

# CARTA DEI SERVIZI

## Sommario

Premessa: la carta dei servizi.....	3
Principi fondamentali .....	3
Presentazione e mission della Struttura.....	5
Finalità del servizio (Mission) .....	6
Valutazione geriatrica.....	6
Modalità di accesso in struttura .....	7
Modalità di dimissione .....	8
I servizi offerti.....	8
Coinvolgimento dei volontari .....	14
Pagamento delle rette.....	14
Il Pai .....	15
Gestione dei dati e tutela della privacy.....	15
Controllo della Qualità.....	17
Dati commerciali.....	19
Come raggiungerci.....	19

## PREMESSA: LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi viene redatta con l'intento non solo di fornire una corretta informazione riguardo ai servizi offerti ed alle modalità di accesso agli stessi, ma anche in quanto individua i principi fondamentali (eguaglianza ed imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia etc.) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissa gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

La Carta dei Servizi è uno strumento volto alla tutela dei diritti degli ospiti, attraverso il quale intendiamo fornire informazioni generali e specifiche sulle modalità operative e organizzative dei servizi erogati. Non è un semplice opuscolo informativo, ma un mezzo per consentire un confronto costruttivo tra chi eroga i servizi e chi ne usufruisce.

I primi destinatari della Carta dei Servizi sono gli ospiti ed i loro familiari, ma la stessa può essere considerata di indubbia utilità anche per gli operatori impegnati nella gestione del servizio, per le Istituzioni, nonché per tutti coloro che abbiano l'esigenza di ricevere informazioni in merito ai servizi socio sanitari presenti sul territorio.

La Carta dei Servizi non rappresenta un documento definitivo, ma costituisce un elemento suscettibile a periodiche integrazioni ed aggiornamenti, dettati dall'evolversi delle modalità di gestione concreta del servizio, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni provenienti dagli operatori, dagli ospiti e dai loro familiari.

In sintesi questa Carta ha l'obiettivo di fornire in modo semplice, ma nel contempo accurato e completo, tutte le informazioni utili ad una corretta conoscenza e valutazione delle caratteristiche del servizio e del personale, nonché di illustrare le modalità e le regole attraverso le quali gli ospiti ed i loro familiari possono usufruire del servizio offerto.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

Il lavoro di tutti gli operatori è improntato al rispetto delle direttive nazionali e regionali in materia e si basa sui principi di:

- ➔ **EGUAGLIANZA ED IMPARzialità.** Sono assicurate dalla formazione del personale preposto ai rapporti con gli ospiti.
- ➔ **CONTINUITÀ.** La nostra Cooperativa adotta tutte le strategie finalizzate alla prevenzione del turn-over ad un'organizzazione che garantisce il corretto e regolare svolgimento del Servizio per 12 mesi all'anno.
- ➔ **PARTECIPAZIONE.** Ogni proposta o osservazione degli ospiti/famigliari viene valutata come contributo al miglioramento del Servizio. In tal senso si utilizzano appositi questionari allo scopo di raccogliere la segnalazione di eventuali criticità o suggerimenti per ottimizzare l'erogazione delle prestazioni.
- ➔ **CENTRALITÀ DELLA PERSONA.** L'assistenza è centrata sull'utente e sulla sua famiglia, attraverso:
  - ✓ il rispetto dell'autonomia, dei valori e della cultura dell'utente e dei familiari;

- ✓ la creazione e il mantenimento di un rapporto tra operatori ed ospiti basato sulla comunicazione e sulla condivisione di obiettivi;
  - ✓ l'attenzione ai bisogni fisici, emozionali, psicologici, sociali e spirituali dell'utente;
  - ✓ il sostegno alla famiglia attraverso un'opera di informazione, di consiglio e di aiuto pratico.
- ➔ EFFICACIA ED EFFICIENZA. La nostra Cooperativa garantisce:
- ✓ un alto livello professionale di tutti gli operatori, ottenuto attraverso un'attenta selezione, un adeguato periodo di tirocinio e corsi periodici di formazione e aggiornamento;
  - ✓ l'integrazione con i servizi ospedalieri e residenziali per favorire la continuità assistenziale.
- ➔ CHIAREZZA E TRASPARENZA. La Cooperativa si impegna a fornire la documentazione rispondente a criteri di chiarezza e trasparenza. I criteri sono resi preventivamente noti all'utente.

### **Diritti degli ospiti**

- ➔ DIRITTO ALLA VITA: ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita.
- ➔ DIRITTO DI CURA ED ASSISTENZA: ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.
- ➔ 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.
- ➔ DIRITTO DI PROTEZIONE: ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri.
- ➔ DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono essere soddisfatte, nel limite del possibile.
- ➔ DIRITTO DI INFORMAZIONE: ogni persona deve essere informata sulle procedure e sulle motivazioni che sostengono gli interventi cui viene sottoposta.
- ➔ DIRITTO DI ESPRESSIONE: ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori e ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.
- ➔ DIRITTO DI CRITICA: ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.
- ➔ DIRITTO AL RISPETTO ED AL PUDORE: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e devono essere rispettati la sua riservatezza e il suo senso del pudore.
- ➔ 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 personale impiegato garantisce il rispetto della privacy degli ospiti non divulgando informazioni che li riguardano.
- ➔ DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE: ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa.

### **Inoltre il presidio assicura**

- ➔ La garanzia di un'elevata qualità assistenziale a livello medico, infermieristico, tutelare, di animazione.
- ➔ La personalizzazione dei programmi assistenziali rivolti ai singoli ospiti.
- ➔ La valorizzazione dei livelli di autonomia degli ospiti, attraverso interventi tesi a stimolare e/o mantenere le singole abilità residue.
- ➔ La flessibilità operativa ed alto livello di integrazione dell'équipe, allo scopo di soddisfare i bisogni primari degli ospiti, sia per quanto concerne la loro componente sanitaria, sia per quanto concerne quella assistenziale.
- ➔ La ricerca di ottimizzazione dei livelli di qualità di vita.
- ➔ L'offerta di occasioni di incontro e socializzazione, volti a contrastare l'emarginazione e l'isolamento.
- ➔ La formazione continua del personale, finalizzata a sostenerne la motivazione ed a consentire l'offerta di un'assistenza qualificata.
- ➔ La promozione di una effettiva integrazione con i servizi del territorio, in un'ottica tesa al mantenimento della continuità assistenziale.
- ➔ Il mantenimento dei contatti con la realtà esterna.

