

**RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**

**“Salomon  
e Augusto Segre”**

**---**

**Torino**

**La Carta dei Servizi**

---

**G.T.**

**Società Cooperativa Sociale**

**R.S.A. “SALOMON E AUGUSTO SEGRE”  
VIA GALLIARI, 13 – 10125 TORINO (TO)**

## ELENCO DEI CONTENUTI

<b>ELENCO DEI CONTENUTI</b> .....	<b>1</b>
<b>RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE “SALOMON E AUGUSTO SEGRE”</b> .....	<b>2</b>
PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI .....	2
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA .....	3
CHI GESTISCE LA STRUTTURA .....	4
COME ARRIVARE .....	4
<i>Dov'è la R.S.A.</i> .....	4
<i>In Auto</i> .....	5
<i>Con i Trasporti Pubblici</i> .....	5
<b>STRUTTURA E SERVIZI</b> .....	<b>6</b>
AMMISSIONE E INGRESSO OSPITI .....	6
COSA PORTARE .....	7
OGGETTI DI VALORE.....	7
DIRITTO ALL'INFORMAZIONE .....	7
CONSENSO INFORMATO E PRIVACY .....	8
PRESTAZIONE ALBERGHIERA DI VITTO E ALLOGGIO .....	8
ASSISTENZA TUTELARE DIURNA E NOTTURNA .....	8
ASSISTENZA SANITARIA .....	9
ASSISTENZA RIABILITATIVA .....	10
SERVIZIO DI PARRUCCHIERE.....	10
SERVIZI VARI.....	10
ASSISTENZA RELIGIOSA .....	10
GIORNATA TIPO .....	10
ORARI DI VISITA DEI PARENTI.....	11
ATTIVITÀ RICREATIVE.....	11
COMPOSIZIONE DELLA RETTA GIORNALIERA .....	13
SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA .....	13
<b>QUALITÀ DEL SERVIZIO</b> .....	<b>14</b>

## RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "SALOMON E AUGUSTO SEGRE"

### Presentazione della Carta dei Servizi

Gentile Signora, Egregio Signore,

l'impegno prioritario della Residenza Sanitaria Assistenziale "*Salomon e Augusto Segre*" è l'erogazione di servizi, che metta al centro la persona e i suoi bisogni socio assistenziali. Tale attività è svolta nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, trasparenza e partecipazione.

Questi servizi sono erogati in accordo a quanto previsto dalla vigente normativa di riferimento emanata dalla Regione Piemonte:

### L'Ospite e il soddisfacimento dei suoi bisogni

La Carta dei Servizi (in base a quanto previsto dal D.P.C.M del 19/05/1995), rappresenta uno strumento di comunicazione diretto tra la Struttura e l'Ospite, in grado di favorire il dialogo e di agevolare il percorso all'interno dei servizi erogati, descrivendo la Residenza e le attività in essa svolte; vengono definiti gli standard qualitativi e quantitativi dei servizi e la loro trasparenza, in modo che possano essere conosciuti dagli utilizzatori dei servizi.

Tramite la Carta dei Servizi si è cercato di rispondere ad ogni esigenza degli ospiti facilitando il pieno utilizzo delle opportunità che la Residenza Sanitaria Assistenziale "*Salomon e Augusto Segre*" mette a disposizione.

In ogni caso l'opinione dell'Ospite e dei suoi familiari sarà di grande utilità per valutare il funzionamento dell'organizzazione, la capacità della struttura di rispondere alle esigenze degli ospiti e rappresenterà conseguentemente uno stimolo al miglioramento continuo.

G.T.  
Società Cooperativa Sociale

## Presentazione della Struttura

La RSA "Salomon e Augusto Segre" di Torino è una struttura per anziani ed è ospitata in un edificio di cinque piani più uno interrato.

L'edificio è ubicato in pieno centro cittadino a poca distanza dalla Stazione ferroviaria di Porta Nuova, raggiungibile facilmente da molti mezzi di trasporto pubblico urbano.

A pochi passi, c'è il grande parcheggio sotterraneo a pagamento, del mercato di Piazza Madama Cristina.

La RSA "Salomon e Augusto Segre" è una struttura assistenziale, residenziale e socio-sanitaria autorizzata ad ospitare 50 ospiti anziani non autosufficienti, in tre nuclei dislocati al secondo, al terzo e al quarto piano, con camere doppie dotate di servizi, telefono, presa tv, connessione wifi.

