

## CARTA DEL SERVIZIO (provvisoria primi 3 mesi)

### RAF Tipo B - GRANGIA - Torino

2020-2021

Via Ricaldone 34 — 10136

Torino Tel. 011/18821002

Fax 011/ 18821002

email: [esserci@esserci.net](mailto:esserci@esserci.net) -

[direzione@rsasantarita.com](mailto:direzione@rsasantarita.com)

PEC: [cascinagrangia@legalmail.it](mailto:cascinagrangia@legalmail.it)

[cooperativaesserci@pec.it](mailto:cooperativaesserci@pec.it)

#### **Premessa: perché' la carta dei servizi**

La carta dei servizi è uno strumento informativo indispensabile creato soprattutto per i pazienti ed i loro familiari.

Lo scopo per cui è stata redatta la Carta dei servizi è quello di fornire un agevole strumento di consultazione ove trovare - tra le altre cose - tutte le informazioni inerenti le prestazioni erogate all'interno della Residenza.

Essa garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche.

La Carta dei servizi inoltre divulga informazioni essenziali per la conoscenza approfondita della situazione educativa e assistenziale e per questo vuole essere uno stimolo continuo al miglioramento. Saranno infatti sempre ben accetti i consigli sia dei parenti che degli operatori stessi, utili per la crescita professionale e per il conseguimento del nostro principale obiettivo: lo star bene.

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza (impiego delle risorse disponibili nel modo più razionale ed oculato possibile) e di efficacia (allo scopo di produrre i massimi risultati in termini di benessere degli utenti).

Il modello educativo-assistenziale è finalizzato a riportare la persona e i suoi bisogni al centro del sistema e della rete dei servizi, cercando il più possibile di giungere ad una sempre maggiore flessibilità e dinamicità, fermi restando i requisiti strutturali e la presenza di personale qualificato all'interno della Struttura.

#### **Linee guida**

La gestione complessiva della struttura tiene conto e valorizza come obiettivi quelli di rendere la Struttura un luogo:

- orientato ad interagire con il territorio
- adatto a sviluppare incontri per tutta la comunità dei cittadini

È importante sottolineare come gli interventi debbano essere mirati spesso non solo all'ospite, ma anche ai suoi familiari, che devono essere una

presenza pressoché costante nella "vita" del Nucleo per le persone con disabilità.

Il rispetto delle prestazioni viene garantito attraverso:

- o puntuale organizzazione delle attività
- o formazione ed aggiornamento del personale
- o coinvolgimento dell'utente, della famiglia e dei volontari

#### **Presentazione della struttura / Ente gestore e contesto territoriale**

La Cascina Grangia s.r.l. è una società che ha come oggetto sociale la gestione di case di riposo e cura per anziani e altre strutture socio sanitarie affini alle medesime. Nasce nel 2011 per volontà dell'attuale socio di maggioranza la "casa di ospitalità e cura san vincenzo s.r.l." di acquisire e sviluppare, in collaborazione con la città di Torino, l'area denominata "cascina grangia" che era rimasta abbandonata per oltre 20 anni. La volontà della Cascina Grangia è di gestire le strutture realizzate (oltre alla r.a.f. disabili grangia anche la attigua r.s.a. Santa Rita da 134 posti letto) in maniera familiare in modo che le persone che si trovano ad affrontare una situazione di disabilità possano sentirsi in un ambiente che li protegge e che continua a garantire lo stesso livello di assistenza ricevuto dalla famiglia di provenienza.

Per sviluppare la gestione la Cascina Grangia s.r.l. ha affidato la gestione in global service alla cooperativa San Giuseppe Moscati s.c.s. Una cooperativa attiva dal 2012 nella gestione di strutture per anziani. Tale cooperativa è nata da alcuni soci che già operavano nel settore delle r.s.a. e che hanno intrapreso questa nuova iniziativa per rispondere al crescente bisogno di assistenza della società moderna. Punto di forza della cooperativa è la continuità gestionale e la stabilità della base sociale e lavorativa. Tali elementi sono fondamentali per garantire ai disabili e ai loro familiari di riporre la fiducia in una organizzazione capace. All'interno della r.a.f. grangia la gestione del servizio infermieristico e dei servizi ausiliari (pulizie, lavanderia, manutenzione) sono a carico della cooperativa Moscati per garantire le corrette sinergie economiche con la r.s.a. Santa Rita ricompresa nello stesso edificio.

