



CARTA dei SERVIZI

Residenza per Anziani Autosufficienti VALGIOIE

Via Valgioie, 39 – 10146 Torino (TO)
Tel 011 77 70 861 – Fax 011 77 28 505 – valgioie@silverage.it

Indice

PREMESSA.....	4
PRESENTAZIONE	5
LINEE GUIDA.....	6
PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA.....	7
Caratteristiche generali.....	7
Ammissione ed ingresso delle persone residenti	7
Inserimento nella Residenza.....	8
L'équipe assistenziale	8
Assistenza alla persona.....	9
Assistenza infermieristica.....	9
Assistenza medica	9
Animazione.....	9
Direzione e Coordinamento	10
Assistenza religiosa	10
Servizio bar e giornali	10
Servizio parrucchiere/ barbiere	10
Ristorazione.....	10
Pulizia.....	11
Lavanderia e stireria	11
Televisione.....	11
Assistenza specialistica, diagnostica e ausili.....	11
Farmaci.....	11
Presidi per assorbenza	12
Servizio trasporti.....	12
Servizio mortuario	12
Altre attività alberghiere e/o di servizio alla persona escluse dalla retta ma a disposizione di utenti interni e/o esterni	12
Associazioni di volontariato.....	13
Introduzione agli standard e modalità di verifica	13
I diritti delle persone residenti.....	14
Il trattamento dei dati personali	15
Presenza dei familiari	15
Permessi e uscite	16
Dimissioni	16
Meccanismi di tutela e verifica	16
Normativa di riferimento.....	19
Come raggiungere la Residenza.....	19
Orari.....	20
Ufficio Relazione con il Pubblico.....	20
Visite parenti e conoscenti.....	20
Rette.....	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 di 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 utenti e familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutto il personale impegnato 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 fornite dal personale, dalle persone residenti e dai loro familiari.

Torino, lì 27/07/2026

Silver Age S.r.l.
L'Amministratore Delegato
Alessandro Missaglia

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** della persona anziana, 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".

Il personale che presta la sua attività all'interno della Residenza, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, attinge 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 residua della persona anziana:**
l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare la persona anziana ad aiutarsi", stimolandola al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirla a lei in qualsiasi mansione.
- 2) **Stimolare la persona anziana ad essere attiva e partecipe**, evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive della persona residente, per consentirle 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 RA 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 ciascuna figura 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. Le tipologie di residenzialità sono le seguenti:

- **Residenza Assistenziale (R.A.)** 13 posti letto: ospita persone anziane 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 persone anziane con buona autosufficienza psicofisica, che necessitano prevalentemente di servizi di tipo alberghiero;
- **Piccola Residenza per persone anziane** 24 posti letto: ospita persone anziane in condizione di autosufficienza, con difficoltà a provvedere da sole 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. La persona residente, se lo gradisce, previo consenso della Direzione, potrà inserire suppellettili, quadri e oggetti a Lei particolarmente graditi, in modo da personalizzare la propria camera, compatibilmente con le esigenze dell'eventuale compagno/a di stanza. Possono essere ammessi stabilmente animali d'affezione, previa valutazione da parte della Direzione.

Ammissione ed ingresso delle persone residenti

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

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

Per le persone residenti segnalate dal Comune di Torino che scelgono la Residenza sia in regime temporaneo che definitivo, l'inserimento avviene di concerto con l'interessato/a e i Servizi invianti (servizi sociali territoriali e Servizio Anziani). L'inserimento definitivo prevede un periodo di adattamento, durante il quale la persona residente viene aiutata a superare le eventuali crisi di distacco e di ambientamento, alla fine del quale la persona 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 necessitano 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 le persone residenti 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'utente 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.

La Struttura provvederà all'assegnazione della camera e ad un numero di riconoscimento col quale personalizzare gli abiti e la biancheria. 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 della nuova persona residente, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri utenti 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 [Piano 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 persona residente tramite l'elaborazione del Piano Assistenziale Individualizzato costruito sulla base dei bisogni rilevati da ciascun utente considerato nella sua complessità.

