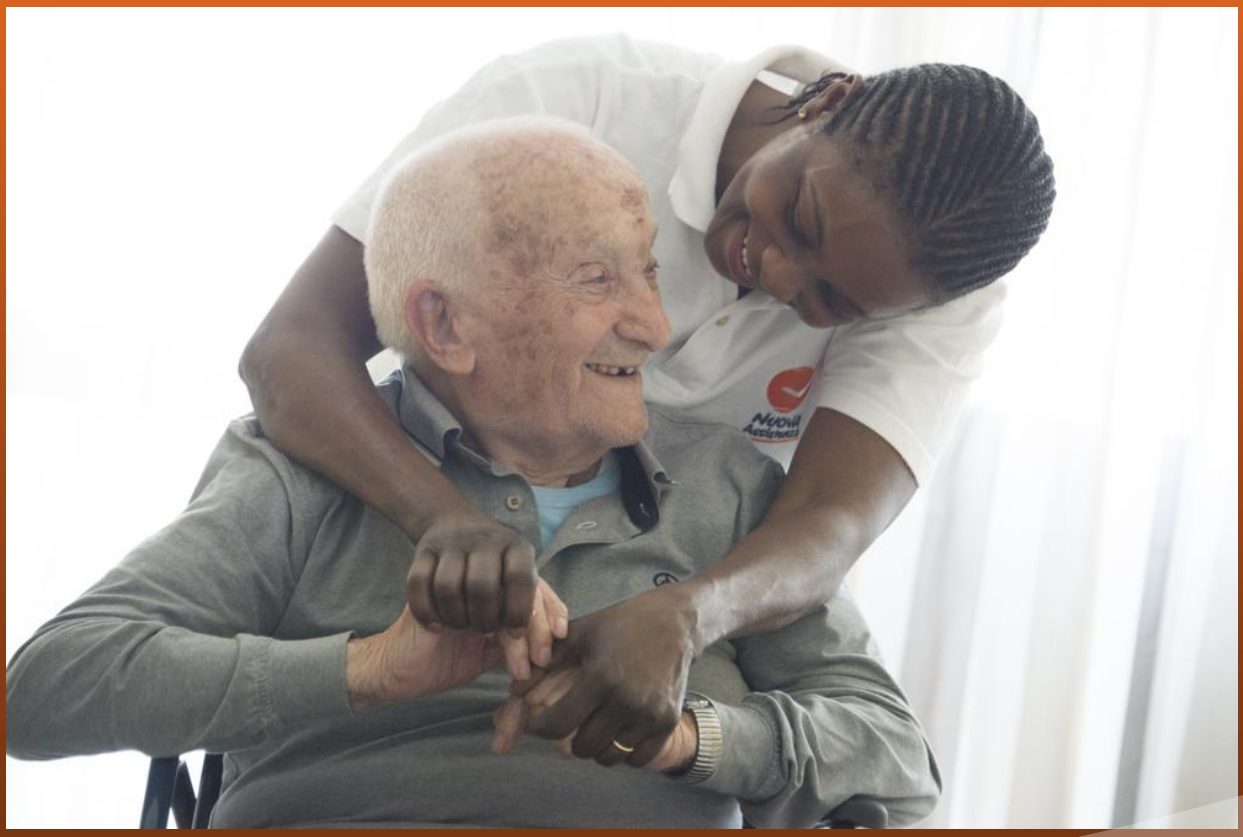
GENNAIO
2026
Rev.0

Carta dei Servizi



ALLOGGI PROTETTI "VIRGILIO DOMINONI"

VIA DELLA CHIESA 14– 20085 GAGGIANO –MI-

TEL. 02/9086873

gaggiano@nuovassistenza.it

Alloggi Protetti "Virgilio Dominoni"

Presentazione

Gli Alloggi Protetti "Virgilio Dominoni" hanno sede in via della Chiesa 14 a Gaggiano adiacente al Santuario di Sant'Invenzio. 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 15 appartamenti che offrono sia camere singole che a due letti, con servizi propri e zona giorno con cucinotta, per un totale di 25 posti letto.
Gli Alloggi Protetti costituiscono una struttura destinata a persone anziane autosufficienti di età pari o superiore a sessantacinque anni, di entrambi i sessi; non sono un ospedale, né una clinica, né una casa di cura o simile; pertanto, non saranno erogate prestazioni prettamente sanitarie.
La struttura è aperta 365 giorni l'anno, per 24 ore al giorno.

Dal mese di maggio 2017, 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 ospiti e dei loro Familiari;
- Vengano periodicamente condotte verifiche della soddisfazione degli ospiti 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 SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
di sviluppare e di conservare la propria individualità	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
di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	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
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	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
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	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
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	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
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della Persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
di avere una vita di relazione	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
di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	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
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli Anziani
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	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

Gli Alloggi Protetti di Gaggiano si possono raggiungere con i mezzi pubblici; sia la stazione ferroviaria che la fermata degli autobus si trovano a circa 500 metri dalla struttura. Se si vuole raggiungere la struttura con l'auto, percorrere la SS494 e svoltare a sinistra all'incrocio con la SP59; al semaforo girare a sinistra, percorrere la via S. Invenzio fino all'intersezione con via Marconi e proseguire diritto per circa 300 metri.

Informazioni e domanda di Ingresso

La Direzione è a disposizione, previo appuntamento, per visite guidate all'interno della struttura.

Per l'ammissione è necessario che l'interessato o i suoi famigliari, 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'Ospite 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'Ospite 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 Ospite.

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 Direttore fornisce le informazioni necessarie, raccoglie i documenti utili (Carta d'Identità, Codice Fiscale…) e illustra l'organizzazione degli Alloggi Protetti.

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

La vita dell'ospite

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

L'assegnazione della camera o il cambiamento viene disposto dalla Direzione secondo le esigenze dell'ospite e della Struttura.

La struttura è dotata di riscaldamento centralizzato, acqua corrente calda e fresca, ascensore, sale soggiorno e giardino. L'ospite 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'Ospite 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'Ospite non può ospitare in camera nelle ore notturne persone estranee agli Alloggi Protetti; eventuali eccezioni devono essere autorizzate dalla Direzione.
L'Ospite avrà facoltà di arredare la stanza con mobili, suppellettili e arredi personali, previa autorizzazione della Direzione.
La Struttura non assume alcuna responsabilità per oggetti di qualsiasi tipo (ivi compresi oggetti di valore e denaro) di proprietà dell'Ospite.

Servizi offerti

Pulizia della camera e cambio delle lenzuola vengono effettuati con cadenza settimanale, prevalentemente nelle ore mattutine; durante tali operazioni è richiesto che la stanza sia libera ad eccezione di problematiche di salute.
Il Vitto consiste in prima colazione, pranzo e cena, serviti nella sala ristorante. I pasti sono preparati nella cucina interna da nostro personale.
Agli Ospiti degli Alloggi Protetti è consentito usufruire dei servizi del CDI ferma restando la disponibilità di posti e la valutazione della Direzione e dell'equipe multiprofessionale.

Servizi aggiuntivi a pagamento

Presso la Struttura è attivo il servizio di Barbiere/Parrucchiere e Podologo; le prestazioni richieste sono a carico dell'Ospite e si possono prenotare direttamente al Personale.
Sono inoltre a disposizione degli Ospiti servizi di supporto di igiene alla persona, bagno settimanale, servizio lavanderia.
Le tariffe dei servizi sono esposte.

Dimissioni

All'Ospite è data facoltà di lasciare definitivamente gli Alloggi Protetti, senza alcuna giustificazione, con preavviso di almeno 15 giorni.
Alla Direzione è data facoltà di procedere alla dimissione dell'Ospite per motivi sanitari e/o comportamentali non sindacabili, con preavviso di 15 giorni.

Informazioni utili

Modalità di riconoscimento degli operatori

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

Pagamento della retta

La retta a carico dell'Ospite deve essere corrisposta mensilmente in via anticipata entro il giorno 5 del mese in corso, tramite bonifico bancario o R.I.D.; ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con la Direzione.

Deposito cauzionale

È previsto il versamento di una cauzione di importo pari ad Euro 700,00 oltre IVA di legge. La cauzione servirà a garantire Nuova Assistenza nell'ipotesi di inadempimento da parte dell'Ospite 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'Ospite e del Contraente, salvo quanto previsto dai successivi articoli.
La cauzione garantisce:

- L'anticipazione di spese legali per il recupero di eventuali crediti in sofferenza;
- L'anticipazione di prestazioni a carico del fruente, qualora non saldate;
- Il mancato preavviso di dimissioni;
- Altri risarcimenti previsti dalla vigente normativa.

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.
La cauzione, al netto delle eventuali somme trattenute per le garanzie sopraccitate, sarà restituita agli "aventi diritto" (coloro che hanno versato la retta o in caso di decesso gli eredi), entro il mese solare successivo alla definitiva chiusura di tutti i rapporti economici, comprensiva degli interessi maturati.

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 Ospiti e ai loro Garanti o Tutori, avviene nel rispetto della Legge n°196/03, per finalità di tipo amministrativo, economico o sanitario.
I dati relativi alla salute dell'Ospite 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 Socio-Sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la Privacy dell'Ospite, 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; per tale ragione la struttura è dotata di un sistema di valutazione annuale per monitorare la soddisfazione della qualità dei servizi erogati per Ospiti, Familiari e operatori. Tale sistema consiste nella somministrazione annuale di un questionario di valutazione i cui risultati vengono generalmente condivisi durante una riunione con i Ospiti e Parenti.
Ospiti e Familiari che desiderino esprimere segnalazioni, apprezzamenti o suggerimenti in merito ai servizi offerti sono invitati a compilare l'apposito modulo che si trova esposto in bacheca (e qui allegato in via esemplificativa) e imbucarlo nella cassetta apposita.
La Direzione generalmente fornisce una risposta entro 20 giorni dalla data indicata sul modulo, anche se è sempre preferito un rapporto diretto e quotidiano con Ospiti e Familiari.

Allegati

Modulo Segnalazione Disservizi, Apprezzamenti, Suggerimenti

La invitiamo, qualora avesse segnalazioni, suggerimenti, o apprezzamenti da fare, a scriverceli qui di seguito, anche in forma anonima se preferisce.
Gli Alloggi Protetti si impegna a risponderle entro 20 gg dal ricevimento della presente, a condizione che vi siano esplicitate le generalità del sottoscrivente.

Grazie.

LA DIREZIONE

DESCRIZIONE DEL DISSERVIZIO

.....

.....

.....

.....

DESCRIZIONE DELL'APPREZZAMENTO

.....

.....

.....

.....

DESCRIZIONE DEL SUGGERIMENTO

.....

.....

.....

.....

DATA: _____ FIRMA (opzionale): _____