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 – 10153
Torino Tel. 011/8122565
e-mail: segreteria@residenzetrifoglio.it
PEC: trifoglio@pec.residenzetrifoglio.it

Regolamento Interno

Tipologia e finalità della struttura

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

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

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

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

Palazzo Varallo	1° Piano	**Nucleo NDC da 20 posti letto** +2 per emergenze	Totale 66 Posti Letto
	2° Piano	Nucleo RSA da 20 posti letto +2 per emergenze	
	3° Piano	Nucleo RSA da 20 posti letto +2 per emergenze	
Palazzo Oropa	1° Piano	Nucleo RSA da 20 posti letto +2 per emergenze	Totale 54 Posti Letto
	2° Piano	Nucleo RSA da 20 posti letto +2 per emergenze	
	3° Piano	Nucleo RSA da 10 posti letto	
Palazzo Mongrando	1° Piano	Nucleo RSA da 20 posti letto	Totale 60 Posti Letto
	2° Piano	Nucleo RSA da 20 posti letto	
	3° Piano	Nucleo RSA da 20 posti letto	
Villa Andorno	Piano Terra	**Nucleo NDCT da 20 posti Letto**	Totale 20 Posti letto
Totale			**200 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 NDC.

Fasce assistenziali offerte

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

- Nucleo Declino Cognitivo Temporaneo/ Nucleo Declino Cognitivo
- Alta-incrementata
- Alta
- Medio-alta
- Media

- Medio-bassa
- Bassa

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.**

Domanda di ammissione

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

Ospite privato

L'ospite privato, autonomamente o con l'aiuto di un familiare "delegato", dovrà fissare un appuntamento con la Direzione della struttura, a cui seguirà una domanda di ammissione che sarà valutata dall'equipe multiprofessionale.

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.

- La Struttura prevede anche la possibilità di attivare inserimenti temporanei, come: Ricoveri di sollievo
- Ricoveri in dimissioni protette (DGR.10)

I documenti richiesti necessari all'ammissione sono:

Esclusivamente per gli utenti privati

- 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…)
- ***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 alla questura.

Procedure di inserimento dell'Utente

All'arrivo in struttura, l'Utente viene valutato circa le sue condizioni generali dall'équipe multi disciplinare; in particolare si cerca di conoscerne le abitudini, la storia di vita e le aspirazioni. Si raccolgono le informazioni circa il suo stato di salute e si imposta la terapia.
Secondo quanto previsto dalla normativa regionale (Delibera della Giunta Regione Piemonte n. 45/12 e Delibera della Giunta Regione Piemonte n. 42/08) un costante monitoraggio dell'Utente è effettuato attraverso la progettazione del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato), nel quale vengono messi in evidenza le condizioni psico-fisiche del soggetto in esame e gli eventuali risultati positivi raggiunti e/o i possibili scostamenti dagli obiettivi prefissati.
Il primo P.A.I. verrà predisposto entro 30 giorni dall'ingresso dell'utente in struttura.

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 viene concordato sulle singole esigenze dell'utente: può essere a tempo indeterminato oppure può prevedere una scadenza.
Il rapporto inizia con l'accettazione e la sottoscrizione del regolamento contenente la data di ingresso. La dimissione dalla Struttura può avvenire:

- per disdetta scritta da parte dell'Utente privato, indirizzata alla Direzione della Residenza, con un preavviso di 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'Utente o da parte del Tutore o dell'Amministratore di Sostegno o del Delegato, si avvia la procedura all'espletamento delle necessarie pratiche
- per disdetta scritta da parte della Direzione della struttura, con un preavviso di almeno 15 giorni
- per decesso dell'Utente

In caso di trasferimento dell'utente, allontanamento o decesso, sarà consegnata la seguente documentazione:

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

Il delegato

Per gli Utenti privati la richiesta di Accoglienza deve essere controfirmata da una Persona di fiducia dell'Utente, in seguito denominata "Delegato", che firmando contestualmente il regolamento si impegna a funzionare come tramite tra la Direzione della Residenza e l'Utente ogni qual volta se ne presenti la necessità.
Prima dell'ingresso l'Utente è invitato a concordare con la Direzione della Residenza la data di ingresso in Struttura. **La Direzione della Residenza si riserva di effettuare variazioni sull'assegnazione della camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra gli Utenti della stessa camera e/o per esigenze organizzative e/o assistenziali o sanitarie debitamente motivate e segnalate nei P.A.I.**

