



CENTRO DIURNO RISS MINAZZI DISABILI

Via della Biblioteca n°1 -15033 Casale Monferrato (AL)

CARTA DEI SERVIZI



Sommario

TIPOLOGIA DI STRUTTURA, FINALITÀ STATUTARIE, REGOLAMENTO	3
RAGIONE SOCIALE E RECAPITO	3
MISSION DELLA STRUTTURA.....	3
DOMANDA DI ACCESSO E INSERIMENTO DELL’OSPITE	3
PROCEDURA DI INSERIMENTO DELL’OSPITE	4
PROCEDURE E TEMPI DI PREAVVISO E DISDETTA RECIPROCA E MODALITÀ DI DIMISSIONE DEGLI OSPITI ..	4
GESTIONE DELLA PRIVACY	4
UBICAZIONE DELLA STRUTTURA	5
TIPOLOGIA DELLE AULE LABORATORIALI E DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI	5
STAFF DI STRUTTURA	6
IL SERVIZIO EROGATO E I COSTI RETTA.....	6
SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ	6
DIRITTI DEGLI OSPITI	7
I COMPORTAMENTI DA TENERE.....	7
ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE E SVAGO.....	7
L’APPORTO DEL VOLONTARIATO	7
ORGANIZZAZIONE ED ORARI DELLA GIORNATA, INFORMAZIONI GENERALI	8
RECLAMI E SODDISFAZIONE DELL’OSPITE	8
ALLEGATO 1: COSTI RETTA, SERVIZI E CONDIZIONI DI PAGAMENTO.....	9
SERVIZI COMPRESI ED ESCLUSI DAI COSTI RETTA.....	10
SCHEDA SEGNALAZIONE RECLAMO/SUGGERIMENTI/APPREZZAMENTI.....	11

CARTA DEI SERVIZI

TIPOLOGIA DI STRUTTURA, FINALITÀ STATUTARIE, REGOLAMENTO

La RISS Minazzi è un complesso architettonico nel centro storico di Casale Monferrato che ospita al proprio interno:

- La struttura Riss Minazzi;
- il Centro Diurno;
- La struttura CAVS Padre Pio (area continuità assistenziale).

L'area disabilità nel suo complesso ospita al suo interno i seguenti utenti:

- Ospiti disabili in modalità residenziale la cui ospitalità può arrivare fino a 40 p.l. convenzionati con l'ASL.
- 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 diverse attività educative-riabilitative rivolte all'utenza ed è autorizzato per 10 posti utenti diurni.

Tutta l'area della disabilità è autorizzata al funzionamento tramite Deliberazione del Direttore Generale ASL. Inoltre, in base alla vigente normativa, è accreditata in regime definitivo dal Direttore Generale ASL-AL.

Le strutture sono rette dall'Ente denominato: Fondazione Opera Diocesana Assistenza onlus, iscritto all'Anagrafe Regionale delle Onlus con autocertificazione ai sensi del D.lgs. 460/97.

La Fondazione Opera Diocesana Assistenza onlus è un ente religioso civilmente riconosciuto iscritto al Registro delle Personalità Giuridiche della Prefettura di Alessandria dal 25/02/1987 provvedimento n.44.

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.

RAGIONE SOCIALE E RECAPITO

La Fondazione Opera Diocesana Assistenza onlus, ragione sociale di riferimento, ha sede legale in via Biblioteca 1 – cap. 15033 Casale Monf.to (AL). Codice fiscale 82001570066, partita Iva n. 00372090068. Tel.: 0142 45 21 32, fax 0142 45 58 53, info@odacasale.it, www.odacasale.it.

Presso il recapito sopra indicato è possibile rivolgersi per informazioni sulla struttura o per informazioni di carattere amministrativo.

La struttura si trova a Casale Monferrato (AL): via della Biblioteca, 1 – cap. 15033. Tel. 0142 451081, fax 0142 79 838, monminazzi@odacasale.it; sito: www.odacasale.it.

MISSION DELLA STRUTTURA

La RISS 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.

DOMANDA DI ACCESSO E INSERIMENTO DELL'OSPITE

Chi è interessato ad un'ipotesi di frequenza del centro diurno può rivolgersi alla responsabile di struttura scrivendo alla mail: monminazzi@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.: integrazione retta, ecc.).

