



# CARTA dei SERVIZI

Residenza Assistenziale Sanitaria  
**CIRIÈ**

Via Biaune, 23/A – 10073 Ciriè (TO)  
Tel 011 24 57 303 – [cirie@puntoservice.org](mailto:cirie@puntoservice.org)



Cooperativa Sociale a r. l.



## 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>
Caratteristiche generali.....	7
Ammissione ed ingresso degli Ospiti.....	7
Inserimento nella Residenza.....	8
Giornata tipo.....	9
L'Équipe assistenziale.....	10
Assistenza alla persona.....	10
Assistenza infermieristica.....	10
Assistenza medica .....	11
Assistenza riabilitativa, mantenimento psico-fisico, sostegno psicologico .....	11
Animazione.....	11
Direzione .....	11
Assistenza religiosa .....	12
Servizio bar e giornali .....	12
Servizio parrucchiere/barbiere .....	12
Ristorazione.....	12
Pulizia.....	12
Lavanderia, stireria e guardaroba .....	13
Televisione.....	13
Assistenza specialistica, diagnostica e ausili.....	13
Farmaci.....	13
Presidi per l'incontinenza.....	14
Servizio trasporti.....	14
Servizio mortuario .....	14
Servizi a pagamento.....	14
Volontari.....	15
Introduzione agli standard e modalità di verifica .....	15
Decalogo dei diritti degli Ospiti .....	15
Il trattamento dei dati personali .....	16
Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria .....	16
Presenza dei familiari .....	17
Pratiche amministrative .....	17
Permessi uscite e libertà personali .....	17
Meccanismi di tutela e verifica .....	18
Normativa di riferimento.....	20
Come raggiungere la Residenza.....	20
Orari.....	21
Staff dirigenziale ed operativo.....	21
Rette.....	22

## 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 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 "Ciriè" di Ciriè (TO) 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, dagli utenti e dai loro familiari.

Caresanablot, 01/06/2026

Punto Service Coop. Soc.a.r.l.  
L'Amministratore Delegato  
Dott.ssa Stefania Repinto

## LINEE GUIDA

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

È 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 "Ciriè" di Ciriè (TO) è un presidio residenziale socio-assistenziale autorizzato al funzionamento con delibera regionale n. 175 del 15.05.2000 ed accreditato con determina n. 424 del 11.11.2010 per n. **60 posti letto** R.S.A.

Nella Residenza vengono garantiti i seguenti servizi:

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

La struttura è organizzata in **2 Nuclei al primo piano**, ciascuno da 20 posti letto e da **1 Nucleo al secondo piano** da 20 posti letto.

La Residenza è dotata di camere doppie e camere singole, 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 non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, in regime di accreditamento, viene predisposto in collaborazione con l'Unità di Valutazione Geriatrica dell'A.S.L. competente, che periodicamente effettua le valutazioni volte a verificare le condizioni di accoglienza e di permanenza nella struttura.

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 e dall'équipe assistenziale, 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 della Residenza l'assistenza medica dovrà essere garantita dal proprio medico di base.

La Cooperativa provvederà a valutare la domanda di ingresso per la formazione della graduatoria di ammissione, secondo i criteri di seguito illustrati:

- 1) Data di presentazione della domanda.
- 2) Condizioni di salute.

**Al momento dell'ingresso** l'Ospite dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al

Parente Delegato, il Regolamento di gestione della Residenza del quale viene consegnata copia.

Insieme alla domanda di accoglienza devono essere allegati:

- certificato di residenza o autocertificazione;
- documento di identità valido;
- 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);
- 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;
- fornire eventuali presidi in uso (pannoloni, carrozzina, deambulatori, etc.);
- depositare i recapiti telefonici e di abitazione del Delegato e di almeno un altro parente;
- contrassegnare tutti gli indumenti con nome e cognome.

La Residenza offre, previa disponibilità, anche ricoveri temporanei. Si tratta di posti individuati nella Struttura residenziale che non prevedono permanenze definitive nel tempo; hanno lo scopo di fornire assistenza in seguito a dimissioni ospedaliere a persone che necessitano ancora di un certo grado di protezione, oppure di garantire un periodo di riposo alle famiglie. In quest'ultimo caso, vengono scelti da parenti che hanno in carico il proprio congiunto, ma che per motivi di salute o motivi contingenti si ritrovano a non poter provvedere all'assistenza dell'anziano e a chiedere un supporto esterno senza ricorrere al ricovero definitivo.