I tre nuclei sono così suddivisi: due da 20 posti letto ed uno nucleo R.S.A di 10 posti letto, tutti convenzionati con l'A.S.L.

La struttura dispone di un'ampia sala da pranzo al V piano con aggregato spazio per le attività ricreative di animazione, di una palestra attrezzata, e di una sala pettinatrice. Ogni nucleo è dotato di sala pranzo e di soggiorno, di alcuni spazi da conversazione e terrazzi.

Le camere residenziali sono 25, tutte a 2 letti, ma su richiesta possono essere utilizzate come singola, con integrazione della retta giornaliera a carico dell'interessato.

Ogni camera, arredata secondo le norme vigenti, è provvista di telefono e di televisore; la maggior parte delle camere è provvista di cassaforte.

L'eventuale co-abitazione degli anziani nelle camere a due letti è disposto tenendo in considerazione, nei limiti del possibile, le condizioni psico-fisiche dell'individuo e le altre eventuali affinità esistenti tra gli anziani stessi.

Alla sistemazione abitativa, inizialmente accettata dall'Ospite, potrebbe comunque e in ogni momento seguire il trasferimento in altra camera e/o in altro nucleo quando ciò sia richiesto dalla necessità di fornire risposte assistenziali più consone.

La RSA è gestita dal Direttore di Struttura e dal Direttore sanitario che si avvalgono di un'équipe, altamente professionalizzata, formata da infermieri professionali, fisioterapisti, operatori socio-sanitari, psicologo e personale di cucina, di pulizia e dei servizi generali.

**G.T.**

Società Cooperativa Sociale

**R.S.A. "SALOMON E AUGUSTO SEGRE"**  
**VIA GALLIARI, 13 – 10125 TORINO (TO)**

# Carta dei Servizi

## Chi gestisce la Struttura

Pag.  
4

La R.S.A. "Salomon e Augusto Segre" è gestita dalla G.T. Società Cooperativa Sociale. La G.T. è classificabile tra le Cooperative sociali di "tipo A", come previsto dalla legge 381/1991 e svolge esclusivamente servizi socio-assistenziali, sanitari ed educativi.

La Cooperativa Sociale G.T. è stata costituita a Torino nel 2005 da un gruppo di persone con esperienza pluriennale maturata nel settore socio assistenziale. Si occupa di servizi alla persona. Progetta, organizza e gestisce servizi sociosanitari, educativi e riabilitativi rivolti agli anziani, ai minori, ai disabili e, più in generale, alle fasce deboli della popolazione. Ha, inoltre, acquisito esperienza nella gestione dei progetti di accoglienza.

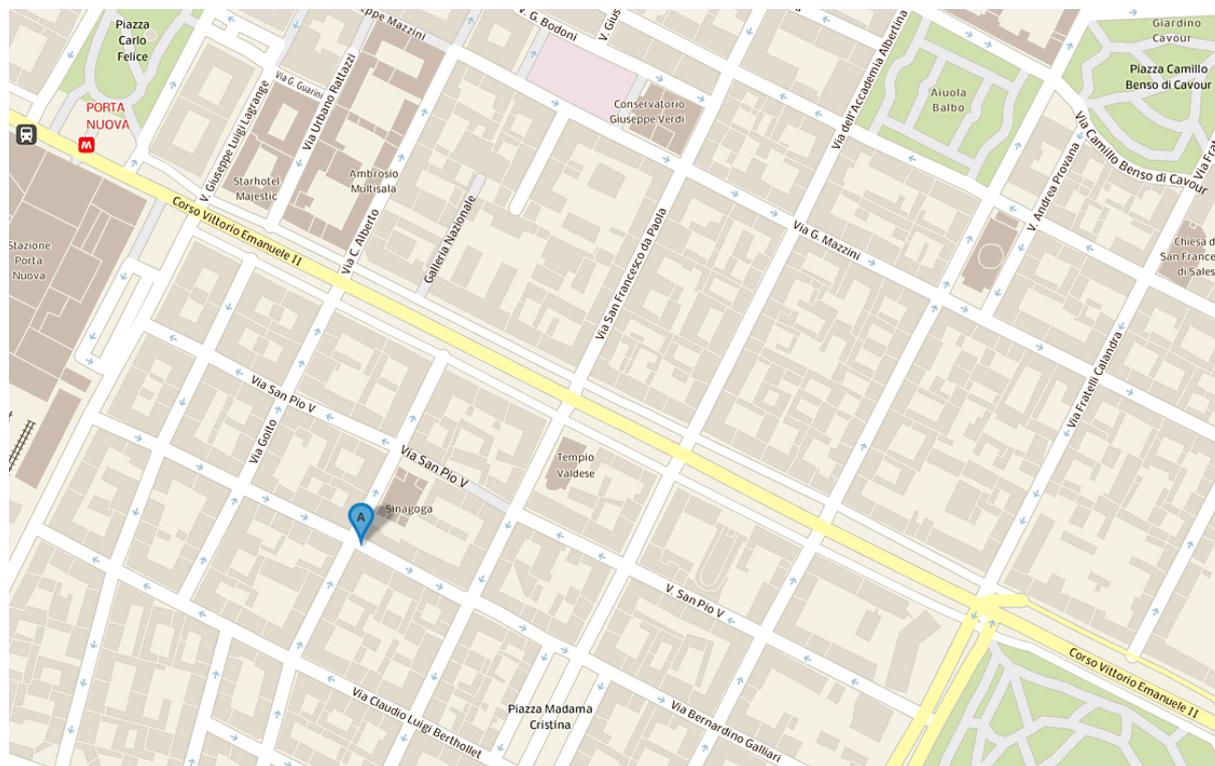
E' iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative a mutualità prevalente e all'Albo Provinciale della cooperazione sociale istituito dalla L.R. 18/94.