È inoltre prevista, anzi caldamente consigliata, una visita preventiva del centro interessato, 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 sale per le attività e degli ambienti comuni, gli orari dei pasti e/o delle visite parenti, ecc.

CARTA DEI SERVIZI

DOCUMENTI RICHIESTI NECESSARI ALL'AMMISSIONE:

- *Firma della Domanda di Accoglienza se presente*
- *Firma per accettazione del Contratto di Inserimento*
- *Solo per gli ospiti in convenzione Progetto servizio inviante*
- *Autocertificazione certificato di residenza e di famiglia*
- *Documento di Identità valido*
- *Fotocopia eventuale verbale di invalidità*
- *Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale*
- *Certificato esenzione ticket*
- *Documentazione sanitaria recente se in possesso (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. che risalgono al massimo a 12 mesi precedenti)*
- *Lettera di dimissione (se proviene da reparto ospedaliero)*
- *Questionario del medico curante sulla salute generale dell'ospite*
- *Prescrizione e somministrazione farmacologica da parte del Medico di Medicina Generale o dal Sanitario della struttura di provenienza dell'ospite*
- *Indirizzo, recapito telefonico, e-mail del Tutore, Amministratore di Sostegno o Delegato e, se esistente, di almeno un altro parente e copia del suo documento di identità*
- *Documento relativo alla tutela (ad esempio copia procura, copia decreto di nomina AdS, etc.)*
- ***Al momento dell'ingresso in struttura l'Ente Gestore potrà richiedere ulteriore documentazione ritenuta necessaria***

PROCEDURA DI INSERIMENTO DELL'OSPITE

All'arrivo in centro, l'ospite viene accolto e valutato circa le sue condizioni generali fisiche e sanitarie, 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 e il progetto educativo.

Un costante monitoraggio dell'ospite viene effettuato attraverso la progettazione del PEI (Piano Educativo 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.

PROCEDURE E TEMPI DI PREAVVISO E DISDETTA RECIPROCA E MODALITÀ DI DIMISSIONE DEGLI OSPITI

Il rapporto giuridico che si instaura tra il centro e l'Ospite è a tempo indeterminato, salvo disdetta tra le parti.

Il rapporto inizia con l'accettazione e la sottoscrizione del regolamento contenente la data di ingresso per gli utenti privati o per gli ospiti in convenzione coincide con la data di inserimento comunicata dall'ASL.

La dimissione dalla struttura può avvenire per differenti modalità.

Per disdetta scritta da parte dell'Ospite privato, indirizzata alla Direzione della Residenza, con un preavviso di 30 giorni.

Il mancato rispetto di questa norma, dà diritto all'Ente di rivalersi della somma trattenuta come fondo spese extra. Nel caso di disdetta dell'Ospite o da parte del Tutore o dell'Amministratore di Sostegno o del Delegato, si avvierà la procedura all'espletamento delle necessarie pratiche.

Per gli ospiti in convenzione, nel caso in cui la struttura non si riveli adeguata al mantenimento dell'assistenza e della cura all'utente, la dimissione verrà concordata, con i competenti Servizi sanitari.

Per decesso dell'Ospite.

L'Ente prevede anche la possibilità di attivare inserimenti temporanei.

GESTIONE DELLA PRIVACY

I dati dell'ospite sono gestiti ai sensi del D.lgs. 196/2003. Il titolare del trattamento è il CONSORZIO ODA sito in via della Biblioteca 1 – 15033 Casale Monferrato (AL). Ai sensi dell'art. 7 del D.lgs. 196/2003 e del Reg.UE n.679/2016 (DGPR) è possibile rivolgersi in qualsiasi momento al titolare del trattamento per la modifica, integrazione, cancellazione dei propri dati. Il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) o Data Protection Officer (DPO) è l'Avv. Paolo Pollini, e-mail dpo@odacasale.it, telefono: 0131/262651 fax: 0131/40074.

CARTA DEI SERVIZI

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

Il centro diurno RISS Minazzi è situato a Casale Monferrato, in provincia di Alessandria. L'immobile è ubicato nel pieno centro storico della città davanti alla Chiesa di San Filippo (zona posta centrale), con ingresso su via della Biblioteca, 1.

