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 *Il Trifoglio*

Via Andorno, 17 – 10153 Torino

Tel. 011/8122565

Fax 011/8122504

Email: segreteria@residenzetrifoglio.it

PEC: residenzetrifoglio@pec.it

Regolamento Interno

Presentazione della struttura

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 è diverso dall'altro per aiutare l'orientamento e ogni piano ha una piazza con una zona relax dove potersi incontrare.

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 54 Posti Letto
	2° Piano	Nucleo RSA da 20 posti letto +2 per emergenze	
	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**

La Residenza è autorizzata al funzionamento con deliberazione 000499/011A/2014 del 09/07/2014 dell'ASL Città di Torino (ex ASL TO 2) ed accreditata presso il Comune di Torino con Determinazione n. 160 del 24/07/2014.

Fasce assistenziali offerte

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:

- Nucleo Alzheimer temporaneo
- Alta-incrementata
- Alta
- Medio-alta
- Media
- Medio-bassa
- Bassa

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 ed 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 e 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 prestazione per una determinata persona.

Si tratta del **PAI** (**P**iano di **A**ssistenza **I**ndividuale) che **sancisce il passaggio** da un servizio per prestazioni a quello per progetti e quindi **da un'assistenza uguale per tutti a quella individualizzata**.

Domanda di ammissione

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

♣ **<u>Utente in convenzione</u>**

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

♣ **<u>Utente in convenzione con integrazione della retta da parte dei Servizi Sociali</u>**

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 Società e Cliente**

Per gli utenti in convenzione

♣ Progetto UVG

♣ Firma per accettazione del **Contratto di Ospitalità**

♣ Firma per accettazione del **Contratto tra Società 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'Utente 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.

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.

Il Delegato

Per gli Utenti privati la richiesta di Accoglienza deve essere controfirmata da una Persona di fiducia dell'Utente, in seguito denominata "Delegato", che firmando contestualmente il regolamento si impegna a funzionare come tramite tra la Direzione della Residenza e l'Utente ogni qual volta se ne presenti la necessità.

Prima dell'ingresso l'Utente è invitato a prendere visione dei locali della Residenza (in particolare della camera che sarà messa a sua disposizione) e a concordare con la Direzione della Residenza la data di ingresso in Struttura. **La Direzione della Residenza si riserva di effettuare variazioni sull'assegnazione della camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra gli Utenti della stessa camera e/o per esigenze organizzative e/o assistenziali o sanitarie debitamente motivate e segnalate nei P.A.I.**

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:

L'Utente è tenuto ad indicare, all'ingresso nella Residenza, il nominativo del M.M.G convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale e delle cui prestazioni intende avvalersi. La Residenza fornisce i necessari supporti logistici, gli ambulatori per le visite ed il collegamento con i servizi ordinari e specialistici della A.S.L. di competenza.

♣ Nel 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 il sanitario è consigliabile cambiarlo scegliendo tra i componenti dell'équipe operante in Struttura.

Assistenza infermieristica:

Viene garantita attraverso le figure professionali infermieristiche per i tempi medi giornalieri indicati nella normativa. Viene garantita l'assistenza infermieristica notturna.

Prestazioni sanitarie:

♣ Somministrazione dei farmaci prescritti

♣ Somministrazione e sorveglianza delle diete

♣ Collaborazione con i medici di Medicina Generale

♣ Rilevamento delle condizioni generali del paziente e dei parametri vitali

♣ Assistenza psicologica.

Assistenza educativa e animazione:

♣ Pianificazione ed esecuzione dei progetti educativi

♣ Accompagnamento con automezzo per gite e attività socializzanti.

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

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 la strutturazione 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.

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.

Si organizzano inoltre eventi di formazione del personale dipendente. 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
- ♣ promuovere le abilità di coping o fronteggiamento delle situazioni difficili
- ♣ promuovere la comunicazione tra colleghi e con i pazienti in modo efficace

In successivi 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.

Attività di animazione:

- ♣ attività ludico-creative
- ♣ laboratori
- ♣ terapia occupazionale
- ♣ cinema

Servizio di ristorazione:

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.

