

Trifoglio SRL

15121 Alessandria, Piazza G. Ambrosoli nr. 5

Tel. 335/8365324

Iscrizione C.C.I.A.A. di Alessandria: R.E.A. 261824

C.F.-P. IVA e iscrizione reg. imprese: 02510470061

RSA *A Trifoglio*



Via Andorno, 17 – 10153 Torino

Tel. 011/8122565

Fax 011/8122504

e-mail: segreteria@residenzetrifoglio.it

PEC: residenzetrifoglio@pec.it

Carta dei servizi

Premessa: perché la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento informativo indispensabile creato soprattutto per le persone assistite ed i loro familiari.

Lo scopo per cui è stata redatta una Carta dei servizi è quello di fornire un agevole strumento finalizzato alla tutela dei diritti e di facile consultazione ove trovare tutte le informazioni inerenti le prestazioni erogate all'interno della Residenza garantendone la trasparenza dell'operatività.

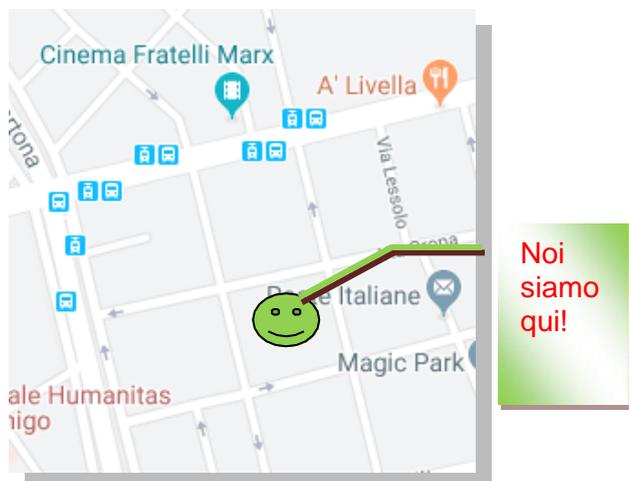
La Carta dei servizi inoltre divulga informazioni essenziali per la conoscenza approfondita della situazione assistenziale e per questo vuole essere uno stimolo continuo al miglioramento. Saranno infatti sempre ben accetti i consigli sia degli utenti che dei parenti che degli operatori stessi, utili per la crescita professionale e per il conseguimento del nostro principale obiettivo: **il benessere collettivo, buone pratiche e mantenimento della dignità degli utenti della Struttura.**

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

Dove siamo

L'RSA IL TRIFOGLIO di Torino è situata in **Via Andorno 17.**

La Struttura dispone di un **ampio parcheggio** interno aperto anche ai visitatori, il cui ingresso è situato presso **Via Mongrando 10/B.**



La Struttura, trovandosi nel cuore di 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: 15-68-77

- ♣ Fermata 575 Andorno
(direzione Coriolano/Cafasso/Cadore)
- ♣ Fermata 576 Andorno
(direzione Brissone/Frejus/Sandre)

L'ASL di competenza è l'Azienda Sanitaria Locale Città di Torino con sede in Via S. Secondo 19 Torino
I Servizi Sociali fanno capo alla Circoscrizione 7 del Comune di Torino.

Presentazione della Struttura

L'organizzazione dell'RSA IL TRIFOGLIO di Torino è così rappresentata:

Titolare Autorizzazione al funzionamento	Trifoglio srl
Legale Rappresentante	Dott. Bruno Paradiso
Direttore Amministrativo	Dott.ssa Sabrina Cannatà
Direttore Sanitario	Dott. Pietro Landra

L'RSA IL TRIFOGLIO è una Struttura di nuova costruzione che mette al centro la persona, i suoi bisogni sanitari sociali e di relazione.

Eroga attività socio-sanitarie in regime di residenzialità a favore di persone non autosufficienti e persone che presentano problematiche riconducibili a sindromi di demenza e comportamentali, che debbano essere aiutate nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana.

La Struttura è suddivisa in 3 palazzine (Varallo, Oropa e Mongrando), ciascuna organizzata su 3 piani. Ogni nucleo ha caratteristiche peculiari per aiutare l'orientamento degli utenti; ogni piano ha una "piazza" con una zona relax dove potersi incontrare.

Il titolare dell'autorizzazione al funzionamento e dell'accreditamento è la società Trifoglio srl, avente sede legale in Piazza G. Ambrosoli n° 5 ad Alessandria.

La Residenza è autorizzata al funzionamento con deliberazione 000499/011A/2014 del 09/07/2014 dell'ASL Città di Torino (ex ASL TO 2).

Il Trifoglio è accreditato presso il Comune di Torino con Determinazione n. 160 del 24/07/2014.

Livelli di Complessità assistenziale presenti presso la Residenza Il Trifoglio:

In riferimento alla Delibera della Regione Piemonte n.45-4248 del 30/07/2012, all'interno delle strutture residenziali e semiresidenziali per anziani non autosufficienti le fasce di intensità assistenziale sono:

RSA TRIFOGLIO		
Fasce assistenziali (intensità prestazioni erogate)	Parametri ass.li di tipo sanitario (minuti/giorno/ut.)	Parametri ass.li di tipo tutelare (minuti/giorno/ut.)
Alzheimer e altre demenze (N.A.T.)	39' (Assistenza infermieristica, riabilitazione/mantenimento psico-fisico)	210' (Assistenza tutelare)
Alta Livello Incrementato (punteggio 12)	46' (Ass. infermieristica, riabilitazione psico-fisica)	134' (Assistenza tutelare)
Alta (punteggio 10/11)	30' (Assistenza infermieristica, riabilitazione/mantenimento psico-fisico)	120' (Assistenza tutelare)
Medio-alta (punteggio 9)	25' (Ass. infermieristica, riabilitazione/mantenimento psico-fisico)	105' (Assistenza tutelare)

Media (punteggio 7/8)	18' (Ass. infermieristica, riabilitazione/mantenimento psico- fisico)	87' (Assistenza tutelare)
Medio-bassa (punteggio 6)	13' (Ass. infermieristica, riabilitazione/mantenimento psico- fisico)	82' (Assistenza tutelare)
Bassa (punteggio 5)	8' (Ass. infermieristica, riabilitazione/mantenimento psico- fisico)	72' (Assistenza tutelare)

La mission

Una delle peculiarità del lavoro all'interno della RSA IL TRIFOGLIO è quella di operare e sviluppare una gestione progettuale attraverso:

- ♣ **La messa in atto dei principi di equità, eguaglianza, partecipazione, accessibilità trasparenza**
- ♣ **Interazione e cooperazione con gli stakeholder esterni (portatori di interessi)**
- ♣ **Buone pratiche**
- ♣ **Il confronto e sviluppo** delle esperienze e competenze delle figure professionali.

