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

Villa Mongrando

RAF DI TIPO B



Via Mongrando, 12 – 10153 Torino
Tel. 011/8122565
Fax 011/8122504
e-mail: segreteria@residenzetrifoglio.it
PEC: trifoglio@pec.residenzetrifoglio.it

Regolamento Interno

Presentazione della struttura

La RAF VILLA MONGRANDO è una Struttura di nuova costruzione che mette al centro la persona, i suoi bisogni sanitari, sociali e di relazione. É gestita dalla Cooperativa Sociale Bios di Alessandria. Si rivolge a persone con pluridisabilità e deficit intellettivo – cognitivi associati a compromissioni di natura organica. Per questo, gli obiettivi che ci prefiggiamo sono:

- proporre un modello di vita che conformi la normalità, intesa nell'accezione più comune; si gioca sulla forza delle diversità degli individui;
- consentire agli utenti di vivere una vita come "gli altri", a contatto con la famiglia e, laddove quest'ultima non fosse più in grado di svolgere il proprio ruolo, consentire una esistenza volta al massimo dell'integrazione sociale.

La RAF si sviluppa al piano terra e dispone di 20 posti letto.
É autorizzata al Funzionamento quale RAF per disabili (tipo B), con Determinazione Dirigenziale della Città di Torino 2015-40225/019 N. Cronologico 30/VE e come detto si rivolge a utenti adulti e/o anziani affetti da grave disabilità ed è accreditata presso la Città di Torino con Determinazione n. 2015-01193/019 del 23/03/2015 e successiva Determina n. 151 del 20.01.2022 Prot. n. 3357 del 21/01/22.
La Raf di Tipo B VILLA MONGRANDO è accreditata presso la Città di Torino e Iscritta all'Albo della città di Torino – Oggetto: Città di Torino – ASL TO1 – ASL TO2 Albo prestatori di servizi socio sanitari per persone con disabilità – sezione B servizi residenziali e semi residenziali.
Si configura con vocazione prevalente alla pluridisabilità.

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. In particolare, presso la RAF VILLA MONGRANDO si garantiscono:

- **Il Diritto alla vita**: ogni utente riceve la tempestiva e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita
- **Il Diritto di cura e assistenza**: ogni utente è curato con professionalità e coscienza nel rispetto delle sue volontà
- **Il Diritto di prevenzione:** ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia
- **Il Diritto di protezione:** ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa a speculazioni o raggiri
- **Il Diritto di parola e di ascolto**: gli utenti della RAF VILLA MONGRANDO 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 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 **PEI** (**P**iano **E**ducativo **I**ndividualizzato) 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

La struttura recepisce e traduce operativamente il progetto definitivo della Commissione U.M.D.V. (unità multidisciplinare della valutazione della disabilità) competente per il territorio, provvedendo all'elaborazione del progetto educativo individuale.

Modalità di ammissione

Le fasi che portano all'ammissione di un nuovo utente sono:

- visita presso domicilio o struttura ospitante al fine di avere una conoscenza diretta dei parenti e delle necessità dell'utente
- visita da parte del futuro utente della struttura
- inserimento a seguito di colloqui con parenti e operatori di riferimento dell'inviante
- analisi delle proposte dell'U.M.D.V.
- periodo di osservazione, raccolta di tutte le informazioni fornite dai vari operatori o parenti oltre che dall'osservazione diretta su cartella informatizzata
- stesura del Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.).

I documenti richiesti necessari all'ammissione sono:

- 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)
- Progetto UMDV

- Prescrizione e somministrazione farmacologia 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.
- Dichiarazione sulla struttura pubblica e/o privata ove ricoverarsi se non si volesse usufruire dell'Ospedale di zona ad eccezione del caso di emergenza.

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 del Coordinatore 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.
Il costante monitoraggio di ogni utente avviene attraverso la progettazione del PEI (Piano Educativo Individualizzato) e in accordo con l'Unità Multidisciplinare della Valutazione della Disabilità.
Nel caso in cui la struttura non si riveli adeguata al mantenimento dell'assistenza e della cura all'utente, la dimissione verrà concordata, con i competenti Servizi socio sanitari.

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 la data di inserimento in struttura comunicata dall'ASL e dal Comune di Torino.
Le dimissioni sono sempre concordate tra:

- Famigliari/Tutore
- Ente pubblico inviante/ UMDV
- Coordinatore RAF.

Al momento della dimissione sarà consegnata la seguente documentazione:

- Relazione del MMG con indicazione della terapia farmacologica attuale
- Relazione clinica dell'equipe curante
- Copia della diagnostica effettuata durante la permanenza in Struttura
- Documenti personali consegnati all'ingresso (es. tessera sanitaria)

La struttura prevede anche la possibilità di attivare inserimenti temporanei, come ad esempio i ricoveri di sollievo.

