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

R.A.A.

Dimore dei Fiumi

Carta dei servizi

Via Varallo 15/A – 10153 Torino
Tel. 011/8122565/279; 011-8159044
Fax 011/8122504

e-mail: segreteria@residenzetrifoglio.it
PEC: trifoglio@pec.residenzetrifoglio.it

Presentazione della struttura

La RAA "DIMORE DEI FIUMI" è collocata al 4° Piano della RSA Trifoglio, con accesso separato da Via Varallo 15/A, è gestita dalla Società Trifoglio SRL di Alessandria e accoglie:

- Soggetti anziani o adulti autosufficienti in situazioni a rischio di isolamento
- Progetti familiari per nuclei in cui uno dei componenti necessiti di un inserimento presso la RSA "Trifoglio" o presso la RAF Disabili tipo B "Villa Mongrando".

Non potranno pertanto essere accolte persone con problemi di natura psichica o fisica tali da compromettere la convivenza all'interno della Struttura.

La struttura è suddivisa in 9 locali adibiti all'accoglienza, che in totale possono ospitare fino a un massimo di 18 persone, tutti autonomi e indipendenti, muniti di angolo cottura, frigorifero, televisione, lavasciuga e campanello di allarme, ciascuna con bagno privato.

La Residenza è autorizzata al funzionamento con Determina Dirigenziale 635/V del 03/07/2017 e successiva Determina n. 937/B2.08/2022 del 27/06/2022.

La mission

Gli spazi alloggiativi hanno l'esplicita finalità di offrire agli utenti una vita autonoma in un ambiente che possa prevenire o rimediare a situazioni di solitudine o abbandono che possono essere compromissorie delle condizioni di benessere psicofisico di soggetti ancora autonomi.

La RAA "DIMORE DEI FIUMI" destinata ad adulti e/o Anziani autosufficienti, per la loro ubicazione al 4° piano della Residenza Sanitaria Assistenziale "TRIFOGLIO" e le particolari caratteristiche strutturali e distributive (totalmente prive di barriere architettoniche), sono da destinarsi a persone autosufficienti: gli assegnatari potranno fruire di una rete di servizi alberghieri offerti dalla adiacente RSA "TRIFOGLIO", in risposta ai diversi bisogni espressi.

I soggetti destinatari dell'intervento presentano pertanto un profilo composito, nel quale possono combinarsi, con peso di volta in volta differente, problematiche di tipo sociale, abitativo, funzionale.

Domanda di ammissione

I documenti richiesti necessari all'ammissione sono:

- Firma per accettazione del Contratto tra Società e Cliente
- certificato di residenza
- documento di Identità valido (fotocopia)

Ogni nuovo ospite viene registrato, ai sensi di legge, a cura della Direzione della Struttura sull'apposito Registro delle Persone Alloggiate.

Ogni assegnatario è tenuto a consentire l'accesso negli ambienti a lui assegnati al personale incaricato di procedere ai controlli o riparazioni necessari.

Corretto uso e conservazione degli spazi

La persona si impegna a:

- Rispettare il mantenimento dell'igiene e del decoro dell'ambiente;
- Rispettare il buono stato degli spazi, 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 per provvedere a controlli e riparazioni;
- Tenere animali esclusivamente se compatibili con le condizioni abitative e previa valutazione dell'animale;
- Comunicare alla Direzione l'eventuale temporanea (massimo 3 giorni) accoglienza notturna di un familiare o di una persona amica;
- Risarcire i danni arrecati ad impianti, attrezzature ed arredi imputabili all'assegnatario od ai Suoi invitati.
- Le persone devono tenere con il personale delle dimore rapporti di reciproco rispetto e comprensione.
- Sono invitati a non dare ordini al personale ed a rivolgersi alla Direzione per segnalare inadempienze nel servizio o avanzare specifiche richieste. Agli assegnatari si chiede di accettare le indicazioni della Direzione o dei delegati specifici.

Rescissione del contratto

Il contratto potrà essere rescisso per morosità nel pagamento

L'allontanamento spontaneo della persona non comporta nessuna responsabilità, essendo l'ammissione e la permanenza volontarie.

