

# CARTA DEI SERVIZI

## DELLA CASA DI RIPOSO “ SALOMON E AUGUSTO SEGRE ” DELLA COMUNITA' EBRAICA DI TORINO

Casa di Riposo Ebraica di Torino  
Via B. Galliani N° 13 - 10125 Torino  
Telefono 011 - 658585  
Fax. 011 - 6691173  
E-mail - [laura.biagiotti@gtsocieta.com](mailto:laura.biagiotti@gtsocieta.com)

## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Casa di Riposo “ Salomon e Augusto Segre” della Comunità Ebraica di Torino è una struttura per anziani ed è ospitata in un edificio di sei piani più un interrato. Nello stesso edificio sono ospitati anche la Scuola Ebraica, al primo piano, e gli uffici amministrativi al piano terra.

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

La struttura non ha un'area di parcheggio interno ma, a pochi passi, c'è il grande parcheggio sotterraneo a pagamento, del mercato di Piazza Madama Cristina.

La Casa di Riposo è accreditata con Determinazione n. meccanografico 2009 9688/019 , approvata il 23/12/2009 ai sensi della D.G.R. 25-12129 del 14 settembre 2009, ed è composta da 2 nuclei R.S.A di 20 posti letto convenzionati con l'A.S.L, ognuno più un nucleo R.S.A di 10 posti letto.

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

Le camere di abitazione, sono 25, tutte a 2 letti, ma su richiesta possono essere utilizzate come singola pagando l'integrazione .

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

L'eventuale abbinamento degli anziani nelle camere a due letti è disposto tenendo in considerazione, nei limiti del possibile, la patologia, la provenienza, il temperamento ed altre eventuali affinità esistenti tra gli anziani stessi.

Qualora l'abbinamento dovesse rivelarsi negativo, è compito della Direzione, di concerto con le Coordinatrici dell'Ente, provvedere all'individuazione di una diversa situazione abitativa, sentendo l'anziano e i suoi famigliari.

Alla sistemazione abitativa inizialmente accettata dall'Ospite, le Coordinatrici dell'Ente possono comunque e in ogni momento, far seguire il trasferimento in altra camera, o in altro posto letto, quando ciò sia richiesto dalla necessità di fornire risposte assistenziali più consone.

La Casa di riposo è gestita dal Consiglio di Amministrazione della Comunità Ebraica e l'organigramma interno è composto da un Direttore, da un servizio infermieristico e di animazione, da operatori socio-sanitari, da personale di cucina, di pulizia e dei servizi generali.

I servizi di assistenza, di cucina e di pulizia sono appaltati a una Cooperativa sociale che li gestisce tramite la propria Responsabile presente in struttura.

## AMMISSIONE E INGRESSO OSPITI

Le ammissioni alla Struttura per i posti letto convenzionati sono curate dall'A.S.L. e sono determinate in base agli indici di servizio previsti dalle normative Regionali vigenti e dietro indicazione dell'Unità Valutativa Geriatrica Territoriale.

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

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

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

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

Prima dell'ingresso degli Ospiti , le camere vengono opportunamente preparate: vengono lavate le tende e le coperte, puliti a fondo materassi e cuscini, poltrone e armadi, vetri e accessori del bagno; qualora lo necessitino, vengono imbiancate anche le pareti. A questo punto l'Ospite può prendere possesso della camera assegnata in perfetto stato di pulizia.

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

Al momento dell'ingresso al nuovo Ospite vengono presentati i diversi operatori, gli altri Ospiti e mostrati i vari ambienti della struttura. Deve sottoscrivere inoltre, per accettazione, unitamente al famigliare di riferimento, il Contratto di Ospitalità e il Regolamento interno della Residenza e presentare i seguenti documenti:

- Documento di Identità valido (fotocopia).
- Codice Fiscale (fotocopia).
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale).
- Certificato esenzione Ticket (originale).
- Documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti).
- Prescrizione e somministrazione farmacologica da parte della Struttura di provenienza, oppure da parte del Medico Curante.
- Dichiarazione del proprio medico di base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità.

Sono inoltre richiesti:

- Dotazione di farmaci in uso in quantità sufficiente per una settimana.
- Eventuali presidi in uso.
- Recapiti telefonici e di abitazione del referente e dei parenti stretti.

Il personale della struttura si comporta in modo che l'Ospite si senta, per quanto possibile, come in casa sua.

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

## SERVIZI OFFERTI

### a) PRESTAZIONE ALBERGHIERA DI VITTO E ALLOGGIO

Nella struttura è presente una cucina interna : il menù è stagionale e mensile su base settimanale ed è concordato con una dietologa, che viene interpellata regolarmente.