Per maggiore tranquillità degli Utenti è necessario che i parenti non sostino nelle sale da pranzo comuni durante la somministrazione dei pasti. 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:

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.

Lavanderia:

Lavatura e stiratura della biancheria da letto nonché degli indumenti personali degli Utenti.

Servizio parrucchiere e podologo:

Compreso di 1 taglio/piega a phon al mese con preavviso dell'Utente o su richiesta. Nel caso di pedicure tale intervento è compreso una volta al mese, ma solamente a fine curativo (calli, duroni, ecc.).

Conforto religioso:

È presente una cappella dove viene celebrato il culto cattolico una volta alla settimana. Viene garantita, nelle forme compatibili con le regolari funzioni della struttura stessa, l'assistenza spirituale degli 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'ordinaria Diocesano di competenza le

modalità per assicurare il servizio di assistenza religiosa regolato tramite apposita convenzione. L'Utente, o il familiare in sue veci, può richiedere anche in altri momenti l'assistenza religiosa, anche di culti diversi da quella cristiano-cattolica.

Servizi di base erogati, modalità di pagamento della retta ed 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 rendiconterà 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** con garanzia dell'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.).

Retta di Soggiorno e Rimborsi

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 O.S.S. 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.

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 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 inseriti aggiuntive ed 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.

Organizzazione ed 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 reparto.

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.

Orario di visite e procedure per uscita/rientro in 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.

É 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.

Regole da osservare all'interno 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.

Tutti i visitatori sono tenuti a rispettare le seguenti regole:

♣ Rispettare l'orario di visita. Eccezioni particolari sono ammesse solo in caso di comprovata necessità, ed è obbligatorio chiedere al Direttore Sanitario un permesso speciale per accedere in orari diversi da quelli stabiliti

♣ Compilare il registro dei visitatori all'ingresso e firmarlo all'uscita, anche qualora si utilizzasse il garage

♣ È vietato portare all'interno della Struttura cibo che non sia confezionato, sigillato ancora nella confezione originale riportante la data di scadenza

♣ Contattare la reception **in anticipo** per qualsivoglia prenotazione (parrucchiere, podologo, pranzi in Struttura ecc.) fornendo le informazioni necessarie.

Utilizzo apparecchi audiovisivi

In ogni camera è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi a norma CEE di proprietà degli Utenti ed esclusivamente collegati agli impianti centralizzati.

♣ La radio deve avere una dimensione tale da poter essere sistemata sul rispettivo comodino

♣ L'uso deve essere tale da non recare disturbo agli altri Utenti, e in orario di silenzio sono permessi solo con l'utilizzo di auricolari o sistemi analoghi.

Stoccaggio vestiario

Ogni **armadio** presente nelle camere è **stagionale** e, in quanto tale, ha una capienza limitata. Pertanto è consigliabile limitare i capi a quelli consoni alla stagione corrente (estiva/invernale). Qualora si portassero dei capi di vestiario in momenti successivi all'ingresso è necessario consegnarli in reception, così da poterli etichettare prima che vengano indossati.

Corretto uso e conservazione della camera

L'Utente si impegna a:

♣ Rispettare il mantenimento dell'igiene dell'ambiente e del decoro camera

♣ Rispettare il buono stato della camera, degli impianti, delle apparecchiature e dei mobili che vi si trovano ed adeguarsi alle richieste della Direzione al fine di garantirne il buono utilizzo

♣ Non provvedere direttamente alla manutenzione o riparazione delle apparecchiature e degli impianti e segnalare tempestivamente eventuali disfunzioni alla Direzione

♣ Consentire al personale di servizio di entrare nella camera per provvedere alle pulizie, controlli e riparazioni

♣ Non tenere animali né tantomeno alimentarli se non autorizzati dalla Direzione Sanitaria

♣ Non accogliere nella camera persone esterne alla Struttura, qualunque sia il legame di parentela ed amicizia, nelle ore notturne: eventuali eccezioni alla presente disposizione dovranno essere autorizzate espressamente dalla Direzione

♣ Risarcire i danni arrecati ad impianti, attrezzature ed arredi a causa della propria incuria, trascuratezza od altri motivi imputabili a Lui o ai Suoi invitati

Rapporto con il personale

Gli Utenti devono tenere con il Personale della Residenza rapporti di reciproco rispetto e comprensione. Sono invitati a non dare ordini al personale e a rivolgersi alla Direzione per segnalare inadempienze nel servizio o avanzare specifiche richieste.

