



Residenza per Anziani Autosufficienti



VALGIOIE

PUNTO SERVICE
Cooperativa Sociale a r.l

CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA VALGIOIE

Via Valgioie, 39

TORINO

Tel. 011.7770861 - Fax. 011. 7728505

dir.valgioie@puntoservice.org

INDICE

PREMESSA	4
PRESENTAZIONE	5
LINEE GUIDA	6
PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA	7
<i>Caratteristiche generali</i>	7
<i>Ammissione ed ingresso degli Ospiti</i>	7
<i>Inserimento nella Residenza</i>	9
<i>L'Equipe assistenziale</i>	9
<i>Assistenza alla persona</i>	9
<i>Assistenza infermieristica</i>	9
<i>Assistenza medica</i>	10
<i>Animazione</i>	10
<i>La Direzione/Coordinamento</i>	10
<i>Assistenza religiosa</i>	10
<i>Servizio bar e giornali</i>	10
<i>Servizio parrucchiere/barbiere</i>	11
<i>Ristorazione</i>	11
<i>Pulizia</i>	11
<i>Lavanderia, stireria</i>	11
<i>Televisione</i>	12
<i>Assistenza specialistica, diagnostica e ausili</i>	12
<i>Farmaci</i>	12
<i>Presidi per l'assorbenza</i>	12
<i>Servizio trasporti</i>	12
<i>Servizio mortuario</i>	12
<i>Altre attività alberghiere e/o di servizio alla persona escluse dalla retta ma a disposizione di utenti interni e/o esterni</i>	13
<i>Associazioni di volontariato</i>	14
<i>Introduzione degli standard e modalità di verifica</i>	14
<i>Decalogo dei diritti degli Ospiti</i>	15
<i>Presenza dei familiari</i>	16
<i>Permessi e uscite Ospiti</i>	16
<i>Meccanismi di tutela e verifica</i>	16
<i>Normativa di riferimento</i>	18
<i>Come raggiungere la Residenza</i>	18
<i>Orari</i>	19
<i>Rette</i>	20

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 è 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 Ospiti 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 Valgioie” 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 01.01.2020

Punto Service Coop. Soc a r.l.

Direttore Generale

Ing. Mauro Pastori

LINEE GUIDA

La **Residenza Valgioie** fornisce prestazioni alberghiere e assistenza tutelare a persone anziane autosufficienti secondo gli standard previsti dalla normativa regionale in materia.

I servizi erogati dalla Residenza sono studiati con particolare attenzione per rispondere ai **bisogni** non solo **assistenziali**, ma anche **sociali, relazionali e culturali** 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".

Gli operatori che prestano la loro attività all'interno della Residenza, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, attingono 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 Residenza Valgioie 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 Valgioie è una struttura di **50 posti letto**, autorizzata al funzionamento con Determinazione Dirigenziale n° 201640161/019 del 20 gennaio 2016 della Direzione Politiche Sociali e Rapporti con le ASL. È suddivisa Le tipologie di residenzialità sono le seguenti:

- **Residenza Assistenziale (R.A.)** 13 posti letto: ospita cittadini anziani in condizioni psicofisiche di autosufficienza, in grado di compiere con aiuto le funzioni primarie della vita quotidiana;
- **Residenza Assistenziale Alberghiera (R.A.A.)** 13 posti letto: ospita cittadini anziani con buona autosufficienza psicofisica, che necessitano prevalentemente di servizi di tipo alberghiero;
- **Piccola Residenza per Anziani** 24 posti letto: ospita cittadini anziani in condizione di autosufficienza, con difficoltà a provvedere da soli al soddisfacimento di bisogni primari ed assistenziali.