G.T. s.c.s. è certificata ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001:2015 nel settore EA38, 35, 30.

## Come arrivare

### Dov'è la R.S.A.

La R.S.A. "Salomon e Augusto Segre" è situata in  
**Torino in via Gallinari n° 13.**



**G.T.**

Società Cooperativa Sociale

**R.S.A. "SALOMON E AUGUSTO SEGRE"**  
**VIA GALLIARI, 13 – 10125 TORINO (TO)**

# Carta dei Servizi

## *In Auto*

Parcheeggi: - Parcheggio interrato ACI – Piazza Madama Cristina  
- Parcheeggi di superficie Sottozona B1

## *Con i Trasporti Pubblici*

Bus: Linea 6, 33,52, 61, 64, 67, 68

Tram: Linea 4, 9, 18

Metropolitana: fermata Porta Nuova o fermata Marconi

Servizio Ferroviario: Stazione Porta Nuova

## STRUTTURA E SERVIZI

### Ammissione e ingresso Ospiti

Le ammissioni alla Struttura per i posti letto convenzionati sono autorizzate dall'A.S.L. di residenza e sono definite in base alla fascia di intensità assistenziale riconosciuta dall'U.V.G.

L'ammissione alla struttura per i posti letto non convenzionati viene stabilita da una apposita unità di valutazione interna alla Struttura, composta dai responsabili della Struttura e dal personale infermieristico.

Le procedure di ammissione consistono nel compilare una domanda di entrata, che viene inserita in una lista d'attesa, la cui gestione è affidata al Direttore; la quota sanitaria e alberghiera sono stabilite sulla base delle rette fissate dalla Regione Piemonte.

Le rette praticate sono comprensive di tutti i servizi erogati, fatta eccezione di quelli più avanti specificati.

Ogni qualvolta si rende libero un posto letto vengono contattati i possibili candidati e relativi famigliari, al fine di approfondire la conoscenza reciproca e programmare l'adeguato inserimento in struttura. In particolare, l'Ospite e i famigliari espongono le proprie aspettative ed esigenze e vengono informati a loro volta sui servizi offerti sia di carattere tecnico che organizzativo.

Prima dell'ingresso di un nuovo Ospite, le camere vengono opportunamente preparate: vengono lavate le tende e le coperte, puliti a fondo materassi e cuscini, poltrone e armadi, vetri e accessori del bagno; qualora lo necessitino, vengono imbiancate anche le pareti. A questo punto l'Ospite può occupare la camera assegnata.

L'Ospite viene accettato sulla base delle caratteristiche operative della Struttura e il giorno dell'ingresso, accompagnato dai famigliari, viene accolto dalla Direzione della Casa .

Al momento dell'ingresso al nuovo Ospite vengono presentati i diversi operatori, gli altri Ospiti e mostrati i vari ambienti della struttura.