L'elemento che contraddistingue la RSA IL TRIFOGLIO nella gestione delle attività è l'organizzazione del lavoro; in essa infatti si esplicitano le funzioni assistenziali di ogni figura professionale, con la precisa scansione temporale degli interventi di assistenza giornaliera, garantita ad ogni utente – nel rispetto dei parametri dettati dalla normativa vigente (Delibera Giunta Regione Piemonte n. 45-4248 del 2012, Delibera Giunta Regione Piemonte n. 42-8390 del 2008) e calibrata sulle singole necessità. La specificità di ogni singolo intervento garantisce che tutti i percorsi assistenziali siano individualizzati e con denominatori comuni che si sviluppano:

- ♣ Nella stimolazione delle abilità residue dell'anziano, impegnandosi a preservarne, per quanto possibile, l'autonomia e favorendo l'espressione del suo libero arbitrio
- ♣ Attraverso un continuo coinvolgimento emotivo, psicologico, fisico-riabilitativo e socio – relazionale
- ♣ Nel rispondere alle esigenze, alle aspettative ed agli adattamenti sia dei singoli che del gruppo, in un ambiente strutturato e predisposto a vari elementi e livelli estetico – funzionali
- ♣ Nel garantire pari opportunità di accesso ai vari servizi, al fine di promuovere il benessere di tutti gli utenti, senza distinzione alcuna, assicurando servizi e prestazioni di pari livello qualitativo

La gestione complessiva della struttura quindi, tiene conto e valorizza come **OBIETTIVI** quelli di rendere la Struttura un luogo **"aperto"**:

- ♣ **Teso a interagire con il territorio**
- ♣ **Atto a possibili incontri per tutta la comunità**
- ♣ **Un ambiente protesico**, inteso come **ambiente** che stimola serenità, stempera lo stress e le paure, aiuta a ritrovarsi e a ritrovare l'ambito che la nostra mente mantiene come "famigliare". Il luogo adatto a consentire al personale il massimo dell'operatività e della produttività. Quello **"PROTESICO"** è un ambiente predisposto per rispondere alle esigenze di tutti gli anziani e a rispondere in maniera più adeguata al tema delle disabilità in genere.

Di seguito elenchiamo tutte le figure professionali presenti all'interno della struttura:

La Direzione e il Direttore Sanitario:

Hanno responsabilità gestionali, strategiche nonché etiche, promuovono e governano l'applicazione di procedure atte a perseguire gli obiettivi della mission. Mettono in atto una supervisione costante sulla gestione generale della Struttura relativa al modello organizzativo- clinico-assistenziale definito, vigilano nelle proprie aree di competenza seguendo in prima persona i vari programmi di lavoro di tutte le figure professionali coinvolte. Prestano attenzione a modelli innovativi assistenziali volti ad un continuo miglioramento e gestione dei processi. Attuano un monitoraggio costante dei risultati raggiunti capaci di rispondere alle esigenze della Persona assistita e della famiglia.

Coordinatore Infermieristico:

Coordina l'attività del personale assistenziale: Infermiere, Operatore Socio Sanitario. Pianifica la gestione e il controllo della documentazione sanitaria ed assistenziale, applica le procedure, condivide le strategie organizzative con la direzione ed il Direttore sanitario, supervisiona al mantenimento di una assistenza di qualità e verifica i risultati. È l'anello di collegamento tra i residenti, la famiglia, i MMG, partecipa alla stesura del Piano Assistenziale Individuale (PAI) e alla sua realizzazione.

Infermieri:

Sono **responsabili dell'assistenza generale alla persona assistita**, mettono in atto competenze: clinico-assistenziali applicando buone pratiche nel rispetto delle procedure previste, sono in grado di esercitare la presa in carico della Persona assistita; valutano e gestiscono i bisogni assistenziali dell'anziano, possiedono conoscenze e abilità nell'assistere persone con demenza e nel gestire le emergenze cliniche; valutano i risultati relazionali: hanno la capacità di indagare la dimensione psicologica dell'utente per supplire alle difficoltà di comunicazione/interazione verbale, stimolando e aiutando la Persona a mantenere le capacità residue. Operano in un'équipe di tipo organizzativo: con il Direttore sanitario i MMG e altre figure, partecipano alla definizione del progetto di cura PAI, supervisionano e assegnano interventi assistenziali all'Operatore Socio Sanitario e ne verificano i risultati.

Psicologi:

Effettuano colloqui personali con gli utenti della Struttura, i parenti e il personale che lavora in Struttura. Collaborano alla stesura e realizzazione dei PAI. Al bisogno, interviene una psicologa esperta in geromotricità.

Fisioterapisti:

I loro interventi riguardano l'area riabilitativa e l'ambito psicomotorio. Collaborano alla stesura e realizzazione dei PAI.

Animatori:

Si occupano di progettare e gestire attività di carattere educativo, culturale e di intrattenimento. Curano gli aspetti organizzativi, la programmazione delle attività, feste ed eventi, l'allestimento degli spazi e il materiale necessario allo svolgimento delle iniziative. Attraverso laboratori creativi, uscite e spettacoli, attività educative, iniziative legate ad eventi particolari o stagionali, offrono occasione di socializzazione e integrazione, di crescita personale e culturale gestendo direttamente le attività o coinvolgendo altre figure professionali su interventi specifici.

Terapisti occupazionali:

Puntano al recupero e al mantenimento del maggior grado di autonomia possibile della quotidianità tramite l'occupazione, intesa come attività significative per la persona che si compiono nell'arco della giornata (*Activity Daily Life* e tempo libero).

Referente OSS delle attività assistenziali:

È presente in orario diurno nel nucleo/i di assistenza; collabora con tutte le figure professionali, è il punto di riferimento del personale OSS e del personale ausiliario. Ha il compito di vigilare su continuità e uniformità delle prestazioni assistenziali di base e riferisce all'infermiere e coordinatore infermieristico ogni eventuale criticità.

OSS e personale addetto all'assistenza:

Il personale OSS è presente 24 ore su 24. È la figura di supporto all'Infermiere e con altre figure professionali, partecipa all'assistenza della Persona assistita.

L'assistenza agli utenti viene erogata sulla base di quanto riconosciuto come buona pratica assistenziale da parte delle evidenze scientifiche; gli OSS mettono quindi in atto interventi nel rispetto delle norme etiche, in funzione alle proprie competenze su indicazioni scritte, erogano le prestazioni di cura e assistenza alla persona assicurando:

- ♣ La soddisfazione delle esigenze primarie
- ♣ La messa in atto di abilità relazionali, rapportandosi con i residenti in maniera umana e personale;
- ♣ L'aiuto nello svolgimento delle normali attività;
- ♣ La corretta esecuzione degli interventi igienico-sanitari di semplice attuazione, in collaborazione con il personale sanitario.

Personale ausiliario:

Svolge mansioni di pulizia ordinaria, straordinaria, igiene ambiente, servizio di lavanderia e manutenzione.

Cuochi e personale di cucina:

Si occupano della preparazione dei pasti, garantendo anche diete personalizzate su prescrizioni mediche e dietologiche in base alle singole esigenze e patologie.

Per l'erogazione e controllo del servizio di mensa, si verifica costantemente l'applicazione del

sistema HACCP e lo stato di ordine e di pulizia dei locali secondo le procedure e protocolli specifici a garantire la salubrità degli alimenti.

Personale amministrativo:

Il personale amministrativo ha funzione di staff alla Direzione attraverso la messa in atto e applicazione di procedure burocratiche (ordini, fatturazioni, ecc.), di rapporti con altri enti (Aziende sanitarie, Comuni, ecc.), gestiscono relazioni, accolgono visitatori, al fine di soddisfare eventuali esigenze informative e attuare un processo di conoscenza reciproca fra la nuova persona inserita, i famigliari e la nostra Residenza.

L'organizzazione della Struttura

La sintesi della suddivisione dei posti letto è riportata nello schema seguente:

Palazzo Varallo	1° Piano	Nucleo RSA da 20 posti letto +2 per emergenze	Totale 66 Posti Letto
	2° Piano	Nucleo RSA da 20 posti letto +2 per emergenze	
	3° Piano	Nucleo RSA da 20 posti letto +2 per emergenze	
Palazzo Oropa	1° Piano	Nucleo RSA da 20 posti letto +2 per emergenze	Totale 44 Posti Letto
	2° Piano	Nucleo RSA da 20 posti letto +2 per emergenze	Totale 10 Posti Letto
	3° Piano	Nucleo RSA da 10 posti letto	
Palazzo Mongrando	1° Piano	Nucleo RSA da 20 posti letto	Totale 60 Posti Letto
	2° Piano	Nucleo RSA da 20 posti letto	
	3° Piano	Nucleo RSA da 20 posti letto	
Nucleo NAT	Piano Terra	Nucleo NAT da 20 posti letto	Totale 20 Posti letto
Totale posti letto			200

Tipologia delle camere residenziali

La Struttura è dotata di 50 camere doppie e 100 singole per un totale di 200 posti letto (180 RSA e 20 NAT – Nucleo Alzheimer).