#### **PRESENTAZIONE E MISSION DELLA STRUTTURA**

La Residenza "Villa Presbitero" di Vogogna rinviene da un lascito che la Signora Adele Presbitero, vedova del Dott. Giovanni Pertini, fece in favore dell'Ente Comunale Assistenza.

Queste alcune delle parole scritte il 1° maggio del 1939 dalla Signora Presbitero per affermare la sua volontà:

".....lascio la mia casa coi giardini e orto all'Ente Comunale Assistenza e congregazione di C, di Vogogna a uso esclusivo ospedale ricovero dei poveri infermi compreso il mobilio dell'ultimo piano eccettuato quello della camera di Cesarina e delle cucine attigua che lascio a Lei. Faccio questa opera in memoria degli adorati miei cari Genitori che hanno fatto sacrifici avendo già alcuni figli. La casa deve portare la scritta Ospedale Presbitero e deve essere assistito da suore.....Devono restare i quadri dei miei genitori, fratelli, mio e di mio marito....."

A seguito del D.P.R. n. 616 del 24 luglio 1977 e successive Leggi Regionali è stata disposta l'estinzione della Casa di Riposo Presbitero ed il trasferimento delle funzioni del patrimonio al Comune di Vogogna per l'espletamento delle attività di fatto svolte dall'Ente.

Negli anni successivi la struttura ha subito notevoli trasformazioni, quali ad esempio la costruzione dell'ala nuova ed il relativo ampliamento fino ad arrivare ai giorni nostri.

Dal settembre 2011 la Residenza "Villa Presbitero" è stata concessa in gestione alla RSA "Massimo Lagostina" di Omegna la quale provvede alla sua gestione completa come da accordo con il Comune di Vogogna.

Dal 1° agosto 2013 la RSA Massimo Lagostina ha affidato la gestione alla Cooperativa Sociale Quadrifoglio.

La Residenza “Villa Presbitero” consta di n. 40 Posti letto ed eroga attività sociosanitarie in regime di residenzialità, a favore di persone non autosufficienti, prevalentemente anziani ultrasessantacinquenni che necessitano di supporto nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana e di prestazioni sociosanitarie continuative, stabilmente o temporaneamente non attuabili a domicilio.

La Residenza “Villa Presbitero” è ubicata in Via Nazionale n 166, 288805, Vogogna (VB).

Il Soggetto Gestore è la Cooperativa Sociale Quadrifoglio S.C. Onlus.

Il complesso si presenta su n. 4 piani così strutturati:

- PIANO SEMINTERRATO
- PIANO TERRA
- PRIMO PIANO
- SECONDO PIANO

La struttura ha a disposizione un giardino attrezzato.

Il presidio è funzionante dal lunedì alla domenica, 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno.

### **LE CAMERE**

Vi sono n. 9 camere doppie con bagno e n. 2 camere singole con bagno per ogni piano di degenza.

### **FINALITÀ DEL SERVIZIO (MISSION)**

La “Mission” nasce e si fonda sull'esigenza di riconoscere e promuovere la centralità della persona con lo scopo finalizzato della sua presa in carico in un'ottica integrale ed olistica.

Ci impegniamo a garantire prestazioni e servizi di qualità sensibilizzando, il contesto sociale in cui operiamo e valorizzando la competenza e l'esperienza di tutti gli operatori.

Il servizio si caratterizza quindi come servizio funzionale alla soddisfazione dei bisogni della persona, al mantenimento ed al potenziamento delle capacità e dei livelli di autonomia, prestando particolare attenzione alla rete dei rapporti già esistenti con familiari/tutori/conoscenti.

Tutti i bisogni concernenti gli ospiti sono riconducibili a delle aree d'intervento socio assistenziale e di cura, classificabili secondo parametri e criteri di priorità e di criticità.

Il soddisfacimento dei bisogni d'ogni singolo ospite, implica delle azioni personalizzate e la formulazione di obiettivi specifici in funzione del grado psico-fisico individuale.

### **VALUTAZIONE GERIATRICA**

Gli ospiti non autosufficienti devono inoltrare la domanda presso gli uffici distrettuali di riferimento. Sarà compito dell'U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatrica) dell'ASL valutare la domanda ed attribuire un punteggio in base al quale si ha il diritto all'inserimento in una lista di attesa ed alla successiva ammissione presso la struttura. L'ingresso dell'ospite convenzionato prevede il recepimento della documentazione predisposta dall'U.V.G. e la verifica dell'adeguatezza del Piano di Assistenza Individuale (PAI), in base ai bisogni dell'anziano non autosufficiente.

## MODALITÀ DI ACCESSO IN STRUTTURA

L'ammissione in Residenza può essere richiesta:

- Direttamente dall'interessato
- Da un familiare o da una persona di riferimento
- Dall'assistente sociale di zona e/o ospedaliera
- Da altri soggetti giuridicamente competenti

La domanda di ammissione viene presentata utilizzando l'apposito modulo presente presso la direzione della struttura, che si tratti di un ospite inserito sia in regime privato, sia in regime convenzionato inviato dall'ASL di competenza.

In particolare, la prenotazione avviene:

- nel caso di accesso in regime di convenzione, previa presentazione della documentazione dell'ASL di appartenenza dell'assistito, che certifica l'attivazione del progetto definito dalla competente Unità di Valutazione Geriatrica;
- nel caso di inserimento in regime di privato, previa domanda di inserimento, con presentazione della documentazione sanitaria che attesti le condizioni psico-fisiche dell'assistito.