Prima dell'ingresso definitivo dell'Ospite, l'équipe assistenziale si occuperà di svolgere un colloquio preliminare con i familiari o i delegati, durante il quale si procederà alla compilazione della modulistica, al fine di raccogliere il maggior numero di informazioni sulle condizioni sanitarie ed assistenziali, esigenze ed abitudini del nuovo arrivato, al fine di favorire l'inserimento e l'adattamento alla vita di comunità.

È attivo un servizio di custodia di piccole somme di denaro, per informazioni rivolgersi alla Direzione. La Direzione declina ogni responsabilità per la sparizione di denaro e di oggetti preziosi custoditi dall'Ospite.

## Inserimento nella Residenza

---

Al momento dell'arrivo in struttura, il nuovo Ospite viene accolto da uno o più componenti dell'équipe assistenziale, i quali provvederanno all'assegnazione della camera.

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

L'infermiere contatta il medico curante per avere le necessarie istruzioni sulle condizioni fisiche e sulle terapie da adottare e, con l'aiuto dei parenti, provvederà alla compilazione, per la parte di competenza, della Cartella Sanitaria, completata dal Medico curante.

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 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

---

06.30 - 08.30	Sveglia. 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.
08.30 - 09.15	Colazione. Di norma è servita nella sala da pranzo, tuttavia è possibile in caso di necessità la distribuzione della colazione a letto con relativo aiuto all'assunzione della stessa.
Fino alle 9.30	Le attività prevalenti sono: la sveglia, l'igiene personale, la colazione, la vestizione e la cura della persona.
Dalle 09.30	Esecuzione dei rispettivi piani di lavoro, trattamenti infermieristici e riabilitativi, visite mediche, interventi programmati nei piani di lavoro; gli Ospiti verranno coinvolti in attività di animazione, socializzazione, dialogo.
11.30 – 12.30	Pranzo agli Ospiti non autonomi.
12.15 – 13.15	Pranzo agli Ospiti autonomi.
13.00 – 15.00	Gli Ospiti che lo desiderano vengono messi a riposare, a letto o in poltrona.
Dalle 15.00	Inizia l'alzata degli Ospiti.
15.00 - 18.00	Gli Ospiti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie, attività riabilitative.
16.00	Distribuzione della merenda.
17.45 – 18.45	Cena agli Ospiti non autonomi.
18.15 – 19.15	Cena agli Ospiti autonomi.
Dalle 20.00	Gli Ospiti possono intrattenersi nei soggiorni per momenti di svago - TV, conversazioni varie mentre gli Ospiti che lo desiderano vengono preparati per la notte.
Dalle 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
- Infermiere
- Fisioterapista
- Psicologo
- Animatore
- OSS
- 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 trimestralmente e in ogni caso in base all'evoluzione della condizione 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 sulla Scheda osservazione individuale dell'Ospite.

## 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 sullo stato di salute degli anziani.

## 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 (M.M.G.).

È inoltre presente in Residenza la figura del Direttore Sanitario.

## 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 oltre che di supporto psicologico.

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.

## 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 di attività 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.

Alcune attività ed eventi sono consultabili sul sito internet della Cooperativa. Per misurare il livello di gradimento del lavoro realizzato, è utilizzata la Scheda adesione attività proposte.

## Direzione

---

La Direzione risponde dell'organizzazione generale del presidio, seguendo direttamente lo svolgimento dei programmi di lavoro delle diverse attività assistenziali coinvolte, offrendo anche una funzione di segretariato sociale a favore dell'Utenza, cura inoltre la progettazione del servizio, tenendo costantemente informati i familiari degli Ospiti.

## 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.

## Servizio bar e giornali

---

Nella Struttura sono presenti distributori automatici di bevande.

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 sono esposti in bacheca.

Il servizio è compreso nella retta, per gli ospiti in convenzione con la ASL, comprende oltre al lavaggio ed 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 prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena. Il pasto viene veicolato dalla RSA "Euforbia" di Varisella (TO), in gestione a Punto Service.

I menù sono validati dal competente servizio 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, stileria e guardaroba

---

Il servizio prevede il cambio degli asciugamani, della biancheria piana e personale dell'ospite.

Il servizio di lavanderia e stileria degli indumenti dell'Ospite non è incluso nella retta di degenza e lo si può richiedere al front-office della struttura, in qualsiasi momento, al costo di € 3,00 Iva inclusa al giorno. Sarà compito del nostro personale riporre nell'armadio dell'Ospite i capi puliti e ritirare i capi sporchi.

