

GENNAIO

2026

Rev.0



CARTA DEI SERVIZI

MINI ALLOGGI PROTETTI
“ISTITUTO GAUDENZIO DE PAGAVE”

Tel. Reception 0321/380911 – Cell. Reception 335/1229255

mail centralino.depagave@nuovassistenza.it

www.nuovassistenza.it

Mini Alloggi Protetti “Istituto Gaudenzio De Pagave”

Presentazione

I Mini Alloggi Protetti (M.A.P.) “Istituto G. Pagave” hanno sede in via Lazzarino E. n. 10 a Novara. La struttura è inserita in un contesto residenziale creato appositamente per la popolazione anziana; il complesso è dotato di uno spazio verde ad uso esclusivo e dispone di 19 appartamenti che offrono 13 monolocali e 6 bilocali con servizi propri e zona giorno con cucinotta.

I Mini Alloggi Protetti costituiscono una struttura destinata a persone anziane autosufficienti di età pari o superiore a sessantacinque anni, di entrambi i sessi che non necessitano di assistenza sanitaria.

La Struttura è aperta 365 giorni l'anno, per 24 ore al giorno.

Dal mese di marzo 2023, la struttura è gestita da:

NUOVA ASSISTENZA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS di Novara.

Dal 1995 ad oggi, Nuova Assistenza si occupa di servizi sociosanitari, assistenziali ed educativi, rivolti ad anziani, minori e disabili che vivono in situazioni di disagio.

Scheda di presentazione	
Denominazione	Nuova Assistenza Società Cooperativa Sociale ONLUS
C.C.I.A.A.:	Registro Imprese di Novara al n. 06902520011
	Repertorio Economico Amministrativo n. 191378 di Novara
Partita I.V.A.:	01684780032
Legale Rappresentante:	Dott. Davide Porta Nato a Borgolavezzaro (No) il 26/07/1959
Sede Legale:	Via Baveno, 4 - 28100 NOVARA

Modello organizzativo

Il modello organizzativo di Nuova Assistenza prevede una risposta semi-residenziale correlata ai bisogni specifici della Persona e della famiglia; la caratteristica principale è la flessibilità degli interventi erogati alla persona.

I servizi sono erogati dalla Struttura secondo il Sistema Integrato di Gestione per la Qualità, la Sicurezza e l'Ambiente, certificato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e UNI EN ISO 45001 da un Ente esterno ed indipendente, la Società Bureau Veritas.

Il S.G.I. Q-A-S garantisce che:

- Tutti i servizi siano pianificati secondo procedure e protocolli scritti che fanno riferimento ad elevati standard assistenziali;
- Il personale sia adeguatamente formato relativamente ai comportamenti ed alle procedure da adottare;

- Le diverse attività svolte siano programmate, registrate su apposita modulistica e sottoposte a controllo;
- Eventuali problemi siano registrati e risolti presso la Struttura e comunicati al C.d.A., che può disporre ulteriori accertamenti e azioni correttive;
- Esista presso la Struttura una procedura scritta e apposita modulistica per la gestione di eventuali segnalazioni da parte degli Utenti e dei loro Familiari;
- Vengano periodicamente condotte verifiche della soddisfazione degli Utenti e dei loro Familiari, i cui risultati sono esaminati dal Direttore di Struttura, con l'obiettivo di trarne spunti per il miglioramento e per il corretto e puntuale controllo del servizio.

Dal 2012 Nuova Assistenza si è poi dotata di un “Modello di organizzazione, gestione e controllo” ai sensi del D.Lgs. 231/2001, che individua:

- le principali attività a rischio in base ai potenziali reati previsti dal decreto stesso
- specifici protocolli e procedure per “impedire” tali reati
- un Organismo di Vigilanza deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello
- un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate.

Parte integrante è il Codice Etico, la cui finalità è porre al centro del proprio agire la trasparenza, la chiarezza e l'esplicitazione di principi, valori e comportamenti. Il Codice Etico è affisso in struttura e ivi consultabile.