Ogni camera ha a disposizione un bagno privato ed è dotata di letti con materassi antidecubito, spondine di sicurezza, comodini, campanello per la chiamata del personale, lampade, armadi con cassetti, sedie e poltrone, antenna per la televisione. Inoltre vi è la possibilità di personalizzare la stanza con piccoli oggetti (quadri, fotografie, soprammobili, o tutto quanto la persona e/o il suo familiare ritenga fondamentale per mettere l'utente a proprio agio rendendo l'ambiente gradevole) previo accordi con la Direzione.

Domanda di ammissione

Per quanto concerne le procedure di accettazione del nuovo utente si distingue tra:

♣ utente in convenzione

La persona interessata dev'essere già stata valutata dalla propria sede territoriale U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatrica) e aver ricevuto un'autorizzazione all'ingresso in convenzione dalla stessa. La domanda di valutazione può essere presentata dalla persona anziana non autosufficiente o dai suoi familiari:

- ♣ allo Sportello Unico della propria sede territoriale U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatrica).
La consegna può essere diretta o tramite e-mail
- ♣ allo Sportello Unico del proprio Servizio Sociale circoscrizionale. La consegna può essere solo diretta

♣ utente in convenzione con integrazione della retta da parte dei Servizi Sociali.

Qualora l'utente in convenzione non sia in grado di provvedere al pagamento della retta a suo carico, farà richiesta ai competenti servizi per l'attivazione dell'integrazione di retta.

♣ utente privato

L'utente privato, autonomamente o con l'aiuto di un familiare "delegato", dovrà fissare un appuntamento con l'ufficio amministrativo, a cui seguirà una domanda di ammissione che sarà valutata dal Direttore Sanitario.

La struttura prevede anche la possibilità di attivare inserimenti temporanei, come:

- ♣ Ricoveri di sollievo

I documenti richiesti necessari all'ammissione sono:

Esclusivamente per gli utenti privati

- ♣ Firma della **Domanda di Ammissione**
- ♣ Firma per accettazione del **Contratto di Ospitalità**
- ♣ Firma per accettazione del **Contratto tra Cooperativa e Cliente**

Per gli utenti in convenzione

- ♣ Progetto UVG
- ♣ Firma per accettazione del **Contratto di Ospitalità**
- ♣ Firma per accettazione del **Contratto tra Cooperativa e Cliente**

Per tutti gli utenti

- ♣ certificato di residenza
- ♣ documento di Identità valido (fotocopia)
- ♣ fotocopia eventuale Verbale di invalidità
- ♣ tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale)
- ♣ certificato esenzione ticket (originale)
- ♣ documentazione sanitaria recente se in possesso (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti)
- ♣ prescrizione e somministrazione farmacologica da parte del Medico di Medicina Generale o

dal Sanitario della struttura di provenienza dell'utente

- ♣ indirizzo e recapito telefonico del Tutore, Amministratore di Sostegno o Delegato e, se esistente, di almeno un altro parente (fotocopia eventuale tutela – amministrazione di sostegno)
- ♣ 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

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, a cura della Direzione della Struttura sull'apposito Registro 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.

Secondo quanto previsto dalla principale normativa regionale (Delibera della Giunta Regione Piemonte n. 45/12 e Delibera della Giunta Regione Piemonte n. 42/08) un costante monitoraggio dell'anziano è effettuato attraverso la progettazione del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato), nel quale vengono messi in evidenza le condizioni psico-fisiche del soggetto in esame e gli eventuali risultati positivi raggiunti e/o i possibili scostamenti dagli obiettivi prefissati.

Il **PAI (Piano di Assistenza Individuale) sancisce il passaggio** da un servizio per prestazioni a quello per progetti e quindi **da un'assistenza uguale per tutti a quella individualizzata**.

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 l'accettazione e la sottoscrizione del regolamento contenente la data di ingresso.

La dimissione dalla Struttura può avvenire:

- ♣ per disdetta scritta da parte dell'utente privato, indirizzata alla Direzione della Residenza, con un preavviso di 30 giorni. Il mancato rispetto di questa norma, dà diritto alla Struttura di rivalersi della somma trattenuta come fondo spese extra. Nel caso di disdetta dell'utente o da parte del Tutore o dell'Amministratore di Sostegno o del Delegato, si avvia la procedura all'espletamento delle necessarie pratiche
- ♣ per gli utenti in convenzione, nel caso in cui la Struttura non si riveli adeguata al

mantenimento dell'assistenza e della cura all'utente, la dimissione viene concordata con la Struttura e successivamente comunicato all'A.S.L. di competenza

- ♣ per decesso dell'utente.

Al momento della dimissione sarà consegnata la seguente documentazione:

- ♣ Relazione del MMG con indicazione della terapia farmacologica attuale
- ♣ Copia della diagnostica effettuata durante la permanenza in Struttura
- ♣ Documenti personali consegnati all'ingresso (es. tessera sanitaria)
- ♣ Scheda di dimissioni con Elenco effetti personali.

Segnalazioni importanti

- ♣ In tutta la Struttura è vietato fumare;
- ♣ È rigorosamente proibito portare farmaci direttamente agli assistiti;
- ♣ L'utente, previo consenso scritto della Direzione, può personalizzare la propria camera, utilizzando oggetti e suppellettili personali, nel rispetto del decoro della camera stessa, dei diritti e delle esigenze dell'eventuale compagno/a di stanza e degli altri Utenti;
- ♣ La Direzione della RSA non si assume alcuna responsabilità per eventuali ammanchi di valori/denaro/beni conservati nella camera degli ospiti, salvo casi in cui risulti palese la riconducibilità a cause di servizio. Eventuali ammanchi devono essere segnalati tempestivamente alla stessa Direzione.
- ♣ La Direzione Sanitaria può limitare e/o vietare l'introduzione di alimenti e bevande che comportino un danno per la salute degli ospiti.

Ai fini di una serena convivenza con gli altri Utenti della struttura, l'Utente si impegna ad osservare le seguenti norme:

- collaborare con il personale di servizio per il mantenimento dell'igiene della propria persona;
- non frequentare i locali comuni in veste da camera o pigiama;
- tenere un comportamento corretto e dignitoso verso gli altri;
- non arrecare disturbo agli altri ospiti della struttura, con atti o rumori molesti o utilizzando apparecchi rumorosi;
- non fumare nei locali all'interno della Residenza

Gestione dei dati e tutela della privacy

Ai sensi dell'art. 90 comma 1 in particolare e del Regolamento UE 679/2016 in generale ogni utente godrà del diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente i servizi all'interno della Struttura Il Trifoglio. Per garantire questa tutela le cartelle cliniche sono gestite, compilate ed archiviate presso l'infermeria in apposito armadio chiuso a chiave. L'accesso alle cartelle è consentito soltanto alle figure professionali sanitarie della struttura che sono state precedentemente nominate dal Titolare del Trattamento come Incaricati al trattamento dei dati personali. La Struttura ha definito le misure di sicurezza per il trattamento dei dati personali

degli utenti all'interno del M.O.P. Modello Organizzativo Privacy, documento che è conservato presso la sede della società Trifoglio srl, sita in Piazza Ambrosoli, 5 — Alessandria - e che può essere consultato, previa richiesta dell'utente, dei suoi familiari, tutore e amministratore di sostegno. Sono inoltre definite le modalità di utilizzo delle Attrezzature informatiche mediante apposita policy aziendale interna.