L'Ospite deve sottoscrivere inoltre, per accettazione, unitamente al famigliare di riferimento, il Contratto di Ospitalità redatto sulla base di quanto riportato nel Regolamento interno della Residenza e presentare i seguenti documenti:

- documento di Identità valido (fotocopia);
- Codice Fiscale (fotocopia);
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale);
- certificato esenzione Ticket (originale);

**G.T.**

**Società Cooperativa Sociale**

**R.S.A. "SALOMON E AUGUSTO SEGRE"  
VIA GALLIARI, 13 – 10125 TORINO (TO)**

- documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti);
- prescrizione e somministrazione farmacologica da parte della Struttura di provenienza, oppure da parte del Medico Curante;
- dichiarazione del proprio medico di base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità;

Sono inoltre richiesti:

- dotazione di farmaci in uso in quantità sufficiente per una settimana;
- eventuali presidi in uso;
- recapiti telefonici e di abitazione del referente e dei parenti stretti.

La RSA garantisce il diritto dell'Anziano di vedere riconosciuta la sua dignità e l'unicità della propria persona; di ricevere gli interventi più consoni al suo stato di bisogno e alle sue richieste riguardanti la cura, l'assistenza, il rispetto e il pudore, la riservatezza e l'informazione.

## Cosa Portare

E' indispensabile per un agevole soggiorno dell'Ospite che egli porti: il necessario per l'igiene quotidiana, la biancheria personale, pigiama, pantofole da camera, vestaglia, abiti comodi, una tuta e scarpe da ginnastica o equivalenti anti-scivolo.

Viene comunque consegnata ai famigliari degli Ospiti un elenco dettagliato di tutto l'occorrente da portare in struttura al momento del ricovero.

## Oggetti di Valore

La R.S.A. non si assume alcuna responsabilità per il denaro i gioielli e altri valori che l'Ospite abbia con sé al momento del ricovero. Pertanto è consigliato all'Ospite di tenere con sé lo stretto necessario per l'acquisto di beni di conforto. Non è prevista nella camera una specifica cassaforte ad uso personale degli Ospiti ma, per esigenze specifiche e segnalate, la Direzione può temporaneamente custodire oggetti di valore presso i propri uffici.

Per quanto riguarda gli oggetti personali, i presidi ortopedici, acustici e protesici, il personale di assistenza si impegna a prestare la giusta sorveglianza, ma non può assumersi la responsabilità per smarrimenti o rotture che dovessero accadere.

## Diritto all'Informazione

Il personale è a completa disposizione dell'Ospite per informazioni inerenti necessità specifiche procedure da seguire per servizi particolari e, in generale, per tutte le informazioni che potranno facilitare l'utilizzo della struttura.

**G.T.**

Società Cooperativa Sociale

**R.S.A. "SALOMON E AUGUSTO SEGRE"**  
**VIA GALLIARI, 13 – 10125 TORINO (TO)**

## Consenso Informato e Privacy

A tutela delle informazioni ricevute durante la permanenza in struttura, è richiesta all'Ospite la sottoscrizione di un consenso per trattamenti specifici e, ai sensi della normativa vigente in materia di trattamento di dati personali e privacy, a fornire eventuali informazioni anche ai familiari dell'Ospite stesso.

## Prestazione alberghiera di vitto e alloggio

Nella struttura è presente una cucina interna: il menù è stagionale e mensile su base settimanale ed è concordato con una dietologa, che viene interpellata regolarmente, ed è vidimato dall'ASL Città di Torino.

Il servizio di pulizia e di sanificazione dei locali è garantito quotidianamente.

Il servizio di lavanderia della biancheria piana è affidato ad un'impresa esterna certificata, mentre la pulizia degli indumenti facenti parte del corredo personale degli ospiti è assicurato dalla Struttura, in locali adeguatamente predisposti all'interno della struttura.

## Assistenza tutelare diurna e notturna

La normativa regionale definisce la Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A) come una struttura finalizzata a fornire accoglimento, prestazioni assistenziali e di recupero a persone in condizioni psico-fisiche di parziale autosufficienza, nonché di non-autosufficienza.

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 ne valorizzano la dimensione emotiva e psicologica.