Carta dei Diritti degli Anziani

La “Carta dei Diritti dei più Anziani”, qui riprodotta integralmente, è inserita nella Delibera della Giunta della Regione Lombardia del 14 dicembre 2001 n° 7/7435.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
<i>di sviluppare e di conservare la propria individualità</i>	di rispettare l'individualità di ogni Persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
<i>di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti</i>	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle Persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
<i>di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza</i>	di rispettare le modalità di condotta della Persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle” e di “deriderle”, senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
<i>di conservare la libertà di scegliere dove vivere</i>	di rispettare la libera scelta della Persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
<i>di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa</i>	di accudire e curare l'Anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna; resta comunque garantito all'Anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per la cura e la riabilitazione
<i>di vivere con chi desidera</i>	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della Persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
<i>di avere una vita di relazione</i>	di evitare nei confronti dell'Anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
<i>di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività</i>	di fornire ad ogni Persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
<i>di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale</i>	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli Anziani
<i>di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza</i>	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni Persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

Come raggiungere la struttura

I M.A.P. “Istituto G. De Pagave” sono raggiungibili sia con mezzi pubblici sia con mezzi propri.

- Autostrada A4 (da Milano): Uscita Novara Est. Seguire per Novara Centro, quindi prendere via Mario Pavesi, percorrendolo fino al cavalcavia di via delle Americhe/SS32. Al semaforo svoltare a sinistra in via Europa, percorrendolo fino a che diventa via Monte Rosa, quindi proseguire per via Cavalcavia San Martino. Al semaforo mantenere la destra e proseguire verso Viale Alessandro Volta, quindi svoltare a sinistra in viale Camillo Pasquali. Svoltando a destra in Via Lazzarino E. si giunge alla destinazione, sulla sinistra.
- Autostrada A4 (da Torino): Novara Ovest. Seguire per Novara, quindi imboccare la Strada Provinciale della Valsesia e proseguire dritto. Alla terza rotatoria imboccare via Monte Rosa, quindi proseguire per via Cavalcavia San Martino. Al semaforo mantenere la destra e proseguire verso Viale Alessandro Volta, quindi svoltare a sinistra in viale Camillo Pasquali. Svoltando a destra in Via Lazzarino E. si giunge alla destinazione, sulla sinistra.

Informazioni e domanda di Ingresso

Il personale amministrativo è a disposizione, previo appuntamento, per visite guidate all'interno della Struttura.

Per l'ammissione è necessario che l'interessato o i suoi familiari, presentino domanda di ammissione da redigersi su apposito modulo che può essere ritirato presso la struttura. La domanda va consegnata al Direttore che, insieme all'equipe multiprofessionale valuterà l'autosufficienza e la relativa idoneità alla Struttura e ne comunicherà l'esito agli interessati.

Valutata la domanda in modo negativo, il Direttore comunicherà le motivazioni della scelta e presenterà all'Utente e ai suoi Familiari altri servizi della rete ritenuti più adeguati ai bisogni dell'anziano.

In caso di valutazione positiva, ma in mancanza di posti disponibili all'ingresso, l'Utente viene inserito in lista d'attesa. La collocazione nella lista d'attesa è frutto dell'incrocio tra più criteri: quello dell'urgenza dell'ingresso (segnalazioni da parte dei Servizi Sociali), quello dell'ordine cronologico della domanda e quello della compatibilità del posto libero con le esigenze sanitarie e sociali del nuovo Utente.

Nel caso in cui, invece, la valutazione sia positiva e ci sia la disponibilità di un posto si concorderà con l'interessato e la famiglia l'inserimento.

Preliminari all'ingresso

Durante il colloquio conoscitivo, il personale amministrativo fornisce le informazioni necessarie, raccoglie i documenti utili (Carta d'Identità, Codice Fiscale...) e illustra l'organizzazione dei Mini Alloggi Protetti.

Il giorno dell'ingresso all'Utente/Obbligato è richiesta la sottoscrizione del Contratto, della Liberatoria sulla Privacy e di altra documentazione eventualmente necessaria.

La vita dell'Utente

Al momento dell'ingresso, l'Utente deve disporre di un corredo di biancheria personale decoroso.

L'assegnazione dell'alloggio o l'eventuale cambiamento di appartamento viene disposto dalla Direzione secondo le esigenze dell'Utente e della Struttura.

La Struttura è dotata di riscaldamento centralizzato, acqua corrente calda e fresca, ascensore, sale soggiorno e giardino. L'Utente deve mantenere ordinato e pulito l'alloggio, osservando le regole di igiene dell'ambiente. È consentito l'uso di apparecchi radio e audiovisivi, che potranno essere collegati all'antenna centralizzata; l'uso è consentito a condizione che avvenga in modo tale da non recare disturbo e in conformità con le norme di sicurezza.

L'Utente riconosce il diritto al personale in servizio di entrare con la chiave in suo possesso per provvedere a pulizie, controlli, riparazioni ed in ogni caso ritenuto opportuno dalla Direzione.