**Le attività educative e di assistenza socio-sanitaria sono state affidate alla cooperativa "ESSERCI", una Cooperativa Sociale che si occupa di servizi socio-sanitari ed educativi. E un'organizzazione senza scopo di lucro i cui obiettivi prioritari sono:**

- Promuovere la cultura della solidarietà, dell'integrazione e della partecipazione sociale
- Porre in atto strategie di prevenzione, di riabilitazione e di recupero del disagio
- Aumentare la qualità della vita delle persone in difficoltà.

Nasce nel 1986 da persone che scelgono i valori e le logiche della cooperazione sociale per rispondere ai bisogni della comunità locale.

La scelta della formula della cooperativa è per ESSERCI molto importante, in quanto riteniamo che sia lo strumento più idoneo per coniugare alcune variabili quali la solidarietà e la strutturazione del sistema di protezione sociale, con formule organizzative efficienti, gestite in modo democratico che tengano conto della partecipazione e della collaborazione tra le persone.

Oltre ai valori della cooperazione sociale, ESSERCI promuove quelli della centralità della persona, dell'accoglienza, della solidarietà e del rispetto della diversità, con l'obiettivo di offrire pari opportunità e diritti alle fasce socialmente più deboli.

Dal 1994 in essa è attiva l'area disabili che convoglia le energie e le risorse dei diversi servizi che si occupano di disabilità all'interno della cooperativa facendosi promotrice di nuovi spunti di riflessione e alimentando nuove percorsi e progetti.

La Cooperativa opera nella Città di Torino e nella Provincia di Torino. La sua sede amministrativa è in via della Consolata 8 tel. 011/065.88.90 e-mail [esserci@esserci.net](mailto:esserci@esserci.net)

### **La RAF Grangia**

È una struttura di nuova costruzione che mette al centro la persona, i suoi bisogni sanitari sociali e di relazione. Il presidio progettato per lo spazio RAF Cascina Grangia a Torino include la realizzazione di una RAF tipo B composta da 2 nuclei da 10 posti ciascuno da destinare prevalentemente a persone con disabilità congenite gravi e gravissime, disabilità acquisite conseguenti ad eventi traumatici di varia natura e disabilità gravi di ordine neurologico (sclerosi multipla SM, sclerosi laterale amiotrofica SLA, ...). Si accolgono dunque persone con minime autonomie e limitate capacità relazionali e sociali. L'attività residenziale offerta si caratterizza per un elevato grado assistenziale e sanitario. Gli interventi vengono determinati sulla base di un progetto multifunzionale personalizzato.

Si sviluppa su di un unico piano a livello terra e dispone di due nuclei indipendenti in grado complessivamente di disporre di 20 posti letto. La sintesi della suddivisione dei posti letto è riportata nello schema seguente: nucleo A con 5 camere doppie, nucleo B con 4 camere doppie e 2 singole.

È autorizzata al Funzionamento quale RAF per disabili (tipo B)

Si configura come nucleo dalla vocazione prevalente alla pluridisabilità. La presente carta dei servizi viene rielaborata dopo 3 mesi dall'inserimento degli ospiti, con il contributo di questi ultimi e delle loro famiglie, successivamente ogni 2 anni, ed è disponibile on line sul sito di Grangia SRL e di Esserci SCS.

### **Dove siamo:**

RAF Grangia di Torino è situata in Via Ricaldone 34 ed è annessa alla RSA Santa Rita, struttura di nuova costruzione.

La Struttura, trovandosi in Torino, è facilmente raggiungibile dalla città con i mezzi pubblici.

La stazione ferroviaria di riferimento è Torino Porta Nuova

Le linee GTT utilizzabili per raggiungere la struttura sono le seguenti:

- 55

- 58



La struttura recepisce e traduce operativamente l'indicazione della Commissione U.M.V.D. (unità multidisciplinare di valutazione della disabilità) competente per il territorio, provvedendo all'elaborazione del progetto individuale.