Prima dell'effettivo ingresso, viene effettuato un colloquio preliminare, volto a conoscere le necessità dell'ospite; durante il colloquio vengono raccolte tutte le informazioni necessarie ad assistere l'ospite in maniera adeguata sin dal suo ingresso in Struttura; inoltre il familiare e /o l'Ospite vengono messi a conoscenza dell'organizzazione della "giornata tipo" in Struttura, delle sue caratteristiche, del funzionamento e dei servizi offerti.

L'ammissione è comunque subordinata al consenso espresso dal soggetto e/o da un suo familiare o dal soggetto giuridicamente autorizzato (informato sugli obiettivi del percorso assistenziale) e alla formale accettazione di oneri e responsabilità, tramite la stesura e la firma del *contratto di ospitalità*.

La *Carta dei Servizi e il Regolamento di Struttura* sono esposti presso la bacheca della Reception e pertanto consultabili.

Al momento dell'ingresso in Struttura, l'anziano deve fornire i sotto elencati documenti utili alla predisposizione del fascicolo personale:

- carta di identità o altro documento equipollente;
- codice fiscale;
- copia (eventuale) del Verbale di Invalidità;
- tessera sanitaria ed eventuali attestati di esenzione ticket;
- certificato medico attestante la situazione sanitaria e la condizione di autosufficienza o meno, nonché l'assenza di malattie infettive contagiose in atto;
- schema terapia farmacologica aggiornato redatto dal medico di base-specialista, radiografie ed esami clinici recenti;
- dichiarazione di responsabilità.

Al momento dell'ingresso ogni ospite deve, inoltre, presentarsi dotato di corredo ed oggetti per la cura della persona indicati nella richiesta di ricovero. Sarà cura degli operatori di struttura provvedere all'etichettatura identificativa di tutti i capi di vestiario personale, in modo da salvaguardarne la titolarità e facilitarne la riconsegna dopo le operazioni di lavaggio e stiratura.

## MODALITÀ DI DIMISSIONE

La dimissione dell'ospite dalla struttura può avvenire per uno dei seguenti motivi:

- raggiunti scopi riabilitativi;
- scadenza dei termini (in caso di inserimento temporaneo, provvisorio o d'urgenza);
- accesso ad altri servizi alternativi (ad esempio assistenza domiciliare);
- richiesta dell'ospite o dei famigliari;
- decesso;
- morosità come da Regolamento nel caso di inserimento in regime di privato.

La Direzione della struttura consegnerà tutta la documentazione inerente all'ospite dimesso ai famigliari/tutori o ai servizi socioassistenziali che prendono in carico l'ospite, facendosi firmare un documento che ne comprovi l'avvenuta restituzione/consegna.

Le dimissioni volontarie devono essere precedute da comunicazione scritta dell'ospite o di un suo familiare 15 giorni prima della data di uscita prevista.

Negli altri casi, la dimissione viene disposta con provvedimento motivato del Direttore della Struttura, previ opportuni accertamenti ed a seguito di consultazione dell'equipe per la gestione integrata dei servizi (e ove ritenuto necessario dell'U.V.G.) con verifica delle soluzioni assistenziali alternative. L'avvio del procedimento di dimissione viene comunicato all'ospite o suoi familiari di riferimento per consentirne la partecipazione ed il contraddittorio.

In caso di mancata comunicazione di dimissioni volontarie sarà trattenuta la retta giornaliera moltiplicata per i giorni di mancato preavviso.

## I SERVIZI OFFERTI

Tutti i nostri servizi sono erogati secondo modalità e tempistiche previste dalle normative Regionali.

Sono garantite le seguenti tipologie di servizio:

- Servizio amministrativo;
- Assistenza medica e psicologica;
- Assistenza infermieristica;
- Attività di fisioterapia;
- Assistenza tutelare di base;
- Attività occupazionale e di animazione;
- Servizi di parrucchiera /barbiere;
- Servizio di ristorazione;
- Servizio di pulizia e sanificazione;
- Servizio di guardaroba e lavanderia;
- Servizio di fattorinaggio e manutenzione;
- Servizio religioso;
- Direzione di Struttura;
- Direzione Sanitaria.

### **Servizio amministrativo**

L'ufficio amministrativo costituisce il primo punto di riferimento per gli esterni ed il personale della struttura.

Alla reception è possibile:

- Ricevere le prime informazioni sul Presidio.
- Ricevere le telefonate e la posta, riviste e quotidiani.
- Gestire le incombenze amministrative.
- Ricevere informazioni su altri servizi di interesse generale.

L'orario di apertura e funzionamento degli uffici amministrativi è il seguente:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00.

### **Servizi socio-sanitari-assistenziali**

#### ➔ **Attività medica, di medicina generale, specialistica e psicologica**

All'interno della struttura operano Medici di Medicina Generale (convenzionati con l'ASL e liberamente scelti dagli ospiti) cui compete monitorare lo stato di salute generale dell'assistito, impostare la terapia medica e prescrivere visite specialistiche ed accertamenti diagnostici, in stretta collaborazione con il servizio infermieristico e il Direttore Sanitario.

La responsabilità dell'assistenza sanitaria complessiva del presidio è attribuita al Direttore Sanitario di Struttura cui spetta garantire, attraverso la gestione degli aspetti sanitari e il coordinamento del personale sanitario-assistenziale, il miglior livello possibile di benessere psicofisico degli ospiti.

Affiancati al Direttore Sanitario vi sono ulteriori figure professionali altamente specializzate per garantire un livello di prestazioni sanitarie adeguate che sono il fisioterapista e la/il psicologa/o.

Queste figure rientrano nell'equipe multidisciplinare fornendo quel supporto specialistico idoneo e dedicato alla permanenza in un presidio socio-sanitario. Tutti gli ospiti hanno diritto ad avvalersi delle prestazioni ordinarie e specialistiche previste dal S.S.N.