Agli Utenti si chiede di accettare le indicazioni della Direzione o dei delegati specifici.

Regolamento per gli amici a quattro zampe

I vostri compagni a quattro zampe sono i benvenuti in questa struttura, ecco alcune semplici regole per una pacifica visita ai vostri cari:

♣ Far fare i bisognini al vostro amico prima di entrare all'interno della struttura, in caso di piccoli incidenti siete pregati di pulire, è un gesto di civiltà!

♣ Tenerlo sempre al guinzaglio

♣ Se pensate di rimanere in visita per un tempo prolungato, ricordatevi di fargli fare un giretto fuori ogni tanto, ve ne sarà grato

♣ Se mostra segni di irrequietezza non obbligatelo a rimanere all'interno della struttura. In caso di più visitatori "canini" mantenete sempre una certa distanza di sicurezza, cercate di mantenere un ambiente sereno per tutti

♣ Non è consentito il suo accesso in sala da pranzo

♣ Non è consentito lasciarlo salire su tavolini, sedie, poltrone e letti.

Assegnazione delle camere

All'accoglienza dell'utente la camera viene assegnata la camera. Potrà verificarsi la necessita di dover spostare l'utente per:

♣ Migliorare la convivenza

♣ Variazioni dello stato di salute e del livello di intensità di assistenza necessaria al sostegno e alla qualità di vita dell'utente

Camera singola: l'assegnazione delle camere singole, se non segnalata nel P.A.I., viene su richiesta specifica dell'utente con il pagamento di una cifra extra pari a € 10/die.

La gestione dei reclami

Ogni eventuale reclamo o segnalazione di disservizio va comunicato 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.

Organizzazione del personale: figure professionali

Il Personale della Residenza è al servizio degli Utenti. Il Personale è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti e possibilmente delle esigenze espresse dagli Utenti, compatibilmente con le necessità di servizio programmate dalla Direzione, nel rispetto dei diritti degli altri Utenti e delle regole di convivenza.

L'organigramma del personale comprensivo del turno giornaliero e delle presenze degli operatori per qualifica è esposto nella bacheca presso la reception della Struttura.

Le figure professionali presenti in Struttura sono le seguenti:

- Direttore di Struttura
- Direttore Sanitario
- Medico Responsabile Nucleo NAT
- Medici di medicina generale
- Coordinatore Infermieristico
- Infermieri
- Referente di Nucleo O.S.S.
- O.S.S (operatore socio-sanitario)
- Fisioterapisti
- Psicologi
- Animatori ed educatori
- Impiegati amministrativi/Reception
- Cuochi e ausiliari alla cucina
- Personale addetto ai servizi generali (pulizie/lavanderia)

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:

- ♣ V.B.S. – Volontari per un Borgo Solidale
- ♣ A.V.O. – Associazione Volontari Ospedalieri Torino
- ♣ Compagnia di San Rocco
- ♣ Cym Band
- ♣ Gruppo "Perfetta Letizia"

La Custodia dei Valori

La Struttura offre a tutti gli Utenti la custodia di alcuni beni di valore in cassaforte. La Direzione della Residenza non assume alcuna responsabilità, sia civile che penale, in merito ai beni di proprietà dell'Utente non consegnati.

Responsabilità Civile

La Direzione della Residenza non assume alcuna responsabilità di carattere civile o penale in merito a fatti che possano insorgere a causa di scorretti comportamenti personali degli Utenti o per causa di incidenti dovuti alle cose personali degli Utenti; risponde ai danni dovuti a cause di servizio del personale e cose di proprietà della stessa.