Qualora non si intendesse acquistare il servizio di lavanderia, gli indumenti sporchi verranno riposti in apposito contenitore e ritirati dalla persona di riferimento dell'Ospite.

Ciascun capo deve essere etichettato apponendo il nome e cognome dell'Ospite. È attivo il servizio di etichettatura pagando un supplemento una tantum.

## 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.

## Presidi per l'incontinenza

---

I pannoloni rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal Medico di Medicina Generale (MMG) dell'utente.

Se l'Ospite necessita di una quantità superiore di pannoloni può essere richiesto al familiare un'integrazione a sue spese.

## Servizio trasporti

---

Per quanto concerne il trasporto degli ospiti si applicano le seguenti modalità:

- per il ricovero ospedaliero d'emergenza/urgenza, 118 gratuito;
- per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, sarà utilizzato un servizio esterno, il cui pagamento è regolamentato dalla DGR 45-4248 del 30 luglio 2012 e s.m.i.;
- per gli Ospiti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali è garantito dalla ASL;
- in caso di ricovero ospedaliero il rientro dall'ospedale è a carico del presidio ai sensi della DGR 45 all. 5 art. 5 c. 5.

## Servizio mortuario

---

In caso di decesso vengono immediatamente 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 dalla retta 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 lavaggio indumenti dell'Ospite ed etichettatura indumenti;
- il servizio pedicure;
- supplemento camera singola;
- tutto quanto non abbia diretta attinenza con il soggiorno e non previsto dalla presente Carta dei Servizi.

La tipologia dei servizi extra e le relative tariffe sono depositati presso la Direzione.

## 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:

<b>% CADUTE</b>	Standard max: $\leq 0,5\%$
<b>% INVII AL PRONTO SOCCORSO E RICOVERI</b>	Standard max: $\leq 0,5\%$
<b>% INSORGENZA PIAGHE DA DECUBITO</b>	Standard max: $\leq 0,1\%$
<b>% GUARIGIONE LESIONI DA DECUBITO</b>	Standard minimo: $\geq 95\%$
<b>% EVENTI AVVERSI</b>	Standard max: ( $\leq 1$ al mese)
<b>CAMBIO BIANCHERIA PIANA E BAGNO</b>	Standard minimo: $\geq 3$ al mese
<b>AUDIT SU LINEE GUIDA</b>	Standard minimo a: ( $\geq 1$ al mese)

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

## Decalogo dei diritti degli Ospiti

---

- 1. Diritto alla vita:**  
ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita.
- 2. Diritto di cura ed assistenza:**  
ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.
- 3. 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.
- 4. Diritto di protezione:**  
ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri.
- 5. Diritto di parola e di ascolto:**  
ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile.
- 6. Diritto di informazione:**  
ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta.

#### 7. Diritto di partecipazione:

ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano.

#### 8. Diritto di espressione:

ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.

#### 9. Diritto di critica:

ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.

#### 10. 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.

#### 11. Diritto di riservatezza:

ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.

#### 12. Diritto di pensiero e di religione:

ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

## Il trattamento dei dati personali

---

Punto Service Coop. Soc. a r.l. si impegna a trattare i dati personali degli Ospiti nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR". I dati sono conservati presso la sede legale sita in Via Vercelli 23/A - 13030 Caresanablot (VC) oltre che presso la Struttura; in entrambi i casi, i dati possono essere conservati in forma cartacea e/o su supporto informatico. I dati degli Ospiti vengono comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l'espletamento dei servizi offerti presso la Residenza, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.

## Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria

---

Le notizie e le informazioni di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 622 e 326 del Codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D. Lgs. 196/2003 e Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR").

Pertanto, le copie autenticate delle cartelle cliniche o di altra documentazione sanitaria possono essere consegnate soltanto agli aventi diritto, ossia: intestatario o soggetto da esso delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede.

Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso

l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione della Residenza, oppure possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria, fax o posta elettronica certificata. Le richieste devono essere corredate dall'indicazione della qualifica (intestatario o soggetto delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede), dalla copia del documento d'identità dell'avente diritto e, all'occorrenza, dall'atto di delega, nomina di Amministratore di sostegno/Tutore/Curatore/Fiduciario oppure dalla dichiarazione sostitutiva di atto notorio per Eredi.

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro il termine di 7 giorni dalla richiesta, prorogabili a 30 per integrazioni, presso la Direzione, previo pagamento dei diritti di segreteria pari a € 50,00.

## 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.

I familiari che lo desiderano possono individuare un'assistente privata, che dipenda da loro con regolare rapporto di lavoro. L'assistente privata è autorizzata soltanto a supportare l'attività di assistenza diretta all'Ospite erogata dal personale della Residenza.

