



R.I.S.S. MONS. ORESTE MINAZZI:

COMUNITÀ PADRE PIO

CARTA DEI SERVIZI

1. TIPOLOGIA DI COMUNITÀ, FINALITÀ STATUTARIE, REGOLAMENTO	PAG. 3
2. RAGIONE SOCIALE E RECAPITO	PAG. 4
3. MISSION DELLA STRUTTURA	PAG. 4
4. DOMANDA DI ACCESSO E INSERIMENTO DELL'OSPITE	PAG. 4
5. GESTIONE DELLA PRIVACY	PAG. 5
6. UBICAZIONE DELLA STRUTTURA	PAG. 5
7. TIPOLOGIA DELLE CAMERE E DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI	PAG. 5
8. STAFF DI COMUNITÀ	PAG. 6
9. IL SERVIZIO EROGATO E I COSTI RETTA	PAG. 7
10. SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ	PAG. 9
11. DIRITTI DEGLI OSPITI	PAG. 9
12. RECLAMI E SODDISFAZIONE DELL'OSPITE	PAG. 10
13. I COMPORTAMENTI DA TENERE	PAG. 11
14. ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE E SVAGO	PAG. 11
15. L'APPORTO DEL VOLONTARIATO	PAG. 11

1. TIPOLOGIA DI COMUNITÀ, FINALITÀ STATUTARIE, REGOLAMENTO

La «R.I.S.S Mons. Minazzi» (Residenza Integrata Socio Sanitaria) è un complesso architettonico nel centro storico di Casale Monferrato che ospita al proprio interno:

- Le comunità Riss Mons. Minazzi e il Centro Diurno
- La comunità «Padre Pio» (area continuità assistenziale)

Il presente documento si sofferma sulle caratteristiche della comunità Padre Pio

La struttura è una comunità R.S.A. destinata ad accogliere persone in dimissione protetta dal presidio ospedaliero (continuità assistenziale) che dispone di 20 p.l.

È stata autorizzata al funzionamento tramite Deliberazione del Direttore Generale ex ASL 21 del 23/12/2004 n.1259. Inoltre, in base alla vigente normativa, è accreditata in regime definitivo ai sensi della Deliberazione del Direttore Generale ASL-AL del 31/12/2009 n.2009/2272.

La struttura è diretta dall'ente denominato: «Fondazione Villa Serena», iscritto all'Anagrafe Regionale delle Onlus con autocertificazione ai sensi del D.lgs 460/97.

La Fondazione Villa Serena è un ente religioso civilmente riconosciuto iscritto al Registro delle Personalità Giuridiche della Prefettura di Asti con provvedimento n.43/2002 (già iscritto al Registro delle Personalità Giuridiche del Tribunale di Asti dal 11/06/1987 al n. 68).

Tra le finalità della fondazione, come da statuto e regolamenti interni, vi è la possibilità di promuovere convenzioni con l'Ente Pubblico per assistere persone che versano in stato di bisogno.

2. RAGIONE SOCIALE E RECAPITO

La “Fondazione Villa Serena onlus”, ragione sociale di riferimento, ha sede legale in str. San Bernardino, 14 – cap 14036 Moncalvo (AT). Codice fiscale 80005370053, partita Iva n. 01003430053.

La Fondazione Villa Serena ha anche una sede amministrativa (per informazioni sulla struttura e sugli inserimenti dell'ospite; fissare appuntamenti; rivolgersi all'apparato amministrativo): via Trieste, 24 - CAP 15033 Casale Monferrato (AL).

Tel.: 0142 45 21 32, fax 0142 45 58 53, info@odacasale.it, www.odacasale.it

La struttura si trova a Casale Monferrato (AL):

via della Biblioteca, 1 – cap 15033. Tel. 0142 78 10 61, fax 0142 79 838, monsminazzi@odacasale.it www.odacasale.it

3. MISSION DELLA STRUTTURA

La comunità Padre Pio si impegna ad assistere i bisogni dei propri ospiti ponendo sempre la persona al centro del servizio erogato. Tale servizio offre risposte a 360° rispetto alle esigenze da affrontare sia sul piano sanitario e assistenziale, sia su quello umano, relazionale e spirituale.

4. DOMANDA DI ACCESSO E INSERIMENTO DELL'OSPITE

Chi è interessato a un'ipotesi d'inserimento presso la comunità Padre Pio deve inoltrare la richiesta direttamente dall'ospedale in cui è ricoverato e prima della dimissione. La prassi della “continuità assistenziale”, infatti, prevede il trasferimento diretto dell'ospite dall'ospedale alla comunità Padre Pio, dove proseguirà il ricovero per un periodo di ulteriori max 60 gg. durante i quali la persona accolta potrà ricevere le cure necessarie alla propria condizione.