Prestazioni garantite all'interno della RAF di tipo B

Agli utenti viene garantita l'assistenza 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; il sanitario è consigliabile cambiarlo scegliendo tra i componenti dell'équipe operante in Struttura.

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.
In caso di affezione che richieda appropriata assistenza ospedaliera o cure mediche intensive e specialistiche, ad insindacabile giudizio del Medico Curante, avvisato, ove possibile, il Tutore o l'Amministratore di Sostegno, l'utente sarà trasferito presso un idoneo luogo di cura.

Assistenza infermieristica:
Viene garantita attraverso le figure professionali infermieristiche per i tempi medi giornalieri indicati nella normativa. Viene garantita l'assistenza infermieristica notturna attraverso la presenza di personale infermieristico H24 presso l'adiacente RSA IL TRIFOGLIO.

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:
Viene garantita attraverso educatori professionali per i tempi medi giornalieri indicati nella normativa. Le attività garantite, tra le altre, sono:
- Pianificazione ed esecuzione dei progetti educativi
- Accompagnamento con automezzo della COOP SOCIALE BIOS per gite, attività socializzanti
- Affiancamento al personale ausiliario

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: la palestra è ubicata al 3° piano della RSA adiacente alla RAF ed è attrezzata con parallele, scale didattiche, cyclette, lettino per trattamenti individuali, palloni bobath e piccoli attrezzi. Il pavimento è in pvc per attutire

eventuali cadute, così come il rivestimento delle pareti. All'interno della RAF è presente una zona attività che verrà utilizzata a seconda dei progetti individuali degli utenti.

- 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 e agli Utenti:
Il Servizio di Psicologia all'interno della Struttura prevede:

- Colloqui individuali con i residenti
- Colloqui con i familiari e i caregivers
- Servizio di psicodiagnostica
- Lavoro di contatto e di rete con i servizi sociali e con il territorio
- Gestione e programmazione dei P.E.I.
- Organizzazione e gestione delle riunioni con pazienti e familiari per i casi sociali o in situazione di dimissione protetta
- Conduzione del gruppo di accoglienza per pazienti e caregivers.

Sostegno psicologico agli operatori:
Il Servizio di Psicologia all'interno della Struttura prevede

- Colloqui individuali di counseling e sostegno psicologico con il personale che ne faccia richiesta
- Supervisione individuale e di gruppo su casi problematici
- Proposte di percorsi formativi di gruppo
- Somministrazione di questionari volti a rilevare le opinioni del personale su argomenti di interesse professionale

Tutte le prestazioni erogate agli operatori riguardano l'area professionale; riguardano l'area personale se quest'ultima va a influenzare l'ambito lavorativo.
Lo psicologo è disponibile ad accogliere eventuali richieste o proposte di sostegno e intervento psicologico ulteriori a quelli suddetti e già esistenti.
Tutti gli operatori della RAF VILLA MONGRANDO sono informati e consapevoli di poter accedere liberamente ai servizi psicologici offerti e che tutti i contenuti emersi nei colloqui individuali sono tutelati dal segreto professionale.
L'accesso al servizio può avvenire su richiesta del soggetto interessato contattando e prendendo appuntamento direttamente con lo psicologo o tramite la segreteria della Struttura.

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 D.S. Il menù è affisso in bacheca. 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:
La lavanderia è all'interno dell'adiacente RSA IL TRIFOGLIO. Lavatura e stiratura della biancheria da letto nonché degli indumenti personali degli utenti.

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 comprendono:

- **Il vitto** scelto dall'Utente sulla base del menù approvato dall'ASL
- **Lavanderia**: include la gestione della biancheria piana e di quella personale
- **Pulizia e sanificazione** della camera e degli ambienti comuni
- **Prestazioni socio assistenziali**
- **Prestazioni educative**
- **Prestazioni sanitarie**
- **Prestazioni riabilitative**
- **Attività di animazione e occupazionali**

Altre attività 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. Tali prestazioni possono essere espressamente richieste dall'Utente, senza alcun obbligo in capo alla Struttura ospitante.

Indicazione delle prestazioni/attività aggiuntive ed ulteriori
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.
Lavanderia esterna: trattamento dei capi delicati non lavabili in lavatrice.
Cure estetiche: tutte le prestazioni estetiche richieste dall'utente e non incluse nel PEI 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.

Organizzazione e orari della giornata, informazioni generali

L'organizzazione della giornata ha orari prestabiliti per lo svolgimento delle singole attività. Tali orari vengono definiti sulla base delle reali necessità degli utenti; per questa ragione in alcuni casi possono variare.
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 19.00, 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.

Orari di visita 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 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:

- Accesso anche giornaliero negli orari di visita stabiliti in modo tale da evitare gli assembramenti;
- È richiesto l'utilizzo della mascherina FFP2 fino a disposizioni di Legge vigenti.