Nelle ore notturne, nei giorni prefestivi e festivi, l'assistenza medica è garantita dal Servizio di guardia medica dell'A.S.L. competente.

#### ➔ **Attività infermieristica**

Il servizio di assistenza infermieristica si occupa dell'erogazione delle prestazioni sanitarie dirette a tutti gli ospiti secondo i programmi terapeutici stabiliti dai medici curanti.

L'erogazione del servizio infermieristico viene garantita 7 giorni alla settimana secondo turnistica interna.

Tra le attività svolte dagli infermieri professionali rientrano le seguenti:

- sorveglianza ed osservazione dello stato di salute dell'ospite e prevenzione di possibili complicanze;
- interventi di assistenza d'urgenza e di emergenza;
- somministrazione della terapia farmacologica su indicazione medica;
- medicazione e procedure infermieristiche specifiche;
- prelievi per gli esami ematochimici;
- controllo della glicemia mediante stick;
- controllo dei comuni parametri vitali;

- gestione della cartella infermieristica;
- preparazione delle procedure di ricovero ospedaliero, urgenti e non;
- prenotazione di visite specialistiche su indicazione del medico;
- collaborazione con i medici curanti, gli operatori addetti all'assistenza e il personale della riabilitazione nelle attività di rilevazione di bisogni, pianificazione dell'assistenza e valutazione del processo assistenziale;
- promozione dell'autonomia dell'ospite;
- prevenzione della sindrome da allettamento o gestione delle lesioni cutanee;
- gestione del catetere vescicale;
- gestione delle stomie;
- garanzia della privacy dell'ospite e trasmissione delle informazioni.

### ➔ **Attività fisioterapica**

Si rivolge a tutti gli ospiti della struttura ed ha come obiettivo la risoluzione (anche temporanea) o la maggior resa funzionale rispetto a difficoltà motorie, psicomotorie e cognitive, attraverso la programmazione di interventi terapeutici individuali e di gruppo.

In particolare, il servizio svolge la propria attività mirando a obiettivi:

- di prevenzione, per opporsi allo sviluppo di nuove disabilità;
- di mantenimento, per conservare le capacità residue dell'ospite;
- di riattivazione, per il recupero delle funzionalità perse in conseguenza di un evento acuto o di un intervento chirurgico.

L'ospite viene stimolato ad esprimere le funzionalità di cui è in possesso, anche con l'ausilio di strumenti finalizzati (carrozzine, deambulatori, ecc.).

Gli interventi possono essere svolti in palestra o nella stanza di degenza e anche in collaborazione con le altre figure professionali.

L'attività di fisioterapia viene garantita dal lunedì al venerdì, escluse le festività.

L'intervento fisioterapico è individualizzato e procede di norma secondo quattro fasi consequenziali:

- Ricerca, individuazione e lettura dei segni significativi per la comprensione del comportamento motorio emergente;
- Individuazione dei principali problemi del paziente per la definizione degli obiettivi terapeutici-riabilitativi;
- Scelta degli strumenti terapeutici adeguati al caso specifico;
- Verifica dei risultati.

Il trattamento fisioterapico svolto nei casi di maggior compromissione riguarda in particolare:

- prevenzione dei danni da ridotta mobilità;
- correzione e igiene articolare e posturale;
- trattamento cardio-respiratorio;
- addestramento alle tecniche di trasferimento e posizionamento delle varie posture.

### Attività assistenziale

Il servizio di assistenza tutelare alla persona viene erogato sulle 24 ore e per 7 giorni la settimana da figure specializzate in possesso della qualifica di Operatore Socio Sanitario (OSS), che si occupano di garantire all'ospite:

- interventi di assistenza diretta (aiuto per l'igiene personale e l'assunzione dei pasti, vestizione, movimentazione e cambio posture, riordino e pulizia dell'ambiente di vita dell'ospite, ecc.). Gli interventi saranno registrati su apposita modulistica;
- interventi di protezione della persona (vigilanza e controllo);
- interventi di socializzazione mirati a mantenere e promuovere il benessere e l'autonomia funzionale, in collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura.

Il servizio attua una logica progettuale di intervento individualizzato (PAI), caratterizzandosi attraverso una presa in carico globale dell'ospite finalizzata al perseguimento di una ottimizzazione della sua qualità di vita.

### Attività occupazionale e di animazione

All'interno della RSA operatori qualificati in possesso del titolo professionale di Animatore e/o Educatore garantiscono agli ospiti specifiche attività di carattere ricreativo finalizzate, oltre che al semplice intrattenimento, anche alla valorizzazione ed al potenziamento delle facoltà individuali attraverso la stimolazione attiva ed il sostegno psicologico.

L'animatore, supportato dagli altri operatori dell'equipe, organizza attività occupazionali e manuali, facilita l'accesso dell'ospite ad iniziative di tempo libero (lettura, ascolto musicale, cinema, enigmistica, pittura e disegno, taglio e cucito, recitazione e simili), scandisce e valorizza le ricorrenze (con feste, mercatini e/o altre manifestazioni), favorisce e filtra i rapporti del ricoverato con l'ambiente circostante e con l'esterno.

Nell'esercizio della mansione valorizza e collabora con il Volontariato, considerato fonte preziosa di ascolto dei bisogni e dei problemi delle persone fragili laddove correttamente coinvolto e responsabilizzato. L'attività di animazione strutturata viene garantita cinque giorni alla settimana.

### Servizio di parrucchiera / barbiere

In conformità a quanto previsto dalle vigenti normative, la struttura garantisce a tutti gli ospiti, tramite personale qualificato, un intervento mensile di taglio ricompreso nella retta.

Eventuali trattamenti aggiuntivi si intendono a carico dell'ospite e sono regolamentati da apposito tariffario.

### *I servizi alberghieri*

#### Servizio di ristorazione

Il servizio, attivo tutti i giorni, è rivolto alle persone residenti nella struttura e su richiesta, ai loro familiari e/o a terzi visitatori.

