esercitante la legale rappresentanza in qualità di amministratore di sostegno, erede), corredate dalla copia del documento d'identità e codice fiscale dell'avente diritto e, all'occorrenza, dall'atto di delega, oppure dal decreto di nomina di Amministratore di sostegno/Tutore/Curatore emesso dal competente Tribunale, oppure dalla dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai fini dell'accertamento della qualità di erede / legittimario.

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro il termine di 7 giorni dalla richiesta prorogabili a 30 per integrazioni, presso la Direzione Sanitaria, previo pagamento dei diritti di segreteria pari a € 10.

### ***Presenza di familiari, amici, persone di fiducia dell'Ospite, assistenti privati***

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata. Gli orari di ricevimento delle visite sono affissi nella struttura e sono tali da consentire un'ampia fascia temporale giornaliera di accesso. I soggetti su indicati sono tenuti al rispetto degli orari di visita, eventuali variazioni potranno essere concordate con la Direzione.

I familiari e/o gli Ospiti che lo desiderano possono individuare una persona di fiducia esterna per promuovere e stimolare l'aspetto socio-relazionale dell'Ospite stesso, attraverso attività ludiche, di svago o di mera compagnia, nel rispetto delle indicazioni fornite dal personale e delle norme di regolare organizzazione della struttura.

In particolari e documentate situazioni da valutarsi di concerto con la struttura, inoltre, i familiari e/o l'Ospite possono incaricare un/una assistente privato/a, che dipenda da loro con regolare rapporto di lavoro, per lo svolgimento di specifici compiti di assistenza aggiuntiva rispetto a quella già erogata dal personale della RSA.

In ogni caso, la struttura è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona di fiducia e/o con l'assistente privato/a che i familiari e/o l'Ospite individuano.

Per rispetto della privacy degli Ospiti e per consentire il lavoro al personale della struttura, familiari, amici, persone di fiducia e assistenti privati sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli Ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

### ***Pratiche amministrative***

Il personale amministrativo si fa carico di piccole incombenze di segretariato a favore degli Ospiti quali riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza.

### ***Permessi uscite e libertà personali***

Gli Ospiti autosufficienti possono uscire liberamente dalla Residenza durante l'orario di apertura della reception (9.00 – 13.00 / 14.00 – 18.00), così come esposto in bacheca.

Per i non autosufficienti è necessario l'accompagnamento di un parente, che si farà carico di informare la Direzione anticipatamente per la preparazione di eventuali terapie.

### ***Meccanismi di tutela e verifica***

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

#### **Modalità di presentazione del reclamo**

L'Ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- tramite colloquio con la Direzione
- tramite lettera scritta alla Direzione o con modello reclami.

Qualora la risposta fornita durante il colloquio con la Direzione non sia reputata soddisfacente, si può presentare reclamo scritto presso l'URP.

Entro quindici giorni dalla segnalazione, sarà prodotta una risposta scritta, di concerto fra URP e Direzione della Residenza.

Modello lettera scritta alla Direzione:

## VILLA PRIMULE

SPETTABILE DIREZIONE  
VILLA PRIMULE  
VIA DELLE PRIMULE 7  
10156 TORINO

Torino, \_\_\_\_\_

### **Oggetto: Reclamo**

Il/La sottoscritt \_\_\_\_\_, in qualità di parente-delegato dell'Ospite Sig.ra/Sig. \_\_\_\_\_ con la presente segnala il seguente disservizio:

- Data e ora dell'evento \_\_\_\_\_
- Personale aziendale coinvolto (leggere su tesserino di riconoscimento) \_\_\_\_\_
- Descrizione dell'evento:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Rimanendo in attesa di ricevere chiarimenti in merito all'oggetto, si porgono cordiali saluti.

Firma \_\_\_\_\_

*La Direzione una volta assunte le informazioni necessarie, risponderà alla richiesta entro 15 giorni dal ricevimento della presente, tramite colloquio con i richiedenti, oppure con risposta scritta. Qualora si rendesse necessario un periodo di tempo maggiore ai 15 giorni per terminare la raccolta di informazioni, la Direzione comunicherà per iscritto il tempo ancora necessario all'Istruttoria.*

## ***Normativa di riferimento***

D.G.R. n. 45-4248 Deliberazione della Giunta Regionale 30 luglio 2012: “Il nuovo modello integrato di assistenza residenziale e semiresidenziale socio-sanitaria a favore delle persone anziane non autosufficienti”.