Le fasi che portano all'ammissione di un nuovo utente sono:

- o visita presso domicilio o struttura ospitante al fine di avere una conoscenza diretta dei parenti e delle necessità dell'utente
- o visita da parte del futuro utente della struttura
- o inserimento a seguito di colloqui con parenti e operatori di riferimento dell'inviante
- o analisi delle proposte dell'U.M.V. D.
- o periodo di osservazione, raccolta di tutte le informazioni fornite dai vari operatori o parenti oltre che dall'osservazione diretta su schede del Sistema Qualità
- o stesura del Progetto Individualizzato

I documenti richiesti necessari all'ammissione sono:

- o Certificato di residenza
- o Documento di Identità valido (fotocopia)
- o Fotocopia eventuale Verbale di invalidità
- o Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale)
- o Certificato esenzione ticket (originale)
- o Documentazione sanitaria recente se in possesso (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc.)
- o Disposizioni UMVD
- o Prescrizione e somministrazione farmacologia da parte del Medico di Medicina Generale o dal Sanitario della struttura di provenienza dell'utente
- o Indirizzo e recapito telefonico del Tutore, Curatore o Amministratore di Sostegno o Delegato e, se esistente, di almeno un altro parente (fotocopia eventuale disposizione di tutela). Se l'utente è soggetto a provvedimento di tutela è necessario consegnare alla struttura il consenso informato del Tutore a effettuare esami e cure mediche ospedaliere in caso di necessità.
- o Dichiarazione sulla struttura pubblica e/o privata ove ricoverarsi se non si volesse usufruire dell'Ospedale di zona ad eccezione del caso di emergenza.

Occorre, altresì, presentarsi con una dotazione di farmaci in uso in quantità sufficiente per una Settimana e con gli eventuali presidi in uso.

Ogni nuovo utente viene registrato, ai sensi di legge, sul registro informatico e-personam delle persone alloggiate.

#### Procedure di inserimento dell'utente

All'arrivo in struttura, l'Utente viene valutato circa le sue condizioni generali dall'équipe multi disciplinare; in particolare si cerca di conoscerne le abitudini, la storia di vita e le aspirazioni. Si raccolgono le informazioni circa il suo stato di salute e si imposta la terapia.

Il costante monitoraggio di ogni utente avviene attraverso la progettazione del PI (Piano Individualizzato) e in accordo con l'Unità Multidisciplinare di Valutazione della Disabilità.

Nel caso in cui la struttura non si riveli adeguata al mantenimento dell'assistenza e della cura all'utente, la dimissione verrà concordata, con i competenti Servizi sociosanitari.

Procedure e tempi di preavviso e di disdetta reciproca e modalità di dimissione degli utenti

Il rapporto giuridico che si instaura tra la Residenza e l'utente è a tempo indeterminato, salvo disdetta tra le parti.

Il rapporto inizia con la data di inserimento in struttura comunicata dall'ASL e dal Comune di Torino.

Le dimissioni sono sempre concordate tra:

- o Ospite/Familiari/Tutore
- o Ente pubblico inviante
- o Coordinatore RAF

Al momento della dimissione sarà consegnata la seguente documentazione:

- o Relazione del MMG con indicazione della terapia farmacologica attuale
- o Relazione clinica dell'equipe curante
- o Copia della diagnostica effettuata durante la permanenza in Struttura
- o Documenti personali consegnati all'ingresso (es. tessera sanitaria)

#### **Organizzazione:**

**Giornata tipo:** sveglia 7:30/8 (igiene, vestizione somministrazioni delle terapie eventuali);

-entro le ore 9 colazione e condivisione della scansione della giornata

-riordino cucina e stanze insieme agli ospiti

-ore 10/10:30 uscite ed inizio di attività (laboratori, interventi individualizzati)

-11:30/12 condivisione dei preparativi del pasto(pranzo) con gli ospiti

-12:30 pranzo (somministrazioni eventuali terapie)

-13:30 riordino cucina e sala da pranzo con la collaborazione degli ospiti inseriti nella turnazione segue igiene ospiti, relax,

- 16:00 attività esterne o interne

-18:30-19 condivisione dei preparativi del pasto(cena) con gli ospiti (somministrazioni eventuali terapie)

-19:30 cena e riordino degli spazi con la collaborazione degli ospiti

-20:30/21 igiene e momento relax

-entro le 23:00 riposo notturno.