La giornata alimentare si articola in colazione, pranzo, merenda e cena (comprese bevande), sulla base di idonee tabelle dietetiche e nutrizionali validate dall'ASL VCO.

Il servizio di ristorazione è affidato a personale qualificato.

Il "porzionamento" e la somministrazione dei pasti è effettuata dal personale OSS in collaborazione con il personale infermieristico.

Il menù è articolato su quattro settimane e variato su base stagionale. La scelta giornaliera è basata su una alternativa di due primi, due secondi, due contorni e frutta o dessert.

Sono comunque garantite diete particolari e speciali su indicazione medica (per patologie e/o allergie quali: diabete, celiachia, disfagia, ecc.) ed in occasione di specifiche ricorrenze (festività, compleanni, anniversari, ecc.).

#### ➔ **Servizio di pulizia e sanificazione.**

Il servizio garantisce la pulizia e la sanificazione, giornaliera e periodica, di ambienti ed arredi, secondo le norme in materia ed in conformità con le specifiche procedure adottate dal sistema qualità della Cooperativa Quadrifoglio.

La pulizia degli spazi comuni, delle camere, dei servizi igienici e di tutti gli altri locali è svolta da personale interno, in orari tali da non disturbare la quiete degli ospiti e non interferire con le attività svolte dagli operatori addetti agli altri servizi connessi al funzionamento della struttura.

Gli interventi di pulizia periodica e straordinaria sono organizzati sulla base di piani di lavoro opportunamente pianificati e controllati. In particolare gli interventi di pulizia e sanificazione ambientale e di riordino e di igiene dell'unità abitativa dell'ospite saranno registrati su schede di monitoraggio e di verifica.

Tutti i prodotti utilizzati per l'esecuzione dei lavori di pulizia sono rispondenti alle normative e le attrezzature sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

#### ➔ **Servizio di guardaroba e lavanderia.**

Il servizio di lavanderia/stireria per quanto riguarda la biancheria personale degli ospiti è gestito dal personale della Cooperativa mentre è gestito da lavanderia esterna per quanto riguarda la biancheria piana.

Il personale del servizio guardaroba provvede alla verifica del corredo ed al controllo della numerazione dei capi al momento dell'ingresso in struttura dell'ospite, verificandone l'integrità dopo ogni lavaggio e stiratura, prima della riconsegna in stanza.

Il servizio lavanderia viene garantito sei giorni su sette. Entrambi i servizi sono ricompresi nella retta giornaliera di degenza nei limiti previsti dalla vigente normativa.

#### ➔ **Servizio di fattorinaggio e ordinaria manutenzione**

Il servizio si occupa del disbrigo di commissioni esterne (ritiro farmaci, consegna ricette, ecc.) e della piccola manutenzione ordinaria di struttura ed impianti, sia per le parti comuni che per le stanze degli ospiti.

Al riguardo, compete alla Direzione della struttura raccogliere le diverse segnalazioni e richieste di intervento girandole poi al servizio manutenzione che ne pianifica la calendarizzazione in rapporto all'urgenza ed alle priorità, nel rispetto delle vigenti normative in materia di sicurezza.

Per gli interventi necessitanti di specifiche professionalità e per le manutenzioni straordinarie si fa riferimento a ditte esterne.

#### **Servizio religioso**

All'interno della Residenza "Villa Presbitero" è garantita la libera espressione dell'identità religiosa di tutti gli ospiti ed è tutelato l'effettivo esercizio di tale libertà di espressione.

Il servizio religioso rivolto alla comunità cattolica è assicurato dal sacerdote: la messa viene celebrata nel locale per il culto. I ministri di culti diversi (cristiani e non) possono a loro volta accedere alla struttura previa richiesta alla Direzione, viene loro messo a disposizione un adeguato locale per un culto e/o per un momento di preghiera.

### ***Direzione della Struttura***

Il dirigente della Struttura svolge i compiti del responsabile amministrativo-gestionale e precisamente:

- pianificazione e programmazione dell'attività e della gestione del servizio;
- attività amministrativa coadiuvato dal personale amministrativo della Struttura;
- controllo degli standards gestionali e predisposizione di ogni documentazione di legge necessaria per la definizione dei rapporti giuridici ed economici con la Regione Piemonte e/o le sue emanazioni territoriali, nonché con gli utenti;
- gestione del personale;
- rapporti con l'esterno (es.:AA.SS.LL., Regione Piemonte, ecc.).

### ***Direzione Sanitaria***

Il Direttore Sanitario è presente in struttura settimanalmente e ad ogni necessità, è comunque reperibile a livello telefonico in caso di necessità.

Il Direttore Sanitario:

- garantisce l'attività di coordinamento del personale sanitario e dei medici di base;
- è responsabile delle condizioni igienico sanitarie della Struttura;
- verifica l'attuazione dei protocolli individualizzati dei singoli utenti;
- assicura il collegamento e l'integrazione funzionale con i presidi ospedalieri per i casi bisognosi di ricovero ospedaliero o di accertamenti clinico-diagnostici;
- verifica il regolare approvvigionamento delle risorse, in particolare dei farmaci, previsti nell'apposito prontuario, dei presidi, di protesi ed ausili;
- verifica l'espletamento dei compiti dei vari addetti;
- verifica la tenuta della documentazione clinica nonché la corretta tenuta delle cartelle assistenziali degli utenti.

### ***Orario di visita agli ospiti***

L'accesso in struttura è consentito tutti i giorni dell'anno.

Per esigenze diverse e particolari motivi, la Direzione può autorizzare a suo insindacabile giudizio, diversi e particolari orari su richieste degli ospiti e/o parenti o conoscenti.

In particolare l'accesso dei visitatori è regolamentato secondo le indicazioni previste dalla normativa vigente per la gestione delle infezioni respiratorie, nelle strutture residenziali (da ultimo DGR 15 maggio 2023 n. 16-6870).

