



**R.I.S.S. MONS. ORESTE MINAZZI:
CASA FAMIGLIA, CASA DEL GIOVANE,
CENTRO DIURNO R. NOSENZO
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. 7 |
| 11. DIRITTI DEGLI OSPITI | PAG. 8 |
| 12. RECLAMI E SODDISFAZIONE DELL'OSPITE | PAG. 9 |
| 13. I COMPORTAMENTI DA TENERE | PAG. 9 |
| 14. ATTIVITÀ EDUCATIVE-RIABILITATIVE, DI ANIMAZIONE E SVAGO | PAG. 10 |
| 15. L'APPORTO DEL VOLONTARIATO | PAG. 10 |

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 «Casa del Giovane», «Casa Famiglia» e il «Centro Diurno Renzo Nosengo» (area disabilità)
- La comunità «Padre Pio» (area continuità assistenziale)

Il presente documento si sofferma sulle caratteristiche delle strutture dell'area disabilità.

«Casa del Giovane» e «Casa Famiglia» sono due comunità R.A.F. per disabili psicofisici la cui ospitalità può arrivare fino a 20 p.l. convenzionati con l'ASL presenti in ognuna di esse (totale 40 p.l.). Oltre a ciò, il servizio è arricchito dalla presenza del «Centro Diurno Renzo Nosengo», sito al piano terra dell'immobile, dove durante il giorno vengono svolte le diverse attività educative-riabilitative rivolte all'utenza di Casa Famiglia e Casa del Giovane (il centro è però aperto anche ad altre persone esterne, in caso di richiesta, per un progetto d'inserimento diurno).

Le strutture sopra descritte sono state autorizzate 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.2009/2282.

Le strutture sono dirette 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

Le strutture si trovano 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 «R.I.S.S Mons. Minazzi» 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 ad un’ipotesi d’inserimento presso le comunità «Casa del Giovane» e «Casa Famiglia» o al «Centro Diurno Renzo Nosengo» può rivolgersi all’amministrazione (referente A.S. Giuseppina Bosco, giuseppina.bosco@odacasale.it, tel.0142 45 21 32, fax 0142 45 58 53, www.odacasale.it). Fissando un incontro, si possono ottenere approfondite informazioni su:

- Costi della retta e servizi erogati (inclusi ed esclusi dai costi sostenuti)
- Documentazione necessaria per il perfezionamento delle pratiche

- Consulenza per ottenere eventuali benefici (Es.: richiesta posto letto convenzionato al fine di pagare una retta dimezzata; accompagnamento; integrazione retta, ecc.).

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

«Casa del Giovane», «Casa Famiglia» e il «Centro Diurno Renzo Nosengo» sono strutture situate 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

L'immobile è dislocato su tre livelli (piano terra: Centro Diurno R. Nosengo, 1° piano Casa del Giovane, 2° piano Casa Famiglia).

Le camere sono dislocate al piano primo e secondo e sono di diversa tipologia: singola e doppia, con servizi privati attigui in base alla vigente normativa. I piani su cui sono

dislocate le camere presentano anche 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. Inoltre, sempre al piano terra sono presenti due ampi saloni per il ritrovo degli ospiti durante il giorno e la reception. La palestra per l'attività di fisioterapia e psicomotricità è al piano seminterrato, zona che accoglie anche i locali adibiti al servizio di lavanderia, stireria e cucina.

8. STAFF DI COMUNITÀ

Lo *staff* della comunità è composto da:

- “Direttore di comunità”: presiede all'organizzazione generale della struttura e all'organizzazione dei turni del personale
- Medico psichiatra
- Medico di base: presente a cadenza regolare e ogni qualvolta si presenti la necessità
- Personale infermieristico professionale
- Fisioterapista
- Educatori professionali
- 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.

Presso la R.I.S.S. Minazzi operano anche altri professionisti esterni ovvero: podologo e parrucchiere.

9. IL SERVIZIO EROGATO E I COSTI RETTA

Informazioni

Come evidenziato al paragrafo 4, è possibile rivolgersi agli uffici amministrativi di Casale Monferrato (via Trieste, 24) per chiedere approfondite informazioni circa l'ipotesi di inserimento da parte di un ospite o di un suo referente, per conoscere le caratteristiche del servizio erogato e i costi (referente A.S. Giuseppina Bosco, Direzione sociale: giuseppina.bosco@odacasale.it, tel. 0142 45 21 32, fax 0142 45 58 53, www.odacasale.it). Punto di riferimento è però anche il "Direttore di comunità", che può essere contattato direttamente in sede (via della Biblioteca, 1 – cap 15033 Casale Monferrato (AL); tel. 0142 78 10 61, fax 0142 79 838, monsminazzi@odacasale.it).

I costi e le condizioni di pagamento sono indicato nel documento allegato alla presente Carta dei servizi.

10. SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

La R.I.S.S. Minazzi ha ottenuto in data 5 marzo 2010 la Certificazione della Qualità ISO 9001:2008, 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 dario.governali@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 9001:2008 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 COMPORTAMENTI DA TENERE

Gli ospiti possono essere visitati in qualsiasi momento entro la fascia ore 8-20.

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

14. ATTIVITÀ EDUCATIVE-RIABILITATIVE, DI ANIMAZIONE E SVAGO

La R.I.S.S. Minazzi è in grado di attivare un efficace programma di interventi educativi-riabilitativi grazie ai propri laboratori, uscite didattiche, alle risorse del Centro diurno Renzo Nosengo presente all'interno della struttura.

Ogni ospite è invitato a seguire un'attività in base alle peculiarità della propria condizione. A livello generale, tuttavia, si possono elencare le principali aree di intervento:

- Psicofisica (laboratorio di psicomotricità)
- Cognitiva (disegno, musica, scolarizzazione)
- Manuale (laboratorio per la produzione di candele, decoupage e falegnameria)
- Relazionale (uscite ricreative-didattiche, organizzazione di feste, incontri con le scuole, partecipazione a fiere con i prodotti realizzati durante le ore del laboratorio manuale)

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.

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.