L'ente non ha la facoltà di selezionare le domande pervenute, processo regolato invece dall'ASL inviante.

E' però possibile prendere informazioni sulla struttura a fini conoscitivi presso l'amministrazione (referente A.S. Alessia Mantovani, a.sociale@odacasale.it, tel.0142 45 21 32, fax 0142 45 58 53, www.odacasale.it).

E' inoltre prevista, anzi caldamente consigliata, una visita preventiva della struttura interessata, senza che ciò comporti alcun obbligo d'impegno. Al contrario, permette all'interessato di sperimentare la conoscenza diretta del servizio erogato, accedendo a una serie d'informazioni essenziali quali l'ubicazione, il personale in turno, la presa visione delle camere e degli ambienti comuni, gli orari dei pasti e/o delle visite parenti, ecc.

5. GESTIONE DELLA PRIVACY

I dati dell'ospite sono gestiti ai sensi del D.lgs 196/2003. Il titolare del trattamento è presso la sede amministrativa dell'ente, ovvero: via Trieste, 24 – 15033 Casale Monferrato (AL). Ai sensi dell'art. 7 del D.lgs 196/2003 è possibile rivolgersi in qualsiasi momento al titolare del trattamento per la modifica, integrazione, cancellazione dei propri dati.

6. UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

La comunità Padre Pio è a Casale Monferrato, in provincia di Alessandria.

Per arrivare alla comunità

L'immobile è ubicato nel pieno centro storico della città (raggiungibile in auto) davanti alla chiesa di San Filippo (zona Posta centrale), con ingresso su via della Biblioteca, 1.

7. TIPOLOGIA DELLE CAMERE E DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI

La comunità Padre Pio è disposta lungo il piano primo dell'immobile R.I.S.S. Minazzi. Al piano terra ci si può rivolgere alla reception per raggiungere l'ospite accolto.

Le camere sono di diversa tipologia: singola e doppia, con servizi privati attigui in base alla vigente normativa. Le camere sono inoltre affiancate da diversi wc assistiti necessari per operazioni di igiene quali, ad esempio, il bagno completo della persona.

Gli arredi sono funzionali e comodi all'utilizzo, in grado di rendere confortevole l'ambiente di permanenza della persona accolta. Le camere sono dotate di aria condizionata e predisposizione per l'impianto tv.

Gli ambienti di comunità sono pensati per soddisfare al meglio le esigenze di assistenza e di socializzazione della persona accolta.

All'esterno la struttura è arricchita da un grande giardino, per i momenti di svago durante la giornata. Sempre in esterno è presente anche l'ampio parcheggio, riservato ai famigliari degli ospiti e il cui accesso è impedito a estranei.

La grande cappella al piano terra è riservata alle funzioni religiose che si celebrano con frequenza giornaliera. La palestra per l'attività di fisioterapia è al piano seminterrato, zona che accoglie anche i locali adibiti al servizio di lavanderia, stileria e cucina.

L'infermeria della struttura è al piano primo, dove è possibile incontrare anche il responsabile di reparto e il medico.

8. STAFF DI COMUNITÀ

Lo *staff* della comunità è composto da:

- “Responsabile di comunità”: presiede all’organizzazione generale della struttura e all’organizzazione dei turni del personale
- Medico di base: presente quotidianamente e ogni qualvolta si presenti la necessità
- Personale infermieristico professionale
- Fisioterapista
- Podologo
- Personale O.S.S.
- Personale di cucina

- Operatori addetti alla lavanderia
- Operatori addetti alle pulizie.

La comunità si avvale anche del servizio reso dal personale presente presso la sede amministrativa dell'ente che presiede la struttura (*vedi. Par. 1 e 2*), ovvero settore acquisti, tecnico, sicurezza sul lavoro, reception, ufficio paghe e personale, contabilità, cassa e pagamenti, marketing, assistenza sociale, direzione generale e presidenza.

9. IL SERVIZIO EROGATO E I COSTI RETTA

Costi retta e condizioni di pagamento

La permanenza dell'ospite presso la struttura è totalmente a carico del Servizio Sanitario Regionale, pertanto i famigliari o il garante dell'ospite non devono sostenere alcun costo. Le uniche spese aggiuntive possono essere quelle che esulano dal servizio erogato (*vedi tabella seguente*), come ad esempio nel caso di un aumento delle ore di fisioterapia, oppure per avvalersi del servizio di parrucchiere, o nel caso di visita specialistica.

