

## **PENSIONATO REGINA ELENA**

Via Pinerolo, 61 – 10060 Pancalieri (TO)  
Tel. 011.9734109

E mail: [info@reginaelena.org](mailto:info@reginaelena.org)  
[privacy@reginaelena.org](mailto:privacy@reginaelena.org)  
PEC: [reginaelena@pec.it](mailto:reginaelena@pec.it)

C.F.: 85002310010 – P.Iva: 05884040014



# CARTA DEI SERVIZI

DATA 28/03/2025	Rev. 01
-----------------	---------



## *R S A - Residenza Sanitaria Assistenziale*

---

**Benvenuti al Pensionato Regina Elena:**

**La Nostra Casa, il Vostro Luogo di Benessere!**

Cari Ospiti e Familiari,

A volte, la casa che ci ha accolto per anni non è più sufficiente. È il momento di chiedere un aiuto professionale e di ricevere una cura continua. Ecco perché al Pensionato Regina Elena, ci impegniamo ogni giorno a offrirvi non solo un servizio, ma un vero e proprio "home away from home". Non siamo un albergo né una clinica, ma un ambiente caldo, accogliente e familiare, dove ogni persona è al centro dell'attenzione, trattata con il rispetto e la cura che merita.

Ogni giorno, infermieri, suore, assistenti, fisioterapisti e animatori lavorano insieme per garantire il benessere fisico e psicologico dei nostri Ospiti. La nostra giornata è scandita da attività pensate per stimolare la mente, coinvolgere il corpo e mantenere attive le passioni di ognuno, offrendo una vita serena e stimolante. Inoltre, creiamo un ambiente dinamico, dove gli Ospiti sono al centro di una comunità che vive ogni giorno con affetto e allegria.

Questa seconda edizione della Carta dei Servizi non è solo un semplice documento informativo, ma un'opportunità di crescita. Dopo quasi 20 anni di esperienza, abbiamo aggiornato le informazioni riguardo ai diritti e doveri degli Ospiti e ai servizi offerti, affinché possiate comprendere a fondo la nostra filosofia, i nostri metodi e gli obiettivi che ci guidano ogni giorno.

La nostra missione è garantire la qualità della vita degli Ospiti, creando un ambiente familiare dove la cura delle persone è sempre al centro. Ci preoccupiamo anche dei familiari, affinché possano essere parte attiva della nostra comunità. Ogni suggerimento e opinione sono per noi una risorsa fondamentale, perché crediamo che il miglioramento continuo passi anche da voi.

Siamo certi che al Pensionato Regina Elena troverete la cura, l'affetto e l'attenzione che i vostri cari meritano.

Con affetto,

Il Consiglio di Amministrazione

*R S A - Residenza Sanitaria Assistenziale*

Immagini della Residenza per anziani:





## ***R S A - Residenza Sanitaria Assistenziale***

---

### **Cos'è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è un documento che ogni struttura, pubblica e privata, deve redigere per garantire trasparenza e qualità dei servizi offerti. Per il Pensionato Regina Elena, questa carta è un fondamentale strumento di comunicazione, che illustra in modo chiaro i diritti degli Ospiti, i servizi disponibili e gli impegni che ci assumiamo.

La Carta tutela i diritti degli utenti, consentendo loro di monitorare la qualità dell'assistenza e di esercitare il controllo sul servizio ricevuto. Inoltre, rappresenta una guida operativa per il nostro personale, assicurando che ogni attività rispetti i principi di eguaglianza, imparzialità, partecipazione e riservatezza.

Al Pensionato Regina Elena, promuoviamo il coinvolgimento delle famiglie e della comunità per migliorare costantemente la qualità dei servizi. La nostra Carta è anche fondamentale per l'accreditamento della struttura come ente pubblico, confermando il nostro impegno verso un'assistenza di qualità.

### **Presentazione della Struttura**

Il Pensionato Regina Elena si trova nel cuore di Pancalieri, una zona tranquilla ma vicina al centro del paese, facilmente raggiungibile da Carmagnola, Carignano e Torino. La sua posizione strategica permette agli Ospiti di godere di un ambiente sereno, sicuro e immerso nel verde, ma sempre vicino alla vita sociale e ai servizi del paese.

