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

RESIDENZE TRIFOGLIO



Via Andorno, 17 Torino Tel. 011/8122565
e-mail: segreteria@residenzetrifoglio.it
PEC: trifoglio@pec.residenzetrifoglio.it

CARTA DEI SERVIZI

RSA IL TRIFOGLIO

Premessa*: perché la Carta dei Servizi*

La Carta dei Servizi è uno strumento informativo indispensabile creato soprattutto per i pazienti e i loro familiari.
Lo scopo per cui è stata redatta la Carta dei Servizi è quello di fornire un agevole strumento di consultazione ove trovare – tra le altre cose - tutte le informazioni inerenti le prestazioni erogate all'interno della residenza. Essa garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche. 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 dei pazienti che dei parenti che degli operatori stessi, utili per la crescita professionale e per il conseguimento del nostro principale obiettivo: **il benessere collettivo.**
I servizi e le prestazioni devono essere forniti secondo criteri di efficienza (impiego delle risorse disponibili nel modo più razionale ed oculato possibile) e di efficacia (allo scopo di produrre i massimi risultati in termini di benessere degli ospiti).

Presentazione delle Struttura

L'RSA IL TRIFOGLIO è una Struttura che mette al centro la persona, i suoi bisogni sanitari sociali e di relazione.
La gestione assistenziale e operativa della Struttura è affidata alla Cooperativa Sociale Bios di Alessandria.
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:

Villa Varallo	**1° Piano**	**Nucleo NDC da 20 posti letto +2 per emergenze**	Tot. 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	
Villa Oropa	1° Piano	Nucleo RSA da 20 posti letto +2 per emergenze	Tot. 44 Posti Letto
	2° Piano	Nucleo RSA da 20 posti letto +2 per emergenze	
	3° Piano	Nucleo RSA da 10 posti letto	Tot. 10 Posti Letto
Villa Mongrando	1° Piano	Nucleo RSA da 20 posti letto	Tot. 60 Posti Letto
	2° Piano	Nucleo RSA da 20 posti letto	
	3° Piano	Nucleo RSA da 20 posti letto	
Villa Andorno	**Piano Terra**	**Nucleo NDCT da 20 posti letto**	Tot. 20 Posti letto

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 n. **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 Delibere n. **936/B2.08/2022 del 27/06/2022 RSA** e n. **382/B2.08/2023 del 20.03/2023** per 20 posti **NDCT** e 20 posti **NDC.**

La mission

Una delle peculiarità del lavoro all'interno delle Residenze Trifoglio è quella di operare e sviluppare una gestione progettuale attraverso:

- **La messa in atto dei principi di equità, eguaglianza, partecipazione, accessibilità e trasparenza**
- **Buone pratiche**
- **il confronto delle esperienze e competenze delle figure professionali.**

L'elemento che contraddistingue le Residenze Trifoglio nella gestione delle attività è l'organizzazione del lavoro; in essa infatti si esplicitano le funzioni assistenziali relative ad ogni figura professionale, con la precisa scansione temporale degli interventi di assistenza giornaliera, garantita ad ogni ospite – nel rispetto dei parametri dettati dalla normativa vigente (D.G.R. 45 – n. 4248 del 30/07/2012) e calibrata sulle singole necessità.
La specificità di ogni singolo intervento, garantisce che tutti i percorsi assistenziali siano individualizzati con denominatori comuni che si sviluppano:

- Nella stimolazione delle abilità residue dell'anziano
- Attraverso un continuo coinvolgimento emotivo, psicologico, fisico 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 ospiti, 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.

Domanda di ammissione

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

Ospite 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 al Direttore Sanitario.
La struttura prevede anche la possibilità di attivare inserimenti temporanei, come:

- **Ricoveri di sollievo**.

Ospite 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

Ospite 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.