Il Presidio garantisce i seguenti servizi:

- alberghieri: ristorazione, pulizia e lavanderia.
- assistenziali: assistenza tutelare, attività ricreative, culturali e di animazione.
- amministrativi: segretariato sociale, U. R.P. della residenza

La struttura è organizzata in Nuclei, disposti su due piani. La Residenza è dotata di camere doppie e singole arredate in stile alberghiero. L'Ospite, se lo gradisce, previo consenso della Direzione, potrà inserire suppellettili, quadri e oggetti a Lui particolarmente graditi, in modo da personalizzare la propria camera, compatibilmente con le esigenze dell'eventuale compagno di stanza. Possono essere ammessi stabilmente animali d'affezione, previa valutazione da parte della Direzione.

Ammissione ed ingresso degli Ospiti

La valutazione delle condizioni di accoglienza nella Residenza e la successiva ammissione degli Ospiti, sono affidate al giudizio insindacabile dell'Unità di Valutazione Interna.

Tale équipe guidata dal Responsabile della Residenza, si occupa di valutare le esigenze specifiche e dirette di assistenza dell'Ospite, si occupa altresì di valutare le condizioni di compatibilità con la "vita della Struttura" e le relative dinamiche di socializzazione con gli altri Ospiti già presenti e solo dopo aver attentamente valutato i precitati aspetti, procede con la fase d'inserimento dell'Ospite.

Per gli ospiti segnalati dal Comune di Torino che scelgono la residenza sia in regime temporaneo che definitivo, l'inserimento avviene di concerto con l'interessato e i Servizi invianti (servizi

sociali territoriali e Servizio Anziani). L'inserimento definitivo prevede un periodo di adattamento, durante il quale l'ospite viene aiutato a superare le eventuali crisi di distacco e di ambientamento, alla fine del quale l'ospite accetta le regole di vita comune previste dalla struttura.

La Residenza offre inoltre ricoveri temporanei, che non prevedono permanenze definitive nel tempo ed hanno lo scopo di fornire assistenza a coloro che necessitino di un certo grado di protezione nell'attesa di una valutazione più approfondita della soluzione assistenziale più idonea.

Insieme alla domanda di accoglienza devono essere allegati:

- certificato di residenza 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 farmaci redatta dal medico curante/specialista con indicazione della posologia;
- 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)
(per gli ospiti in convenzione è sufficiente la scheda medica compilata dal medico di base sulla scorta della modulistica prevista dal Comune di Torino);
- referti di indagini di laboratorio o strumentali;
- documentazione rilasciata a seguito di ricoveri ospedalieri;
- piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono ed eventuali pannoloni;
- ogni altro documento che possa risultare utile alla valutazione dell'andamento della permanenza nel Presidio fornita dal Servizio Sociale comunale o dall'ospite stesso.

Si richiede inoltre di fornire:

- i farmaci in uso in quantità sufficiente, nel caso in cui se ne faccia uso ;
- eventuali presidi in uso (pannoloni, deambulatori etc.) nel caso in cui se ne faccia uso;
- 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 Responsabile della Struttura e/o dalla sua équipe che provvederà all'assegnazione della camera.

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

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.

In questa fase viene compilata tutta la modulistica necessaria, in modo tale che l'équipe possa ricevere le informazioni utili per impostare il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI).

L'Équipe Assistenziale

All'interno della Residenza è presente una Équipe assistenziale che si riunisce periodicamente.

L'Équipe Assistenziale definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni Ospite 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'Ospite.

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 della Direzione della Residenza e consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

- Supervisione igiene personale;
- Interventi igienico-sanitari ove necessari;
- Supervisione ad una corretta nutrizione;
- Supporto al servizio di animazione;
- attività di governo dell'ambiente di vita dell'ospite.

Tutte le informazioni inerenti all'assistenza tutelare sono trascritte dal personale sulla Scheda osservazione individuale dell'Ospite.

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

Assistenza Infermieristica

La Direzione del presidio può fornire assistenza infermieristica, ove necessario.

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

Assistenza Medica

All'Ospite l'assistenza medica è garantita dalla ASL per quanto di competenza, che dovrà garantire l'erogazione di prestazioni sanitarie, siano esse di Medicina Generale, di Medicina Specialistica e di Medicina d'urgenza.