Gli operatori sono sollecitati, quindi, ad attingere alle proprie risorse umane per rendere il loro intervento non solo professionalmente corretto, ma basato anche sui seguenti principi, in rispetto dei diritti dell'Anziano e della normativa vigente in materia (diritto alla difesa, alla prevenzione, alla parola e all'ascolto, alla partecipazione, all'accettazione, alla critica e al pensiero):

- 1) Operare all'interno della sfera di autonomia residua dell'Anziano, stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e mentali.
- 2) Stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe, cercando di soddisfare le sue richieste propositive, per consentirgli una partecipazione attiva.
- 3) Procedere attraverso Piani Assistenziali Individuali predisposti per intervenire in modo personalizzato nei confronti di ciascun Ospite.
- 4) Mantenere vivi i contatti con la realtà esterna e i rapporti con il tessuto sociale (associazioni o singoli volontari, scuole, ecc.).

E' riconosciuto all'Ospite il diritto di conoscere le condizioni specifiche attraverso le quali, sia a livello assistenziale che a livello sanitario, il servizio viene reso. La

**G.T.**

Società Cooperativa Sociale

**R.S.A. "SALOMON E AUGUSTO SEGRE"**  
**VIA GALLIARI, 13 – 10125 TORINO (TO)**

conoscenza è infatti il presupposto fondamentale per quella partecipazione dell'utente (anziani e parenti) riconosciuta dalla G.T. Società Cooperativa Sociale come elemento fondante di una politica di qualità del servizio: solo attraverso la conoscenza e l'informazione l'Ospite può infatti influire sulle scelte assistenziali che lo riguardano.

Mediante personale in possesso della qualifica professionale O.S.S., viene fornito all'anziano aiuto integrativo o sostitutivo di protezione e stimolo per l'assolvimento degli atti della vita quotidiana quali

- l'igiene quotidiana;
- la vestizione;
- la deambulazione;
- l'aiuto nell'assunzione dei pasti;
- la sorveglianza e l'osservazione delle condizioni psico-fisiche generali.

Le Responsabili di nucleo della cooperativa di servizi organizzano e supervisionano l'operato delle O.S.S..

Il rapporto operatore/utente è stabilito periodicamente sulla base della classificazione degli ospiti convenzionati con l'ASL .

## Assistenza sanitaria

### 1) Assistenza medica di base

All'interno del presidio viene garantita l'attività medica di diagnosi e di cure in base al programma esposto nelle bacheche dei 3 nuclei assistenziali.

La continuità assistenziale nelle ore notturne e nei giorni prefestivi e festivi è assicurata dal servizio di Guardia Medica.

### 2) Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica viene assicurata da Infermieri Professionali.

L'assistenza infermieristica è organizzata secondo modalità di servizio rispondenti alle esigenze degli ospiti, secondo protocolli di integrazione con il servizio assistenziale e nel rispetto della normativa vigente nonché dei principi deontologici professionali.

### 3) Assistenza farmaceutica e fornitura dei presidi medico chirurgici

Attualmente la fornitura dei farmaci compresi nel prontuario farmaceutico, dei materiali per la medicazione e dei farmaci in fascia C, è assicurata con fornitura diretta dell'ASL.

I presidi medico chirurgici e i presidi per l'incontinenza sono forniti da una Ditta specializzata, su autorizzazione dell'ASL.

## 4) Assistenza medico-specialistica

Sono garantiti sia l'accesso diretto ai servizi specialistici ambulatoriali dell'ASL, sia la consulenza specialistica in regime di assistenza domiciliare.

### Assistenza riabilitativa

L'attività di supporto e di consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico per interventi di mobilitazione e per prestazioni di assistenza individuale agli ospiti, è svolta da Terapisti della Riabilitazione per le ore settimanali previste per legge e secondo la tipologia degli ospiti.

La RSA è dotata di una palestra, dove viene praticata l'assistenza riabilitativa, mirante al raggiungimento o al mantenimento dell'autonomia e delle capacità funzionali residue degli ospiti.

### Servizio di parrucchiere

Sia il servizio di parrucchiere che quello di podologo sono svolti regolarmente in giorni concordati con la Direzione. Il servizio di parrucchiere, per gli Ospiti in convenzione, è integrato nella retta nella misura di un taglio e una piega al mese; per gli Ospiti in regime privato è a pagamento.

### Servizi vari

Viene procurato, per conto degli Ospiti, il giornale quotidiano che viene consegnato nelle camere al mattino. Vengono inoltre acquistati, a carico degli Ospiti, capi di abbigliamento e tutto ciò che si dimostri necessario.

Nei casi di decesso degli Ospiti, è cura dell'Ente informare tempestivamente i congiunti o gli eventuali tutori per le incombenze del caso.