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 ospiti in convenzione

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

Per tutti gli ospiti

- ♣ Documento di Identità valido (fotocopia) e tessera sanitaria della persona ricoverata
- ♣ Documento di Identità valido (fotocopia) e tessera sanitaria dell'accompagnatore/caregiver
- ♣ Fotocopia eventuale Verbale di invalidità
- ♣ Certificato esenzione ticket
- ♣ Eventuale impegnativa per fornitura presidi igienici/cateteri/stomie
- ♣ Documentazione sanitaria recente se in possesso (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti)
- ♣ Prescrizione farmacologica in atto e relazione medica anamnestica da parte del Medico di Medicina Generale o dal Sanitario della struttura di provenienza dell'ospite
- ♣ 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)
- ♣ Fornitura farmaci terapia attuale Indumenti personali (abbigliamento, prodotti per la cura della persona, scarpe, asciugamani…)
- ♣ Portare eventuali presidi in uso
- ♣ Fornire il recapito telefonico e di abitazione del soggetto delegato o di almeno un altro parente
- ♣ ***copia decreto del curatore, amministratore di sostegno, tutore se la persona ricoverata è soggetta a provvedimenti amministrativi/interdittivi***
- ♣ ***Copia progetto UVG (Se utente convenzionato)***

Occorre, altresì, presentarsi con gli eventuali presidi in uso.

Ogni nuovo ospite viene registrato, ai sensi di legge, a cura della Direzione della Struttura sull'apposito Registro delle Persone Alloggiate e online con la Questura di Torino.

All'arrivo in struttura, l'ospite viene valutato circa le sue condizioni generali dall'équipe multidisciplinare; 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'Ospite è effettuato attraverso la progettazione del **P.A.I** (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 disdetta reciproca e modalità di dimissione degli ospiti

Il rapporto giuridico che si instaura tra la residenza e l'ospite può essere a tempo indeterminato o viceversa, 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'ospite privato, indirizzata alla Direzione della struttura, con un **preavviso di 15 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'ospite o da parte del Tutore o dell'Amministratore di Sostegno o del Delegato, si avvierà 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 disdetta scritta da parte della Direzione della struttura, **con un preavviso di 15 giorni**
- per decesso dell'ospite

Al momento della dimissione sarà consegnata la seguente documentazione:

- Relazione del Direttore sanitario con indicazione della terapia farmacologica attuale
- Copia della diagnostica effettuata durante la permanenza in Struttura
- Documenti personali e sanitari consegnati all'ingresso (es. tessera sanitaria, cartelle sanitarie…)
- Scheda di dimissione con elenco effetti personali

Segnalazioni Importanti

- In tutta la Struttura **è vietato fumare**;
- **È rigorosamente proibito portare farmaci direttamente agli assistiti;**
- **È rigorosamente proibito portare cibi in struttura considerati "freschi", non si somministrano agli ospiti senza autorizzazione (problemi deglutitori). Si è autorizzati a inserire in Struttura solo prodotti con lotto di scadenza, facilmente consumabili e terminabili al momento.**
- L'utente, previo consenso scritto della Direzione, può personalizzare la propria camera, utilizzando oggetti e suppellettili personali piccoli, nel rispetto del decoro della camera stessa, dei diritti e delle esigenze dell'eventuale compagno/a di stanza e degli altri Utenti; **il mobilio deve essere IGNIFUGO**.
- 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.
  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
- per maggiore tranquillità degli utenti è **necessario che i parenti non sostino nelle sale da pranzo comuni durante la somministrazione dei pasti.**

Gestione e tutela dei dati personali

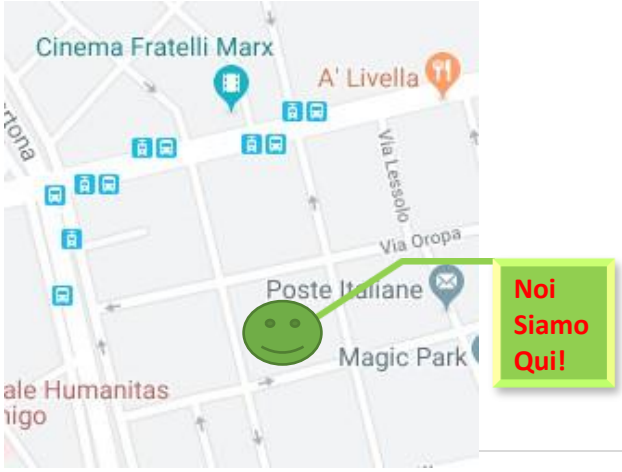
Ai sensi dell'art. 90 comma 1 in particolare e del Regolamento UE 679/2016 in generale ogni utente godrà del diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente i servizi all'interno delle Residenze il Trifoglio. Per garantire questa tutela le cartelle 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.0.P. Modello Organizzativo Privacy, documento che è conservato presso la sede del Gestore dei servizi della Struttura, Cooperativa Sociale Bios, 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.

Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria

Le notizie e le informazioni di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 622 e 326 del Codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D. Lgs. 196/2003 e Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR"). Pertanto, le copie autenticate delle cartelle cliniche o di altra documentazione sanitaria possono essere consegnati soltanto agli aventi diritto, ossia: intestatario o soggetto da esso delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede.
Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.
Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione della Residenza, oppure possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria, fax o posta elettronica certificata. Le richieste devono essere corredate dall'indicazione della qualifica (intestatario o soggetto delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede), dalla copia del documento d'identità dell'avente diritto e, all'occorrenza, dall'atto di delega, nomina di Amministratore di sostegno/Tutore/Curatore/Fiduciario oppure dalla dichiarazione sostitutiva di atto notorio per Eredi.
La documentazione sanitaria verrà consegnata entro il termine di 7 giorni dalla richiesta, prorogabili a 30 per integrazioni, presso la Direzione, previo pagamento dei diritti di segreteria.

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.

La tipologia delle camere residenziali

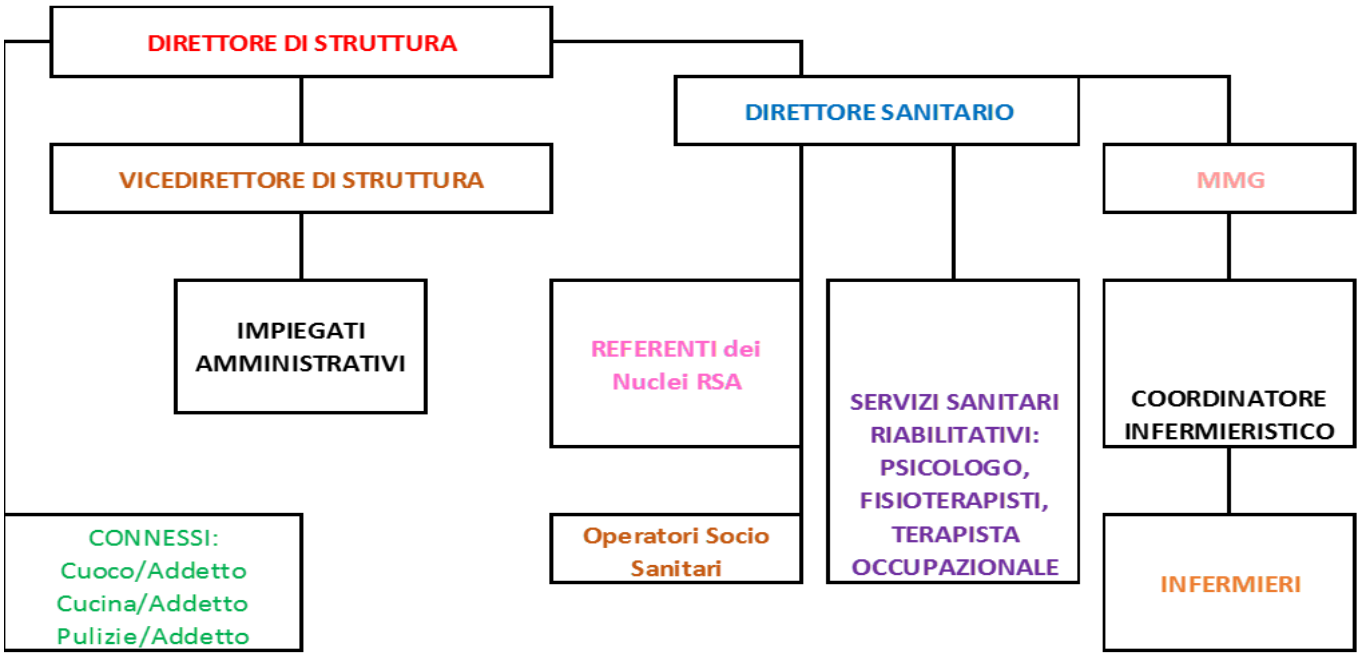
La Struttura è dotata di 50 camere doppie e 100 singole per un totale di 200 posti letto (160 RSA, 20 NDCT – Nucleo Declino Cognitivo Temporaneo, 20 NDC – Nucleo Declino Cognitivo).
Ogni camera ha a disposizione un bagno privato ed è dotata di letti con materassi antidecubito, spondine di sicurezza, 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), **il mobilio deve essere IGNIFUGO**, previo accordi con la Direzione.