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 in attività di gruppo.

Il programma di animazione, oltre agli ospiti, vuol coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione dell'attività suddetta. Alcune attività ed eventi sono consultabili sul sito internet della Residenza.

Per misurare il livello di gradimento del lavoro realizzato, è utilizzata la Scheda adesione attività proposte.

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

La Direzione/Coordinamento

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

Con competenze professionali gestionali cura la progettazione del servizio, tenendo costantemente informati i familiari e/o i servizi sociali degli Ospiti.

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

Assistenza Religiosa

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

All'interno del Presidio è garantita assistenza religiosa per coloro che professano la religione cattolica.

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

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.

Ristorazione

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

I menu sono validati dal **Servizio Igiene Alimenti e della Nutrizione (S.I.A.N.)** dell'ASL nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'Utenza e consentono una larga scelta da parte degli Ospiti; sono presenti menu particolari, su prescrizione medica.

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.

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

Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e la restituzione settimanale degli effetti personali degli Ospiti, 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.

Tutta la biancheria personale è personalizzata con opportuna numerazione in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio e la stiratura.

Non è compreso il lavaggio di capi delicati che necessitino di trattamento professionale o a secco.

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

Televisione

Nelle sale soggiorno dei nuclei della Residenza sono presenti televisori. 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 è 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 possono essere 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, nel caso in cui siano forniti dal presidio stesso.

Presidi per assorbenza

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

Servizio trasporti

Di norma gli accompagnamenti per visite specialistiche, accertamenti diagnostici ecc. sono da carico dell'interessato/familiari, fatto salvo gli interventi che avvengono in condizioni di emergenza con chiamata del 118.

Servizio mortuario

In caso di decesso vengono informati i parenti di riferimento/tutore/amministratore di sostegno che sceglieranno l'impresa funebre per organizzare la cerimonia. Nel caso di persone senza familiari verranno informati i servizi invianti.

Le spese relative al funerale sono a carico dei familiari/Città di Torino, ove ne sussistano i requisiti.

Altre attività alberghiere e/o di servizio alla persona escluse dalla retta ma a disposizione di utenti interni e/o esterni

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

- Lavanderia degli indumenti delicati o da sottoporre ad un lavaggio a secco
- Trasporti sanitari (fatto salvo quelli in emergenza attraverso la rete del 118)
- Servizi di barbiere/parrucchiere per prestazioni di shampoo, taglio e piega
- Servizi di parrucchiere per prestazioni extra quali tinta, permanente, ecc.
- Servizio di Podologia/pedicure curativa
- Servizio di pedicure estetica
- Servizio di manicure estetica e/o curativa
- Spese telefoniche personali degli Ospiti e dei loro visitatori
- Consumazioni ai distributori automatici di bevande e snack (è possibile richiedere la “chiavetta accumula credito” previo versamento di una cauzione di € 5,00)
- I pasti consumati dai visitatori
- Visite specialistiche
- Le spese e l’organizzazione dei funerali
- Gite di una giornata
- Vacanze estive e/o invernali
- Servizi non previsti dalla normativa vigente
- Tutto quanto non esplicitamente previsto dal Regolamento e/o dall’art. 5 del “Contratto d’Ingresso ed Ospitalità” (per gli ospiti privati)

Ristorazione

Per gli utenti esterni è possibile ordinare i pasti principali (pranzo, cena) e consumarli in struttura o presso il proprio domicilio.

Presso la bacheca della Residenza sono affisse le tariffe per la fruizione del servizio.

Lavanderia, Stireria e Guardaroba

Per gli utenti esterni è possibile consegnare la biancheria personale da lavare.

La biancheria dovrà essere etichettata dall’Utente in modo che sia possibile la corretta restituzione dei capi consegnati.

Presso la bacheca della Residenza sono affisse le tariffe per la fruizione del servizio.