### Assistenza religiosa

Agli Ospiti viene garantita l'assistenza religiosa, se richiesta, da parte dei ministri dei vari culti.

### Giornata tipo

L'alzata e le operazioni di igiene personale degli Ospiti non-autosufficienti vengono effettuate a partire dalle ore 7,00 del mattino, da parte del personale di assistenza; dopodiché questi, vengono accompagnati nella salette da pranzo, dei rispettivi nuclei, dove viene servita la prima colazione (panini o fette biscottate, marmellata, latte, orzo o tè) alle ore 8,00.

L'Infermiera Professionale sovrintende alla distribuzione della colazione e somministra le terapie del mattino, controllando contemporaneamente lo stato di salute psico-fisica degli Ospiti.

**G.T.**

Società Cooperativa Sociale

**R.S.A. "SALOMON E AUGUSTO SEGRE"**  
**VIA GALLIARI, 13 – 10125 TORINO (TO)**

Nel corso della mattinata normalmente vengono alternate alle visite mediche le attività fisioterapiche, le docce assistite ecc., mentre il personale di servizio cura la pulizia e il riordino delle camere, dei servizi e del guardaroba personale. Il personale di assistenza, nel corso della mattinata - così come nel resto della giornata - favorisce la corretta idratazione degli ospiti, facilitando l'assunzione di bevande.

Il pranzo viene servito alle ore 12,00.  
La dieta è differenziata per chi ha problemi specifici di salute o di masticazione.

Dopo il pranzo gli Ospiti vengono accompagnati in camera a letto per il riposo pomeridiano fino alle ore 15,00, ora in cui, dopo le necessarie cure igieniche, vengono riaccompagnati nella saletta per lo spuntino.

Nel pomeriggio si alternano le visite di parenti e amici alle attività ricreative, di socializzazione e di animazione .

Alle ore 17,45 viene servita la cena agli ospiti che necessitano di assistenza intensa e non son in grado di alimentarsi in autonomia, e alle 19,00 viene servita agli ospiti che invece sono in grado di provvedere ad alimentarsi in parziale o totale autonomia; dopo cena fa seguito l'accompagnamento nelle camere e, in seguito, la messa a letto.

Onde tutelare il riposo del prossimo, dalle ore 13,00 alle ore 15,00 e dalle ore 20,00 fino al mattino, è previsto l'uso delle cuffie per l'ascolto della televisione nelle singole camere.

Gli Ospiti sono liberi di uscire dalla struttura quando lo desiderino, durante il giorno, o anche per brevi soggiorni di vacanza in estate, previo avviso ai responsabili dell'Ente.

Nella bella stagione, gli Ospiti vengono accompagnati fuori per brevi passeggiate, dall'animatrice o dai parenti.

## Orari di visita dei parenti

L'orario di visita agli Ospiti è libero dalle ore 8.00 alle ore 19.00, con riguardo agli orari di riposo e salvo situazioni particolari, di cui i famigliari sono informati tempestivamente.

## Attività ricreative

### 1) Geromotricità

All'interno della RSA si tiene regolarmente e da tempo un corso di ginnastica collettiva guidato dal fisioterapista.

Mediante queste lezioni si cerca di aiutare l'Anziano a comprendere ed utilizzare al meglio le proprie capacità fisiche residue, anche in assenza di patologie conclamate.

La finalità del corso è quella di rallentare il processo di involuzione fisiologica, aumentare l'autonomia individuale, favorire la vita di relazione, superare le crisi conseguenti a cambiamenti radicali di vita e vivere meglio l'anzianità sia a livello soggettivo sia a livello oggettivo.

La Geromotricità, oltre agli obiettivi rivolti al miglioramento, al mantenimento, al recupero globale delle potenzialità residue, si pone anche come momento importante di socializzazione.

### 2) Attività di animazione

Nella sala grande della RSA sono organizzati dall'Animatrice Professionale periodicamente conferenze, concerti, proiezioni di diapositive ecc., con la collaborazione di Associazioni di Volontariato.

Settimanalmente vengono organizzate altre attività culturali, sia nei locali della RSA, sia nei locali della Comunità, facilmente accessibili per via interna.

Vengono inoltre organizzati regolarmente laboratori di manualità a cui partecipano anche i bambini della scuola materna della Comunità, che interagiscono con gli Ospiti insieme al personale docente.