Il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) viene revisionato periodicamente e in ogni caso in base all'evoluzione delle condizioni della persona residente.

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 personale socio-sanitario 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 della persona residente

L'igiene personale ordinaria comprende il lavaggio e l'asciugatura settimanale dei capelli, che verranno eseguiti dal personale socio-sanitario in concomitanza con il bagno settimanale programmato.

Tutte le informazioni inerenti all'assistenza tutelare sono trascritte dal personale sulla Scheda osservazione individuale della persona residente.

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

Assistenza infermieristica

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

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

Assistenza medica

Alla persona residente 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 alle persone residenti, vuol coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari, le volontarie 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 del personale.

Direzione e 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 delle persone residenti.

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

Assistenza religiosa

Viene garantito alle persone residenti il massimo di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ciascuna figura.

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

Le persone residenti 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 delle persone residenti; sono presenti menù particolari, su prescrizione medica.

I menù sono esposti nelle apposite bacheche in modo da essere ben visibili a utenti e 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 alle persone residenti;
- la pulizia e sanificazione periodica a fondo (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale).

Lavanderia e stireria

Il servizio prevede il cambio della biancheria piana (da letto e da tavola) e la restituzione settimanale degli effetti personali delle persone residenti, 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/la proprietario/a 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 del personale.

Televisione

Nelle sale soggiorno dei nuclei della Residenza sono presenti televisori. Qualora le persone residenti 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 della persona residente.

Assistenza specialistica, diagnostica e ausili

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

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 della persona residente.

Servizio trasporti

Di norma gli accompagnamenti per visite specialistiche, accertamenti diagnostici ecc. sono a carico della persona interessata/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 utenti 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, etc.;
- servizio di podologia/pedicure curative;
- servizio di pedicure estetica;
- servizio di manicure estetica e/o curative;
- spese telefoniche personali delle persone residenti 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;
- noleggio televisori in camera;
- servizi alberghieri extra;
- disbrigo pratiche amministrative;
- tutto quanto non esplicitamente previsto dal Regolamento e/o dall'art. 5 del "Contratto d'Ingresso ed Ospitalità" (per gli utenti privati).

Ristorazione

Per le persone esterne 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 le persone esterne 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
- piega
- permanente
- colore

L'orario di presenza del/la parrucchiere/a 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, etc.

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 della persona residente:

% DI PARTECIPAZIONE ALLE ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE	> 30%
CORSI DI FORMAZIONE DEL PERSONALE	Standard >= 4 al semestre
% RECLAMI CHIUSI	Standard >= 98%

Per la valutazione della qualità erogata, la Residenza distribuisce i [Questionari di soddisfazione](#).

I diritti delle persone residenti

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

Dati trattati:

dati personali, inclusi quelli considerati come categorie particolari di dati, delle persone residenti in case di riposo.

I dati trattati non sono soggetti a "notifica" in quanto il trattamento non rientra nei casi di all'art. 37 comma 1 lett. a), b), c), d), e), f).

Finalità del trattamento:

- Predisposizione di un programma finalizzato al mantenimento e, ove possibile, al miglioramento delle condizioni psico-fisiche dell'interessato (PAI).
- Predisposizione di un programma finalizzato all'offerta di servizi di tipo alberghiero (ove previsto).
- Elaborazione di "liste di attesa" finalizzate all'accoglienza dell'interessato nelle singole strutture (ove gestite direttamente).
- Attività di diagnosi e/o cura e/o prestazioni assistenziali e/o prestazioni diagnostiche e/o prestazioni riabilitative connesse alla patologia.
- Raccolta di informazioni necessarie per la gestione e la tutela della salute dell'interessato e alle prestazioni socio – sanitarie – riabilitative.
- Comunicazioni legate alla tutela dell'incolumità fisica e della salute dell'interessato.
- Gestione di servizi derivanti dall'attività di Farmacia e Parafarmacia.
- Gestione di servizi derivanti dalle attività residenziali di Servizi Sociali territoriali.
- Adempimento degli obblighi contrattuali.
- Eventuali richieste da parte del Committente (ove presente) legate all'erogazione del servizio.
- Eventuali richieste da parte di organi di controllo ispettivi.
- Eventuale fatturazione.
- Adempimenti legati all'osservanza di specifici obblighi di legge.
- Eventuale recupero crediti.
- Eventuale contenzioso.