TIPOLOGIA DELLE AULE LABORATORIALI E DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI

L'immobile è dislocato su più livelli (piano terra: Centro Diurno, salone ricreativo, reception, 1 e 2 piano distribuzione delle stanze della struttura e dei saloni).

Al centro diurno sono presenti 3 sale laboratoriali, una sala ricreativa e un bagno a disposizione degli utenti.

Gli arredi sono funzionali e comodi all'utilizzo, in grado di rendere confortevole l'ambiente di permanenza della persona accolta. Gli ambienti sono pensati per soddisfare al meglio le esigenze di assistenza e di socializzazione della persona accolta.

All'esterno è presente 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, al personale dipendente e medico, 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 attività motoria è al piano seminterrato.



CARTA DEI SERVIZI



STAFF DI STRUTTURA

Lo staff della comunità è composto da:

Direttore di comunità: presiede all'organizzazione generale della struttura e all'organizzazione dei turni del personale; si occupa della progettazione del servizio, mantenendo un rapporto diretto sia con gli ospiti che con i loro familiari.

- Responsabile di struttura
- Medico di struttura
- 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
- Animatori

IL SERVIZIO EROGATO E I COSTI RETTA

Informazioni

Punto di riferimento è il Responsabile di struttura, che può essere contattato direttamente in sede (via della Biblioteca, 1 – cap. 15033 Casale Monferrato (AL); tel. 0142 451081, fax 0142 79 838).

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

SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

L'ente ha ottenuto in data 5 marzo 2010 la Certificazione della Qualità ISO 9001:2015, rilasciata da CSQA certificazioni srl con provvedimento n. 20110. Annualmente CSQA verifica il mantenimento dei requisiti di rilascio presso tutte le strutture del gruppo. È resa disponibile sul sito www.odacasale.it 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 della Qualità, che opera presso gli uffici centrali amministrativi.

CARTA DEI SERVIZI

DIRITTI DEGLI OSPITI

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

1. **diritto alla vita** - ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
2. **diritto di cura ed assistenza** - ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
3. **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;
4. **diritto di protezione** - ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
5. **diritto di parola e di ascolto** - ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
6. **diritto di informazione** - ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
7. **diritto di partecipazione** - ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
8. **diritto di espressione** - ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
9. **diritto di critica** - ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
10. **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;
11. **diritto di riservatezza** - ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
12. **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.

I COMPORTAMENTI DA TENERE

Gli ospiti possono essere visitati seguendo le regole e indicazioni stabilite dalla struttura e confrontandosi con la responsabile della struttura.

ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE E SVAGO

Il centro diurno è in grado di attivare un efficace programma di interventi educativi-riabilitativi grazie ai propri laboratori, uscite didattiche, gite, alle risorse presenti 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 motricità)
- 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, gite)

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.

L'APPORTO DEL VOLONTARIATO

L'impiego di volontari in struttura è previsto in base a due specifiche modalità:

- attraverso rapporti di collaborazione con le risorse disponibili sul territorio (es: mondo dell'associazionismo; oratorio; attività extrascolastiche);
- tramite l'apporto prestato dalle singole persone, che possono iscriversi all'Associazione Volontari dell'Opera Diocesana Assistenza.

CARTA DEI SERVIZI

ORGANIZZAZIONE ED ORARI DELLA GIORNATA, INFORMAZIONI GENERALI

A titolo esemplificativo, e salvo diverse esigenze di ogni singolo ospite, le attività giornaliere all'interno della struttura sono così organizzate:

- Assistenza sanitaria e socio assistenziale erogata nel corso delle ore di permanenza presso il centro diurno
- Dalle ore 9 alle ore 11 attività laboratoriali o uscite
- 11.30-13.30 Pranzo
- 14.00 – 17.00 riabilitazione motoria individuale e/o di gruppo e attività laboratoriali o uscite

Il vitto viene distribuito nelle due sale da pranzo presenti nella struttura.

I menù variano a seconda della stagionalità e sono vidimati dal competente servizio S.I.A.N. dell'ASL AL.

Viene privilegiato l'uso dei prodotti freschi, limitando quelli surgelati e cercando di andare incontro alle esigenze degli ospiti.

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.



CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO 1: COSTI RETTA, SERVIZI E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Le disposizioni relative alle rette di degenza e alla gestione dei pagamenti sono regolamentanti dal contratto di inserimento che la struttura metterà a disposizione in caso di interesse da parte dell'ospite e/o del garante dell'ospite. La retta giornaliera totale (parte sanitaria e parte alberghiera) ammonta a € 67,65.

Posto in convenzione

Esiste il diritto di richiedere un posto convenzionato con l'ASL, che è chiamata a sostenere parte della retta da pagare. Pertanto, la persona che verrà accolta presso il centro usufruendo di un posto convenzionato sosterrà un costo riparametrato al giorno e l'ASL integrerà la restante parte della retta, la cosiddetta "quota sanitaria" che viene definita dal servizio inviante.

Posto non convenzionato

In caso di retta piena, l'ospite sosterrà un costo giornaliero regolamentato dal contratto di inserimento. Le disposizioni relative alle rette e alla gestione dei pagamenti sono regolamentanti dal contratto di inserimento che la struttura metterà a disposizione in caso di interesse da parte dell'ospite e/o del garante dell'ospite.

 <p>OPERA DIOCESANA ASSISTENZA CASALE MONFERRATO FARE BENE IL BENE</p>	CARTA DEI SERVIZI	Ed. 1 del 01/07/2022 Rev. 2 del 26/03/2024
--	--------------------------	---

SERVIZI COMPRESI ED ESCLUSI DAI COSTI RETTA

	SERVIZIO COMPRESO	SERVIZIO ESCLUSO
CONSULENZA PRATICHE	La struttura informa e orienta nell'espletamento di pratiche quali la richiesta di convenzionamento del posto, integrazione retta ecc.	La struttura non si sostituisce al referente dell'ospite nel portare a buon fine tali pratiche fornendo unicamente indicazioni precise e dettagliate sulle prassi da seguire
ASSISTENZA MEDICA	Viene garantita nell'arco della giornata di permanenza dell'utente	
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	Come da turnazione seguendo le disposizioni della normativa regionale	
LAVANDERIA/ GUARDAROBA	Effetti letterecchi di struttura (asciugamani, ecc.)	Sono esclusi i capi personali
PASTI	In caso di bisogno, gli utenti vengono aiutati nell'assunzione dei pasti dal personale di struttura. È comunque possibile concordare, se desiderato, l'accesso alla sala mensa per aiutare il proprio familiare durante la somministrazione	
FARMACI	Compreso nella retta: la comunità assicura il reperimento dei farmaci esenti e forniti direttamente dal S.S.R., senza costi aggiuntivi alla retta mensile	Nel caso di farmaci non esenti o non dispensati dal S.S.R., il reperimento può essere a carico dei familiari, i quali ne sostengono anche i relativi costi
ATTIVITÀ MOTORIA E FISIOTERAPICA	Come pattuito nel turno del personale seguendo le disposizioni della normativa regionale	L'ospite può incrementare il servizio di base erogato con un aumento ore a proprio carico, utilizzando il fisioterapista di comunità, fuori orario di servizio in struttura
PARRUCCHIERE E PODOLOGO		La loro presenza è garantita con cadenza mensile

SCHEDA SEGNALAZIONE RECLAMO/SUGGERIMENTI/APPREZZAMENTI

Gentile Ospite/Familiare,

Al fine di monitorare il buon andamento dei servizi offerti e in funzione di garantire un canale di segnalazione diretto e privilegiato con l'Amministrazione, è stata predisposta questa scheda a disposizione di Ospiti e familiari che desiderino segnalare problematiche, reclami, richieste e suggerimenti di miglioramento attinenti ai diversi settori operativi del Centro.

Il modulo può essere consegnato direttamente agli uffici amministrativi di via della Biblioteca 1 Casale M.to (AL) oppure "imbutato" nell'apposita cassetta situata in struttura.

Se indicati nome e cognome di chi inoltra il reclamo, sarà cura della Direzione rispondere entro 30 giorni dalla ricezione del presente modulo.

La ringraziamo per la cortese collaborazione.

OSPITE PARENTE

Data_____

Oggetto, motivi del reclamo e suggerimenti di miglioramento:

Apprezzamenti:

Nome e Cognome:
(facoltativo)