I medici curanti in accordo con la Direzione sanitaria sono obbligati ad intervenire nella limitazione di eventuali visite che possono risultare di ostacolo all'esecuzione dei programmi individuali di cura e quindi sfavorevoli alla salute degli utenti.

Orari e modalità di accesso potranno subire modificazioni sulla base di esigenze tecnico-gestionali.

In particolare, le visite devono evitare di arrecare disturbo agli utenti e di essere di ostacolo alle attività degli operatori.

## COINVOLGIMENTO DEI VOLONTARI

Sono presenti in struttura volontari singoli e/o organizzati che coinvolgono gli ospiti in attività relazionali, di sostegno, promozione e supporto all'autonomia. Il rapporto con i volontari viene regolato da una convenzione e mediante la sottoscrizione di un accordo.

## PAGAMENTO DELLE RETTE

Per tutti gli ospiti in regime di convenzione ASL le tariffe sono regolamentate in base alla DGR del 6 agosto 2021 n. 24-3692. Gli importi così determinati sono applicati anche per gli ospiti in regime privato e i ricoveri a tempo determinato.

Degli eventuali aumenti della retta giornaliera (compresi l'entità e la decorrenza) verrà data comunicazione scritta all'ospite o a chi lo rappresenta, dalla Direzione di struttura.

### ➔ Nella retta si intendono ricomprese le seguenti prestazioni:

- Personale socio-sanitario-assistenziale come previsto dalle vigenti normative, suddiviso per figure professionali (Direttore Sanitario, Psicologo, IP, FKT, OSS, Animatore);
- Servizi Alberghieri (Ristorazione, Pulizie, Lavanderia della Biancheria Piana e Personale da normativa);
- Prestazioni di Parrucchiere/Barbiere (da normativa);
- Approvvigionamento farmaci e presidi sanitari da normativa;
- Trasporti sanitari da normativa;
- Spese di gestione del servizio;
- Reception e amministrazione.

### ➔ Prestazioni non comprese nella retta:

Si intendono sempre e comunque a carico dell'ospite e/o della famiglia:

- tutti i capi di abbigliamento personale comprese le calzature;
- piccole spese di vita quotidiana;
- farmaci, ausili medici e protesici non a carico del SSN;
- eventuali ticket per: farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami;
- parcelle per consultazioni personali di professionisti e per eventuali ricoveri presso strutture che richiedano pagamenti di rette parziali o totali, compreso l'accompagnamento;
- prestazioni di parrucchiere, estetista, pedicure/manicure aggiuntive rispetto a quelle minime previste da normativa;
- spese per riparazione protesi e ausili personali;
- oggetti/prodotti voluttuari per la cura della persona;
- trasporti per prestazioni sanitarie non in regime di urgenza.

All'atto dell'inserimento l'ospite viene informato delle prestazioni, relative tariffe e della possibilità di scelta di usufruirne o meno.

## IL PAI

L'ospite inserito è soggetto ad un primo periodo di osservazione al termine del quale viene redatto il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che orienta alla tipologia di intervento assistenziale programmato. Alla redazione del PAI, da perfezionare di norma entro i primi venti giorni dalla data di ammissione e/o convenzionamento, collaborano tutte le diverse figure professionali interne alla struttura sotto la supervisione del Direttore Sanitario. Il documento viene condiviso con l'ospite (per quanto reso possibile dal grado di autonomia) e con la famiglia.

Almeno semestralmente, viene effettuata la verifica periodica dei singoli piani individuali, al fine di garantire la continuità delle prestazioni sanitarie e sociali rispetto ad eventuali cambiamenti delle condizioni dell'ospite o all'emergere di nuove esigenze di quest'ultimo.

## GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Titolare del Trattamento dei dati è **Cooperativa Sociale Quadrifoglio S.C. Onlus** con sede legale in Viale Savorgnan d'Osoppo n.4/10 - 10064 Pinerolo (TO), P. Iva 03890320017, Tel. 0121.324.811, Fax 0121.324.812, pec: [coop.quadrifoglio@pec.it](mailto:coop.quadrifoglio@pec.it).

La documentazione relativa all'ospite viene conservata e tutelata secondo le disposizioni della normativa vigente in materia di Privacy.

### ➔ **Natura dei dati**

Per lo svolgimento del rapporto di ospitalità presso la Struttura, la Cooperativa tratta alcuni dati personali dell'ospite. Ai sensi dell'art. 4, n. 1) del Reg. UE, con *dato personale* si intende qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile (ossia l'interessato). La Cooperativa Sociale Quadrifoglio S.C. Onlus, in qualità di Titolare del Trattamento, tratta dati personali c.d. "comuni" (es. dati anagrafici e fiscali, etc) nonché dati personali c.d. "particolari" (es. dati relativi allo stato di salute, convinzioni religiose, etc).

### ➔ **Finalità del trattamento**

I dati personali conferiti al Titolare del Trattamento sono necessari per l'instaurazione del rapporto di ospitalità presso la Struttura e per il suo corretto svolgimento. In particolare, i dati personali sono trattati – con modalità informatiche e cartacee - per le seguenti finalità:

- adempiere gli obblighi contrattuali (es. erogazione delle attività di ospitalità per cura e degenza, di assistenza sanitaria, etc);
- adempiere agli obblighi di legge, regolamenti e normative vigenti (es. fiscale, sanitario, etc);
- inoltre, previo **esplicito consenso** revocabile in qualunque momento, il Titolare tratterà i dati personali comuni forniti (es. immagini fotografiche) allo scopo di promuovere all'esterno l'immagine di Cooperativa Sociale Quadrifoglio S.C. Onlus e la sua realtà aziendale, nonché di creare un clima di reciproca collaborazione nell'ambito delle proprie attività sociali/ricreative/riabilitative.