Accesso alla documentazione sanitaria

La Direzione della RSA rilascia la copia della documentazione a tutti gli aventi diritto che ne facciano richiesta (Dossier sanitario o di qualsiasi altro tipo di documentazione sanitaria) previa presentazione di regolare domanda presso gli uffici amministrativi.

Il Dossier Sanitario appartiene alla struttura come bene patrimoniale indisponibile. È un documento socio-sanitario coperto dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sul trattamento dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 101/2018)

La copia della documentazione clinica sarà rilasciata il giorno della dimissione, o entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 7 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta.

La copia della documentazione sarà consegnata in busta chiusa.

La copia del Dossier sanitario può essere richiesta:

- ✓ all'ufficio amministrativo della struttura, compilando l'apposito modulo;
- ✓ tramite posta;
- ✓ tramite fax.

In tutti i casi, alla richiesta, va allegata fotocopia di documento di riconoscimento del sottoscrittore. In tal caso la copia fotostatica del documento di riconoscimento è inserita nel fascicolo d'ufficio.

La copia del Dossier sanitario può essere rilasciata ai seguenti aventi diritto:

1 – All'ospite che la richiede e ritira personalmente previa esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità i cui estremi saranno annotati dall'incaricato.

2 - A persona diversa dal titolare del documento dietro presentazione di una delega sottoscritta con allegata copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore. La firma del delegato dovrà essere autenticata dall'addetto all'archivio annotando scrupolosamente il numero del documento di identificazione (carta di identità, patente, passaporto, libretto pensione, tessere varie di riconoscimento) e controfirmata.

La delega verrà allegata al modulo di richiesta da firmare da parte del delegato, la cui identità dovrà essere accertata nel modo già descritto da parte dell'addetto ed inserita nel dossier d'ufficio.

3 – All'ospite stesso qualora la richiesta sia stata inoltrata da persona diversa.

4 - Ai legittimi eredi o testamentari o legittimari, così come previsti dagli artt. 536 e ss c.c.

Ad ognuno di essi è consentito il rilascio di copia del dossier con le stesse modalità sopra indicate e previo accertamento del loro diritto, anche per mezzo di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà fatta al momento in sede di sottoscrizione della richiesta, dalla quale risulti lo stato di erede legittimo e secondo la seguente gerarchia:

- Il coniuge e i figli;
- L'unito civilmente o il convivente di fatto (L. 20/5/2016 n. 76);
- In mancanza dei suddetti, i fratelli;
- In mancanza di tutti costoro gli ascendenti ed i discendenti fino al 4° grado.

In ogni caso deve essere rispettata la contraria volontà del defunto, quando risulti espressa in forma scritta.

5 - Al curatore di paziente inabilitato, previa esibizione di documentazione probatoria e dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà da cui risulti lo status di curatore.

6 - Al Direttore Medico di Presidio Ospedaliero ed al legale rappresentante di altra struttura diversa da quella presso la quale la documentazione sanitaria è conservata, qualora il paziente si trovi in esso ricoverato e sia necessario acquisire dati utili al trattamento dello stato morboso in atto, quindi per finalità di tutela della salute e dell'incolumità fisica del paziente, dietro richiesta su carta intestata con firma del medico di reparto richiedente che dichiari anche le generalità di chi ritira la documentazione.

7 - All'amministratore di sostegno (legge n. 6 del 9.1.2004) previa esibizione di un documento probatorio (copia decreto di nomina del Giudice tutelare).

8 - Al Medico di Medicina Generale che ne fa richiesta in qualità di medico curante del paziente e mediante contestuale presentazione di documentazione idonea a dimostrare il consenso scritto dell'interessato salvo autorizzazione generale del Garante.

9 - Agli organi giudiziari (P.M., G.I.P., Pretore, Nuclei di Polizia giudiziaria), su relativa formale richiesta.

10 - Ai periti d'ufficio, previa esibizione di copia del mandato conferito loro dal giudice.

11 - Al patrocinatore legale dell'avente diritto alla documentazione, che esibisca procura scritta.

Le richieste, le copie delle deleghe e le dichiarazioni sostitutive degli atti di notorietà dovranno essere conservate nel fascicolo dell'utente.

La copia del Dossier sanitario potrà essere rilasciata:

1. In formato cartaceo, e in questo caso particolare attenzione dovrà essere posta per la riproduzione, che deve risultare adeguatamente leggibile e di rilegatura robusta.

La dichiarazione di conformità all'originale dovrà essere apposta sull'ultima pagina delle copie fotostatiche del documento, con la data, il numero dei fogli che la compongono, il nome e la firma del Responsabile Sanitario (o del personale dallo stesso delegato), mentre su ogni foglio dovrà essere apposto il timbro della struttura ospitante;

2. Su chiavetta USB;

3. Trasmessa tramite PEC.

La copia degli atti e dei documenti è rilasciata subordinatamente al pagamento degli importi previsti che si trovano esposti presso l'ufficio amministrativo.

Retta di Soggiorno e Rimborsi

L'importo della retta giornaliera complessiva (sanitaria e alberghiera), per le prestazioni erogate dalla Residenza, è stabilito dalla DGR 85 – 6287 del 02/10/2013, di cui di seguito si riporta una tabella con gli importi delle rette in base al livello di intensità assistenziale.

LIVELLO DI INTENSITÀ	TARIFFA GIORNALIERA	DI CUI A CARICO SSR	DI CUI A CARICO COMUNE
Alta incrementata	€ 109,82	€ 54,91	€ 54,91
Alta	€ 100,66	€ 50,33	€ 50,33
Medio alta	€ 92,54	€ 46,27	€ 46,27
Media	€ 81,34	€ 40,67	€ 40,67
medio bassa	€ 76,76	€ 38,38	€ 38,38
Bassa	€ 75,24	€ 37,62	€ 37,62

L'utente privato deve corrispondere l'intero importo della retta (sanitaria e alberghiera) oltre a eventuali supplementi concordati.

La retta alberghiera deve essere versata dall'utente o chi per esso tramite Bonifico Bancario entro il 05 del mese in corso su indicazioni fornite al momento della stipula del Contratto.

I valori tariffari sono soggetti a rivalutazione in base agli incrementi contrattuali e/o aggiornamenti annuali ISTAT e saranno rideterminati dal Tavolo congiunto Regione – Territorio, previo confronto con le organizzazioni sindacali di categoria per gli aspetti contrattuali. Ogni variazione dell'importo della tariffa complessiva dovrà essere preventivamente approvato dall'ASL e dall'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali di riferimento dell'utente e verrà comunicato al medesimo dalla Struttura stessa.

Entro lo stesso termine l'utente è tenuto al pagamento delle spese extra retta da Lui precedentemente effettuate, il cui elenco e le relative tariffe sono allegate alla ricevuta.

In caso di morosità, dopo il 5° giorno del mese, verrà inviata una comunicazione all'utente. Se la morosità persiste, la Direzione attiverà i provvedimenti del caso

Servizi di base erogati, modalità di pagamento della retta e informazioni generali.

I servizi compresi nella retta alberghiera a carico dell'utente che vengono erogati nella Residenza Il Trifoglio comprendono inoltre:

- ♣ **Il vitto** scelto dall'utente sulla base del menù approvato dall'ASL
- ♣ **Lavanderia:** include la gestione della biancheria piana e di quella personale
- ♣ **Parrucchiere/barbiere:** include le attività connesse con l'igiene personale compresi di lavaggio, taglio e messa in piega
- ♣ **Pulizia e sanificazione** della camera e degli ambienti comuni.

Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostica – terapeutica, fornitura di protesi e presidi tecnici, sono garantite dall'ASL.