D.G.R. 18 – 15227 del 2005: “Criteri e modalità di convenzionamento delle strutture residenziali per anziani non autosufficienti con le Aziende Sanitarie Locali e i soggetti gestori delle funzioni socio-assistenziali in attuazione dell’art.3 L.R. 8 gennaio 2004, n°1”.

D.G.R. 42 – 8390 del 2008 : “Cartella geriatrica dell’Unità di valutazione Geriatrica e Linee guida del Piano individuale assistenziale”.

D.G.R. 25 – 12129 del 2009: “Requisiti e procedure per l’accreditamento istituzionale delle strutture socio sanitarie”.

D.G.R. 44 – 12758 del 2009: “Approvazione dello schema contrattuale per la definizione dei rapporti tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio sanitarie accreditate”.

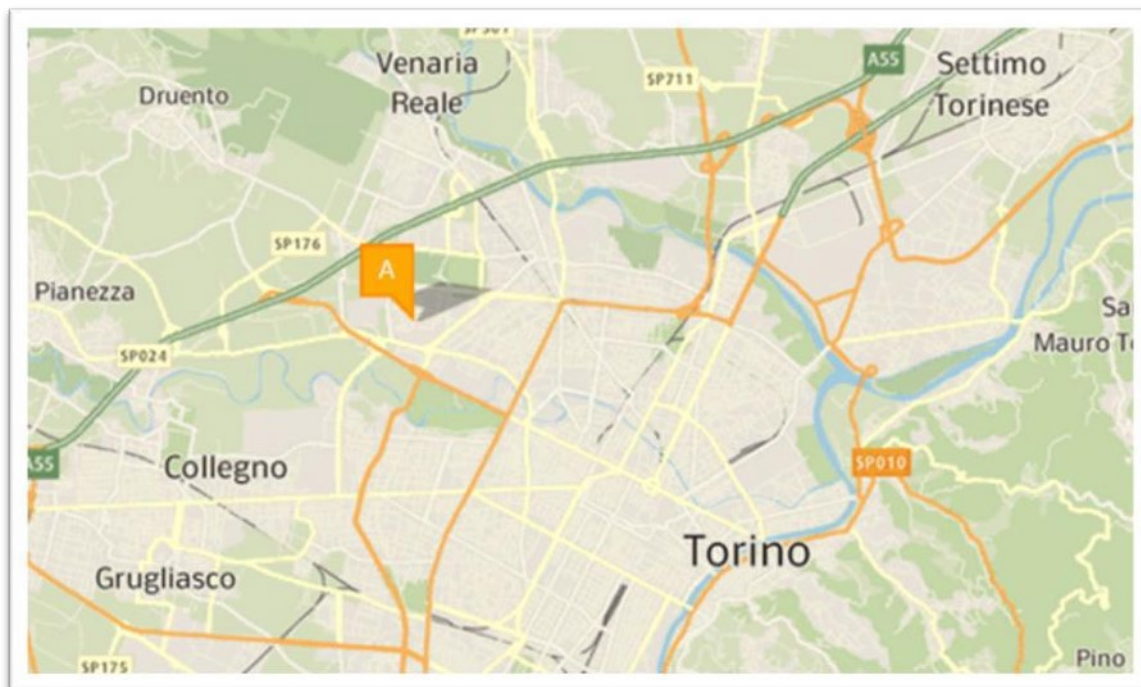
D.G.R. 69 - 481 del 2010: “Modifiche ed integrazioni della D.G.R. 42-8390 del 10 marzo 2009, D.G.R. 55-13238 del 3 agosto e D.G.R. 44-12758 del 17 dicembre 2009”.

D.G.R - 85 – 6287 del 02 Agosto 2013: “Approvazione del piano tariffario delle prestazioni di assistenza residenziale per anziani non autosufficienti come previsto dalla D.G.R. 45-4248 del 30 luglio 2012”.