### ➔ **Conseguenze della mancata comunicazione dei dati personali**

Il conferimento dei dati personali (ivi compresi quelli particolari) da parte dell'interessato per le finalità di cui al punto a) del precedente paragrafo è facoltativa. L'eventuale rifiuto precluderà la possibilità di instaurare il contratto di ospitalità presso la Struttura.

Il conferimento dei dati di cui al punto b) del precedente paragrafo è obbligatorio in quanto gli stessi sono richiesti da disposizioni di legge, regolamenti e normative vigenti. L'eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità di dare esecuzione a quanto giuridicamente previsto. Il conferimento dei dati personali per le finalità di cui al punto c) del precedente paragrafo è subordinato all'ottenimento del consenso dell'interessato; pertanto tali attività non saranno espletate da Cooperativa Sociale Quadrifoglio S.C. Onlus nel caso in cui non ne abbia ottenuto il consenso ai sensi dell'art. 7 del Reg. UE.

#### ➔ **Comunicazione dei dati**

I dati personali forniti possono essere comunicati:

- a soggetti autorizzati al trattamento ed a eventuali Responsabili designati;
- a soggetti esterni a Cooperativa Sociale Quadrifoglio S.C. Onlus che forniscono al Titolare del Trattamento, servizi connessi alla corretta esecuzione dell'attività istituzionale del Titolare e/o al contratto di ospitalità presso la Struttura (es. organismi per il Servizio Sanitario Nazionale, liberi professionisti, etc).

#### ➔ **Diffusione dei dati**

I dati personali di cui alle finalità dei punti a), b) del precedente paragrafo, non saranno oggetto di diffusione.

I dati (non "particolari") di cui alla finalità del punto c) del precedente paragrafo, potranno essere diffusi da Cooperativa Sociale Quadrifoglio S.C. Onlus (ossia portati a conoscenza di soggetti indeterminati in qualunque modo, anche mediante la loro messa a disposizione o consultazione), previo Suo esplicito consenso al trattamento dei dati.

#### ➔ **Trasferimento dei dati**

I dati personali comuni, particolari, non saranno trasferiti al di fuori del territorio nazionale.

#### ➔ **Periodo di conservazione dei dati**

I dati forniti al Titolare del Trattamento di cui alle finalità a), b) del precedente paragrafo, verranno trattati per tutta la durata del rapporto contrattuale ed anche successivamente, nei limiti necessari per l'espletamento di obblighi di legge e per finalità amministrative.

I dati forniti al Titolare del Trattamento di cui alla finalità c) del precedente paragrafo, verranno trattati per il periodo necessario all'espletamento delle finalità per cui sono stati raccolti e verranno cancellati qualora diventassero obsoleti.

#### ➔ **Diritti dell'interessato**

L'interessato ha diritto di chiedere ed ottenere, in qualunque momento, dal Titolare del trattamento, l'accesso (art. 15 Reg. UE), la rettifica (art. 16 Reg. UE) e la cancellazione (c.d. "diritto all'oblio") (art. 17 Reg. UE) dei propri dati personali. All'interessato è altresì riconosciuto il diritto di limitazione del trattamento dei dati personali (art. 18 Reg. UE), il diritto alla portabilità degli stessi (art. 20 Reg. UE) nonché il diritto di opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento (art. 21 Reg. UE). Nei casi in cui il trattamento è basato sull'esplicito consenso dell'interessato, quest'ultimo può sempre revocare il consenso prestato. Ciò, tuttavia, non pregiudica la liceità del trattamento basato sul consenso prestato prima della revoca. In ogni caso, l'interessato ha diritto di proporre reclamo al Garante, come previsto dall'art. 77 Reg. UE, o di adire le opportune sedi giudiziarie ai sensi dell'art. 79, Reg. UE

qualora ritenga che il trattamento dei dati personali a lui riferiti sia avvenuto in violazione di quanto previsto dal Reg. UE.

#### ➔ **Modalità di esercizio dei diritti**

È possibile esercitare in qualsiasi momento i diritti dell'interessato sopra individuati inviando all'attenzione del Legale Rappresentante Pro-Tempore, una e-mail all'indirizzo [coop.quadrifoglio@pec.it](mailto:coop.quadrifoglio@pec.it); un fax al numero 0121.324.812 oppure una raccomandata a.r. a Cooperativa Sociale Quadrifoglio S.C. Onlus con sede legale in Viale Savorgnan d'Osoppo n.4/10 - 10064 Pinerolo (TO).

### CONTROLLO DELLA QUALITÀ

Il Sistema di Gestione Qualità di Quadrifoglio, prevede una serie di meccanismi di controllo finalizzati a permettere di valutare se i servizi vengono erogati secondo le modalità pianificate, nel rispetto delle normative vigenti e degli accordi stipulati con gli enti committenti. A tal fine vengono utilizzati alcuni indicatori riferiti agli ospiti, al personale ed al servizio erogato.

Questo tipo di organizzazione ha lo scopo principale di un continuo e costante miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Il Sistema di Gestione Qualità implementato da QUADRIFOGLIO si fonda sul ciclo di Deming, ovvero su un percorso metodologico basato su quattro punti:

- Pianificazione
- Erogazione
- Controllo
- Miglioramento

Operativamente, la Cooperativa Sociale QUADRIFOGLIO s.c. - ONLUS è in possesso del CERTIFICATO ISO 9001:2015 per le seguenti attività:

- *Progettazione ed erogazione di servizi: socio assistenziali, socio sanitari ed educativi (incluse le "attività di animazione, ristorazione, pulizia, lavanderia e riabilitazione), presso strutture residenziali e semiresidenziali per anziani, disabili, minori e individui con patologie psichiatriche.*
- *Progettazione ed erogazione di servizi di: assistenza scolastica per disabili, segretariato sociale ed assistenza domiciliare per anziani, disabili, minori e individui con patologie psichiatriche.*

Dispone altresì di:

- Un sistema di gestione della Sicurezza e Salute sul lavoro conforme alla specifica norma ISO 45001:2018.
- Un sistema di gestione ambientale conforme alla norma ISO 14001:2015.
- Ha istituito e attua un Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale SA 8000:2014.
- Un Sistema di gestione della parità di genere conforme alla prassi di riferimento UNI/PdR 125:2022 per i settori IAF 30-38-37.