La struttura è autorizzata e convenzionata con l'ASLto5, rispettando gli standard assistenziali richiesti. Con 59 posti letto suddivisi tra persone autosufficienti e non autosufficienti, il Pensionato Regina Elena offre assistenza personalizzata in spazi moderni e ben attrezzati, garantendo il massimo comfort e benessere per ogni Ospite.

### **La Storia del Pensionato Regina Elena**

Le origini del Pensionato Regina Elena risalgono al 1400, quando la Confraternita di San Bernardino si occupava delle necessità assistenziali a Pancalieri. Con il passare dei secoli, la struttura si è evoluta, passando sotto la gestione della Pubblica Amministrazione locale nel 1580 e successivamente ampliandosi. Nel corso dei decenni, ha continuato a crescere, arrivando a diventare oggi una moderna Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (APSP), sempre fedele alla sua missione di assistenza sociale.

### **Obiettivi Assistenziali**

Al Pensionato Regina Elena, ci dedichiamo con passione alla cura degli Ospiti, offrendo assistenza personalizzata per anziani autosufficienti e non autosufficienti. L'obiettivo è garantire il massimo rispetto



## ***R S A - Residenza Sanitaria Assistenziale***

---

della loro dignità e favorire il benessere psicofisico, tenendo conto della loro storia e identità.

Ogni Ospite è al centro del nostro progetto assistenziale, con attività pensate per mantenere l'autonomia e promuovere la socializzazione. Offriamo una vasta gamma di servizi, tra cui riabilitazione, attività culturali, ginnastica dolce e fisioterapia, per mantenere il corpo e la mente attivi. I familiari sono incoraggiati a partecipare alla vita quotidiana, rendendo il Pensionato Regina Elena un punto di riferimento per tutti.

### **Prestazioni e Servizi**

#### Servizi Assistenziali e Sanitari

- ☒ Assistenza quotidiana: supporto nelle attività quotidiane, come l'igiene e la mobilizzazione.
- ☒ Assistenza infermieristica: presenza costante di infermieri per monitorare la salute degli Ospiti.
- ☒ Cura medica: visite periodiche e prescrizioni da medici di base e specialisti.
- ☒ Riabilitazione: fisioterapia personalizzata per migliorare le capacità motorie.

#### Servizi Alberghieri

- ☒ Ristorazione: menù vari e personalizzabili, adatti a tutte le necessità dietetiche.
- ☒ Pulizie e lavanderia: ambienti sempre puliti e biancheria curata.
- ☒ Servizio bar: per gli Ospiti e le loro famiglie, con bevande calde, fredde e snack.

#### Servizi Vari

- ☒ Attività ricreative: laboratori, animazione e incontri sociali.
- ☒ Servizi di parrucchiere e podologo: per garantire benessere e cura personale.
- ☒ Spiritualità: messa quotidiana e momenti di riflessione.

### **Organizzazione della Vita Comunitaria**

La vita al Pensionato Regina Elena è progettata per garantire equilibrio tra assistenza, riposo e socializzazione. Ogni giorno è pensato per offrire momenti di stimolo mentale, fisico e affettivo, rispettando i ritmi individuali degli Ospiti.

#### Una Giornata Tipo

07:00 - 08:00: Risveglio, igiene e vestizione

08:00 - 09:00: Colazione

09:00 - 12:00: Attività varie (animazione, fisioterapia)

## *R S A - Residenza Sanitaria Assistenziale*

---

12:00 - 13:00: Pranzo

13:00 - 15:00: Riposo

15:00 - 18:45: Attività pomeridiane

19:00 - 19:45: Cena

19:45 - 21:00: Preparazione al riposo

### Orari di Visita

Le visite sono sempre benvenute e si svolgono:

Mattina: 08:30 - 12:00

Pomeriggio: 14:30 - 18:30

Le visite durante i pasti e il riposo sono vietate per garantire la privacy e l'igiene.