- ♣ **Farmaci:** la Struttura renderà mensilmente all'utente, al Tutore o all'Amministratore di Sostegno il costo sostenuto per la somministrazione dei farmaci non esenti – fascia C – e non forniti direttamente dal SSR tramite fattura intestata direttamente all'utente
- ♣ **Pannoloni:** rientrano tra i presidi forniti dall'SSR nella quantità giornaliera indicata (non superiore a 4/die). Qualora la quota fornita dall'SSR dovesse essere superata, o nel caso in cui venissero richiesti prodotti aggiuntivi (quali strisce, marche differenti ecc.) tale servizio

dev'essere integrato dal parente/tutore/amministratore dell'utente o sarà considerato come extra retta

- ♣ **Trasporti:** i trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente dalla Struttura, sono garantiti dall'ASL (DGR 45-4248) per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte del Comune di Torino. Coloro che non fruiscono di detta integrazione tariffaria provvedono in proprio al pagamento del costo del trasferimento. Qualora non si riuscisse a pagare direttamente il servizio di ambulanze è necessario depositare in anticipo la quota necessaria
- ♣ **L'assistenza al pasto:** la struttura garantisce l'imboccamento all'utente che non è in grado di provvedere autonomamente
- ♣ **Cure estetiche:** servizio effettuato dal podologo una volta al mese, unicamente a fine curativo, per gli utenti le cui condizioni fisiche ne impediscano il servizio da parte degli Operatori Socio Sanitari (calli, duroni ecc.).

Assenze e mancata fruizione dei Servizi

Per gli utenti privati e quelli in convenzione la retta alberghiera viene decurtata della giornata alimentare in caso di assenze programmate. In caso di decesso la Struttura provvederà a custodire entro 2 mesi gli effetti della persona deceduta in un locale deposito.

Altre attività alberghiere e/o di servizio alla persona non incluse

La Struttura può offrire ed erogare prestazioni a favore degli utenti i inseriti aggiuntive e ulteriori rispetto a quelle previste nei Livelli Essenziali di Assistenza (L.E.A.), nel rispetto della disciplina regionale (Delibera della Giunta Regione Piemonte n. 45-4248 del 2012). Tali prestazioni possono essere espressamente richieste dall'utente, senza alcun obbligo in capo alla Struttura ospitante.

Indicazione delle prestazioni/attività aggiuntive ed ulteriori rispetto ai L.E.A.

A titolo esemplificativo e non esaustivo la Struttura fornisce le seguenti prestazioni aggiuntive:

Parrucchiere: tutte le attività ulteriori rispetto a quelle connesse con l'igiene personale, lavaggio, asciugatura, tagli, come sopra specificato, fermo restando che l'utente può richiedere di usufruire del servizio di Parrucchiere, come da orario esposto in Struttura, oltre alla prestazione mensile garantita e compresa nella retta mensile, quando lo desidera

Lavanderia esterna: trattamento dei capi delicati non lavabili in lavatrice

Cure estetiche: tutte le prestazioni estetiche richieste dall'utente e non incluse nel PAI o prescritte dal medico curante saranno a carico dell'utente

Assistenza personale aggiuntiva: richiesta e concordata con i familiari secondo i costi del C.C.N.L. delle Coop. Sociali.

Cauzione fruttifera

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.

Dotazioni minime di organico

È assicurato il sostanziale rispetto delle dotazioni minime di organico professionale per la tipologia della Struttura, come previsto dalla Delibera della Giunta della Regione Piemonte n.45-4248 del 2012. I turni e le presenze giornaliere di tutte le figure professionali, sono affisse ad ogni piano della Struttura. Nell'ambito della pianificazione delle attività, sono previste visite mediche periodiche agli operatori secondo la qualifica, come da Protocollo sanitario, nonché controlli per la sicurezza secondo quanto stabilito dal D.L.VO 81/2008 (artt. 40 e 41).

La Struttura fornisce i servizi previsti dalla Delibera della Regione Piemonte n.45-4248 del 30/07/2012 e altri eventuali servizi aggiuntivi extra-tariffario; l'accesso a personale privato inviato a qualsiasi titolo, deve essere concordato con la Direzione della Struttura.

Formazione continua/Aggiornamento

Al personale neoassunto e operante presso la nostra RSA, si garantisce un continuo sviluppo di rilevanti conoscenze tecnico-professionali; esse sono finalizzate a mettere in atto interventi sulla Persona assistita volti a rispondere ai bisogni individuali degli stessi. Ci si avvale di formatori/docenti con competenze avanzate, in possesso di abilità/conoscenze in base alla propria area professionale

L'obiettivo è:

- ♣ insegnare strategie, sia a livello cognitivo che emotivo e comportamentale, per migliorare il benessere nella vita personale e professionale dei dipendenti e aumentarne l'efficacia lavorativa con ripercussioni benefiche sulla qualità della vita degli utenti i
- ♣ promuovere le abilità di *coping* o fronteggiamento delle situazioni difficili
- ♣ promuovere la comunicazione tra colleghi e con i pazienti in modo efficace
- ♣ adottare modelli/interventi tecnici secondo le aree di competenza e di profilo professionale
- ♣ incontri mensili di supervisione di gruppo vengono discusse eventuali problematiche emerse durante il lavoro; si presta particolare attenzione alla gestione delle difficoltà delle persone inserite nel Nucleo Temporaneo Alzheimer.

Prestazioni garantite all'interno della RSA e del Nucleo NAT

Agli utenti viene garantita l'assistenza ai sensi della Delibera della Giunta Regione Piemonte n.45- 4248 del 30/07/2012 e precisamente:

Assistenza medica:

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

- ♣ In caso di utente convenzionato, al momento dell'ingresso vengono automaticamente avviate le pratiche per sostituire il proprio M.M.G. con uno dei cinque disponibili in Struttura
- ♣ Per gli utenti privati è consigliabile modificare il sanitario scegliendo tra i componenti dell'équipe operante in Struttura.

Assistenza infermieristica - Prestazioni sanitarie:

Viene garantita attraverso le figure professionali infermieristiche per i tempi medi giornalieri indicati nella normativa. Viene garantita l'assistenza infermieristica 24 ore al giorno x 365 /anno.

L'assistenza viene supportata da strumenti informatizzati che favoriscono l'efficacia della prestazione stessa: Diario clinico-assistenziale, Scheda unica terapia, monitoraggio evacuazioni, Mobilizzazione, Scheda medicazione/lesioni, Scheda rilevamento parametri vitali ecc.

Si effettuano prestazioni sanitarie di competenza avvalendosi di conoscenze secondo le evidenze scientifiche e disposizioni ministeriali (si portano all'attenzione alcune prestazioni):

- ♣ vigilanza sulla Persona assistita nel rispetto delle norme etico-deontologiche previste dal proprio Ordine professionale
- ♣ Somministrazione della terapia prescritta dal medico e verifica esito
- ♣ Somministrazione e sorveglianza delle diete
- ♣ Collaborazione con i medici di Medicina Generale
- ♣ Rilevamento delle condizioni generali del paziente e dei parametri vitali
- ♣ Counseling continuo ai residenti cooperando con lo psicologo.

Assistenza educativa e animazione:

- ♣ Pianificazione ed esecuzione dei progetti educativi favorendo l'inserimento e la partecipazione delle Persone assistite
- ♣ Attività ludica ed intrattenimento
- ♣ Laboratori musicali ed arte terapia
- ♣ Stimolazione cognitiva
- ♣ Cinema e teatro
- ♣ Accompagnamento con automezzo per gite e attività socializzanti
- ♣ Feste ed eventi

Assistenza tutelare alla persona:

Viene garantita attraverso le figure professionali O.S.S. per i tempi medi giornalieri indicati dalla normativa.