In ogni caso, la struttura è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona che è chiamata ad assistere.

Per rispetto della privacy degli Ospiti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli Ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

## Pratiche amministrative

---

La Direzione 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

---

Per i non autosufficienti è necessario l'accompagnamento di un parente o facente funzione, che si farà carico di informare la Direzione anticipatamente anche 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.

## PUNTO SERVICE, Cooperativa Sociale

SPETTABILE DIREZIONE

---

---

---

---

**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 30 giorni dal ricevimento della presente, tramite colloquio con i richiedenti, oppure con risposta scritta. Qualora si rendesse necessario un periodo di tempo maggiore ai 30 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".

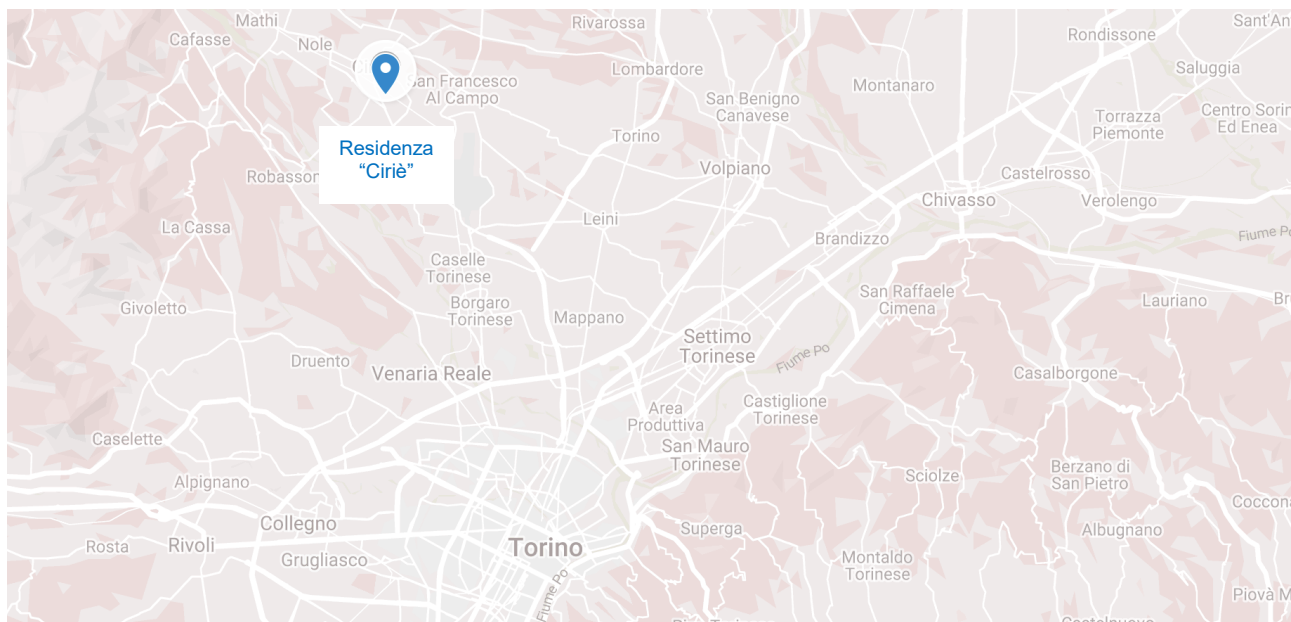
**D.G.R. 25 – 12129 del 2009:** "Requisiti e procedure per l'accreditamento istituzionale delle strutture socio sanitarie".

**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".

## Come raggiungere la Residenza



### In auto

Da Torino imboccare Corso Palermo, raccordo Autostradale Torino - Caselle/RA10 e Via Torino in direzione di Via Antonio Gramsci a Ciriè.

## Orari

---

La Struttura è aperta tutti i giorni dalle ore 09.00 alle 18.00.  
Tel. 011 9225508 - E-mail: [cirie@puntoservice.org](mailto:cirie@puntoservice.org)

### Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

È situato al piano terra.