Viene inoltre svolta da due Educatrici professionali attività di pet-therapy.

Un pomeriggio alla settimana viene dedicato ai giochi di società (dado alfabetico, indovinelli, cruciverba, ricostruzioni di frasi tratte dai testi della letteratura, ecc.) finalizzati allo stimolo del ragionamento e della memoria.

Una volta alla settimana, una volontaria viene ad intrattenere gli ospiti con la lettura di giornali o riviste, seguita da commenti e scambi di opinioni.

Con frequenza regolare vengono proposte poi alcune visioni di rubriche culturali opere e film.

## Composizione della Retta Giornaliera

La composizione della retta giornaliera per gli ospiti in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale è suddivisa in due quote:

### 1) Quota Sanitaria

Tale quota è a carico, per i posti letto in convenzione, dell'A.S.L. firmataria della convenzione che supporta l'inserimento dell'Ospite nella struttura.

### 2) Quota Alberghiera

Tale quota è a carico, di norma, dell'Ospite o del familiare tenuto al mantenimento ai sensi dell'art. 433 del Codice Civile. In caso di reddito insufficiente, può essere richiesto il supporto economico al comune di appartenenza dell'Ospite, che può erogare particolari integrazioni alla quota parte alberghiera.

La retta è dovuta per i giorni effettivi di presenza e comprende vitto, alloggio, utenze e tutti i servizi generali e previsti dalle norme in vigore.

Le modalità di pagamento della retta alberghiera e le tariffe per eventuali servizi a pagamento sono disponibili presso l'ufficio di direzione della Struttura.

Per gli Ospiti non convenzionati con il S.S.N. l'intero ammontare della retta è da intendersi a loro carico.

## Servizi non compresi nella retta

I seguenti servizi non sono compresi nella retta

- Podologo
- Visite specialistiche su richiesta
- Medicinali in fascia C o non in esenzione Ticket
- Bar
- Telefono
- La parrucchiera è a totale carico degli ospiti privati
- Quanto non indicato come compreso nella retta nella presente Carta del Servizio e nel Regolamento di Struttura

I trasporti e gli accompagnamenti sono regolamentati dal Regolamento di struttura secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

## QUALITA' DEL SERVIZIO

*Al fine del raggiungimento dell'obiettivo di garantire la massima soddisfazione degli Ospiti, nel rispetto delle loro aspettative ed esigenze, quali componenti essenziali della qualità dei servizi erogati, l'RSA aderisce alle linee guida come formulate nella D.G.R. 25-12129 – Citta di Torino e D.G.R. n° 45-4248 e s.m.c. del 30 luglio 2012:*

- 1) Valutazione dei problemi e dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali degli Ospiti, tramite l'osservazione quotidiana da parte delle figure professionali preposte cui fa seguito la stesura e il costante aggiornamento dei Piani di Assistenza Individuali di ogni Ospite.
- 2) Cura dell'aspetto dell'Ospite: supervisione quotidiana dell'abbigliamento e di tutte le relative componenti in relazione alla stagione e all'igiene personale.
- 3) Adozione di specifiche linee guida, procedure e regolamenti interni (protocolli) come strumenti di supporto per attuare e verificare il lavoro svolto quotidianamente riguardo a indicatori di cura, igiene e prevenzione.
- 4) Procedura controllata per la trasmissione delle informazioni socio-sanitarie: le informazioni relative alle prestazioni ordinarie vengono fornite agli Ospiti e ai loro familiari dal personale assistenziale e infermieristico; le informazioni relative all'organizzazione del servizio, alla gestione del personale, alla natura delle prestazioni erogate, sono fornite dalla Direzione o dalla Coordinatrice del servizio infermieristico; le informazioni relative a questioni di particolare rilevanza sanitaria vengono date dal Direttore Sanitario della Struttura.
- 5) Orario di visita degli Ospiti libero dalle ore 8.00 alle ore 19.00, con riguardo agli orari di riposo e fatte salve situazioni particolari o di emergenza.
- 6) Riconoscimento degli operatori tramite targhette identificative riportanti nome e qualifica professionale.
- 7) Presenza di menù tipo mensile su base stagionale, approvati e validati dall'ASL, arricchito in occasioni festive, o saltuariamente modificato per impreviste esigenze di servizio.

Sono previste valutazioni della qualità percepita del servizio, nonché procedure di gestione dei suggerimenti e dei reclami.