Servizio Parrucchiere/Barbiere

Per tutti gli utenti è possibile usufruire del servizio che prevede le seguenti prestazioni:

- Taglio
- Piegatura
- Permanente
- Colore

L'orario di presenza del parrucchiere e le tariffe delle prestazioni sono affisse nella bacheca della Residenza. Le relative tariffe sono esposte in bacheca.

Associazioni di volontariato

Presso la Residenza possono collaborare supportando l'attività di animazione sia le associazioni di volontariato legalmente costituite ed iscritte nell'apposito Albo/Registro comunale delle associazioni sia gruppi spontanei legati a parrocchie, associazioni culturali, sportive, ecc.

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:

**PERCENTUALE DI PARTECIPAZIONE ALLE ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE
PROPOSTE > 30%**

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

RECLAMI CHIUSI - Standard \geq 98%

Per la valutazione della qualità erogata, la Residenza distribuisce i **Questionari di soddisfazione**.

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.

I dati sono conservati presso gli archivi e gli uffici della palazzina in via Vercelli 23/a 13030 Caresanablot (VC) e per quel che riguarda la gestione dei singoli servizi presso la sede di ciascuno di questi; in entrambi i casi sono conservati in forma cartacea e/o su supporto informatico.

Si precisa che i dati sensibili degli ospiti sono trattati dal responsabile di Struttura, dal personale infermieristico e in taluni casi dal personale incaricato all'assistenza; in questo caso il trattamento è esclusivamente finalizzato al perseguimento di finalità di tutela dell'incolumità fisica e della salute dell'interessato.

Presso la bacheca della Residenza è presente il Piano Privacy.

Presenza dei familiari

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 parenti sono tenuti al rispetto degli orari di visita, eventuali variazioni potranno essere concordate con la Direzione.

Per rispetto della privacy degli Ospiti, per consentire il lavoro agli operatori e per motivi di sicurezza, i familiari ed amici possono accedere alle camere degli Ospiti se previamente autorizzati.

Permessi e uscite ospiti

Gli Ospiti possono uscire liberamente dalla Residenza durante l'orario di apertura della struttura, informando previamente il personale in turno.

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:

RESIDENZA VALGIOIE

SPETTABILE DIREZIONE

RESIDENZA VALGIOIE

VIA VALGIOIE

10146 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.

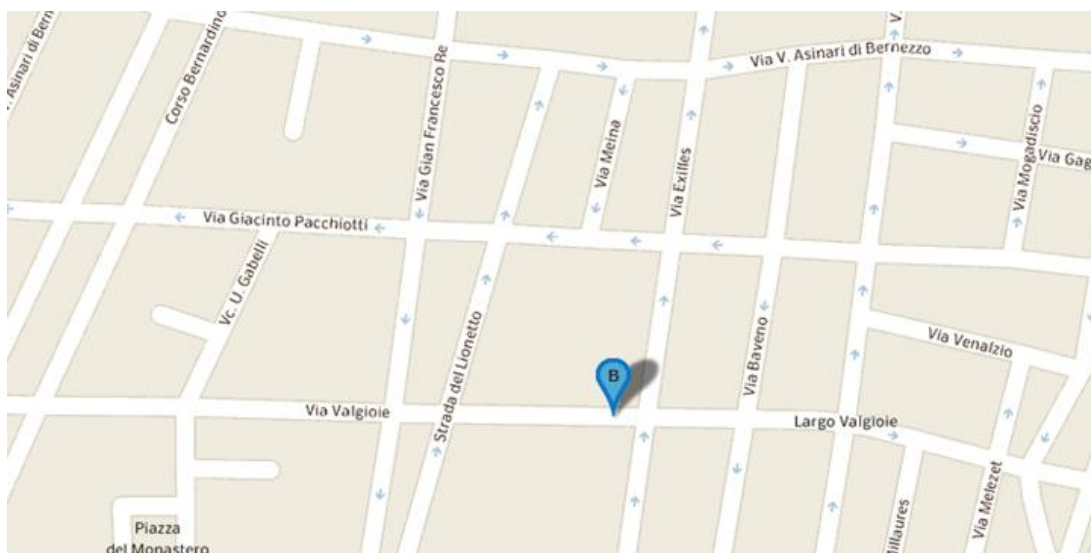
Firma _____

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. del 29 Giugno 1992, n.38-16335
- D.G.R. del 29 luglio 2002, n.25-6772