D.G.R. 24 – 3692 del 2 agosto 2021: “Modifica della D.G.R. n. 13 -2888 del 19.02.2021, relativa all’approvazione delle modalità di erogazione delle integrazioni tariffarie ai sensi dell’art.5 della L.R. 3/2021. Revisione delle tariffe per prestazioni di Assistenza residenziale di cui alla D.G.R. n. 85 -6287 del 2 Agosto 2013.”

D.G.R. 1 – 5575 del 7 settembre 2022: “Adeguamento delle tariffe per le prestazioni di assistenza residenziale dei presidi socio-sanitari residenziali (RSA) e semi-residenziali (CDI, CDIA) per anziani di cui alla D.G.R. n. 85-6287 del 2/08/2013 integrate con D.G.R. n. 24-3692 del 6/08/2021.”

## ***Come raggiungere la Residenza***



### Dall'autostrada

Dalla tangenziale nord - Prendere l'uscita Regina Margherita, Torino Ovest, continuare su Corso Regina Margherita, entrare in Torino, prendere SS24 fino alla rotonda Via delle primule, 1<sup>a</sup> uscita

### Dal centro

Da Corso Valdocco prendere per Corso Regina Margherita, dirigersi verso Via Pietro Cossa e continuare su Piazza Cirene. Imboccare SS24 fino alla rotonda Via delle primule, 1<sup>a</sup> uscita

## ***Orari***

### Centralino e reception

La Struttura è aperta tutti i giorni dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 15.30 alle ore 19.30

Tel. 011.4530692 - Fax 011.4556929

e-mail: [residenza.villaprimule@isenior.it](mailto:residenza.villaprimule@isenior.it)

### Ufficio Relazione con il Pubblico

È situato al piano terra - Orario di apertura: da Lunedì a Venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00