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

Il servizio di lavanderia e guardaroba della biancheria generale è appaltato a una ditta esterna, mentre la pulizia degli indumenti facenti parte del corredo personale degli ospiti, è assicurato dall'Ente, in locali adeguatamente predisposti all'interno della struttura.

### b) ASSISTENZA TUTELARE DIURNA E NOTTURNA

La normativa regionale definisce la Residenza Assistenziale Flessibile ( R.S.A) come una struttura finalizzata a fornire accogliimento, prestazioni assistenziali e di recupero a persone in condizioni psico-fisiche di parziale autosufficienza nonché di non-autosufficienza per cause sopravvenute durante il ricovero.

I servizi erogati nella struttura sono quindi studiati con particolare attenzione ai bisogni non solo sanitari, ma anche sociali, relazionali, culturali e riabilitativi dell'Anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che ne valorizzano la dimensione emotiva e psicologica.

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

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

E' riconosciuto all'Ospite il diritto di conoscere le condizioni specifiche attraverso le quali, sia a livello assistenziale che a livello sanitario, il servizio viene reso. La conoscenza è infatti il presupposto fondamentale per quella partecipazione dell'utente (anziani e parenti) riconosciuta dall'Ente come elemento fondante di una politica di qualità del servizio: solo attraverso la conoscenza e l'informazione l'Ospite può infatti influire sulle scelte assistenziali che lo riguardano.

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

l'igiene quotidiana,

la vestizione,

la deambulazione,

l'aiuto nell'assunzione dei pasti,

la sorveglianza e l'osservazione delle condizioni psico-fisiche generali,

Una coordinatrice della cooperativa di servizi organizza e supervisiona l'operato delle OSS.

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

#### c) ASSISTENZA SANITARIA

##### 1) Assistenza medica di base

All'interno del presidio viene garantita l'attività medica di diagnosi e di cura : un medico di base è presente almeno un giorno la settimana e, in caso di necessità, anche in altri giorni.

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

##### 2) Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica viene assicurata da N° 3 Infermieri Professionali, uno a tempo pieno e 2 liberi professionisti, part-time , per i giorni festivi e per le sostituzioni.

L'assistenza infermieristica è organizzata secondo modalità di servizio rispondenti alle esigenze degli ospiti e secondo protocolli di integrazione con il servizio assistenziale.

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

Attualmente la fornitura dei farmaci compresi nel prontuario farmaceutico, dei materiali per la medicazione e dei farmaci in fascia C, è assicurata da una farmacia convenzionata con l'Ente, ma si è in attesa di una riorganizzazione che preveda la fornitura diretta dall'ASL.

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

#### 4) Assistenza medico-specialistica

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

#### d) ASSISTENZA RIABILITATIVA

L'attività di supporto e di consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico per interventi di mobilizzazione e per prestazioni di

assistenza individuale agli ospiti, è svolta da una fisioterapista della struttura per le ore settimanali previste per legge secondo la tipologia degli ospiti.

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

#### e) SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E PODOLOGO

Sia il servizio di parrucchiere che quello di podologo sono svolti a domicilio regolarmente in giorni concordati con la Direzione, come previsto per legge.

#### f) SERVIZI VARI

Viene comperato, per conto degli Ospiti, il giornale quotidiano e viene consegnato nelle camere al mattino. Vengono inoltre comperati capi di abbigliamento e tutto ciò che si dimostri necessario, ove non ci siano parenti in grado di pensarci.

Al fine di agevolare gli ospiti non - autosufficienti, è concesso depositare, in custodia presso la Direzione, denaro contante per le spese di carattere personale o per le emergenze.

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

## g) ASSISTENZA RELIGIOSA

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

### GIORNATA TIPO

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

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

Nel corso della mattinata normalmente vengono alternate alle visite mediche le attività fisioterapiche, le docce assistite ecc. mentre il personale di servizio cura la pulizia e il riordino delle camere, dei servizi e del guardaroba personale.

Il personale di assistenza provvede nel corso della mattinata anche a che gli ospiti non-autosufficienti assumano bevande al fine di una corretta idratazione, come previsto dal mansionario di assistenza.

Il pranzo viene servito alle ore 12,00, come da menù scritto e distribuito settimanalmente ad ogni Ospite.

La dieta è differenziata per chi ha problemi specifici di salute o di masticazione.

Dopo il pranzo gli Ospiti non-autosufficienti vengono messi a letto per il riposo pomeridiano fino alle ore 15,00, ora in cui, dopo le necessarie cure igieniche, vengono riaccompagnati nella saletta per la merenda. Il personale di assistenza provvede anche nel corso del pomeriggio a che gli ospiti non-autosufficienti assumano bevande al fine di una corretta idratazione.