L'utente può uscire dalla RAF VILLA MONGRANDO 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
- È **vietato** ai residenti tenere accendini, fumare in camera e usare fornelli di qualsiasi natura
- **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.**

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

Villa Mongrando è dotata di 10 camere doppie e vi è la possibilità di arredare la stanza personalizzandola con piccoli oggetti (quadri, fotografie, soprammobili ecc.)
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

Tali decisioni vengono prese dal Coordinatore in accordo con l'équipe multidisciplinare e vengono comunicate al residente e al familiare di riferimento.

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. La Direzione valuterà insieme al Responsabile Sistema di Gestione Integrato la soluzione più adeguata al problema emerso.

Organizzazione del personale: figure professionali, compiti e turni

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 RSA IL TRIFOGLIO.

<u>Le figure professionali presenti in Struttura sono le seguenti:</u>

- Direttore di Struttura
- Vicedirettore di Struttura
- Direttore Sanitario
- Medico Responsabile del nucleo R.A.F.
- Medici di medicina generale
- Coordinatore Infermieristico
- Coordinatore R.A.F.

- Educatori
- Infermieri
- Responsabile delle attività assistenziali
- O.S.S (operatore socio-sanitario)
- Fisioterapisti
- Psicologi
- Animatori
- Impiegati amministrativi/Reception
- Cuochi e ausiliari alla cucina
- Personale addetto ai servizi generali (pulizie/lavanderia).

Inoltre, per ogni singolo residente, si individuano:

- L'O.S.S. di riferimento
- L'educatore di riferimento.

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:

- Progetto "Partecipa e Condividi" per la propaganda e condivisione di attività e spazi dedicati a utenti disabili.

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.O.P. Modello Organizzativo Privacy, documento che è conservato presso la sede della Cooperativa Sociale Bios Impresa Sociale, 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.

Rapporto degli utenti e dei loro familiari con i centri di responsabilità della R.A.F.

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 nucleo R.A.F.:
È presente tutti i giorni dal lunedì al venerdì e ha la reperibilità nei giorni festivi. Ha la responsabilità del Coordinamento gestionale e organizzativo complessivo.

Responsabile Medico nucleo R.A.F.:
È presente dal lunedì al venerdì per 65 ore al mese. Valuta le condizioni dell'utente all'ingresso e adempimenti conseguiti. Verifica regolare funzionamento attrezzature mediche.

Infermieri
Per informazioni di carattere sanitario generali, appuntamento con i Medici di Medicina Generale e prenotazione visite specialistiche bisogna far riferimento all'infermiere presente in Struttura 8 ore al giorno. La reperibilità del personale infermieristico è garantita dalla presenza di infermieri nelle 24 ore presso l'adiacente RSA IL TRIFOGLIO.

O.S.S:
Sono presenti ogni giorno 24 ore su 24 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.

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 il presidio degli operatori, è esposto al pubblico il programma di servizio.

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

Accreditamento presso Comune di Torino e iscrizione all'Albo prestatori di servizi socio sanitari per persone con disabilità – sezione B – servizi residenziali e semiresidenziali.

Torino, lì 01/10/2026

Il Direttore Amministrativo

Dott. Alessandro Chiapuzzo

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

E per accettazione

L'utente

……

Il Delegato

……

Sommario

Presentazione della struttura 2
Tutela e verifica dei diritti degli utenti 2
Domanda di ammissione 3
Procedure di inserimento dell'utente 4
Procedure e tempi di preavviso e di disdetta reciproca e modalità di dimissione degli utenti 4
Prestazioni garantite all'interno della RAF di tipo B 4
Servizi di base erogati, modalità di pagamento della retta ed informazioni generali 7
Altre attività di servizio alla persona non incluse 7
Organizzazione e orari della giornata, informazioni generali 8
Orari di visita e procedure per uscita/rientro in Struttura 8
Regole da osservare all'interno della Struttura 8
Utilizzo apparecchi audiovisivi 9
Stoccaggio vestiario 9
Corretto uso e conservazione della camera 9
Rapporto con il personale 9
Regolamento per gli amici a quattro zampe 10
Assegnazione delle camere 10
La gestione dei reclami 10
Organizzazione del personale: figure professionali, compiti e turni 10
Modalità di coinvolgimento dei volontari 11
La Custodia dei Valori 11
Responsabilità Civile 11
Documentazione e tutela della privacy (amministrativa, sanitaria, assistenziale) 11
Rapporto degli utenti e dei loro familiari con i centri di responsabilità della R.A.F. 12
Rapporti tra utente (e/o chi lo rappresenta) e la struttura ospitante 12
Informazioni su collegamenti, convenzioni o altra forma di collaborazione con altri enti 12