Gli staff dirigenziali e operativi

L'organizzazione delle Residenze Trifoglio è così rappresentata:

Titolare Autorizzazione al funzionamento	Trifoglio srl
Legale Rappresentante	Dott. Bruno Paradiso
Direttore Amministrativo	Dott. Alessandro Chiapuzzo
Direttore Sanitario	Dott. Pietro Landra

La Direzione della Struttura coordina e supervisiona il personale.
Di seguito elenchiamo tutte le figure professionali presenti all'interno della struttura



Direttore di Struttura

È responsabile del coordinamento organizzativo, gestionale ed amministrativo del servizio. Gli compete il perseguimento della mission e la gestione organizzativa generale delle attività. Il Direttore di Comunità Socio-Sanitaria opera nell'ambito dei servizi alla persona, residenziali e semiresidenziali, anche in attuazione della D.G.R. 45-4248 del 30 luglio 2012.

Direttore Sanitario

Al Direttore sanitario vanno riconosciute varie attribuzioni in quanto egli verifica l'appropriatezza delle prestazioni medico-chirurgiche erogate, la corretta conservazione dei farmaci, organizza logistica dei pazienti e, soprattutto, governa la gestione del rischio clinico. È il garante ultimo dell'assistenza sanitaria ai pazienti e del coordinamento del personale sanitario operante struttura, affinché tale attività sia sempre improntata a criteri di qualità e di sicurezza.

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 professionali

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.

Psicologa

Effettua colloqui personali con gli ospiti della struttura, con i parenti degli ospiti e con il personale che lavora in struttura. Collabora alla stesura e realizzazione dei PAI.

Fisioterapisti/Terapista occupazionale

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

Animatore

Si occupa di progettare e gestire attività di carattere educativo, culturale e di intrattenimento. Cura 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.

Terapista Occupazionale

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

È una figura presente in orario diurno nei reparti di assistenza; collabora con tutte le figure professionali presenti ed è il punto di riferimento del personale Oss e del personale ausiliario. Ha il compito di vigilare su continuità ed uniformità delle prestazioni.

OSS e personale addetto all'assistenza

Il personale OSS è presente 24 ore su 24. L'OSS è l'operatore che eroga le prestazioni di cura alla persona assicurando:

- La soddisfazione delle esigenze primarie e relazionali, rapportandosi con i singoli ospiti 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, 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.

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).
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.
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.

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:

- Alta-incrementata / Nucleo Declino Cognitivo
- Alta
- Medio-alta
- Media
- Medio-bassa
- Bassa

Prestazioni garantite all'interno della Residenza

Agli ospiti 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.

1. 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
2. Per gli utenti privati è consigliabile modificare il sanitario 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 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 e 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

- Riattivazione e attività motorie: l'ospite godrà di assistenza alla persona prestata da fisioterapisti in base alle esigenze individuali. Per lo svolgimento di queste attività all'interno della struttura è a disposizione degli utenti una palestra attrezzata e spazi dedicati nei vari nuclei. **L'ospite in forma privata può richiedere trattamenti aggiuntivi di riabilitazione, il cui costo è quantificato con la Direzione.**
- Servizio di psicologia: questa figura professionale si occupa di evidenziare 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 ospiti e al personale presente in Struttura. Ove necessario collabora con i servizi del territorio.
  Per ogni ospite 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.
- Servizio di stimolazione cognitiva: sono previste attività di stimolazione cognitiva con cadenza giornaliera in base ad una pianificazione delle attività strutturate:
- Attività ludico-creative
- Laboratori di tipo cognitivo
- Terapia occupazionale