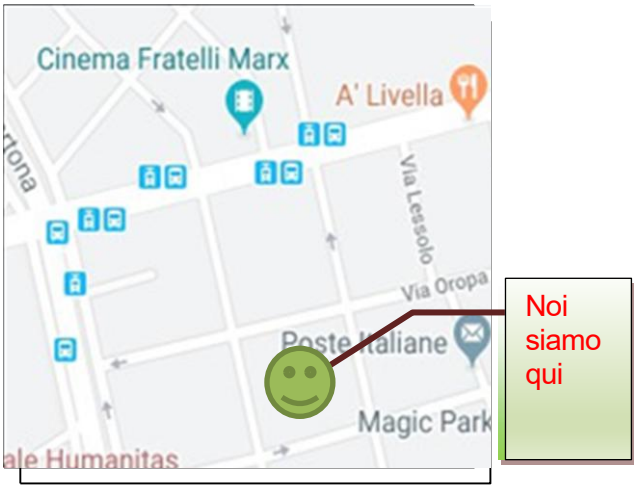
Gestione dei dati e tutela della privacy

Ai sensi del GDPR 679 del 2016, ogni paziente godrà del diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente i Servizi all' interno delle DIMORE DEI FIUMI.

Dove siamo

La RAA DIMORE DEI FIUMI di Torino è situata in Via Varallo 15/A, al quarto piano.

Per raggiungerla, se non si possiede un mezzo proprio, si può utilizzare il servizio di mezzi pubblici comunali.



- Noi siamo qui!

La R.A.A., 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:

- Linea autobus N. 68 – fermata 575 Andorno (C.so Belgio 38)

L' ASL di competenza è l' ASL Città di Torino.

I Servizi Sociali fanno capo alla Circoscrizione 7 del Comune di Torino.

Tipologia delle camere residenziali

Gli spazi sono costituiti da n. 9 ambienti destinati all'accoglienza, che in totale possono ospitare fino a 18 persone, tutti dotati di arredo completo e TV, telefono e campanello di chiamata.

L'utente può personalizzare l'ambiente con oggetti propri, quali piccoli arredi, soprammobili, radio, quadri ecc..

Gli ambienti alloggiativi sono composti da un angolo cottura, zona notte e bagno.

Sono garantiti l'impianto di climatizzazione, acqua, illuminazione, prese elettriche, televisore, frigorifero, piastra elettrica per la cottura dei cibi, telefono, dispositivo di chiamata per le emergenze. Sono dotati di impiantistica certificata e di sistema di sicurezza antincendio conforme alle norme vigenti.

Prestazioni garantite all'interno della RAA DIMORE DEI FIUMI

Con l'assegnazione dello spazio alloggiativo, sono assicurate le seguenti prestazioni:

- Utilizzo degli spazi assegnati
- Utenze
- Fornitura di lenzuola con cambio settimanale o al bisogno secondo necessità particolari
- Servizi di segretariato
- Sanificazione semestrale degli ambienti

→ Prestazioni sanitarie

Comprende l'intervento sanitario in caso di chiamata, per urgenze/emergenze.

Ulteriori prestazioni sanitarie possono essere erogate dalla RSA e saranno a carico dell'utente:

il costo della singola prestazione, è indicato nel tariffario in appendice.

→ Attività di animazione:

La persona potrà partecipare gratuitamente a tutte le attività ricreative organizzate all'interno della RSA:

- attività ludico-creative
- laboratori
- cinema

Servizi integrati

I destinatari degli spazi alloggiativi della RAA, possono richiedere di poter usufruire dei servizi collaterali dell'adiacente RSA TRIFOGLIO. La spesa di questi servizi è completamente a carico della

persona (i costi vengono dettagliati all'interno dell'appendice alla Carta dei Servizi). Di seguito si presentano i servizi e le prestazioni di cui l'utente può far richiesta.

Per gli utenti è possibile usufruire del servizio di preparazione dei pasti da parte della cucina centrale della RSA annessa, dietro al pagamento di una quota fissa mensile, Il pasto potrà essere consumato con le seguenti modalità:

- consegnato direttamente presso la RAA, trasportato utilizzando un carrello scaldavivande
- consumato nel locale self service.

Il cuoco e il personale di cucina della RSA, si occupano della preparazione dei pasti, garantendo anche diete personalizzate in base alle singole esigenze e patologie. Il menù è affisso sulla bacheca della RSA e, su richiesta, ne verrà consegnata una copia personale. 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. Possibilità di diete vegetariane, vegane e per celiaci.