Prestazioni assistenziali:

- ♣ Aiuto per l'alzata dal letto e coricarsi
- ♣ Aiuto per l'igiene intima l'igiene personale mattutina
- ♣ Aiuto per la fruizione dei servizi igienici
- ♣ Aiuto per le necessità riferite all'incontinenza
- ♣ Aiuto per vestirsi e svestirsi
- ♣ Aiuto per l'assunzione dei cibi
- ♣ Aiuto per la deambulazione
- ♣ Aiuto per lo svolgimento di tutte le attività che lo stato di disagio rende difficoltose o di impossibile realizzazione.

Altre attività sanitarie:

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostica – terapeutica sono garantite dall'ASL.

Riabilitazione/mantenimento psicofisico:

- ♣ Riabilitazione, riattivazione e attività motorie: l'utente godrà di assistenza alla Persona prestata da Fisioterapisti in base alle esigenze individuali. Per lo svolgimento di queste attività è a disposizione degli utenti una palestra attrezzata e spazi dedicati nei vari nuclei.
- ♣ Servizio di psicologia: tale intervento ha la capacità di evidenziare, valutare e trattare eventuali problemi cognitivi, affettivi e relazionali attraverso colloqui individuali attraverso l'utilizzo di strumenti appropriati quali 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.

Sostegno psicologico alle famiglie:

Il Servizio di Psicologia all'interno della Struttura prevede l'accoglienza della famiglia con un colloquio psicologico all'ingresso volto ad approfondire la storia di vita dell'utente e contenere le eventuali difficoltà emotive legate alla scelta di inserimento del proprio caro.

A seguire, su richiesta dei famigliari, è possibile strutturare di un percorso di supporto con incontri individuali dedicati.

Sostegno psicologico agli utenti:

Per ogni utente è prevista all'ingresso, e in seguito periodicamente, una valutazione psicodiagnostica volta ad indagare gli aspetti cognitivi, emotivi e comportamentali. Al termine della valutazione, ove necessario, viene proposto un percorso psicologico e/o psicoterapeutico.

Nel 2017 è stato attivato presso L’RSA Il Trifoglio il progetto **Nutri Mente**, con l’obiettivo di condividere coi partecipanti conoscenze utili alla promozione del benessere nella vecchiaia, con una particolare attenzione all’invecchiamento mentale, attraverso l’approfondimento dei fattori/stili di vita che possono influire positivamente o negativamente sul processo di senescenza e proponendo spunti pratici e strategie per esercitare la propria memoria e mantenerla efficiente. L’opuscolo informativo è a disposizione della famiglia e delle persone residenti nella struttura.

Sostegno psicologico agli operatori:

Lo stress lavoro-correlato è particolarmente presente nelle professioni di aiuto e può portare a sviluppare demotivazione, inaridimento emotivo, frustrazione, peggioramento della performance lavorativa e delle relazioni interpersonali all’interno del contesto professionale. Il lavoro d’équipe è fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi terapeutici e per una buona qualità del lavoro, ma per favorire questo è necessario avere efficaci modalità di comunicazione e risorse per gestire adeguatamente eventuali conflitti cosicché possa instaurarsi un clima lavorativo orientato al compito. In un’ottica di prevenzione dello stress lavoro correlato e del *burnout* la Struttura offre spazi di accoglienza e riflessione per i propri dipendenti.

Per il personale dell’RSA IL TRIFOGLIO vengono svolti incontri individuali di supervisione. I contenuti degli incontri vengono concordati in base alle esigenze della persona e sono soggetti a segreto professionale, come da Codice Deontologico.

Servizio di ristorazione:

Il servizio prevede la predisposizione ed erogazione dei pasti e delle bevande e di diete particolari secondo il menù validato dall’ASL, seguendo le tabelle dietetiche e nutrizionali prestabilite e approvate e/o prescritte dal Direttore sanitario. Il menù è affisso in bacheca. Compatibilmente con le esigenze del servizio e disponibilità della cucina, previa precedente richiesta, potranno essere preparati piatti diversi da quelli previsti nel menù giornaliero, purché facenti parte del menù generale, in occasione di particolari ricorrenze personali. I pasti non consumati con le modalità previste ed entro gli orari di servizio non possono essere conservati, né danno titolo ad alcun rimborso, se non diversamente programmato.

È necessario concordare preventivamente con i parenti la loro presenza nelle sale da pranzo comuni durante la somministrazione dei pasti per assicurare una maggiore tranquillità degli utenti. Il vitto viene servito con modalità diverse a seconda della condizione psico-fisica e in camera in caso di provata necessità.

Igiene dei locali e servizio di pulizia della camera e zone comuni

Il servizio di pulizia e riassetto della camera vengono effettuati con cadenza giornaliera. Il cambio della biancheria da camera e da bagno è effettuato, di norma, con cadenza al bisogno e comunque con una frequenza tale da garantire agli utenti la corretta igiene e sanificazione della biancheria.

Lavanderia:

Il servizio prevede la lavatura e la stiratura della biancheria da letto nonché degli indumenti personali degli utenti.

Servizio parrucchiere e podologo:

Il servizio di parrucchiere comprende 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 al piano terreno dove viene celebrato il culto cattolico 2 volte alla settimana come di seguito specificato:

- ♣ giovedì S. messa e sabato Liturgia della parola.

Viene garantita, nelle forme compatibili con le regolari funzioni della struttura stessa, l'assistenza spirituale degli utenti. 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'ordinario Diocesano di competenza le modalità per assicurare il servizio di assistenza religiosa regolato tramite apposita convenzione. Il residente o il familiare in sue veci, può richiedere anche in altri momenti l'assistenza religiosa, anche di culti diversi da quella cristiano-cattolica.

Attività ricreative

Sono previste attività di animazione (ludico/ricreative, laboratori, terapia occupazionale), con cadenza giornaliera in base a una pianificazione delle attività strutturate.

Una volta al mese si organizzano le feste di compleanno, spesso allietate da un sottofondo musicale, in cui vengono festeggiati gli utenti che compiono gli anni in quel mese.

Organizzazione e orari della giornata, informazioni generali

L'organizzazione della giornata ha orari prestabiliti per lo svolgimento delle singole attività. Tali orari vengono definiti sulla base delle reali necessità degli utenti; per questa ragione in alcuni casi possono variare a seconda del nucleo.

Gli utenti della Struttura vengono alzati in orario non antecedente alle ore 07.00 e la sera vengono preparati per la notte in orario non antecedente alle 19.45, salvo diverse indicazioni o richiesta dell'interessato. Nel pomeriggio gli utenti che lo desiderano, o che ne hanno necessità, riposano. Il programma delle attività collettive (animazione, terapia occupazionale ecc.) si trova esposto nelle aree comuni.

Organizzazione del servizio di ristorazione: gli orari dei pasti e le tipologie di dieta

È previsto un unico turno di distribuzione per pranzo e cena (variabile a seconda del reparto). Come già accennato al paragrafo precedente, i pasti vengono serviti con la seguente cadenza:

- ♣ **Colazione:** dalle ore 07.30 alle ore 08.30
- ♣ **Pranzo:** dalle ore 11.30 alle ore 12.30
- ♣ **Merenda:** dalle ore 15.30 alle ore 16.00
- ♣ **Cena:** dalle ore 18.30 alle ore 19.30
- ♣ **Idratazione:** vengono offerti vari tipi di bevande durante la giornata, monitorandone la quantità.

Il vitto è distribuito in sala da pranzo o in camera, nel caso in cui l'utente sia indisposto o affetto da patologia (cronica o acuta) che ne sconsigli o ne impedisca il movimento.

I menù sono suddivisi, a seconda delle stagioni, in Menù estivo e Menù invernale e ciascuno di essi si articola su quattro settimane, prevedendo giornalmente la possibilità di scegliere tra due alternative. Viene prestata particolare attenzione alla presentazione dei piatti.