Come raggiungere la Residenza



Dall'autostrada

Dalla Tangenziale di Torino, uscire in Corso Regina Margherita, svoltare a dx in Via Pietro Cossa fino all'incrocio con Via Nicomede Bianchi, svoltare a sx e percorrere via Bianchi fino all'incrocio con Via Gianfranco Re, svoltare a dx percorrendo via Re fino all'incrocio con Via Valgioie, svoltare a sx e percorrere via Valgioie per circa 500 mt

Dal centro di Torino

Raggiungere corso Regina Margherita, svoltare in Corso Lecce fino a piazza Rivoli, raggiunta la piazza svoltare a dx in c.so Francia percorrendolo per circa 3km, girare a dx in via Exilles, fino all'incrocio con Via Valgioie, svoltate a sx e per 50 mt.

Trasporto pubblico

Metro M1: Porta Nuova a Pozzo Strada (direzione Fermi), percorrere a piedi strada del Lionetto, fino all'incrocio con Via Valgioie, svoltare a dx per circa 500 mt.

Da Porta Nuova: Tram n° 9 fino a fermata n° 457 FABRIZI, proseguire su autobus n° 13 scendendo fermata 2387 Campanella, proseguire a piedi in via Exilles, fino all'incrocio con via Valgioie, svoltare a dx per 50 mt.

Orari

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

Eventuali modifiche di orario saranno divulgate mediante comunicazione in bacheca.

Tel. 011 7770861 - Fax 011 7728505- E-mail: residenza.valgioie@puntoservice.org

Ufficio Relazione con il Pubblico

E' situato al piano terra

Orario di apertura: da Lunedì a Venerdì dalle 9.00 alle 13.00

Tel. 011 7770861- Fax 011 7728505

Visite parenti/conoscenti

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

Rette

La retta di degenza è calcolata su base giornaliera ed è pari a:

TIPOLOGIA	OSPITI	RETTA GIORNALIERA
P.R.A. e R.A. (pensione completa)	Convenzionati	55.00 €
P.R.A. e R.A. (mezza pensione)	Convenzionati	52.00 €
P.R.A. e R.A. (pernott. e prima colazione)	Convenzionati	49.00 €
R.A.A. (pensione completa)	Convenzionati	50.00 €
R.A.A. (mezza pensione)	Convenzionati	47.00 €
R.A.A. (pernott. e prima colazione)	Convenzionati	44.00€
Camera singola con bagno	Privati	66.80 €
Camera singola con bagno esterno	Privati	64.80 €
Camera doppia con bagno	Privati	64.80 €
Camera doppia con bagno esterno	Privati	61.80 €

La retta viene sottoscritta al momento della firma del Regolamento di struttura, eventuali variazioni sulla retta verranno comunicate con almeno 30 giorni di preavviso.

Poiché la Residenza offre, per gli ospiti integrati, regimi residenziali differenziati (es. pensione completa, mezza pensione ecc...) l'anziano è tenuto a mantenere per almeno 30 giorni consecutivi la tipologia scelta.

Il contratto di servizio stipulato fra la Residenza e l'Ente gestore delle funzioni socio assistenziali è esposto in bacheca.

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 ad una mensilità e verrà restituita entro e non oltre 30 giorni dalla data in cui viene lasciato il posto occupato (per gli Ospiti privati).



RESIDENZA VALGIOIE
Via Valgioie, 39
TORINO

Tel. 011.7770861 - Fax. 011. 7728505
dir.valgioie@puntoservice.org