I pasti non consumati con le modalità previste ed entro gli orari di servizio non possono essere conservati, ne danno titolo ad alcun rimborso.

Per l'erogazione e controllo del servizio di mensa, si verifica costantemente l'applicazione del sistema HACCP e che i locali siano puliti ed ordinati.

Il costo del singolo pasto è indicato in appendice.

Servizio di pulizia

La persona, su richiesta, può usufruire del servizio di pulizia degli spazi residenziali assegnati, dietro al pagamento di una quota fissa mensile, come da tariffario in appendice.

Servizio di Lavanderia

Qualora l'utente desideri usufruire del servizio di lavanderia della RSA, può farne richiesta. Il costo del servizio è determinato da una quota mensile come da tariffario in appendice.

Servizio di Psicologia:

In caso di bisogno, la persona potrà usufruire del servizio di psicologia della RSA a disposizione per colloqui personali. Il costo della singola prestazione, è indicato nel tariffario in appendice.

Servizio di Fisioterapia:

L'Ospite potrà usufruire di assistenza alla Persona prestata da Fisioterapisti in base alle esigenze individuali. Gli interventi riguardano l'area riabilitativa e l'ambito psicomotorio. Il costo della singola prestazione, è indicato nel tariffario in appendice.

Servizio parrucchiere/Podologo

L'utente potrà prenotare il servizio di parrucchiere e/o podologo, indicando il tipo di prestazione necessaria ed usufruirne recandosi presso i locali della RSA destinati al servizio. I costi delle singole prestazioni, sono indicati nel tariffario in appendice.

Strumenti di misurazione della soddisfazione all'interno della Residenza

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 del cliente.

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 degli assegnatari e rappresentano una forma di Customer Satisfaction. Tutto ciò al fine di perseguire un costante processo di crescita e miglioramento.

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

A tale scopo le DIMORE DEI FIUMI 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 personali

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

Presso le DIMORE DEI FIUMI si garantiscono:

- Il Diritto alla vita: ogni persona riceve la tempestiva ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita
- Il Diritto di cura e assistenza: ogni persona è curata 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 le persone sono ascoltate dal nostro personale che ha cura di esaudire – se e come sarà possibile – le loro richieste
- Il Diritto di informazione: ogni persona viene sempre informata di ciò che avviene riguardo gli interventi di cui è oggetto
- Il Diritto di partecipazione: ogni persona partecipa alle decisioni che lo riguardano; non solo: la persona può 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: obiettivo della Residenza è 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.

Per ogni persona inserita, previo consenso dell'interessato, verrà redatta una "SCHEDA INIZIALE DI PROGETTO" redatta dalla Psicologa, in collaborazione con il Direttore Sanitario dell'annessa RSA Trifoglio, al momento dell'ingresso.

La scheda conterrà informazioni riguardanti:

- Anamnesi Sanitaria
- Anamnesi Sociale
- Anamnesi Psicologica

La scheda verrà aggiornata in base alle necessità rilevate dal personale.

La gestione dei reclami

Ogni eventuale reclamo o segnalazione di disservizio viene inoltrato al Direttore di struttura. 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 delle DIMORE DEI FIUMI

La persona è libera di ricevere visite nel proprio alloggio, in caso di pernottamento il limite massimo di permanenza è pari a 3 giorni. E' importante rispettare la quiete degli altri residenti.

Regolamento per gli amici a quattro zampe

Gli amici a quattro zampe sono i benvenuti in questa struttura, ecco alcune semplici regole per una pacifica convivenza con i vostri amici:

- Far fare i bisognini al vostro amico prima di rientrare in struttura, in caso di piccoli incidenti siete pregati di pulire, è un gesto di civiltà!
- Tenerlo sempre al guinzaglio quando è al di fuori dello spazio residenziale assegnato
- Non è consentito il suo accesso in sala da pranzo.

- Non è consentito l'accesso i ai cuccioli che non hanno terminato il ciclo di vaccinazioni previste; anche i cani adulti non vaccinati non possono entrare, ne va della loro salute!
- E' severamente vietato l'ingresso a cani con disturbi comportamentali!

Natura giuridica della Struttura e Documenti di riferimento

La RAA DIMORE DEI FIUMI è classificata come Residenza Assistenziale Alberghiera ed è autorizzata per 18 posti letto destinati ad adulti o anziani autosufficienti.
L'organizzazione e l'attività della RAA sono disciplinate dal Regolamento interno, nel pieno rispetto dei Protocolli di riferimento.