Sostegno psicologico alle famiglie

Il Servizio di Psicologia all'interno della struttura prevede l'accoglienza della famiglia con un colloquio psicologico in ingresso volto ad approfondire la storia di vita dell'ospite e contenere le difficoltà emotive legate alla scelta di inserimento del proprio caro. A seguire, su richiesta dei familiari, è possibile la strutturazione di un percorso di supporto con incontri individuali dedicati.

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.

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 e comunque con una frequenza tale da garantire agli utenti la corretta igiene e sanificazione della biancheria.

Lavanderia

Include la gestione della biancheria piana e intima dell'ospite. **Rimane a carico dell'ospite i vestiti e accessori personali al costo di € 2,50 al giorno.**

Servizio parrucchiere e podologo

L'ospite può richiedere di usufruire del servizio di parrucchiere/podologo.
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:

- martedì 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.

Conforto religioso

È presente una cappella al piano terreno dove viene celebrato il culto cattolico 2 volte alla settimana come di seguito specificato:

- martedì 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.

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

I servizi compresi nella retta alberghiera a carico dell'ospite che vengono erogati nelle Residenze Il Trifoglio comprendono inoltre:

- **il vitto:** scelto dall'ospite sulla base del menù approvato dall'ASL.
- **lavanderia:** include la gestione della biancheria piana e intima dell'ospite. **Rimane a carico dell'ospite i vestiti e accessori personali al costo di € 2,50 al giorno.**
- **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 sono garantite dall'ASL.

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

La struttura può offrire ed erogare prestazioni a favore degli ospiti 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). 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'ospite può richiedere di usufruire del servizio di parrucchiere, come da orario esposto in Struttura nel locale adibito al servizio.
Lavanderia: **trattamento dei capi personali degli ospiti al costo giornaliero di € 2,50**
Cure estetiche: tutte le prestazioni estetiche richieste dall'utente e non incluse nel PAI o prescritte dal medico curante (es: servizio di podologia) saranno a carico dell'Utente.
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 3/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: per i trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche gli

utenti 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.

Retta di soggiorno e rimborsi

La retta Alberghiera deve essere versata dall'ospite o chi per esso tramite Bonifico Bancario entro il 5 del mese in corso su indicazioni fornite al momento della stipula del Contratto.
Ogni variazione dell'importo della tariffa complessiva dovrà essere preventivamente approvato dalle ASL e dall'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali di riferimento dell'utente e verrà comunicato al medesimo dalla Struttura stessa.
Per le spese extra retta da Lui precedentemente effettuate, il cui elenco e le relative tariffe sono allegate alle ricevute inviate tramite mail, verrà usufruito il fondo farmaci/piccole spese.

Fondo farmaci piccole spese.

Oltre alla retta mensile per usufruire dei servizi quale fondo farmaci (non compresi nel SSN) / piccole spese si richiede all'ingresso una somma pari ad € 150,00 a titolo di cauzione. 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 ospiti; per questa ragione in alcuni casi possono variare a seconda del reparto.
Gli ospiti della struttura vengono alzati in orario non antecedente alle h. 7.00 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 ospiti che lo desiderano, o che 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.
Come già accennato al paragrafo precedente, i pasti vengono serviti con la seguente cadenza:

- **Colazione:** dalle ore 08.30 alle ore 09.30
- **Pranzo:** dalle ore 11.15 alle ore 12.30
- **Merenda:** dalle ore 15.30 alle ore 16.30
- **Cena:** dalle ore 18.15 alle ore 19.30
- **Idratazione:** vengono offerti vari tipi di bevande durante la giornata, monitorandone la quantità.