### La rilevazione della qualità percepita e la gestione dei reclami

Come previsto dal Sistema Qualità (UNI EN ISO 9001) della Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. ONLUS, semestralmente sono consegnati agli ospiti e/o ai loro famigliari/ tutori specifici, questionari predisposti per la rilevazione in forma anonima del livello di qualità del servizio percepito.

I dati raccolti vengono elaborati e decodificati dalla direzione di Quadrifoglio che li trasforma successivamente in grafici e tabelle percentuali, oggetto di specifica divulgazione informativa al personale ed alle famiglie.

In particolare, gli stessi vengono consegnati al Direttore di struttura, cui compete illustrarli in dettaglio agli operatori durante la riunione di équipe, per valutare congiuntamente l'opportunità e/o necessità di introdurre dei correttivi sulla base delle eventuali criticità emerse dalla lettura dei questionari.

		Maschio	Femmina		
1	Sesso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
		<64	65-74	75-84	>85
2	Età	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Meno di 4 mesi	da 4 mesi a 1 anno	da 1 anno a 5 anni	oltre 5 anni
3	Da quanto tempo vive in struttura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto
1	Disponibilità della Direzione/Coordinamento della struttura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Capacità di ascolto da parte degli Operatori	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Flessibilità da parte degli Operatori nell'erogazione del servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Orari di apertura alle visite esterne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Qualità della pulizia e igiene degli ambienti comuni (ingresso, refettorio, sala tv, ecc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Qualità della pulizia e igiene della camera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Personalizzazione della camera (possibilità di porre oggetti personali)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	Qualità della assistenza del Personale medico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	Qualità della assistenza del Personale infermieristico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	Qualità della assistenza del Personale assistenziale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	Qualità della assistenza del Personale di fisioterapia e riabilitazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	Attività proposte dal servizio di animazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13	Qualità del servizio di parrucchiere/barbiere	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14	Qualità del servizio di ristorazione e variabilità del menù	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15	Qualità del servizio di lavanderia e guardaroba	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16	Organizzazione della giornata in struttura: tempi e modalità (es. orari e tempi dedicati alle attività, al riposo, ai pasti, ecc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17	Quanto ritiene di essere complessivamente soddisfatto del servizio offerto?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Analoghe modalità operative, sono applicate per la rilevazione della Qualità percepita dagli Operatori e dai Servizi Socio Assistenziali a vario titolo collaboranti con la Struttura.

Così come previsto dal Sistema Qualità della Cooperativa, anche i reclami, le segnalazioni di disservizio e i suggerimenti proposti relativamente al servizio stesso vengono gestiti come feedback dall'esterno. In questa prospettiva la direzione mette a disposizione degli ospiti e delle famiglie la modulistica ed i numeri telefonici di riferimento, per agevolare il passaggio di informazioni in tempo reale.

In specifico, per facilitare la segnalazione di eventuali reclami sarà messo a disposizione di tutti gli ospiti e delle famiglie e/o esterni uno specifico modulo "Reclami e Suggerimenti" concordando un punto di raccolta degli stessi (ad es. cassetta delle lettere) visibile e facilmente accessibile all'ingresso della struttura.

La procedura di gestione reclami utilizzata da Quadrifoglio è la seguente:

- Il modulo “Segnalazione Reclamo” viene compilato dal diretto interessato o da chi ne raccoglie comunque a livello periferico la fondatezza. La Direzione si occupa di recepire il modulo e trasmetterlo via mail al Responsabile Qualità della Cooperativa, archiviandone al contempo una copia presso il servizio.
- Il Responsabile Qualità inserisce il modulo reclamo pervenuto nel proprio archivio generale, registrandolo in ordine cronologico di arrivo e codificandolo con un numero che sarà poi quello utilizzato per identificarne l’intera procedura di gestione.
- Qualora evidenti, vengono altresì registrati i dati anagrafici del soggetto che ha esposto il reclamo.

Il tempo massimo convenzionalmente stabilito per la gestione del reclamo è di 8 (otto) giorni lavorativi. Nel caso in cui la complessità della verifica e/o gestione del reclamo rendesse oggettivamente impossibile il rispetto di suddetto termine, sarà comunque onere del Responsabile Qualità definire, all’interno di una prima lettera scritta interlocutoria, un ulteriore termine per la conclusione del procedimento.

Qualora, al contrario, il reclamo pervenuto, per sua semplicità, potesse venire evaso telefonicamente, l’avvenuta gestione dello stesso sarà comunque comprovata da una successiva comunicazione scritta la cui data farà fede quale rispetto dei termini di cui sopra.

La puntuale registrazione e gestione dei dati raccolti è lo strumento che ci permette di assicurare una completa e puntuale informazione sull’andamento del servizio e sulla qualità dei rapporti con le famiglie e con gli ospiti.

#### DATI COMMERCIALI

Titolare del Presidio è la COOP. SOCIALE QUADRIFOGLIO s.c. ONLUS  
Sede Legale: V.le Savorgnan d’Osoppo, n. 4/10 – 10064 PINEROLO (TO)  
P.I./C.F. 03890320017 – CCIAA n. 596171 - Albo Coop. n. A110373  
Tel.: 0121.324811 • Fax: 0121.324812  
E-mail: [quadrifoglio.pinerolo@coopquadrifoglio.com](mailto:quadrifoglio.pinerolo@coopquadrifoglio.com)

#### COME RAGGIUNGERCI

La Residenza “Villa Presbitero” si trova a Vogogna (VB) - 28805 - in Via Nazionale n.166.  
Telefono: 0324.87020 – Fax: 0324.87020  
Mail: [info@rsavogogna.it](mailto:info@rsavogogna.it)