Dati commerciali

L'RAA DIMORE DEI FIUMI è gestita dalla Società trifoglio SRL, che ha sede legale e amministrativa in P.zza Ambrosoli 5 –Alessandria.
C.F. e P. I.V.A. 002510470061, Telefono: 335/8365324;
e-mail: segreteria@residenzetrifoglio.it

La Struttura ha sede in Torino, in Via Varallo 15/A.
Telefono 011/8122565 e Fax: 011/8122504;
Pec: trifoglio@pec.residenzetrifoglio.it

Tutela della sicurezza della persona in caso di emergenza

Il personale della RAA è stato formato ed è costantemente aggiornato, 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 ed attrezzature (sistema di allarme, impianti di rilevazione e segnalazione automatica degli incendi, impianti di spegnimento automatico, mezzi portatili da incendio, impianti elettrici di sicurezza, porte ed elementi di chiusura resistenti al fuoco, coperte ignifughe, maschera antifumo, guanti per

protezione termica, calzature di sicurezza), utili a prevenire e/o fronteggiare nel modo più efficace possibile simili situazioni di pericolo.

Per ragioni di sicurezza è vietato agli ospiti fumare al di fuori delle aree dedicate.

La verifica della carta dei servizi

La presente Carta dei Servizi – redatta ed emessa nel mese di Gennaio 2022, dalla Società Trifoglio SRL in collaborazione con la Direzione della RAA DIMORE DEI FIUMI, 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, 01/10/2026

Trifoglio SRL

Il Direttore Amministrativo

Dott. Alessandro Chiapuzzo

TRIFOGLIO SRL
Piazza G. Ambrosoli, 5
15121 Alessandria
C.F. / P. IVA 02510470061

Appendice

TARIFFE DEI SERVIZI/PRESTAZIONI EXTRA RETTA		
Servizio di pulizie		€ 100/MESE
Servizio di lavanderia		€ 50/MESE
Servizio Mensile di Ristorazione		€ 350/MESE
Servizio di fisioterapia		€ 25,00/PRESTAZIONE
Servizio di psicologia		€ 25,00/PRESTAZIONE
Servizi infermieristici	Intramuscolo	€ 5,00/PRESTAZIONE
	Endovena	€ 12,00/PRESTAZIONE
	Medicazione	€ 15,00/PRESTAZIONE
	Sottocute	€ 5,00/PRESTAZIONE
Servizio di parrucchiere	Taglio	€ 15,00
	Permanente	€ 25,00
	Piega con fiala/schiuma	€ 16,00
	Tinta	€ 20,00
	Fiala anticaduta	€ 3,00
	Schiuma argento	€ 3,00
	Crema	€ 3,00
Servizio di podologo		€ 20,00/PRESTAZIONE

Indice

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA 1

LA MISSION 1

DOMANDA DI AMMISSIONE 1

CORRETTO USO E CONSERVAZIONE DEGLI SPAZI 2

RESCISSIONE DEL CONTRATTO 2

L'ALLONTANAMENTO SPONTANEO DELLA PERSONA NON COMPORTA NESSUNA RESPONSABILITÀ, ESSENDO L'AMMISSIONE E LA PERMANENZA VOLONTARIE. 3

GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY 3

DOVE SIAMO 3

TIPOLOGIA DELLE CAMERE RESIDENZIALI 3

PRESTAZIONI GARANTITE ALL'INTERNO DELLA RAA DIMORE DEI FIUMI 4

SERVIZI INTEGRATI 4

CONTROLLO DELLA QUALITÀ E STRUMENTI DI MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE ALL'INTERNO DELLA RESIDENZA 6

TUTELA E VERIFICA DEI DIRITTI PERSONALI 7

LA GESTIONE DEI RECLAMI 8

ORARIO DI VISITE E COMPORTAMENTO ALL'INTERNO DELLE DIMORE DEI FIUMI 8

REGOLAMENTO PER GLI AMICI A QUATTRO ZAMPE 8

NATURA GIURIDICA DELLA STRUTTURA E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO 9

DATI COMMERCIALI 9

TUTELA DELLA SICUREZZA DELLA PERSONA IN CASO DI EMERGENZA 9

LA VERIFICA DELLA CARTA DEI SERVIZI 10

APPENDICE 0

INDICE A