I dati sono conservati presso gli archivi e gli uffici della palazzina in via Principe Tommaso 36, Torino 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 delle persone residenti sono trattati dal personale medico e 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 della persona interessata.

Presso la bacheca della Struttura è disponibile il "Registro dei trattamenti e Valutazione dei rischi sul trattamento dei dati personali".

Presenza dei familiari

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere delle persone residenti 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 alla persona residente erogata dal personale della Residenza.

Per rispetto della privacy delle persone residenti, per consentire il lavoro al personale e per motivi di sicurezza, i familiari ed amici possono accedere alle camere delle persone residenti se previamente autorizzati.

Permessi e uscite

Le persone residenti possono uscire liberamente dalla Residenza durante l'orario di apertura della Struttura, informando previamente il personale in turno.

Dimissioni

Il rapporto inizia con l'accettazione della richiesta della persona residente da parte della Direzione Sanitaria della Residenza e termina nei seguenti casi:

a) per trasferimento presso un'altra Struttura, per rientro presso la propria abitazione per decisione della persona residente e/o dei familiari o della Struttura. Le dimissioni sono concordate con la Direzione e la Direzione Sanitaria previa comunicazione scritta ed in forma assistita.

b) per allontanamento della persona residente da parte della Direzione causa gravi motivi. La Direzione della Residenza può allontanare, anche senza preavviso, l'utente che tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o che commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole precedentemente esposte. In caso di utente convenzionato, la Direzione può presentare richiesta di dimissione alla ASL competente, ai sensi della D.G.R. 44/2009 art. 6 c.2.;

c) in caso di morosità, dopo il 10° giorno del mese, viene inviata lettera di diffida ad adempiere alle proprie obbligazioni entro i successivi 15 (quindici) giorni; se la morosità persiste, la persona residente verrà dimissionata immediatamente, ai sensi dell'art. 1564 C.C., presso l'indirizzo di residenza del Delegato, che dovrà adoperarsi per garantire ogni forma d'assistenza alla persona residente.

Per un maggiore dettaglio si rinvia a quanto specificato nel Regolamento di Gestione.

Meccanismi di tutela e verifica

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti della persona residente anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultima, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento del personale che ritenga non conforme a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Modalità di presentazione del reclamo

La persona residente 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.

Silver Age S.r.l.

SPETTABILE DIREZIONE

Oggetto: Reclamo

Il/La sottoscritto/a _____, in qualità di parente-delegato/a della persona residente 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 _____