Orario di apertura: da lunedì a venerdì dalle 10.00 alle 12.30

### Visite parenti/conoscenti

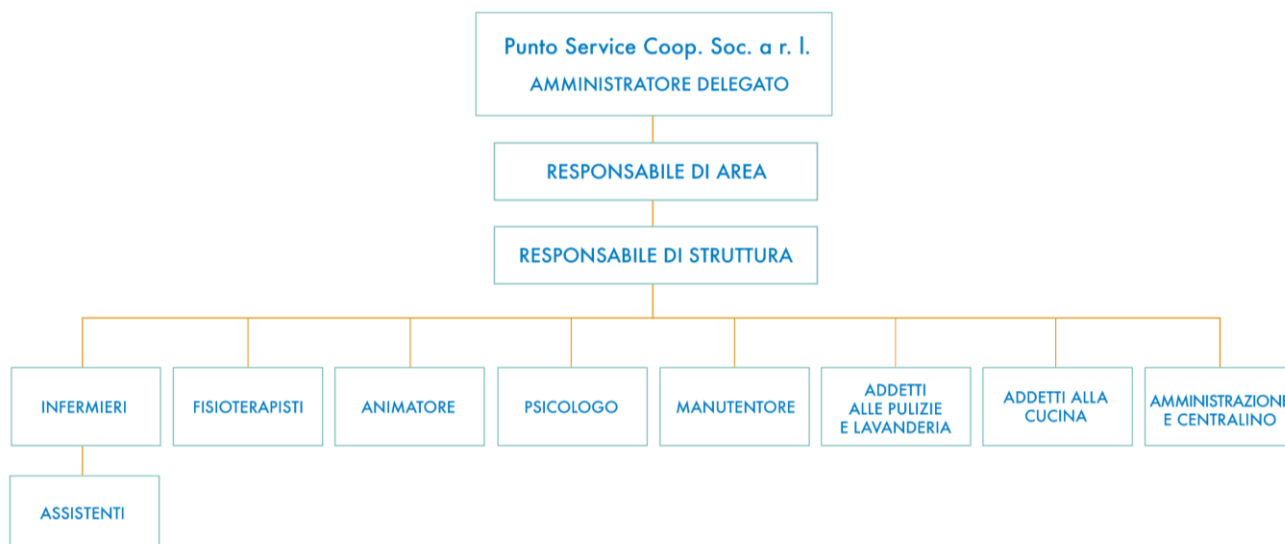
L'orario di accesso dei parenti e visitatori ai reparti di ricovero è affisso in bacheca.

## 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 adeguato 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, biancheria piana, utenze) e dei servizi sociosanitari (assistenza infermieristica, medica, tutelare, riabilitativa e animazione) in base ai parametri da Ggr 45-4248 del 30 luglio 2012 ss.mm.ii.

La **retta giornaliera** per gli Ospiti non autosufficienti, esclusi gli eventuali servizi aggiuntivi, è pari a:

INTENSITÀ ASSISTENZIALE	TIPOLOGIA OSPITE	RETTA GIORNALIERA comprensiva di iva
Alta incrementata	Convenzionati	€ 54,91
Alta	Convenzionati	€ 50,33
Medio alta	Convenzionati	€ 46,27
Media intensità	Convenzionati	€ 40,67
Medio bassa intensità	Convenzionati	€ 38,38
Bassa intensità	Convenzionati	€ 37,62
Alta incrementata	Privati	€ 118,83
Alta	Privati	€ 109,34
Medio alta	Privati	€ 100,92
Media intensità	Privati	€ 89,31
Medio bassa intensità	Privati	€ 84,56
Bassa intensità	Privati	€ 82,99

**Retta camera singola** per gli Ospiti inseriti su richiesta in camera singola la retta giornaliera subirà una maggiorazione pari a € 10,00 al giorno.

Tale retta può essere aumentata, nel caso in cui la Cooperativa fornisca agli Ospiti servizi diversificati e comunque sempre previo accordo con gli interessati e le rispettive famiglie e previa approvazione del concedente.

L'Ospite della struttura è tenuto al pagamento della retta mensile e di eventuali aggiornamenti della medesima direttamente alla Direzione della Residenza, entro il 5 di ogni mese, ricevendone idonea quietanza.

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

La struttura fornirà su richiesta dell'ospite/delegato dichiarazione annuale per la detraibilità fiscale.

All'atto dell'entrata dell'Ospite la Residenza richiederà il versamento di una cauzione infruttifera a garanzia di eventuali obbligazioni rimaste inadempite alla soluzione del contratto.

La richiesta di accoglienza si intende formalizzata al momento del versamento e relativa accettazione da parte della Direzione della Residenza di una cauzione infruttifera pari a € 1.000,00.

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



Residenza  
"Ciriè"  
Via Biaune, 23/A  
10073 Ciriè (TO)

Tel. 011 24 57 303

[cirie@puntoservice.org](mailto:cirie@puntoservice.org)