L'Utente può invitare persone esterne ai Mini Alloggi Protetti durante gli orari di visita stabiliti dalla Struttura.

L'Utente avrà facoltà di arredare la stanza con suppellettili e arredi personali, previa autorizzazione della Direzione e secondo quanto stabilito nel contratto.

La Struttura non assume alcuna responsabilità per oggetti di qualsiasi tipo (ivi compresi oggetti di valore e denaro) di proprietà dell'Utente.

Servizi offerti

Pulizia della camera e cambio delle lenzuola vengono effettuati con cadenza giornaliera e settimanale, prevalentemente nelle ore mattutine; durante tali operazioni è richiesto che la stanza sia libera ad eccezione di problematiche di salute.

Il Vitto consiste nella prima colazione servita nella sala ristorante al piano rialzato.

I pasti sono preparati nella cucina interna da nostro personale. I menù sono elaborati nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza e consentono una scelta da parte degli Utenti sia in regime normale che dietetico.

Servizi a pagamento

Agli Utenti dei Mini Alloggi Protetti è consentito usufruire dei servizi aggiuntivi a pagamento della RSA, previa prenotazione e ferma restando la disponibilità di posti e la valutazione della Direzione e dell'equipe multiprofessionale.

Presso la Struttura sono attivi servizi extra a pagamento di Barbiere/Parrucchiere, Podologo e Logopedista; le prestazioni richieste sono a carico dell'Utente e si possono prenotare direttamente al Personale della Struttura.

Inoltre, sono a disposizione degli Utenti servizi aggiuntivi alberghieri come il servizio di lavanderia ed il cambio lenzuola o asciugamani aggiuntivi.

Le tariffe dei servizi sono esposte.

Dimissioni

All'Utente è data facoltà di lasciare definitivamente i Mini Alloggi Protetti, senza alcuna giustificazione, con preavviso di almeno 15 giorni.

Alla Direzione è data facoltà di procedere alla dimissione dell'Utente per motivi sanitari e/o comportamentali non sindacabili, con preavviso di 15 giorni.

Informazioni utili

Modalità di riconoscimento degli operatori

All'interno dei Mini Alloggi Protetti operano diverse figure professionali, identificabili dal cartellino di riconoscimento, che riporta nome, foto e indicazione della qualifica.

Pagamento della retta di soggiorno

La retta di soggiorno a carico dell'Utente deve essere corrisposta mensilmente, in via anticipata, entro 5 giorni dalla data di emissione della fattura, tramite bonifico bancario, SDD e assegno bancario o circolare; ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con la Direzione.

In caso di recesso la quota versata anticipatamente e non usufruita verrà interamente trattenuta.

Deposito cauzionale

È previsto il versamento di una cauzione di importo pari ad una mensilità. La cauzione servirà a garantire Nuova Assistenza nell'ipotesi di inadempimento da parte dell'Utente e/o del Contraente di qualsiasi obbligazione derivante dal presente contratto. Essa sarà restituita al momento dello scioglimento del presente contratto per qualsiasi causa, previa verifica della regolarità degli adempimenti da parte dell'Utente e del Contraente, salvo quanto previsto dai successivi articoli.

La cauzione non potrà in nessun caso essere imputata in conto retta e, qualora venga utilizzata parzialmente o totalmente per quanto sopra richiamato, dovrà essere prontamente reintegrata.

Il deposito cauzionale verrà restituito all'Utente o ai suoi eredi (previa presentazione di atto notorio) al momento della restituzione dell'unità abitativa, previa verifica dello stato di conservazione della stessa (entro 30 giorni dalla ricezione di richiesta scritta da indirizzare alla Direzione della Struttura).

Tutela della Privacy

Nuova Assistenza assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute, richiesti ai propri Utenti e ai loro Garanti o Tutori, avviene nel rispetto della Legge n°196/03, per finalità di tipo amministrativo, economico o sanitario.

Eventuali dati relativi alla salute dell'Utente sono oggetto di comunicazione esclusivamente all'interno del presidio, al solo Personale che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione e per dare corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione. Tutti gli Operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la Privacy dell'Utente, secondo quanto previsto e disciplinato nel Codice Etico di Nuova Assistenza.

Polizza assicurativa

Nuova Assistenza ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto da normativa vigente.

Sistema di valutazione della Qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali nella gestione della Struttura.

Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio.

Utenti e Familiari che desiderino esprimere segnalazioni, apprezzamenti o suggerimenti in merito ai servizi offerti sono invitati a farne segnalazione al centralino della Struttura.