Prestazioni garantite all'interno della RSA

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

L'ospite è tenuto ad indicare, all'ingresso nella Residenza, il nominativo del M.M.G convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale e delle cui prestazioni intende avvalersi.
La residenza fornisce i necessari supporti logistici, gli ambulatori per le visite ed il collegamento coni servizi ordinari e specialistici della A.S.L. di competenza.
In bacheca sono esposti gli orari dell'effettiva presenza settimanale dei Medici di Medicina Generale.

Assistenza infermieristica

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

Prestazioni sanitarie

- Somministrazione dei farmaci prescritti
- Somministrazione e sorveglianza delle diete
- Collaborazione con i Medici di Medicina Generale
- Rilevamento delle condizioni generali del paziente, del polso, della P.A, della frequenza cardiaca
- Assistenza psicologica

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, 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. Ove necessario collabora con i servizi del territorio. Per ogni Utente è prevista all'ingresso, e in seguito periodicamente, una valutazione psicodiagnostica volta ad indagare gli aspetti cognitivi, emotivi e comportamentali. Al termine della valutazione, ove necessario, viene proposto un percorso psicologico.
- 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

Per il personale delle Residenze 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.

Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria

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

Prestazioni di natura alberghiera

Servizio di ristorazione

Predisposizione ed erogazione dei pasti e delle bevande e di diete particolari secondo il menù validato dall'ASL, seguendo le tabelle dietetiche e nutrizionali prestabilite e approvate e/o prescritte dal Direttore Sanitario. Il menù è affisso in bacheca. Compatibilmente con le esigenze del servizio e

disponibilità della cucina, previa precedente richiesta, potranno essere preparati piatti diversi da quelli previsti nel menù giornaliero, purché facenti parte del menù generale, in occasione di particolari ricorrenze personali. I pasti non consumati con le modalità previste ed entro gli orari di servizio non possono essere conservati, né danno titolo ad alcun rimborso, se non diversamente programmato.
Per maggiore tranquillità degli Utenti è necessario che i parenti non sostino nelle sale da pranzo comuni durante la somministrazione dei pasti. Il vitto viene servito con modalità diverse a seconda della condizione psico-fisica, e in camera in caso di provata necessità.

Igiene dei locali e servizio di pulizia della camera

Il servizio di pulizia e riassetto della camera vengono effettuati con cadenza giornaliera. Il cambio della biancheria da camera e da bagno è effettuato, di norma, con cadenza al bisogno.

Lavanderia

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.**

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.

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

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

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

A titolo esemplificativo e non esaustivo la Struttura fornisce le seguenti prestazioni aggiuntive:
Parrucchiere: tutte le attività ulteriori rispetto a quelle connesse con l'igiene personale, lavaggio, asciugatura, tagli, come sopra specificato, fermo restando che l'ospite può richiedere di usufruire del servizio di parrucchiere, come da orario esposto in Struttura nel locale adibito al servizio.
Lavanderia esterna: 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.**
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 a3/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 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.

Orari di visita e procedure per uscita/rientro in Struttura

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

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

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

Regole da osservare all'interno della Struttura

Il comportamento all'interno della Struttura deve essere improntato su principi di civile convivenza e solidarietà umana, nel rispetto della personalità e della libertà di ciascuno. Tutti i visitatori sono tenuti a rispettare le seguenti regole:

- Rispettare l'orario di visita. Eccezioni particolari sono ammesse solo in caso di comprovata

necessità, ed è obbligatorio chiedere al Direttore della struttura un permesso speciale per accedere in orari diversi da quelli stabiliti

- Compilare il registro dei visitatori all'ingresso e firmarlo all'uscita
- Contattare la reception **in anticipo** per qualsivoglia prenotazione (parrucchiere, podologo, pranzi in Struttura ecc.) fornendo le informazioni necessarie
- **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

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

- Migliorare la convivenza
- Variazioni dello stato di salute e del livello di intensità di assistenza necessaria al sostegno e alla qualità di vita dell'utente

Camera singola: l'assegnazione delle camere singole, se non segnalata nel P.A.I., viene su richiesta specifica dell'utente con il pagamento di una cifra extra pari a € 15/die.