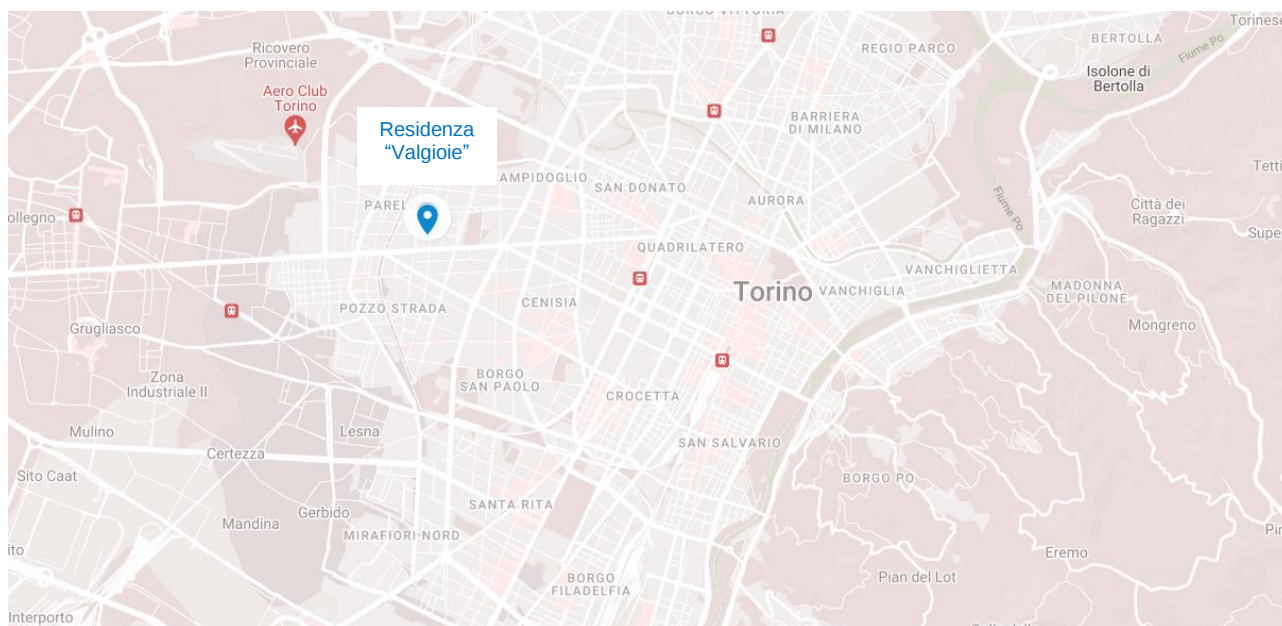
La Direzione una volta assunte le informazioni necessarie, risponderà alla richiesta entro 30 giorni dal ricevimento della presente, tramite colloquio con i richiedenti, oppure con risposta scritta. Qualora si rendesse necessario un periodo di tempo maggiore ai 30 giorni per terminare la raccolta di informazioni, la Direzione comunicherà per iscritto il tempo ancora necessario all'Istruttoria.

Normativa di riferimento

D.G.R. 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 77 70 861 - Fax 011 77 28 505 - E-mail: valgioie@silverage.it

Ufficio Relazione con il Pubblico

È situato al piano terra.

Orario di apertura: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00

Tel. 011 77 70 861- Fax 011 77 28 505

Visite parenti e conoscenti

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

Rette

La retta di degenza, per la persona residente è calcolata sulla base giornaliera ed è pari a:

TIPOLOGIA	TIPOLOGIA PERSONA RESIDENTE	RETTA GIORNALIERA comprensiva di iva
P.R.A. e R.A. (pensione completa)	Convenzionati	€ 57,09
P.R.A. e R.A. (mezza pensione)	Convenzionati	€ 53,98
P.R.A. e R.A. (pernott. e prima colazione)	Convenzionati	€ 50,86
R.A.A. (pensione completa)	Convenzionati	€ 51,90
R.A.A. (mezza pensione)	Convenzionati	€ 48,79
R.A.A. (pernott. e prima colazione)	Convenzionati	€ 45,67
Camera singola con bagno	Privati	€ 68,00
Camera singola con bagno esterno	Privati	€ 66,00
Camera doppia con bagno	Privati	€ 66,00
Camera doppia con bagno esterno	Privati	€ 63,00

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

Il pagamento della retta mensile verrà addebitato, in via anticipata, tra il 12 e il 15 del mese tramite SDD a favore di SILVER AGE S.r.l., alle coordinate note. Ogni altra modalità di pagamento diversa dalle predette deve essere concordata con l'Ente e dovrà avvenire entro il 5 del mese.

Poiché la Residenza offre, per gli utenti integrati, regimi residenziali differenziati (es. pensione completa, mezza pensione etc.) la persona anziana è tenuta 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 della persona residente/delegata 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 infruttifera pari ad una mensilità e verrà restituita entro e non oltre 30 giorni dalla data in cui viene lasciato il posto occupato (per gli utenti privati).



Residenza

“Valgioie”

Via Valgioie, 39
10146 Torino (TO)

Tel. 011 77 70 861

Fax 011 77 28 505

valgioie@silverage.it