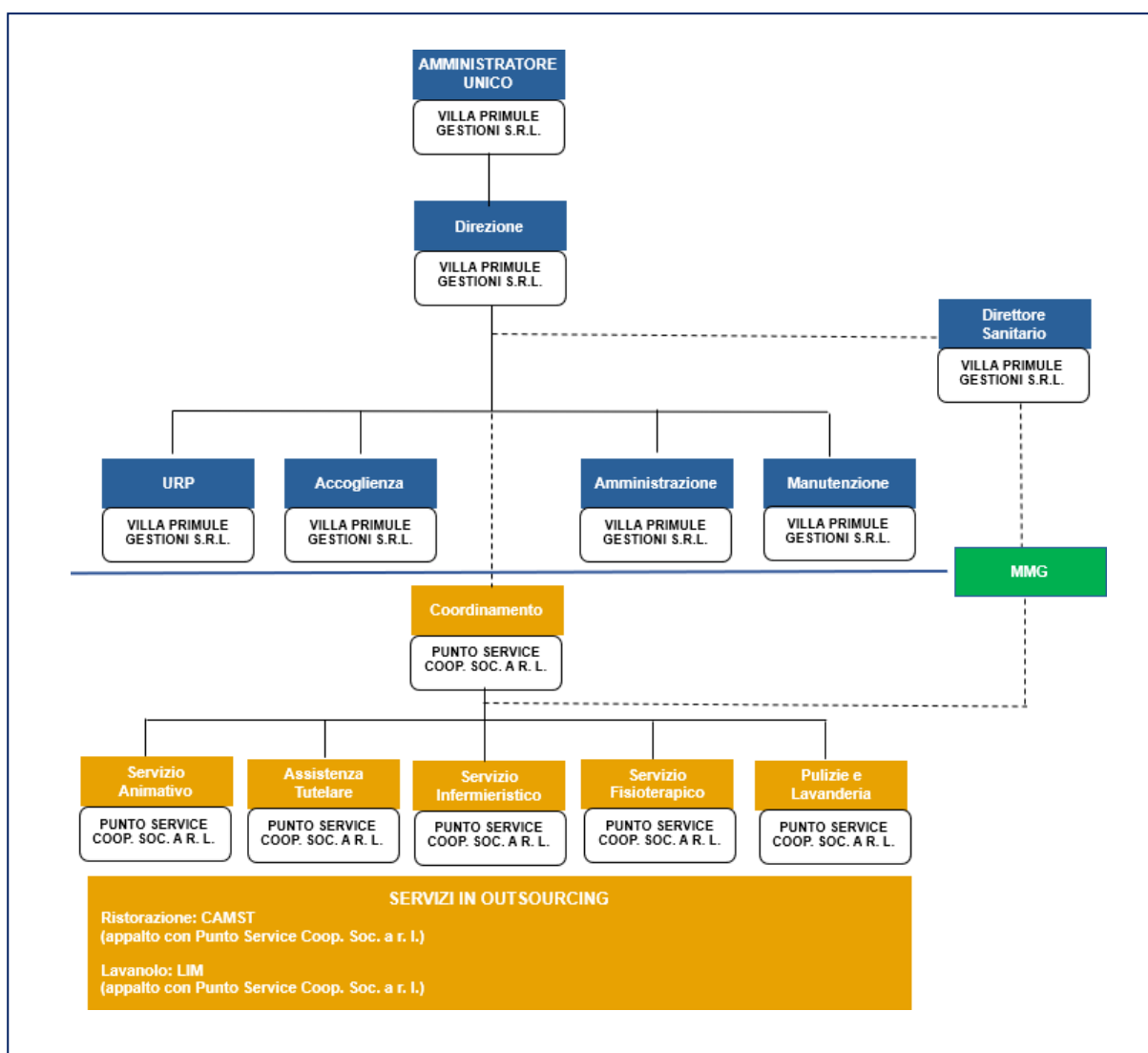
Tel. 011.4530692 - Fax 011.4556929

## Visite parenti/conoscenti

L'orario di accesso dei parenti e visitatori ai reparti di ricovero è affisso in bacheca.

## *Staff dirigenziale ed operativo*

Il personale impiegato nella residenza è stato definito in modo tale da garantire le prestazioni in conformità alle direttive di cui alla Delibera della Regione Piemonte n°45-4248 del 30.07.2012. Il turno settimanale ed il numero degli operatori presenti nell'arco della giornata è esposto in bacheca ed aggiornato ai posti letto effettivamente occupati.





## Rette

La retta di degenza, per l'Ospite è calcolata sulla base giornaliera ed è comprensiva dei servizi alberghieri (ristorazione, pulizia, lavanderia, utenze) e dei servizi socio-sanitari (assistenza infermieristica, medica, tutelare, riabilitativa e animazione).

Le rette giornaliere esclusi gli eventuali servizi aggiuntivi sono:

INTENSITA' ASSISTENZIALE	TIPOLOGIA OSPITE	RETTA GIORNALIERA
Alta intensità incrementata	Convenzionati	54,91 €
Alta intensità	Convenzionati	50,33 €
Medio alta intensità	Convenzionati	46,27 €
Media intensità	Convenzionati	40,67 €
Medio bassa intensità	Convenzionati	38,38 €
Bassa intensità	Convenzionati	37,62 €
Alta intensità incrementata	Privati	126,00 €
Alta intensità	Privati	119,70 €
Medio alta intensità	Privati	107,30 €
Media intensità	Privati	98,20 €
Medio bassa intensità	Privati	91,90 €
Bassa intensità	Privati	91,40 €

La retta giornaliera prevista al momento della sottoscrizione del presente regolamento, priva della quota per la fruizione dei servizi aggiuntivi, ai sensi delle DGR 42/2008, DGR 45/2012 e DGR 85/2013, potrà subire eventuali variazioni che verranno comunicate con almeno 30 giorni di preavviso.

La struttura fornirà su richiesta dell'ospite/delegato dichiarazione annuale per la detraibilità fiscale. La richiesta di accoglienza si intende formalizzata al momento del versamento e relativa accettazione da parte della Direzione della Residenza di una cauzione fruttifera pari a € 1.000,00.

Per le persone con retta integrata da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali, non è richiesta cauzione.

Per tutti gli altri utenti, l'importo della cauzione non supera l'importo di una retta mensile a carico dell'utente è fruttifera e verrà restituita entro e non oltre 30 giorni dalla data in cui viene lasciato il posto occupato.



**VILLA PRIMULE**  
**Via delle Primule, 7**  
**TORINO**  
**Tel. 011.4530692 Fax 011.4556929**