**Attività diurne durante la settimana:** sono previste attività occupazionali e riabilitative a cadenza settimanale, l'utilizzo di impianti sportivi di zona, uscite organizzate sul territorio (esplorazione della città, delle risorse disponibili ecc.), laboratori interni alla struttura (musicoterapia, giardinaggio, cura del sé, cucina, da definire in base alle peculiarità e dei desideri degli ospiti).

**Fine settimana:** è previsto in accordo coi servizi inviati e con le famiglie, la possibilità del rientro in famiglia nel fine settimana quindi in funzione della presenza degli ospiti si struttureranno le giornate. Per favorire e costruire il clima comunitario e la maggior partecipazione nel fine settimana (da intendersi dal venerdì alla domenica) si esploreranno uscite serali e serate a tema, momenti di condivisione con le famiglie

(pasti condivisi, uscite ecc.) e con altre figure di riferimento per gli ospiti.

**Articolazione delle attività nell'arco dell'anno e gestione del periodo estivo:** Nel corso dell'anno si struttureranno dei momenti di incontro e condivisione con le famiglie e la rete, in occasione delle festività (Natale, Carnevale, Pasqua, l'inizio della primavera e dell'autunno). Si struttureranno dei soggiorni estivi della durata complessiva di 7 giorni in località e periodi da definire in base alle peculiarità degli ospiti presenti.

#### **Gli staff dirigenziali e operativi**

L'organizzazione della RAF Grangia è così rappresentata:

<b>Ente gestore</b>	Grangia srl
<b>Legale Rappresentante</b>	Andrea Garoglio
<b>Ente in subappalto</b>	Esserci scs
<b>Legale Rappresentante</b>	Daniela Ortisi
<b>Direttore Sanitario</b>	Selezione in corso
<b>Coordinatore RAF</b>	Selezione in corso

Il coordinatore si occupa di coordinare e supervisionare il personale ed in particolare il personale socioassistenziale, educativo ed ausiliario.

La Direzione sanitaria coordina e supervisiona il personale medico, infermieristico e riabilitativo.

#### **Il personale in servizio è così composto:**

4 educatori di cui uno con funzioni di coordinamento (con monte ore adeguato ai minutaggi richiesti)

12 Operatori Socio Sanitari (OSS) (con monte ore adeguato ai minutaggi richiesti)

1 direttore sanitario

2 tecnico specialistici

1 infermiere (con monte ore adeguato ai minutaggi richiesti)

2 consulente attività (con monte ore adeguato ai minutaggi richiesti)

#### **Personale amministrativo:**

L'ufficio amministrativo è all'interno della RSA Grangia. Gli impiegati amministrativi si occupano di pratiche burocratiche (ordini, fatturazioni,

ecc.), di rapporti con altri enti (Aziende sanitarie, Comuni, ecc...) e gestiscono i contatti con il pubblico.

#### **Assistenza medica:**

L'utente è tenuto ad indicare, all'ingresso nella Residenza, il nominativo del M.M.G convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale e delle cui prestazioni intende avvalersi; il medico di medicina generale è consigliabile cambiarlo scegliendo tra i componenti dell'équipe operante in Struttura.

La Residenza fornisce i necessari supporti logistici, gli ambulatori per le visite ed il collegamento con i servizi ordinari e specialistici della A.S.L. di competenza.

In caso di affezione che richieda appropriata assistenza ospedaliera o cure mediche intensive e specialistiche, ad insindacabile giudizio del Medico Curante, avvisato, ove possibile, il Tutore o l'Amministratore di Sostegno, l'utente sarà trasferito presso un idoneo luogo di cura.