In base alla convenzione stipulata tra la comunità e l'ASL, l'ospite può soggiornare in struttura per un periodo max. di 60 gg. Durante tale permanenza l'ASL effettuerà una o più visite valutative per stabilire il termine del ricovero. E' bene sottolineare il fatto che l'ente, così come non ha facoltà di intervenire nel regolare le domande in entrata, non è nemmeno responsabile nel determinare la durata del periodo di ricovero e il suo termine.

Tuttavia la comunità Padre Pio, essendo parte del gruppo Opera Diocesana Assistenza, realtà ben radicata nel territorio e gestore di diverse strutture socio assistenziali (es.: anziani), può offrire un servizio di consulenza e accompagnamento dell'ospite all'atto di dimissione in special modo quando la sua esigenza di cura e assistenza non sia ancora del tutto risolta.

In caso di morte dell'ospite presso la comunità, l'Ente assume a proprio carico l'onere della vestizione della salma e del relativo trasporto dal reparto alla camera mortuaria, fermo

restando che da tale servizio si intende escluso quello di sepoltura, per il quale il garante dell'ospite potrà rivolgersi liberamente presso qualsiasi impresa di pompe funebri.

10. SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

La R.I.S.S. Minazzi ha ottenuto in data 5 marzo 2010 la Certificazione della Qualità ISO 9001:2015, rilasciata da CSQA certificazioni srl con provvedimento n. 22015.

Annualmente CSQA verifica il mantenimento dei requisiti di rilascio.

Presso la struttura è in consultazione la: «Politica della Qualità» che definisce gli obiettivi annuali fissati dalla Direzione per assicurare l'erogazione ottimale del servizio (scaricabile anche dal sito www.odacasale.it).

Per informazioni sulla gestione del Sistema di Qualità ci si può rivolgere al responsabile: qualita@odacasale.it oppure miriam.siviero@odacasale.it

11. DIRITTI DEGLI OSPITI

In base a quanto previsto dalla vigente normativa, gli ospiti hanno il diritto di:

- 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 soddisfatte nel limite del possibile;

- diritto di informazione - ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- diritto di partecipazione - ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- diritto di espressione - ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed 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 deve essere rispettata la sua riservatezza ed 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;
- diritto di pensiero e di religione - ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Il rispetto di tali diritti è garantito dalle visite di sorveglianza a cui è sottoposta la comunità, sia da parte della Commissione di Vigilanza dell'ASL-AL, unitamente a quelle dei N.A.S., sia da parte delle visite ispettive interne previste dal Sistema di Gestione della Qualità.

12. RECLAMI E SODDISFAZIONE DELL'OSPITE

Il Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001:2015 prevede specificatamente l'analisi della soddisfazione del cliente, attraverso la compilazione di questionari a cadenza periodica e grazie alla possibilità di avanzare reclami.

I risultati emersi sono di stimolo per riprogettare il servizio in uno sforzo continuo di miglioramento del proprio lavoro.

13. I COMPORAMENTI DA TENERE

I referenti dell'ospite possono visitare la struttura in orario 11-13 e 16-19.

Concordando l'accesso con la Direzione, la comunità è tuttavia disponibile a definire orari di visita più flessibili.

14. ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE E SVAGO

Grande attenzione viene prestata ai bisogni di socializzazione da parte dell'ospite. Con ciò si intende lo stile del servizio erogato che, oltre ad impiegare le singole professionalità, deve saper incoraggiare il dialogo, riconoscere margini di miglioramento, promuovere una sincera comunione tra le persone.

Durante la giornata l'ospite ha la possibilità di alzarsi dal letto e trascorrere il proprio tempo presso gli ambienti di socializzazione, come il giardino sito al piano terra. Sempre in accordo con le disposizioni mediche e della direzione sanitaria.

15. L'APPORTO DEL VOLONTARIATO

L'impiego di volontari in comunità è previsto in base a due specifiche modalità: nel primo caso, la struttura avvia rapporti di collaborazione con le risorse disponibili sul territorio (es: mondo dell'associazionismo; oratorio; attività extrascolastiche).

Importante è anche l'apporto prestato dalle singole persone, che possono iscriversi all'Associazione Volontari dell'Opera Diocesana Assistenza.