Il vitto sarà distribuito in sala da pranzo o nelle salette comuni. I menù sono suddivisi, a seconda delle stagioni, in menù estivo e menù invernale e ciascuno di essi si articola su quattro settimane.
Viene privilegiato l'uso di prodotti freschi, limitando quelli surgelati e in banda stagnata allo stretto necessario.
In caso di problematiche deglutitorie e, su indicazione logopedica, potranno essere somministrati pasti a consistenza modificata (azienda Nutrisens).
In occasione delle feste o eventi organizzati dalla Struttura è previsto un menù dedicato all'occasione. Verranno 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.

Controllo della qualità e sistemi di misurazione della soddisfazione all'interno della residenza

Il Gestore dei servizi del Trifoglio Srl è La Cooperativa Sociale Bios, certificata sul SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO Qualità/Sicurezza a fronte delle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 45001:2015.

L'Organizzazione inoltre, a far data da Novembre 2015 si è dotata di un Modello Organizzativo ai sensi del D.Lgs n. 231/01 al fine di prevenire qualsivoglia forma di Responsabilità amministrativa in conseguenza di reati. I principi fondanti dell'attività della Cooperativa sono stati "racchiusi" all'interno del Codice Etico aziendale, documento cui viene data ampia diffusione all'interno della struttura. L'erogazione del processo all'interno della struttura avviene dietro precise indicazioni derivanti dall'applicazione di procedure/istruzioni operative/protocollo, 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'ospite 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 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 ospiti

La Direzione della residenza ed il personale ivi operante hanno la massima attenzione al rispetto dei diritti della persona e dell'anziano in particolare. Presso le Residenze 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 ospiti delle Residenze Trifoglio sono ascoltati dal nostro personale che ha cura di esaudire – se e come sarà possibile – le loro richieste
- **Il Diritto di informazione**: ogni ospite (o parente, se l'ospite 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 prestazione per una determinata persona. Si tratta del **PAI** (Piano di Assistenza Individuale) che sancisce il passaggio da un servizio per prestazioni a quello per progetti e quindi **da un'assistenza uguale per tutti a quella individualizzata.**

La gestione dei reclami

Ogni eventuale incongruenza o segnalazione di disservizio va comunicata in reception, dove sarà registrato e poi inoltrato al Coordinatore del personale. La Direzione 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 è dalle ore 11.00 alle ore 19.30 per tutti i giorni della settimana e, attualmente, sono applicate le seguenti procedure per poter svolgere in sicurezza le visite dei familiari e visitatori:

- **Per maggiore tranquillità degli Utenti è necessario che i parenti non sostino nelle sale da pranzo comuni durante la somministrazione dei pasti**.
- **Accesso giornaliero a partire dagli orari di visita stabiliti – non si sosta in Struttura se non autorizzati.**
- I parenti, *in accordo con la Direzione Sanitaria*, hanno libero accesso all'imbocco degli utenti che ne abbiano necessità

- Gli ospiti possono uscire liberamente con un parente rispettando gli orari di apertura e chiusura della Struttura tranne casi eccezionali concordati con la Direzione, previa segnalazione alla Segreteria;
- **È rigorosamente proibito portare cibi in struttura considerati "freschi", non si somministrano agli ospiti senza autorizzazione (problemi deglutitori). Si è autorizzati a inserire in Struttura solo prodotti con lotto di scadenza, facilmente consumabili e terminabili al momento.**

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.
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.

Regolamento per gli amici a quattro zampe

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

Natura giuridica della struttura e documenti di riferimento

Le Residenze Trifoglio sono classificate come Residenza Sanitaria Assistenziale e sono autorizzate per 229 posti letto residenti (180 RSA, 20 NDC, 20 RAF B, 9 RAA).
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
PEC: trifoglio@pec.residenzetrifoglio.it

Tutela della sicurezza del paziente in caso di emergenza

Il personale della residenza 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.
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 in camera ed usare fornelli di qualsiasi natura.