*R S A - Residenza Sanitaria Assistenziale*

---





### **Protezione dei Dati Personali**

Al Pensionato Regina Elena, la protezione dei dati personali è una priorità. Utilizziamo sistemi sicuri per raccogliere e gestire le informazioni necessarie a garantire un'assistenza ottimale, nel pieno rispetto della normativa vigente (Legge 675/96).



## ***R S A - Residenza Sanitaria Assistenziale***

---

La gestione delle informazioni è strettamente riservata, garantendo sempre la privacy e il rispetto degli Ospiti in ogni fase dell'assistenza.

### **Politiche di Comunicazione**

#### Canali di Comunicazione Diretta

Al Pensionato Regina Elena, riteniamo che una comunicazione trasparente e tempestiva sia fondamentale per mantenere una relazione di fiducia con le famiglie e gli Ospiti. Per questo motivo, offriamo diversi canali di comunicazione diretta:

**Sito Internet:** Il nostro sito web [inserire il link del sito] è una risorsa fondamentale per accedere a informazioni aggiornate sulla struttura, i servizi offerti e per fare domanda di ingresso. È possibile anche consultare le news e le attività programmate.

**Email e Telefonate:** Le famiglie possono ricevere aggiornamenti regolari via email riguardo la salute e il benessere degli Ospiti. Inoltre, il nostro personale è sempre disponibile per rispondere alle richieste telefoniche.

### **Gestione dei Reclami e Feedback**

#### Procedure di Reclamo

Per garantire un servizio sempre migliore, è essenziale che i reclami siano gestiti in maniera trasparente ed efficiente. In caso di insoddisfazione o necessità di chiarimenti, le famiglie possono prenotare un incontro con la Direzione della Struttura o con uno dei membri del Consiglio di Amministrazione (CDA). L'incontro verrà organizzato entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta, al fine di ascoltare e risolvere tempestivamente qualsiasi problematica sollevata. I reclami vengono trattati con la massima riservatezza, garantendo una risposta adeguata e soluzioni appropriate.

### **Partecipazione della Famiglia**

#### **Ruolo Attivo della Famiglia**

La famiglia svolge un ruolo fondamentale nel processo assistenziale. Al Pensionato Regina Elena, le famiglie sono coinvolte attivamente nella cura dei propri cari. In particolare, vengono invitati a partecipare alla definizione e all'attuazione dei piani di assistenza personalizzati. Ogni piano viene sviluppato tenendo conto delle specifiche esigenze fisiche e psicologiche dell'Ospite, e le famiglie possono contribuire con suggerimenti e richieste.

## ***R S A - Residenza Sanitaria Assistenziale***

---

Le famiglie sono anche incoraggiate a partecipare agli eventi sociali e culturali organizzati dalla struttura, creando così un legame forte tra la comunità interna e quella esterna, che favorisce un ambiente stimolante e affettuoso per gli Ospiti.

### **Formazione e Aggiornamento del Personale**

Per garantire un'assistenza di qualità, il personale del Pensionato Regina Elena segue programmi di formazione continua, incentrati su nuove tecniche assistenziali, aggiornamenti sulle normative sanitarie e l'introduzione di tecnologie innovative per migliorare la cura e il benessere degli Ospiti. La formazione coinvolge tutti i livelli del personale, dagli infermieri agli operatori socio-assistenziali, dalle assistenti domiciliari ai membri del CDA, assicurando che ogni membro del team sia preparato a rispondere alle diverse esigenze degli Ospiti.



alamy

www.alamy.com

***"Vi ringraziamo per aver scelto il Pensionato Regina Elena. Siamo onorati di accompagnarvi in questo percorso, impegnandoci ogni giorno per garantire un ambiente di benessere e serenità. La nostra struttura è un luogo di cura e di attenzione, dove la dignità e il rispetto di ogni Ospite sono al centro delle nostre azioni. Con il nostro impegno, lavoriamo per rendere ogni giorno speciale per voi e i vostri cari, perché per noi ogni Ospite è parte della nostra famiglia."***

***Il Consiglio di Amministrazione e tutto lo staff del Pensionato***