#### **Riabilitazione/mantenimento psicofisico:**

o Riabilitazione, riattivazione e attività motorie: la palestra è ubicata al piano interrato della RSA adiacente alla RAF ed è attrezzata con parallele, scale didattiche, cyclette, lettino per trattamenti individuali, palloni bobath e piccoli attrezzi. Il pavimento è in pvc per attutire eventuali cadute, così come il rivestimento delle pareti. All'interno della RAF è presente una zona attività che verrà utilizzata a seconda dei progetti individuali degli utenti.

o Servizio di psicologia: questa figura professionale si occupa di evidenziare, valutare e trattare eventuali problemi cognitivi, affettivi e relazionali attraverso colloqui individuali, utilizzo di test neuropsicologici, osservazione e conduzione di attività di gruppo. In seguito alle valutazioni predispone gli interventi di sostegno per il recupero o il mantenimento delle abilità cognitive e relazionali e offre uno spazio di ascolto ed elaborazione. Offre, quando necessario, consulenza e sostegno ai familiari degli utenti e al personale presente in Struttura. Ove necessario collabora con i servizi del territorio.

#### **Convenzione e rapporti con associazioni per favorire l'integrazione**

La Residenza è ambiente e luogo prezioso delle opportunità e degli scambi; essa si muoverà per attivare le reti allargando il cerchio a tutti gli spazi e le risorse (famiglie, associazioni, istituzioni del territorio). Attualmente sono in essere convenzioni con l'Università di Torino, alcuni Enti Formativi territoriali e con Ufficio del Servizio Civile.

#### **Presenza di volontari**

Nella nostra metodologia il coinvolgimento dei volontari è considerato attività strategica e prevede anche la massima valorizzazione dei familiari degli ospiti in modo da supportare e facilitare con modalità altre la loro l'integrazione.

#### **Gestione dell'emergenza**

Si intende per emergenza una situazione che si discosta dalla gestione ordinaria del servizio o un evento che richieda un intervento urgente e non programmato. Nella Comunità le emergenze riscontrabili possono essere di tipo: organizzativo, sanitario, educativo, assistenziale. Il coordinatore del servizio mette in atto le azioni correttive necessarie alla risoluzione del problema, per evitare interventi inutili e per prevenire ulteriori rischi aggiuntivi e informa famiglie e Servizi territoriali interessati.



Il personale della RAF Grangia è stato formato - ed è costantemente aggiornato - ad affrontare qualsiasi tipo di emergenza dovesse capitare nella struttura (incendi, terremoti, ecc).

All'uopo è stato redatto un piano di sicurezza e di gestione delle emergenze, ai sensi del quale è stata nominata una squadra di emergenza coordinata dal Coordinatore o in Sua assenza da personale preposto.

Tale squadra è preposta all'evacuazione degli occupanti i locali interessati dell'emergenza nonché alla chiamata dei soccorsi necessari. Inoltre, la Struttura ha in dotazione una serie di impianti ed attrezzature (sistema di allarme, impianti di rilevazione e segnalazione automatica degli incendi, impianti di spegnimento automatico, mezzi portatili da incendio, impianti elettrici di sicurezza, porte ed elementi di chiusura resistenti al fuoco, coperte ignifughe, maschera antifumo, guanti per protezione termica, calzature di sicurezza), utili a prevenire e/o fronteggiare nel modo più efficace possibile situazioni di pericolo.

#### **Cuochi e personale di cucina:**

Il centro di cottura è all'interno dell'adiacente RSA Santa Rita. Si occupano della preparazione dei pasti, garantendo anche diete personalizzate in base alle singole esigenze e patologie.

#### **Modalità di gestione della mensa:**

È obiettivo della Residenza favorire la condivisione, quanto più possibile della quotidianità ed in tal senso si ritiene importante che lo sporzionamento dei pasti, come i piccoli approvvigionamenti, nel rispetto di esigenze sanitarie specifiche, sia effettuata dagli operatori in collaborazione con gli ospiti (in base alle loro specifiche abilità). Per ottimizzare la gestione e l'organizzazione verranno strutturati dei menù nel rispetto delle indicazioni del Dipartimento della prevenzione S.C. Igiene degli Alimenti e delle specifiche indicazioni dietologiche quando presenti. I menù saranno consultabili in cucina/sala da pranzo, ufficio.

#### **Modalità gestione lavanderia.**

La gestione della biancheria degli ospiti e della struttura verrà effettuata internamente dal personale secondo le procedure previste con l'ausilio degli elettrodomestici preposti per il lavaggio e l'asciugatura ed eventuale stiratura, nel locale preposto al piano inferiore. Mettendo in atto le procedure atte ad impedire la contaminazione della biancheria sporca con quella pulita ed individuare il corretto ciclo di lavaggio in base ai tessuti.