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

Alle ore 17,45 viene servita la cena al primo gruppo di ospiti che hanno bisogno di assistenza più stretta e alle 19,00 viene servita a tutti gli altri; a questa fa seguito l'accompagnamento nelle camere e la messa a letto di coloro che hanno bisogno di aiuto.

Gli Ospiti auto-sufficienti si trattengono nella sala da pranzo a conversare fino all'ora in cui si recano nelle proprie camere a vedere la televisione .



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

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

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

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

## ATTIVITA' RICREATIVE

### a) GEROMOTRICITA'

Da diversi anni si svolge regolarmente come attività, tutti i giorni, un corso di ginnastica collettiva guidato dal fisioterapista.

Mediante queste lezioni si cerca di aiutare l'Anziano ad imparare ad utilizzare al meglio le proprie facoltà residue, accettando i propri limiti, poiché spesso le sue capacità sono compromesse dall'età, anche in assenza di patologie conclamate.

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

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

### b) LEZIONI DI CULTURA EBRAICA

Vengono tenute, settimanalmente, dal Rabbino Capo della Comunità lezioni sulla Storia e sulla Cultura ebraica, specialmente in coincidenza con le Festività Ebraiche.

### c) ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

Nella sala grande della Casa di Riposo sono organizzati dall'Animatrice periodicamente conferenze, concerti, proiezioni di diapositive ecc., sia con la collaborazione di una associazione ebraica femminile, sia di altri volontari.

Settimanalmente vengono poi organizzate, dalla stessa associazione, altre attività culturali nei locali della Comunità, facilmente accessibili per via interna.

Vengono inoltre organizzati regolarmente dall'Animatrice, dei laboratori di manualità a cui partecipano anche i bambini della scuola materna della Comunità, insieme alla maestra, interagendo con gli Ospiti.

Viene inoltre svolta attività di pet-therapy svolta con grande partecipazione e apprezzamento da parte di tutti gli ospiti.

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

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

Con frequenza regolare vengono proposte poi, alcune proiezioni di rubriche culturali tratte dalla televisione, di opere e di film, mediante d.v.d.

## QUALITA' DEL SERVIZIO

Al fine del raggiungimento dell'obiettivo di massima soddisfazione degli Ospiti, nel rispetto delle loro aspettative ed esigenze, quali componenti essenziali della qualità dei servizi erogati, l'Ente aderisce alle linee guida come formulate nella "Deliberazione della Giunta Comunale di Torino" del 26/11/2002, qui di seguito elencate:

1) Valutazione dei problemi e dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali degli Ospiti, tramite l'osservazione quotidiana da parte delle figure professionali preposte; cui fanno seguito la stesura e il costante aggiornamento dei Piani di Assistenza Individuali di ogni Ospite.

2) Cura dell'aspetto dell'Ospite: supervisione quotidiana dell'abbigliamento e di tutte le relative componenti in relazione alla stagione e all'igiene personale.

3) Adozione di specifiche linee guida , procedure e regolamenti interni (protocolli) come strumenti di supporto per attuare e verificare il lavoro svolto quotidianamente concernenti indicatori di cura, igiene e prevenzione.

4) Procedura controllata per la trasmissione delle informazioni socio-sanitarie: le informazioni relative alle prestazioni ordinarie vengono fornite agli Ospiti e ai loro familiari dal personale assistenziale e infermieristico ; le informazioni relative all'organizzazione del servizio, alla gestione del personale, alla natura delle prestazioni erogate , sono fornite dalla Direzione o dalla Coordinatrice del servizio infermieristico ; le informazioni relative a questioni di particolare rilevanza sanitaria vengono date dal Medico della Struttura .

5) Orario di visita degli Ospiti libero dalle ore 8.00 alle ore 19.00, con riguardo agli orari di riposo e fatte salve situazioni di emergenza.

6) Riconoscimento degli operatori tramite targhette di plastica riportanti nome e qualifica professionale.

7) Presenza di menù tipo mensile su base stagionale, approvato e vidimato dall'ASL TO1, a volte arricchito in occasioni festive, o saltuariamente modificato per impreviste esigenze di servizio.

## PROGRAMMAZIONE

Sono previste migliorie e integrazioni quando la situazione lo richieda, riguardo agli aspetti organizzativi e gestionali: le richieste di miglioramenti o cambiamenti, fatte dagli Ospiti, vengono valutate dai Responsabili dei vari settori operativi e , ove ritenute valide , messe in atto direttamente; mentre le richieste più rilevanti vengono inoltrate al Consiglio di Amministrazione per gli eventuali provvedimenti. conseguenti; inoltre sono previste indagini di soddisfazione delle persone ospitate e/o familiari mediante questionari riunioni e colloqui personali .