Documentazione e tutela della privacy (amministrativa, sanitaria, assistenziale)

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 precedente 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.0.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.

Rapporti degli utenti e dei loro familiari con i centri di responsabilità della R.S.A.

Direttore di Struttura e Direttore Sanitario:

L'Utente e/o i familiari e/o il Tutore possono rivolgersi al Direttore di Struttura e/o suo delegato e al Direttore Sanitario e/o suo delegato per informazioni circa l'organizzazione della Struttura.

Medici di Medicina Generale:

Per informazioni di carattere sanitario relative all'Utente. L'orario di presenza dei Medici è pubblicizzato nella bacheca al piano terra.

Tutti i parenti che desiderassero ricevere informazioni relative lo stato di salute dell'Utente sono invitati la lasciare in reception un recapito telefonico che sarà consegnato al medico competente.

Coordinatore infermieristico/Infermieri

Per informazioni di carattere sanitario generali, appuntamento con i Medici di Medicina Generale e prenotazione visite specialistiche bisogna far riferimento al coordinatore infermieristico o all'infermiere presente in Struttura nelle 24 ore.

Responsabili delle attività assistenziali dei singoli piani/ O.S.S:

Sono presenti ogni giorno per informazioni assistenziali sulla quotidianità dell'Utente.

Psicologi:

Per informazioni relative allo stato psicologico relazionale dell'Utente e supporto dell'Utente e/o del familiare, la psicologa è presente previo appuntamento presso la segreteria.

Fisioterapisti:

Possono fornire informazioni relative al progetto di riabilitazione e mantenimento di tipo motorio.

Animatori:

Per informazioni relative le attività ludiche generali, il gradimento e la partecipazione al progetto di animazione dell'Utente.

Amministrazione

Informazioni o necessità per:

- pratiche amministrative (cambio residenza ecc.)
- versamento retta
- servizio di pratiche per protesica

Rapporti tra utente (e/o chi lo rappresenta) e la struttura ospitante

All'interno della Struttura, presso la reception, è esposto al pubblico il programma di servizio.

Emergenza Covid-19

Per garantire la salute e la sicurezza 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 dei tutte le parti interessate. È stato predisposto un piano di Gestione Covid-19.

Informazioni su collegamenti, convenzioni o altra forma di collaborazione con altri enti

Accreditamento presso Comune di Torino.

Torino, lì ……..

Il Direttore Amministrativo
Dott.ssa Sabrina Cannatà

E per accettazione
L'utente

……

Il Delegato

……

Data aggiornamento regolamento interno: 22/05/2023

Sommario

Presentazione della struttura 2

Fasce assistenziali offerte 2

Tutela e verifica dei diritti degli Utenti 3

Domanda di ammissione 4

Procedure di inserimento dell'Utente 6

Procedure e tempi di preavviso e di disdetta reciproca e modalità di dimissione degli Utenti 6

Prestazioni garantite all'interno della RSA e del Nucleo NAT 7

Servizi di base erogati, modalità di pagamento della retta ed informazioni generali 12

Altre attività alberghiere e/o di servizio alla persona non incluse 13

Cauzione fruttifera 14

Organizzazione ed orari della giornata, informazioni generali 14

Orario di visite e procedure per uscita/rientro in Struttura 14

Regole da osservare all'interno della Struttura 15

Corretto uso e conservazione della camera 16

Rapporto con il personale 17

Regolamento per gli amici a quattro zampe 17

Assegnazione delle camere 17

La gestione dei reclami 18

Organizzazione del personale: figure professionali 18

Modalità di coinvolgimento dei volontari 19

La Custodia dei Valori 19

Responsabilità Civile 19

Documentazione e tutela della privacy (amministrativa, sanitaria, assistenziale) 19

Rapporti degli utenti e dei loro familiari con i centri di responsabilità della R.S.A. 20

Rapporti tra utente (e/o chi lo rappresenta) e la struttura ospitante 21

Emergenza Covid-19 21

Informazioni su collegamenti, convenzioni o altra forma di collaborazione con altri enti 21