#### **Servizio parrucchiere e podologo:**

Il centro estetico è all'interno dell'adiacente RSA Santa Rita. Compreso di 1 taglio/piega a phon al mese con preavviso dell'utente o su richiesta. Nel caso di pedicure tale intervento è compreso una volta al mese, ma solamente a fine curativo (calli, duroni, ecc...).

#### **Conforto religioso**

È presente una cappella dove viene celebrato il culto cattolico una volta alla settimana. Viene garantita, nelle forme compatibili con le regolari funzioni della struttura stessa, l'assistenza spirituale degli Ospiti. In analogia a quanto previsto dal Protocollo di intesa tra la Regione Piemonte e la Conferenza Regionale Piemontese di cui alla Delibera della Giunta della Regione Piemonte n.22-24597 del 13/05/1998, la Struttura ha concordato con l'ordinaria Diocesano di competenza le modalità per assicurare il servizio di assistenza religiosa regolato tramite apposita convenzione. L'Utente, o il familiare in sue veci, può richiedere anche in

altri momenti l'assistenza religiosa, anche di culti diversi da quella cristiano-cattolica.

#### **Modalità di incontro ospiti famiglia**

La comunità è aperta alle visite delle famiglie che dovranno essere concordate con l'equipe, ed effettuate negli spazi messi a disposizione a tale scopo, nel rispetto delle esigenze degli ospiti presenti.

#### **Modalità d'individuazione dei referenti per ogni persona inserita e della periodicità d'incontro con i familiari /tutori.**

Ogni ospite verrà assegnato un referente educativo e socio sanitario in modo da permettere una presa incarico completa della persona, gli incontri con i familiari/tutori avranno una cadenza che potrà variare in base alle esigenze dell'ospite.

#### **Modalità d'incontro dell'equipe.**

Con i titolari socio educativo sanitari degli Enti Inviati si concordano incontri periodici di programmazione e verifica da svolgersi presso la struttura o nelle sedi dei Servizi Sociali. Partecipano a tali incontri oltre ai diretti interessati anche i familiari/tutori degli ospiti.

#### **Modalità di gestione e tutela della privacy**

La Esserci scs è titolare del trattamento dei dati che sono raccolti, trattati e archiviati per via manuale e/o col supporto di mezzi informatici o telematici nel rispetto della normativa (art. 13 Regolamento UE n. 2016/679). L'ospite o chi per lui al momento dell'ingresso riceverà l'"Informativa al consenso sul trattamento dei dati personali".

#### **Modalità di presentazione dei reclami**

Un atteggiamento di ascolto e di attenzione degli operatori alle esigenze ed ai rimandi dei familiari è alla base dell'agire quotidiano del servizio. Ogni eventuale reclamo o segnalazione di disservizio va comunicato in reception, dove sarà registrato e poi inoltrato al Direttore di Struttura, che valuterà insieme al Responsabile Sistema di Gestione Integrato la soluzione più adeguata al problema emerso.

È presente in reception un "box" per la raccolta delle proposte e la segnalazione delle criticità in forma anonima

#### **Presa in carico**

##### Modalità di ammissione

Per accedere al servizio ci si deve rivolgere ai Servizi Sociali di territorio; gli operatori competenti elaboreranno un progetto individualizzato in accordo con la famiglia. Il centro è disponibile a visite di conoscenza, sarà poi compito dell'Unità Multidisciplinare di Valutazione delle Disabilità (UMVD), commissione deputata ad analizzare il caso dal punto di vista neuropsicologico, psichiatrico, riabilitativo, educativo e sociale, di valutare quale, fra i servizi disponibili, sia più idoneo al soddisfacimento dei bisogni dell'utente. Gli inserimenti potranno attuarsi in presenza di una richiesta formale da parte dei Servizi inviati e con tutta la documentazione prevista dalla Comunità.