Viene privilegiato l'uso di prodotti freschi, limitando quelli surgelati e in banda stagnata allo stretto necessario.

In occasione delle feste è previsto un menù speciale.

Al fine di promuovere il senso di appartenenza al territorio, nonché di rispettare il carattere festivo della domenica, i menù domenicali sono così organizzati:

- ♣ La prima e la terza domenica del mese è previsto un menù tipico piemontese
- ♣ La seconda domenica del mese viene proposto un menù tipico regionale, diverso da quello piemontese, al fine di proporre agli utenti piatti tipici della nostra tradizione nazionale. Si specifica che, non potendo creare un menu tipico per ogni regione italiana, i menù regionali proposti sono stati suddivisi tra **nord Italia** (veneto, valdostano e ligure), **centro Italia** (toscano e laziale) e **sud Italia** (campano e siciliano)
- ♣ La quarta domenica vengono festeggiati i compleanni degli utenti nati in quel mese **Vengono elaborate diete speciali per persone con particolari necessità o patologie**. I menù sono stati preventivamente approvati e vidimati dal competente servizio S.I.A.N.

Emergenza Covid-19

Per garantire la sicurezza e la salute dei propri lavoratori, degli utenti, dei parenti e di tutti coloro che hanno relazioni commerciali e professionali con la Struttura, si è provveduto fin da subito alla valutazione del rischio derivante da esposizione al virus SARS COV-2; sono stati inoltre predisposti documenti specifici a supporto della miglior gestione e operatività a difesa di tutte le parti interessate. È stato predisposto un piano di Gestione Covid-19.

Controllo della qualità e strumenti di misurazione della soddisfazione all'interno della Residenza

L'erogazione del processo all'interno della Struttura avviene dietro precise indicazioni derivanti dall'applicazione di procedure/istruzioni operative/protocolli, ed è costantemente oggetto di monitoraggi volti a riscontrare il raggiungimento in efficienza ed efficacia degli obiettivi.

La Residenza si impegna a:

- ♣ Controllare costantemente la qualità dei servizi erogati
- ♣ Elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito
- ♣ Individuare e realizzare azioni di miglioramento continuo
- ♣ Rendere comprensibili gli obiettivi di ogni progetto e attività
- ♣ Verificare l'efficacia dei risultati raggiunti
- ♣ Coinvolgere sia i soggetti esterni (parenti), sia le direzioni interessate.

Nell'ambito della gestione delle risorse umane, è prevista ciclicamente la formazione del personale già operativo e l'addestramento per i nuovi assunti.

Grande attenzione è riposta nell'analisi della **soddisfazione** di chi partecipa direttamente o indirettamente alla vita della Struttura, ci riferiamo pertanto:

- ♣ all'**utente finale**
- ♣ agli **operatori**
- ♣ alle AA.SS.LL. (**ente pubblico**) convenzionate
- ♣ ai Servizi Sociali di circoscrizione.

Tutto ciò al fine di perseguire un costante processo di crescita e miglioramento.

Il grado di soddisfazione viene costantemente monitorato tramite la somministrazione e la successiva elaborazione ed analisi di questionari di soddisfazione dei cui risultati si tiene sempre conto proprio nell'ottica del miglioramento continuo.

Tali questionari, distribuiti e rielaborati periodicamente al fine di raccogliere le opinioni dell'utente o dei familiari, rappresentano infatti una forma di *Customer Satisfaction* nei servizi residenziali per anziani.

Le cosiddette attività di MCQ (Miglioramento continuo della Qualità) hanno lo scopo di garantire all'utente che le prestazioni e i servizi ricevuti siano di buona qualità.

Tali progetti prevedono:

- ♣ l'identificazione di un problema (intesa come occasione di miglioramento)
- ♣ la determinazione delle cause principali
- ♣ la definizione di criteri e indicatori di buona qualità
- ♣ la verifica di un eventuale scostamento tra i valori attesi e quelli osservati e l'identificazione delle cause di tale scostamento
- ♣ la progettazione e l'effettuazione dell'intervento migliorativo

- ♣ la comunicazione dei risultati a tutti gli interessati.

A tale scopo le Residenze IL TRIFOGLIO si sono dotate di una Procedura, ovvero di un insieme di regole e linee guida, volte a indicare regolamenti, documenti di servizio, protocolli scritti che esprimono modalità definite per l'esecuzione delle attività.

Tutela e verifica dei diritti degli utenti

La Direzione della residenza e il personale ivi operante hanno la massima attenzione al rispetto dei diritti della persona e dell'anziano in particolare.

Presso l'RSA IL TRIFOGLIO si garantiscono:

- ♣ **Il Diritto alla vita:** ogni utente riceve la tempestiva e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita
- ♣ **Il Diritto di cura e assistenza:** ogni utente è curato con professionalità e coscienza nel rispetto delle sue volontà
- ♣ **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
- ♣ **Il Diritto di protezione:** ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni o raggiri
- ♣ **Il Diritto di parola e di ascolto:** gli utenti dell'RSA IL TRIFOGLIO sono ascoltati dal nostro personale che ha cura di esaudire – se e come sarà possibile – le loro richieste
- ♣ **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
- ♣ **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
- ♣ **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
- ♣ **Il Diritto alla critica:** ogni persona potrà sempre esprimere liberamente il proprio pensiero, nel limite del rispetto altrui
- ♣ **Il 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
- ♣ **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
- ♣ **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

- ♣ **La qualità della vita:** obiettivi della Residenza sono, oltre alla cura e all'assistenza dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua 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. Da questo concetto deriva la pratica dell'assistenza personalizzata: un programma costruito ad hoc per erogare in modo più specifico possibile una serie di prestazioni per una determinata persona.

La gestione delle segnalazioni

Ogni eventuale incongruenza o segnalazione di disservizio va comunicata in reception, dove sarà registrato e poi inoltrato al Coordinatore del personale. Il Direttore di Struttura valuterà insieme al Responsabile Sistema di Gestione Integrato la soluzione più adeguata al problema emerso.

Orario di visite e comportamento all'interno della Struttura

La struttura è aperta tutti i giorni dalle 8.00 alle 20.00 per consegne e/o ritiri di effetti personali degli utenti presso la Reception.

Per i visitatori l'orario per poter incontrare i propri cari, previo appuntamento, è dalle ore 9.15 alle ore 18.00 per tutti i giorni della settimana e, attualmente, sono applicate le seguenti procedure per poter svolgere in sicurezza le visite dei familiari e visitatori:

1. Accesso anche giornaliero negli orari di visita stabiliti, previa prenotazione, in modo tale da evitare gli assembramenti;
2. In caso di Ospiti allettati e/o comunque per tutte le situazioni di disagio psicologico, il parente può accedere alla stanza in accordo con la Direzione sanitaria, anche per controllo e riordino effetti personali;
3. I parenti, in accordo con la Direzione Sanitaria, hanno libero accesso senza prenotazione all'imbocco degli utenti che ne abbiano necessità
4. Gli ospiti possono uscire liberamente con un parente senza limiti di tempo previa segnalazione alla segreteria;
5. È richiesto l'utilizzo della mascherina FFP2.

L'Utente può uscire dalla Residenza "Il Trifoglio" con autorizzazione del Medico e se tutelato con autorizzazione scritta del tutore, rispettando gli orari stabiliti e compilando il relativo registro.

È tenuto a informare la segreteria e l'infermeria della durata dell'assenza e solleva la Direzione da danni procurati a sé e agli altri al di fuori della Struttura.

Il comportamento all'interno della Struttura deve essere improntato su principi di civile convivenza e solidarietà umana, nel rispetto della personalità e della libertà di ciascuno.

I vostri compagni a quattro zampe sono i benvenuti in questa Struttura: è sufficiente rispettare le regole del vivere comune.