Protocolli sanitari

- Protocollo gestione strumenti di protezione con allegato
- Protocollo per l'igiene personale degli ospiti

- Protocollo per la prevenzione delle lesioni da pressione – mobilizzazione con allegato
- Protocollo di accoglienza dell'ospite in struttura Protocollo per la gestione delle lesioni da pressione
- Protocollo per la comunicazione e gestione degli eventi avversi e degli eventi sentinella con allegato
- Protocollo igiene mani operatore con opuscolo informativo
- Protocollo per la gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti speciali derivanti da attività sanitarie – gestione della relativa documentazione con allegato
- Protocollo per la corretta gestione della biancheria
- Protocollo per la pulizia e sanificazione ambientale
- Protocollo approvvigionamento, stoccaggio, controllo, prescrizione e somministrazione del farmaco, dispositivi medici, alimenti destinati a fini speciali con allegati
- Protocollo per la prevenzione e gestione delle cadute accidentali – mobilizzazione con allegati
- Protocollo per la gestione dell'alimentazione
- Protocollo per una corretta idratazione
- Protocollo per la detersione e disinfezione degli ausili, presidi e strumentario
- Protocollo gestione emergenze organizzative
- Protocollo gestione emergenze tecnologiche
- Protocollo per la prevenzione delle infezioni delle vie urinarie
- Protocollo per la composizione della salma
- Protocollo emergenze sanitarie
- Protocollo ossigenoterapia
- Protocollo sulla gestione della ventiloterapia
- Protocollo sulla gestione della tracheostomia e aspirazione bronchiale
- Protocollo sulla gestione della nutrizione enterale e parenterale
- Protocollo gestione carrello emergenze con allegati
- Protocollo misure di isolamento per la prevenzione delle malattie trasmissibili con allegati
- Protocollo per le dimissioni dalle RSA/RAF
- Protocollo gestione accessi venosi e linee di infusioni
- Protocollo raccolta, conservazione e trasporto campioni biologici
- Protocollo utilizzo dispositivi di protezione individuale
- Protocollo Gestione clinico assistenziale dei farmaci in RSA. Preparazione automatizzata e personalizzata della terapia solida orale
- Protocollo per la prevenzione e gestione dell'allontanamento imprevisto con allegato

Modalità di incontro con ospite e familiari

I familiari, possono essere ricevuti dal Direttore della struttura previo appuntamento. Periodicamente, inoltre, vengono fissate riunioni con i parenti nel corso delle quali, oltre alla disamina delle problematiche emerse, vengono esplicitate proposte per il futuro.
Quando l'ospite 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 di 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 Direttore sanitario 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, 01/10/2026

Trifoglio SRL

Il Direttore

Amministrativo Dott.

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

Alessandro Chiapuzzo

SOMMARIO

Premessa: perché la Carta dei Servizi	*2*
Presentazione delle Struttura	*2*
La mission	*3*
Domanda di ammissione	*3*
Procedure di inserimento dell'ospite	*5*
Procedure e tempi di preavviso e disdetta reciproca e modalità di dimissione degli ospiti	*5*
Gestione e tutela dei dati personali	*6*
Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria	*6*
Dove siamo	*7*
La tipologia delle camere residenziali	*7*
Gli staff dirigenziali e operativi	*7*
Dotazioni minime di organico	*9*
Fasce assistenziali offerte	*9*
Prestazioni garantite all'interno della Residenza	*10*
Servizi di base erogati, modalità di pagamento della retta ed informazioni generali	*13*
Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria	*13*
Altre attività alberghiere e/o di servizio alla persona non incluse	*13*
Retta di soggiorno e rimborsi	*14*
Fondo farmaci piccole spese.	*14*
Organizzazione ed orari della giornata, informazioni generali	*14*
Organizzazione del servizio di ristorazione: gli orari dei pasti e le tipologie di dieta	*14*
Controllo della qualità e sistemi di misurazione della soddisfazione all'interno della residenza	*15*
Tutela e verifica dei diritti degli ospiti	*16*
La gestione dei reclami	*16*
Orario di visite e comportamento all'interno della struttura	*17*
Regolamento per gli amici a quattro zampe	*17*
Natura giuridica della struttura e documenti di riferimento	*17*
Dati commerciali	*17*
Tutela della sicurezza del paziente in caso di emergenza	*17*
Protocolli sanitari	*17*
Modalità di incontro con ospite e familiari	*18*
Modalità di incontro con l'équipe, con i titolari socio-educativi sanitari dell'Ente Pubblico	*18*
La verifica della Carta dei Servizi	*19*