Organizzazione del personale: figure professionali

Il Personale della Residenza è al servizio degli Utenti. Il Personale è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti e possibilmente delle esigenze espresse dagli Utenti, compatibilmente con le necessità di servizio programmate dalla Direzione, nel rispetto dei diritti degli altri Utenti e delle regole di convivenza.
L'organigramma del personale comprensivo del turno giornaliero e delle presenze degli operatori per qualifica è esposto nella bacheca presso la reception della Struttura.
Le figure professionali presenti in Struttura sono le seguenti:

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

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

Retta di Soggiorno e Rimborsi

La Retta deve essere versata dall'Utente o chi per esso tramite Bonifico Bancario entro il 05 del mese in corso su indicazioni fornite al momento della stipula del Contratto.
In caso di morosità, dopo il 5° giorno del mese, verrà inviata una comunicazione all'Utente. Se la morosità persiste, la Direzione attiverà i provvedimenti del caso.

Cauzione fruttifera

Oltre alla retta mensile per usufruire dei servizi extra quale fondo farmaci (non compresi nel SSN, pannoloni extra fornitura ASL, giornalaio etc) / piccole spese personali si richiede all'ingresso una somma pari ad € 150,00 a titolo di cauzione, che non è vincolante ma sgrava la famiglia o l'ospite dal monitorare costi improvvisi o bisogni necessari all'utente. Tale fondo dovrà essere reintegrato una volta esaurito a fronte di documentazione giustificativa prodotta dalla Struttura.

La Custodia dei Valori e degli effetti personali

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. In caso di decesso la Struttura provvederà a custodire gli effetti della persona deceduta in un locale deposito.

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.

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 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.O.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, prorogabile 30 per integrazioni, presso la Direzione, previo pagamento dei diritti di segreteria.

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

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 la 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 nella struttura, affinché tale attività sia sempre improntata a criteri di qualità e di sicurezza.

Medici di Medicina Generale

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

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

Coordinatore infermieristico/Infermieri

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

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

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

Psicologi

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

Fisioterapisti

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

Amministrazione

Informazioni o necessità per:

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

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

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

Torino, 01/10/26

Trifoglio SRL
Il Direttore Amministrativo
Dott. Alessandro Chiapuzzo

TRIFOGLIO SRL
Piazza G. Ambrosoli, 5
15121 Alessandria
C.F. / P. IVA 0251047006

E per accettazione
L'utente

……

Il delegato

……

Sommario

Tipologia e finalità della struttura 2

Fasce assistenziali offerte 2

Tutela e verifica dei diritti degli ospiti 3

Domanda di ammissione 4

Procedure di inserimento dell'Utente 5

Procedure e tempi di preavviso e di disdetta reciproca e modalità di dimissione degli Utenti 5

Il delegato 6

Prestazioni garantite all'interno della RSA 6

Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria 7

Prestazioni di natura alberghiera 7

Altre attività alberghiere e/o di servizio alla persona non incluse 8

Organizzazione ed orari della giornata, informazioni generali 9

Orari di visita e procedure per uscita/rientro in Struttura 9

Regole da osservare all'interno della Struttura 9

Corretto uso e conservazione della camera 10

Rapporto con il personale 10

Regolamento per gli amici a quattro zampe 11

Assegnazione delle camere 11

Organizzazione del personale: figure professionali 11

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

Cauzione fruttifera 12

La Custodia dei Valori e degli effetti personali 12

La gestione dei reclami 12

Responsabilità Civile 12

Documentazione e tutela della privacy (amministrativa, sanitaria, assistenziale) 12

Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria ____ ***13***

Rapporti degli utenti e dei loro familiari con i centri di responsabilità della R.S.A. ____ ***13***

Rapporti tra utente (e/o chi lo rappresenta) e la struttura ospitante ____ ***14***