Modalità di coinvolgimento dei volontari

La Struttura collabora con volontari delle Associazioni, che offrono la loro disponibilità per supportare la realizzazione dei progetti assistenziali e/o l'attività generale della Struttura:

- ♣ Compagnia di San Rocco (associazione torinese, organizza feste tra balli, musica dal vivo)
- ♣ Cym Band (Claudio e Mirko, duo musicale per pomeriggi di "Karaoke in piazza")
- ♣ Mauro Murgia (ogni martedì si esibisce in canti popolari e musica a richiesta)
- ♣ Perfetta Letizia (compagnia parrocchiale di canto, danza e recitazione di gruppi ragazzi delle scuole medie e superiori)
- ♣ Giardino della Fantasia (associazione dilettantistica di balli di gruppo)
- ♣ Io non fumo, e tu? (Associazione torinese che cura e promuove canti e scenette umoristiche)
- ♣ Voci & Chitarre (cantanti amatoriali che si accompagnano con chitarre acustiche)
- ♣ Coro C.A.R.P. (organizzano concerti corali di brani popolari, lirici e natalizi)
- ♣ Roby & Mauro (animazione e intrattenimento con musica dal vivo e giochi musicali di gruppo)
- ♣ Davide Motta Fre (*Le canzoni dei ricordi*, spettacolo canoro a cura del Maestro Motta Fre del Teatro Regio di Torino)
- ♣ Natalincanto (Canti tradizionali natalizi eseguiti dal coro *NatalinCanto* a cura della Circoscrizione 7)

Natura giuridica della Struttura e Documenti di riferimento

La Residenza RSA IL TRIFOGLIO è classificata come Residenza Sanitaria Assistenziale ed è autorizzata per 200 posti letto residenti (180 RSA, 20 NAT).

L'organizzazione e l'attività della comunità sono disciplinate dal Regolamento interno, nel pieno rispetto dei Protocolli sanitari di riferimento.

Dati commerciali

Il titolare delle Residenze è la società Trifoglio srl, con sede legale in Alessandria, Piazza Giorgio Ambrosoli n. 5, C.F e P. IVA 02510470061

La Struttura ha sede in Torino, in Via Andorno, 17. Telefono 011/8122565 e Fax: 011/8122504; email: segreteria@residenzetrifoglio.it trifogliosrl@residenzetrifoglio.it

PEC: residenzetrifoglio@pec.it

Tutela della sicurezza del paziente in caso di emergenza

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

All'uopo inoltre 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 Direttore della Struttura. 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 e 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 simili situazioni di pericolo.

Per ragioni di sicurezza è vietato agli utenti fumare in camera e usare fornelli di qualsiasi natura.

Protocolli sanitari

Protocollo gestione strumenti di protezione
Scheda di prescrizione degli strumenti di protezione (sistema informatizzato e-personam)
PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo igiene personale degli ospiti
PROCESSO GESTIONE RISCHIO LDP. Protocollo prevenzione lesioni da pressione (LDP). Mobilizzazione
Scala di valutazione rischio LDP - Braden
PROCESSO PRESA IN CARICO DELL'UTENTE. Protocollo di accoglienza utente in struttura. Gestione delle proprietà dell'utente
PROCESSO GESTIONE RISCHIO LDP. Protocollo gestione lesioni da pressione
Protocollo per la comunicazione e gestione degli eventi avversi e degli eventi sentinella
Scheda segnalazione criticità
PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo igiene mani operatore
Opuscolo informativo "Ti sei lavato le mani?"
PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo per la gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti derivanti da attività sanitarie – gestione della relativa documentazione
Modulo per la registrazione del nominativo del personale autorizzato e delle targhe del mezzo utilizzato per il ritiro dei rifiuti speciali
PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo per la corretta gestione della biancheria
PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo per la pulizia e sanificazione ambientale
PROCESSO GESTIONE DEL FARMACO. Protocollo approvvigionamento, stoccaggio, controllo, prescrizione e somministrazione del farmaco, dispositivi medici, alimenti destinati a fini speciali
Scheda controllo scadenza farmaci
Preparazione terapia con sistemi informatizzati
Preparazione terapia triturata
Utilizzo penna da insulina
PROCESSO GESTIONE RISCHIO CADUTA. Protocollo per la prevenzione e gestione delle cadute accidentali. Mobilizzazione.
Scheda di segnalazione cadute
Opuscolo informativo "Preveniamo le cadute" ai familiari e caregiver
Opuscolo informativo "Preveniamo le cadute" agli Operatori Sanitari ed Assistenziali
PROCESSO NUTRIZIONALE. Protocollo per la gestione dell'alimentazione
PROCESSO NUTRIZIONALE. Protocollo per una corretta idratazione
PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo per la detersione e disinfezione degli ausili, presidi e strumentario
PROCESSO GESTIONE EMERGENZE. Protocollo gestione emergenze organizzative
PROCESSO GESTIONE EMERGENZE. Protocollo gestione emergenze tecnologiche
PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo per la prevenzione delle infezioni delle vie urinarie
Protocollo per la composizione della salma
PROCESSO GESTIONE EMERGENZE. Protocollo Emergenze Sanitarie
PROCESSO GESTIONE DEL FARMACO. Protocollo Ossigenoterapia
PROCESSO GESTIONE DEL FARMACO. Protocollo sulla gestione della ventiloterapia
PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo sulla gestione della tracheotomia e aspirazione bronchiale
PROCESSO NUTRIZIONALE. Protocollo gestione della nutrizione enterale e parenterale
PROCESSO GESTIONE EMERGENZE Protocollo gestione carrello delle Emergenze

Check list farmaci e presidi
Check list control
Circolare ASL TO2 Check list materiali e farmaci carrello di primo soccorso
PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo misure di isolamento per la prevenzione delle malattie trasmissibili
Schede informative malattie a sorveglianza speciale
Cartellonistica isolamento
Raccomandazioni per la diagnosi, trattamento, prevenzione e controllo dell'infezione da clostridium difficile ASL AL
Prevenzione e controllo delle infezioni da clostridium difficile AOU San Giovanni Battista TO
Protocollo scabbia RSA – ASL AL revisione periodica marzo 2023
Flow chart farmaci scabbia alle rsa
PROCESSO PRESA IN CARICO UTENTE. Protocollo per le dimissioni dalle RSA/RAF
PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo gestione accessi venosi e linee di infusioni
Protocollo raccolta, conservazione e trasporto campioni biologici
PROCESSO GESTIONE RISCHIO INFETTIVO. Protocollo utilizzo dispositivi di protezione individuale

Modalità di incontro con utente e familiari

Previo appuntamento i familiari possono essere ricevuti dal Referente di Nucleo e dal Direttore della Struttura.

Periodicamente o in caso di necessità vengono anche fissate riunioni con i parenti nel corso delle quali, oltre alla disamina delle problematiche emerse, vengono esplicitate proposte per il futuro.

Quando l'utente o il familiare lo desiderano possono incontrare il Direttore Sanitario, i Medici di Medicina Generale della Struttura e lo Psicologo previo appuntamento, per ottenere notizie di carattere sanitario.

Modalità d'incontro con l'équipe, con i titolari socio-educativi sanitari dell'Ente Pubblico

L'équipe si riunisce per la realizzazione e l'aggiornamento del P.A.I. una volta al mese e sono presenti tutte le figure professionali interessate.

Il coordinamento viene effettuato dal medico geriatra e dallo psicologo che si occupano della supervisione del gruppo.

La verifica della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi sarà annualmente oggetto di verifica dei propri contenuti; tali verifiche inoltre, si effettueranno qualora intervenissero modifiche sostanziali all'interno della struttura oggetto della presente.

Torino, 22 Maggio 2023

Trifoglio SRL
Il Direttore Amministrativo
Dott.ssa Sabrina Cannatà