##### Modalità di dimissione

Le dimissioni per volontà degli ospiti, devono sempre essere comunicate in forma scritta e devono prevedere un adeguato tempo di preparazione ed accompagnamento per il soggetto interessato e per gli altri ospiti, alla

situazione successiva (rientro in famiglia, inserimento presso altro presidio, o altro)

Qualora, invece, subentrino particolari condizioni di incompatibilità con la vita comunitaria, si provvederà alle dimissioni, previa definizione delle modalità e dei tempi con i Servizi invianti e le famiglie.

#### **Accertamento e versamento della quota dovuta dalla persona**

L'accertamento della retta è determinata (prima dell'inserimento) dal Servizio inviante che definirà la distribuzione delle quote di partecipazione tra i servizi coinvolti (Asl, Comune di Torino) e l'ospite. La quota di partecipazione dell'ospite sarà determinata in base all'indicatore Isee dell'assistito. La Grangia srl emetterà la fatturazione ai destinatari individuati in sede di accertamento.

#### **Cauzione**

La richiesta di accoglienza si intende formalizzata al momento del versamento e relativa accettazione da parte della Direzione della Residenza di una somma pari ad € 150,00 quale fondo farmaci. Tale fondo dovrà essere reintegrato una volta esaurito a fronte di documentazione giustificativa prodotta dalla Struttura.

#### **Prestazioni comprese nella retta**

Vitto completo e adeguato (rispetto di particolari diete su prescrizione medica), servizio di lavanderia e fornitura della biancheria piana, spese per la gestione delle attività e per le iniziative di socializzazione, approvvigionamento dei farmaci e dei presidi sanitari forniti dal SSN e di quelli a carico dell'utente, spese di gestione del servizio e di tutti i servizi generali necessari per la buona funzionalità del presidio/servizio.

#### **Prestazioni escluse dalla retta**

L'abbigliamento, i prodotti per l'igiene personale, le piccole spese di vita quotidiana, i farmaci e gli ausili non erogati dal SSN, i ticket, le parcelle per visite specialistiche.

#### **Consultazioni**

##### Turni degli operatori:

Sono consultabili presso il servizio, la documentazione è conservata nell'ufficio e affissa in apposita bacheca.

##### Organizzazione dettagliata delle attività giornaliere/settimanali:

Attraverso un apposito cartellone che si avvale della comunicazione aumentativa attraverso uso di foto ed immagini si indica le attività della giornata tale organizzazione è consultabile attraverso apposito modello. I progetti e le verifiche delle attività sono consultabili presso l'ufficio del servizio.

##### Menù:

consultabile in cucina/sala da pranzo ed ufficio

##### Elenco associazioni di autotutela:

consultabile presso il servizio nell'apposita bacheca.

#### **Diritti degli ospiti**

La Direzione della residenza e il personale ivi operante hanno la massima attenzione al rispetto dei diritti della persona.

Presso la RAF Grangia si garantiscono:

- o Il Diritto alla vita: ogni utente riceve la tempestiva ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita
- o Il Diritto di cura e assistenza: ogni utente è curato con professionalità e coscienza nel

rispetto delle sue volontà

- o Il 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
- o Il Diritto di protezione: ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni o raggiri
- o Il Diritto di parola e di ascolto: gli utenti della RAF Grangia sono ascoltati dal nostro personale che ha cura di esaudire - se e come sarà possibile - le loro richieste
- o Il Diritto di informazione: ogni utente (o parente, se l'utente non è in grado di discernere) viene sempre informato di ciò che avviene riguardo gli interventi di cui è oggetto
- o Il Diritto di partecipazione: ogni utente (nel limite del possibile) partecipa alle decisioni che lo riguardano; non solo: la persona anziana e i suoi familiari possono partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono un'informazione corretta e costante e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di reclami
- o Il Diritto di espressione: ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni
- o Il Diritto alla critica: ogni persona potrà sempre esprimere liberamente il proprio pensiero, nel limite del rispetto altrui
- o Il Diritto al rispetto ed al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore
- o Il Diritto di riservatezza: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza
- o Il Diritto di pensiero e di religione: ogni persona potrà sempre esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa, senza alcuna discriminazione
- o □La qualità della vita: obiettivi della Residenza sono, oltre alla cura e all'assistenza, il miglioramento della qualità della vita, nell'ambito della cultura della "centralità della persona": l'attenzione viene infatti posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali.