



ALEMAR
GROUP
COOPERATIVA

RESIDENZA ASSISTENZIALE FLESSIBILE

RAF di TIPO B

“Il Castello”

Via Chiesa, 9 – CASALVOLONE (NO)

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 0.0 del 14.07.2026

ALE.MAR Cooperativa Sociale
www.alemarcoop.it

*"La qualità della vita
non ha età"*



Sommario

PREMESSA	2
1. PRESENTAZIONE E PRINCIPI INFORMATIVI DEL SERVIZIO	2
1.1 LA STRUTTURA	6
1.2 PRINCIPI ISPIRATORI DEL SERVIZIO	6
1.3 DEONTOLOGIA DEGLI OPERATORI	8
1.4 UMANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	8
2. EROGAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI	9
3. MODALITÀ di ACCESSO	13
4. CUSTODIA di BENI PERSONALI E GESTIONE PROTESI	15
5. PRESTAZIONI, TEMPI E ORARI.	16
6. TARIFFE DELLE PRESTAZIONI – CONTRATTUALISTICA	17
6.1 SPESE NON COMPRESSE NELLA RETTA GIORNALIERA	17
6.2 - FATTURAZIONE, TERMINI E MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA RETTA	17
6.3 - ASSENZE TEMPORANEE, SPESE DI TRASPORTO, VARIAZIONI RETTA	18
6.4 - DEPOSITO CAUZIONALE PER OSPITI – QUOTA SOCIALE	18
6.4 - MANCATO PAGAMENTO – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA	18
6.5 - RECESSO DAL CONTRATTO	19
6.6 - DIMISSIONI	20
6.8 - VARIAZIONI AL CONTRATTO E RECEPIMENTO AUTOMATICO DELLE MODIFICHE NORMATIVE DI LEGGE E REGOLAMENTARI	21
6.9 - CERTIFICAZIONI FISCALI	21
6.10 – CUSTODIA	21
6.11 – OBBLIGHI DEL CONTRAENTE	22
6.12 – NORME FINALI E COPIA CARTELLA	22
7. ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO	23
8. RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO E PARTECIPAZIONE ALLE ATTIVITÀ DELLE COMUNITÀ LOCALI	23
9. TEMPISTICHE E MODALITÀ PER L'ACCESSO ALLA CARTELLA UTENTE	23
10. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE	24
11. MODALITÀ DI ARCHIVIAZIONE E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (PRIVACY)	26
12. MODALITÀ di RECLAMO	26
13. RIFERIMENTI CONTRATTUALI	26
14. QUALITÀ DEL SERVIZIO.	26
15. PIANO di AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI	28
16. ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI	28



PREMESSA

La Carta descrive con un linguaggio chiaro e semplice una serie di informazioni preziose per gli utenti.

Qual è il servizio offerto

Descrive l'organizzazione, le finalità ed i principi a cui si ispira ciascuna tipologia di servizio.

Chi e come può accedervi

Contiene l'indicazione delle categorie di utenti a cui è destinato il servizio e la descrizione delle modalità di accesso.

Le modalità di funzionamento

Descrive il modello generale di organizzazione del servizio, gli addetti, le qualifiche, i compiti, le regole, gli orari, le modalità di partecipazione, ecc.

I diritti garantiti agli utenti.

Contiene la descrizione delle garanzie riconosciute agli utenti circa le modalità di partecipazione, gli obiettivi e gli standard di qualità.

I livelli di qualità garantiti agli utenti.

Contiene la descrizione degli standard di qualità garantiti nel servizio e gli impegni della struttura rispetto al loro mantenimento e miglioramento.

Le procedure di reclamo.

Descrive i termini e le modalità con cui gli utenti possono sporgere reclamo contro fatti e/o comportamenti ritenuti lesivi dei loro diritti riguardo alle modalità di partecipazione, agli obiettivi ed agli standard di qualità garantiti.

Il costo del servizio.

Contiene l'informazione sui costi del servizio, le modalità di pagamento e sulle procedure necessarie per ottenere eventuali agevolazioni, etc.

La Carta dei Servizi rappresenta per la Residenza Assistenziale Flessibile "IL CASTELLO", l'impegno concreto a rispettare, nei rapporti con gli utenti, diritti, regole e standard di qualità dichiarati espressamente. La carta dei servizi è uno strumento informativo indispensabile creato soprattutto per gli utenti e i loro familiari. Lo scopo per cui è stata redatta la Carta dei servizi è quello di fornire un agevole strumento di consultazione ove trovare – tra le altre cose - tutte le informazioni inerenti le prestazioni erogate all'interno della Residenza. Essa garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche. La Carta dei servizi inoltre divulga informazioni essenziali per la conoscenza approfondita della situazione educativa e assistenziale e per questo vuole essere uno stimolo continuo al miglioramento. Saranno infatti sempre ben accetti i consigli sia dei parenti che degli operatori stessi, utili per la crescita professionale e per il conseguimento del nostro principale obiettivo: lo star bene degli utenti.

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza (impiego delle risorse disponibili nel modo più razionale ed oculato possibile) e di efficacia (allo scopo di produrre i massimi risultati in termini di benessere degli utenti). Il modello educativo – assistenziale è finalizzato a riportare la persona e i suoi bisogni al centro del sistema e della rete dei servizi, cercando il più possibile di giungere ad una sempre maggiore flessibilità e dinamicità, fermi restando i requisiti strutturali e la presenza di personale qualificato all'interno della Struttura.

1. PRESENTAZIONE E PRINCIPI INFORMATIVI DEL SERVIZIO

La Residenza Assistenziale Flessibile "IL CASTELLO" costituisce lo strumento principale delle politiche sociali comunali a sostegno dei disabili e, più in generale, della fascia debole della popolazione. La capacità ricettiva



della struttura è di 10 posti di RAF di tipo B per persone disabili secondo quanto previsto dalla DGR 230-23699 del 1997 e SMI. La Struttura è ubicata Via Chiesa, 9 – CASALVOLONE (NO).

La gestione delle attività e dei servizi della struttura è affidata a Ale.Mar Cooperativa Sociale.

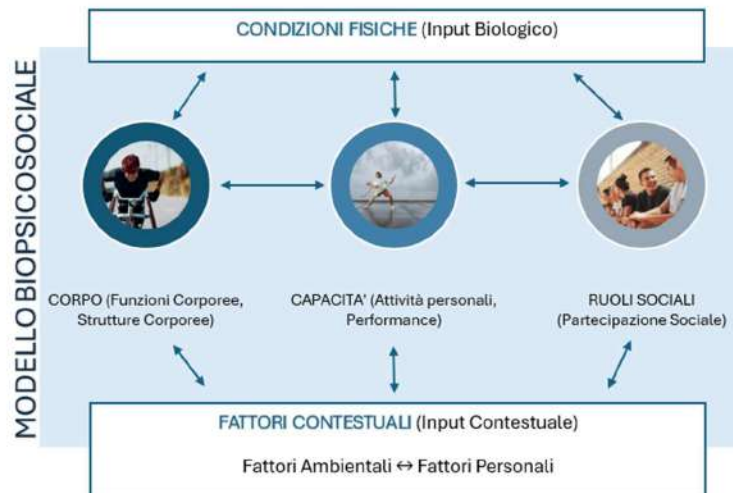
La Residenza è **AUTORIZZATA AL FUNZIONAMENTO** dall'Azienda Sanitaria Locale ASL Novara con Determinazione del Direttore R.G. Numero 296 DS. DT del 27 febbraio 2017 e **ACCREDITATA** dalla Azienda Sanitaria Locale di Novara con Delibera del Direttore Generale Numero 70 del 12 aprile 2017.

Subentro Ale.Mar :

- **Deliberazione del Direttore Generale Azienda Sanitaria Locale Asl Novara n.532 del 29/06/2026.**

Il Nostro Metodo :

Il metodo riabilitativo utilizzato dall'èquipe multidisciplinare è centrato sul modello comportamentale che si è dimostrato efficace nel trattamento di disturbi comportamentali collegati sia a disabilità psichica (Travis&Sturmey, 2010) sia a disturbi psichiatrici (Travis&Sturmey, 2010) (Travis&Sturmey, 2008).



Il nostro approccio viene effettuato mediante l'intervento da parte dell'èquipe multidisciplinare si incentra sul modello bio-psico-sociale, una strategia di approccio alla persona, sviluppato da Engel negli anni Ottanta (Engel, 1989) che pone l'individuo ammalato al centro di un ampio sistema influenzato da molteplici variabili.

Per comprendere e risolvere la malattia il medico deve occuparsi non solo dei problemi di funzioni e organi, ma deve rivolgere l'attenzione agli aspetti psicologici, sociali, familiari dell'individuo, fra loro interagenti e in grado di influenzare l'evoluzione della malattia.

Il modello bio-psicosociale si contrappone al modello bio-medico, secondo il quale la malattia è riconducibile a variabili biologiche che il medico deve identificare e correggere con interventi terapeutici mirati.

Noto a tutti è ormai il concetto di salute del WHO che fa riferimento alle componenti fisiche (funzioni, organi strutture), mentali (stato intellettuale e psicologico), sociali (vita domestica, lavorativa, economica, familiare, civile) e spirituali (valori), per identificare in esse le variabili collegate alle condizioni soggettive e oggettive di



benessere (salute nella sua concezione positiva) e male-essere (malattia, problema, disagio ovvero salute nella sua concezione negativa) di cui tenere globalmente conto nell'approccio alla persona.

In questa concezione prende fondamentale importanza il lavoro di équipe all'interno del quale ogni professionista, componente il gruppo di lavoro, è esperto del suo settore e ognuno ha un ruolo all'interno del progetto riabilitativo del paziente.

Per stabilire gli obiettivi e stilare i progetti terapeutici si utilizza l'ICF (ICF CY Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute – Versione per bambini e adolescenti, 2007), strumento internazionalmente riconosciuto e che valuta lo stato di salute del paziente a livello fisico (Bio), mentale (Psico) e le relazioni sociali (sociale) nelle quali è inserito il paziente.

L'ICF è uno strumento che aiuta a creare delle liste di valutazione personalizzate per ogni utente e consente la verifica del progetto riabilitativo. Il progetto personalizzato per ogni paziente viene realizzato partendo dalle osservazioni dell'équipe multidisciplinare, attraverso la valutazione delle richieste dell'ente inviante e analizzando le capacità del paziente.



Come Raggiungere La Residenza

La Raf "Il Castello" è sita in Via della Chiesa 9 - 28060 Casalvolone (NO)

La struttura è centrale al paese: bar, farmacia, ristoranti, piazza principale, chiesa sono facilmente raggiungibili a piedi.

In auto da Vercelli con i propri mezzi



17 min (13,7 km)

tramite SP11 e SP15

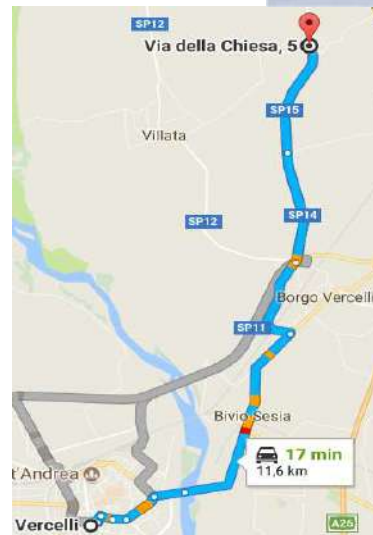
Vercelli

Provincia di Vercelli

- > Prendi Via Ludovico Ariosto in direzione di Via Giuseppe Paggi
2 min (400 m)
- > Guida da SP11, Strada Provinciale 14/SP14 e SP15 a Casalvolone
15 min (13,2 km)
- > Guida in direzione di Via della Chiesa
12 s (47 m)

Via della Chiesa, 5

28060 Casalvolone NO



In auto da Novara con i propri mezzi

25 min (17,7 km)

tramite SP11

Percorso più veloce

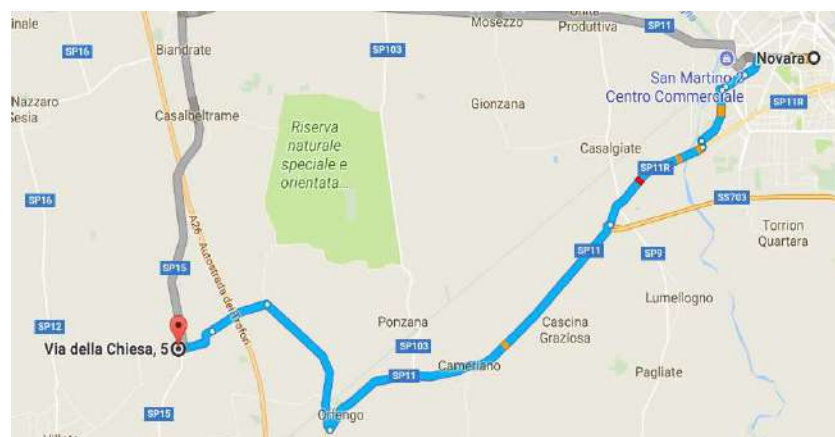
Novara

Provincia di Novara

- > Prendi Corso Italia, Viale Camillo Pasqui, Allegra Giacomo e Viale John Fitzgerald in direzione di Corso Vercelli/SP11R
9 min (3,4 km)
- > Prendi SP11 in direzione di SP104 a Cas
10 min (9,4 km)
- > Continua su SP104. Guida in direzione d
Chiesa a Casalvolone
7 min (4,9 km)

Via della Chiesa, 5

28060 Casalvolone NO



Cooperativa Sociale Ale. Mar.
Onlus Via Rocca Vecchia n.1
(27029-PV)
P.IVA 01956990186

RAF CASALVOLONE
Via della Chiesa 9
Casalvolone (NO)

Revisione 0.0 del 14.07.2026
Carta dei Servizi

Pagina 5



1.1 LA STRUTTURA

La **RAF di tipo B “Il Castello”** è ubicata accanto alla chiesa di Casalvolone, nella piazza principale, dalla Residenza si possono raggiungere i servizi della piccola cittadina bar, alimentari, banca, posta, edicola, farmacia e il mercato.

La **Residenza** è disposta in due piani, zona giorno e zona notte collegate mediante ascensore e scala interna. I posti letto totali sono n.10. In ogni Camera vi è il campanello per la chiamata del personale.

Zona Giorno:

- Ingresso: Accoglienza
- Magazzino Alimentare, Centro Cottura
- Uffici Amministrativi
- Spogliatoio Personale Uomo, Donna
- Bagno Utenti
- Infermeria
- Magazzino Detersivi
- Sala Polifunzionale – Palestra
- Sala Polifunzionale – Sala da Pranzo
- Giardino Esterno
- Cortile Interno
- Locale Lavanderia

Zona Notte:

- Sala Relax
- Punto OSS / Magazzino Assistenziale
- N.4 Camere Doppie con relativo Bagno, tutte le camere, hanno arredi nuovi e la possibilità di personalizzazione da parte dell’utenza.
- N.2 Camera Singole con bagno dedicato
- Bagno Assistito
- Lava padelle

1.2 PRINCIPI ISPIRATORI DEL SERVIZIO

La Struttura riconosce agli utenti, ai loro familiari nonché agli organismi accreditati di volontariato e di rappresentanza, la tutela dei seguenti diritti.

Centralità della persona e della famiglia.

Al momento dell’accesso al servizio si sviluppa e concorda con l’utente, i familiari ed i Servizi coinvolti, un progetto di assistenza individuale, dove necessità, desideri, preferenze ed obiettivi di ciascuno, quando appropriati, sono alla base dell’assistenza fornita.

Indipendenza.

L’utente viene assistito nel prendere decisioni e nel controllare la propria vita e gli viene dato supporto per mantenere la sua indipendenza.



Rispetto.

Assistenza e supporto sono fornite in modo tale da mantenere il rispetto della privacy, della dignità e dello stile di vita dell'assistito in ogni momento. Il personale all'atto dell'assegnazione sottoscrive uno specifico Codice di comportamento.

Privacy.

L'utente ed i familiari sanno che le informazioni personali sono trattate nel pieno rispetto della normativa che tutela la privacy delle persone.

Professionalità

L'utente riceve un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile.

Supervisione.

L'utente beneficia di personale di assistenza che viene regolarmente supervisionato.

Protezione.

Sono protetti la salute, la sicurezza ed il benessere dell'utente e di chi lo assiste. Gli utenti inoltre sono protetti da abusi, trascuratezze o autolesionismo.

Tutela dai rischi.

Il rischio di incidenti o danni agli utenti o al personale è minimizzato.

Cura degli oggetti personali.

Gli oggetti personali dell'utente sono protetti durante l'assistenza.

Documentazione.

Viene mantenuta documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti relativi all'assistenza; gli utenti attuali o potenziali dei servizi hanno diritto di accesso ad ampie informazioni affinché possano compiere scelte consapevoli.

Chiarezza e responsabilità.

L'utente beneficia della chiarezza dei ruoli e delle responsabilità del personale.

Efficienza.

L'utente sa di ricevere un servizio ben progettato e ben organizzato.

Continuità.

L'utente beneficia della continuità del servizio.

Qualità del servizio.

Il servizio è reso in base ad un efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti nei confronti dell'assistito e nel quale gli obiettivi da perseguire e le prescrizioni da rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dagli assistenti e dai loro responsabili.

Apprezamenti e reclami.

L'utente, i familiari, i Servizi sociali e le associazioni di tutela sanno che i loro apprezzamenti o i loro reclami saranno ascoltati, recepiti e presi in seria considerazione.

Partecipazione.

E' garantita la possibilità di conoscere e di partecipare alle scelte organizzative che influiscono direttamente sulla fruizione del servizio attraverso momenti di informazione, incontro e verifica con i responsabili della struttura. Presso la struttura è attivo un comitato di partecipazione composto da rappresentanti degli utenti.

Trasparenza.

Sono resi disponibili i risultati della valutazione della qualità del servizio.



1.3 DEONTOLOGIA DEGLI OPERATORI

Nei confronti degli utenti del servizio, tutti gli operatori assumono l'impegno di rispettare i seguenti principi:

Onestà

Rispettare con diligenza le leggi vigenti, tutti i regolamenti interni, la presente Carta e le relative norme e convenzioni citate.

L'operatore deve astenersi dall'accettare regali a qualsiasi titolo, sia dagli utenti, sia dai familiari.

Integrità morale

Assumere, nei diversi contesti, un comportamento moralmente integro e coerente con i valori espressi nella presente Carta ed evitare ogni forma di discriminazione arbitraria.

Nel lavoro quotidiano non attribuire vantaggi illeciti in cambio di regalie o omaggi che eccedano le normali pratiche di cortesia.

Contemperare per risolvere quelle situazioni ove gli interlocutori possono trovarsi in potenziale conflitto di interesse.

Trasparenza e Correttezza

Comunicare in maniera trasparente, adottando una forma e un contenuto di facile comprensione e appropriato per i diversi interlocutori con i quali gli operatori della Cooperativa si relazionano.

Comunicare in modo corretto implica farsi carico della veridicità e della completezza delle informazioni fornite. Le informazioni, qualora sia previsto per legge o richiesto dai soggetti, devono essere trattate in forma riservata.

Efficienza ed Efficacia

Perseguire i migliori risultati possibili, date le risorse disponibili, nel rispetto degli standard qualitativi più elevati previsti per le diverse tipologie di attività.

Svolgere il proprio compito in maniera professionale e responsabile per raggiungere gli obiettivi concordati in maniera efficace.

L'operatore è tenuto al rispetto dell'orario di lavoro, ad avvertire tempestivamente se per malattia o motivi emergenti non può presentarsi al lavoro, a comunicare i giorni di assenza e l'eventuale rientro al lavoro.

Dialogo

Prendere decisioni dopo aver ascoltato e consultato i diversi interlocutori interessati al fine di giungere a soluzioni che rispettino le aspettative legittime di tutti i "portatori di interesse" di volta in volta coinvolti nelle scelte.

Equità

Esercitare il potere derivante da una posizione d'autorità in maniera equa.

Essere imparziali (nella forma e nella sostanza) in tutte le decisioni che devono essere prese in modo obiettivo ed equanime senza discriminare alcun interlocutore per ragioni legate al sesso, all'orientamento sessuale, all'età, alla nazionalità, allo stato di salute, alle opinioni politiche, alla razza e alle credenze religiose.

1.4 UMANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento.

E' favorita la partecipazione dell'utente alle sue consuete pratiche religiose.

Vengono effettuate analisi dei bisogni relazionali con la partecipazione di ospiti e familiari salvo diverse disposizioni normative.

Esiste un piano delle attività di socializzazione e di animazione, sia interne che esterne, che tiene conto dei progetti personalizzati ed è reso disponibile.

Viene condotto, salvo diverse disposizioni, il monitoraggio con gli utenti dell'andamento delle attività di socializzazione e di animazione intraprese che tiene conto dei progetti personalizzati.

Si dà evidenza delle eventuali azioni correttive al piano delle attività relazionali e di animazione.



E' facilitato per l'utente il mantenimento dei rapporti coi familiari e con la rete amicale salvo diverse disposizioni normative, coerentemente con il regolamento interno della struttura.

E' presente una procedura per la gestione delle comunicazioni a familiari o rappresentanti legali in caso di eventi critici.

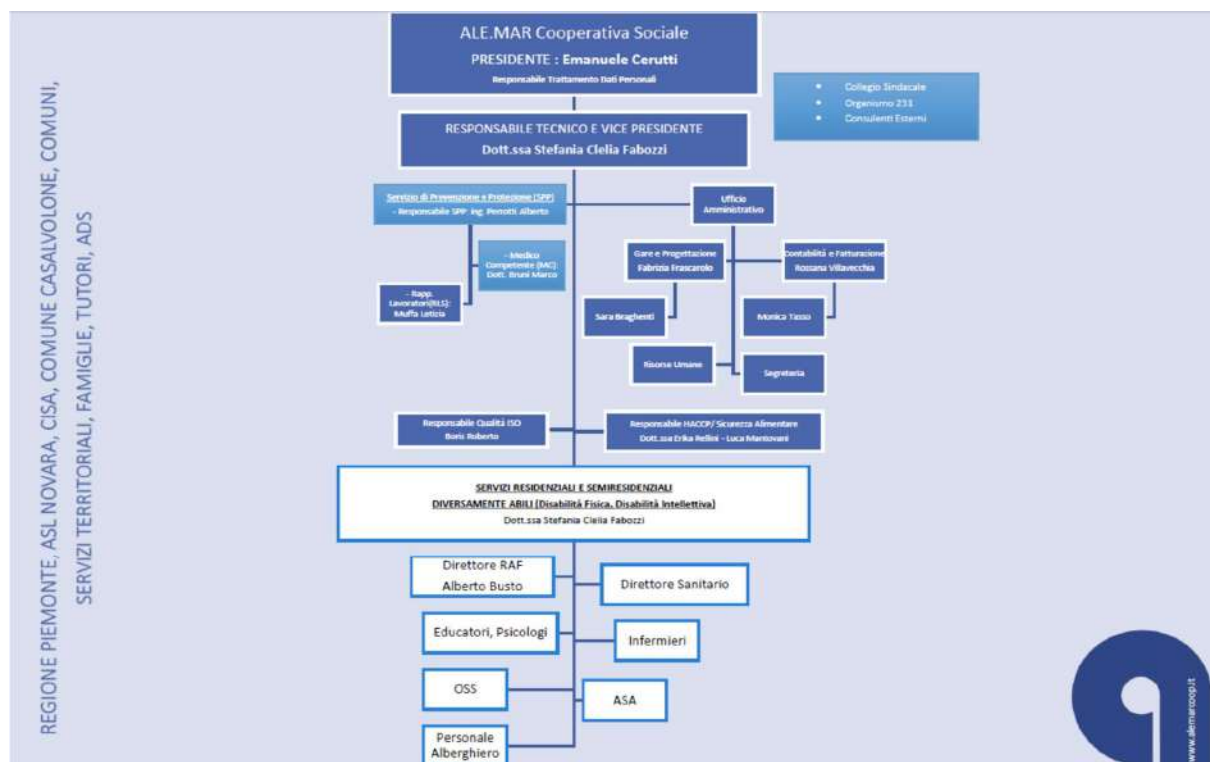
Sono stati individuati, anche all'interno dei locali comuni, spazi da dedicare ad incontri e colloqui con familiari, rappresentanti legali, operatori dei servizi.

Sono adottate procedure e comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona durante l'intero processo di assistenza e cura.

Sono applicate le buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti.

2. EROGAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

Normativa di Riferimento: 22 dicembre 1997 – n. 230-2366 – Gazzetta Ufficiale Regione Piemonte n.1-7 gennaio 1998



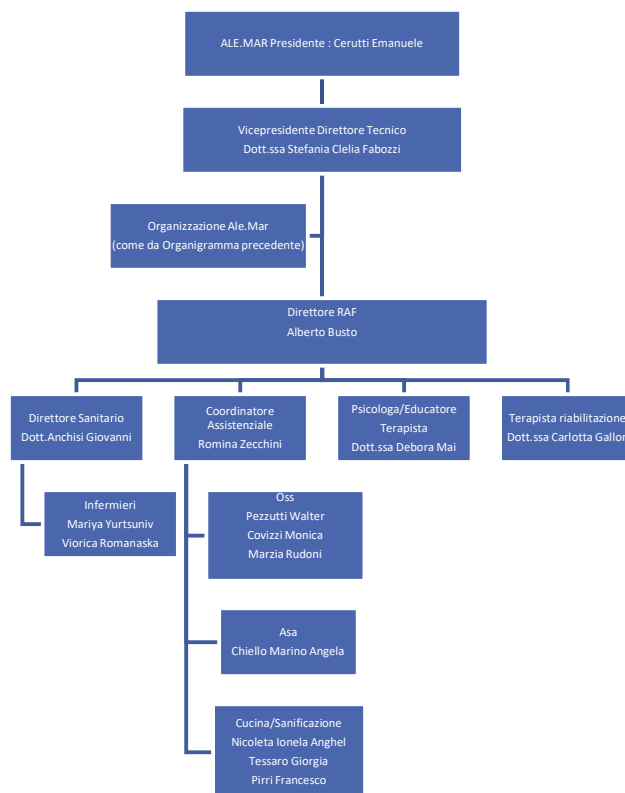
Organigramma Ale.Mar - Servizi Rev.0.0 del 22.06.2026

Parametri RAF TIPO B	Minuti ad utente al giorno	Ore giornaliere	Ore settimanali
Direzione Medica	6 minuti		7 ore
Infermieri	24 minuti	4 ore	28 ore
Terapista riabilitazione	12 minuti		14 ore
Educatore – Psicologo	36 minuti	6 ore	
Assistenti Tutelari	120 minuti	20 ore	
Cuoco	1 unità		

Cooperativa Sociale Ale. Mar.
Onlus Via Rocca Vecchia n.1
(27029-PV)
P.IVA 01956990186

RAF CASALVOLONE
Via della Chiesa 9
Casalvolone (NO)

Revisione 0.0 del 14.07.2026
Carta dei Servizi



Organigramma 1 - Interno RAF

In Dettaglio:

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione composto da Presidente, Vicepresidente e Consigliere. Rappresenta l'interfaccia giuridica per gli Enti. Ha il ruolo di progettazione, programmazione e monitoraggio degli obiettivi prefissati con l'equipe operante nella Residenza.

Ha il compito di rappresentare in Assemblea l'andamento della Residenza e portare in approvazione eventuali progetti e/o miglioramenti.

Il Consiglio mette a disposizione, dei parenti/familiari nonché Enti:

- **Direttore di Struttura**
- Referente Contabilità – **Fatturazione**

Direzione Sanitaria

Il Direttore Sanitario della RAF :

è responsabile del coordinamento e dell'integrazione delle diverse componenti di assistenza per assicurare le migliori condizioni psico-fisiche degli utenti
supervisiona i progetti individuali

è responsabile delle condizioni igienico-sanitarie della Struttura

*Cooperativa Sociale Ale. Mar.
Onlus Via Rocca Vecchia n.1
(27029-PV)
P.IVA 01956990186*

*RAF CASALVOLONE
Via della Chiesa 9
Casalvolone (NO)*

*Revisione 0.0 del 14.07.2026
Carta dei Servizi*



assicura il collegamento con i presidi ospedalieri
verifica il giusto funzionamento delle attrezzature
conserva la documentazione clinica e verifica il corretto uso delle cartelle cliniche degli utenti

Direttore RAF

Il Direttore, ha la responsabilità del coordinamento gestionale e organizzativo complessivo, di supporto alle famiglie e agli Enti Invianti.

Assistenza alla persona

E' erogata da assistenti tutelari qualificati che assicurano:

aiuto in tutte le attività quotidiane della persona

riordino dei letti

cambio della biancheria degli ospiti

interventi per il mantenimento delle autonomie degli ospiti

partecipazione alle attività di animazione e socializzazione, anche al di fuori della struttura compatibilmente con l'organizzazione del servizio.

Il personale è presente nella struttura nell'arco delle 24 ore. Ha lo scopo di mantenere le capacità autonome di gestire gli atti quotidiani per una corretta deambulazione e nel movimento, nell'uso di accorgimenti ed ausili per lavarsi, vestirsi, mangiare, camminare.

Ha inoltre lo scopo di aiutare e stimolare la partecipazione alle attività di animazione e socializzazione, anche al di fuori della struttura.

Assistenza infermieristica

Viene erogata da infermieri i quali controllano giornalmente i parametri vitali e mantengono contatti con il medico curante di ogni ospite.

Il personale infermieristico assicura inoltre, attraverso la pianificazione dell'assistenza personalizzata, le seguenti funzioni:

tenuta ed approvvigionamento di farmaci ed ausili medico-chirurgici

costante e diretto rapporto con il Medico curante facilitandone anche i rapporti con i medici specialistici

indicazioni al personale di assistenza di base e riabilitazione anche in relazione alle esigenze di accompagnamento dell'ospite per visite specialistiche o ricoveri ospedalieri

collaborazione con il personale di assistenza di base e riabilitazione.

Riabilitazione funzionale

Il servizio viene svolto nelle Palestre Limitrofe inserendo gli Utenti nei progetti di attività personalizzate o mediante fisioterapista per mantenere la mobilità della persona e offrire indicazioni al personale sulle varie posture e sulla movimentazione degli utenti.

Può svolgersi anche internamente alla Raf con l'utilizzo della palestra interna.

Il servizio consiste in:

attività di riabilitazione funzionale per il mantenimento delle condizioni di autonomia della persona;

attività di mantenimento delle capacità di mobilità della persona;

attività di indirizzo e supporto del personale ausiliario nella gestione delle attività assistenziali e nella specifica esecuzione di alcune mansioni di particolare rilievo (alzata, bagno assistito, aiuto nella deambulazione)

collaborazione con il personale di assistenza ed infermieristico nella gestione delle attività assistenziali quotidiane.

Riabilitazione socio-relazionale

L'educatore favorisce i rapporti interpersonali tra gli ospiti, organizza attività ricreative e uscite all'esterno, coinvolge attivamente gli ospiti nelle varie attività previste, in particolare pone particolare attenzione a tutte quelle attività propedeutiche ad inserimenti lavorativi (sulla base delle possibilità di ciascuno).

Il servizio consiste in:



valorizzare la personalità di ognuno attraverso la promozione dei rapporti interpersonali
valorizzare le capacità e le autonomie degli ospiti
contribuire a determinare un clima di stima e di fiducia reciproca nella comprensione dei disagi di ognuno
programmazione della giornata dell'ospite sia livello individuale che collettivo impegnandolo concretamente in attività concordate con l'ospite stesso
contribuire a promuovere i rapporti fra l'ospite e la famiglia coinvolgendo i congiunti nelle problematiche dei propri parenti ed operare per minimizzare il trauma del distacco dal nucleo familiare.

Assistenza medica

E' garantita dal Medico di Medicina Generale

L'utente è tenuto ad indicare, all'ingresso nella RAF, il nominativo del MMG convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale e delle cui prestazioni intende avvalersi.

Nei giorni pre-festivi e festivi, al bisogno, interviene il servizio di continuità assistenziale (la guardia medica). Durante la notte, al bisogno, interviene la guardia medica. Per situazioni di urgenza interviene il 112.

Visite mediche specialistiche e analisi strumentali

Gli ospiti, se necessario e su richiesta del medico curante, sono sottoposti a visite specialistiche e ad analisi strumentali (esempio : TAC, RX, ECG, ecc).

I prelievi di sangue possono essere effettuati direttamente dall'infermiere in struttura.

Le visite specialistiche (esempio: dentista, oculista, ginecologo, cardiologo, chirurgo ecc.) vengono effettuate di norma fuori dalla struttura, negli ambulatori specialistici.

L'infermiere provvede a prenotare la visita e l'ambulanza o un mezzo idoneo, ma solo se dovuto in base ai regolamenti ASL.

Il personale della struttura di norma non accompagna l'ospite alla visita specialistica, ma dovranno farlo i familiari o chi per loro.

La Residenza in caso di attivazione potrà mettere a disposizione un operatore e il mezzo aziendale (vedi – servizi extra a pagamento).

Ricoveri in ospedale

In caso di ricovero in Ospedale non è previsto che il personale della struttura debba essere presente in Ospedale .

In Ospedale l'assistenza sanitaria è garantita dal personale del reparto ospedaliero, quella assistenziale- se necessaria - dai familiari.

In situazioni di urgenza o pericolo di vita il personale della struttura chiede l'intervento del 118, si provvederà all'invio in ospedale e verranno avvisati i parenti.

Anche in questo caso il personale della struttura non potrà seguire l'ospite che arriverà in ospedale assistito dagli operatori dell'ambulanza ed eventualmente dal medico a bordo.

Prestazioni alberghiere

Ristorazione Interna

I pasti vengono preparati a cura della gestione interna secondo le indicazioni della tabella dietetica prescritta dai Servizi competenti con le eventuali variazioni individuali prescritte dal Medico curante.

Nella struttura è presente, anche un angolo cottura, al piano superiore utilizzato per la preparazione della colazione e della merenda e per scaldare le bevande a cura del personale assistenziale.

Nella Struttura sono attivati progetti educativi di laboratorio di cucina, gli Utenti insieme al personale di cucina, educativo e assistenziale seguono il progetto.



Lavanderia

La biancheria per il letto viene lavata a cura della Cooperativa. I familiari che lo desiderano possono lavare in proprio gli indumenti dei loro congiunti oppure autorizzare la Cooperativa al lavaggio interno.

Pulizie degli ambienti

Vengono effettuate giornalmente dagli operatori addetti.

Parrucchiere e Barbiere

Interverranno su richiesta e il costo delle loro prestazioni NON è compreso nella retta mensile.

Assistenza farmaceutica

E' assicurata secondo i criteri generali stabiliti per tutti i cittadini.

Se l'utente necessita di farmaci non erogati gratuitamente dal Servizio Sanitario il costo di questi sarà a carico dell'utente o della famiglia, in aggiunta alla retta mensile dovuta.

Assistenza sociale

E' assicurata dall'Assistente sociale competente in base al Presidio di residenza il quale cura i rapporti di collegamento con la struttura e l'ambiente socio-familiare di appartenenza dell'ospite.

Assistenza religiosa

Ad ogni ospite è garantito di professare la propria religione ed è garantito l'accesso dei ministri di tutti i culti.

Trasporto sociale

E' assicurato secondo i criteri generali stabiliti per tutti i cittadini.

Servizio funebre

E' a totale carico dei familiari compreso l'individuazione della ditta fornitrice di tale servizio.

3. MODALITÀ di ACCESSO

Ammissioni

Le fasi che portano all'ammissione ed accoglienza di un nuovo utente sono:

- Visita presso domicilio o struttura ospitante al fine di avere una conoscenza diretta dei parenti e delle necessità dell'utente da parte dell'equipe multidisciplinare Visita alla struttura da parte del futuro utente
- Inserimento a seguito di colloqui con parenti e operatori di riferimento dell'inviante analisi delle proposte dell'UMDV (Unità Multidisciplinare della Valutazione della Disabilità)
- Periodo di osservazione, raccolta di tutte le informazioni fornite dai vari operatori o parenti. Oltre che dall'osservazione diretta su schede del Sistema Qualità Stesura del Progetto Educativo Individualizzato (PEI)

I servizi della struttura sono destinati a persone disabili che ne facciano espressa richiesta.

La graduatoria per gli ingressi è costituita da una lista di attesa definita "ordinaria" e una lista di attesa definita "urgente". Sono considerate urgenti quelle situazioni in cui il richiedente sia solo o faccia parte di un nucleo in



cui vi siano familiari in situazione di handicap grave riconosciuto ai sensi della L. 104/92, o in situazione di gravi malattie certificate da medici specialisti.

Al momento dell'ingresso devono essere allegati alla domanda:

- Documento di identità personale valido
- Documentazione sanitaria recente, se in possesso (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, che risalgono al massimo a 12 mesi precedenti)
- Progetto UMVD
- Prescrizione e somministrazione farmacologica da parte del MMG o dal sanitario della struttura di provenienza dell'utente
- Indirizzo e recapito telefonico del Tutore, Amministratore di Sostegno o Delegato e, se esistente, di almeno un altro parente (fotocopia eventuale tutela – amministrazione di sostegno). Se l'utente è soggetto a provvedimento di tutela è necessario consegnare alla struttura il consenso informato del Tutore a effettuare esami e cure mediche ospedaliere in caso di necessità.
- Tessera sanitaria
- Fotocopia dell'eventuale verbale di invalidità civile
- Fotocopia codice fiscale
- Eventuali esenzioni del pagamento farmaci o TICKETS
- Fotocopia dell'eventuale verbale di visita per indennità di accompagnamento.

Deve essere, inoltre, presentata una dichiarazione su apposito modulo di un parente o di un "CAREGIVER" o del servizio competente, di seguito denominato "Delegato dell'Ospite", redatta nella forma richiesta dalla Direzione della Struttura, con la quale il Delegato dell'Ospite:

Accetta di fungere da tramite tra la Direzione e l'Ospite, ogni qualvolta se ne presenti la necessità o l'opportunità per l'Ospite stesso o per la Direzione della Struttura;

Si obbliga al pagamento della retta e dei servizi;

Si obbliga di farsi carico di tutte le incombenze esterne, non di competenza della Struttura.

Prima dell'ingresso il Delegato dell'Ospite è tenuto a concordare con la Direzione della Struttura, la data di assegnazione della camera che sarà messa a sua disposizione.

All'atto dell'ingresso, l'Ospite deve disporre di un corredo personale di abbigliamento al quale il Delegato dell'Ospite provvederà ad applicare il numero di identificazione personale che verrà assegnato dalla Direzione.

Il rapporto giuridico che si instaura fra la Struttura e l'Ospite è, di norma, a tempo indeterminato, salvo disdetta da parte di una delle parti.

A carico della Residenza sarà la fornitura di ausili, presidi, che la normativa non pone a carico dell'utente o del SSN (vedi Regolamento interno della residenza).

L'accoglienza

Il momento dell'ammissione dell'utente viene particolarmente curato dal personale della struttura al fine di rendere minimo il disagio provocato dal distacco dall'ambiente familiare.

Per facilitare l'inserimento dell'ospite è preferibile che la famiglia sia presente al momento dell'ingresso per fornire al personale tutte quelle informazioni utili alla gestione e alla adeguata cura della persona.

Non è prevista la custodia di ori e altri oggetti preziosi.

Dimissioni

Il rapporto inizia con l'ammissione e termina nei seguenti casi:



Per **disdetta scritta** dell'Ospite o della persona Delegata, indirizzata alla Direzione della Struttura con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni. L'Ospite deve lasciare libera la sua camera tassativamente alla data indicata nella disdetta. Il pagamento del corrispettivo per retta proseguirà fino alla data di uscita;

Per decesso dell'Ospite. Il pagamento della retta è dovuto fino alla data del decesso. Il parente o il servizio di riferimento dell'Ospite deceduto dovranno provvedere al ritiro di tutti gli effetti personali nel più breve tempo possibile;

Per allontanamento dell'Ospite da parte della Struttura a causa di gravi motivi. La Direzione può allontanare, anche senza preavviso l'Ospite che:

- ✓ tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria,
- ✓ commetta ripetute infrazioni alle regole stabilite per la permanenza nella Residenza Assistenziale Flessibile CASALVOLONE
- ✓ sia moroso nel pagamento della retta e dei servizi
- ✓ in ogni altro caso previsto dalla Legge.

Qualora l'Ospite lasci la Residenza senza il preavviso di cui al punto 1), il pagamento del corrispettivo per retta proseguirà in ogni caso per altri 15 (quindici) giorni.

Gli ospiti possono essere dimessi per fare ritorno alla propria residenza o dimora, per volontà dell'utente interessato o di chi ne esercita la tutela.

Conservazione del posto

Il posto letto viene sempre e comunque conservato all'Ospite che si dovesse allontanare sia a causa di ricovero ospedaliero (massimo 30 giorni), che per soggiorni esterni purché non superiori ai 15 giorni.

4. CUSTODIA di BENI PERSONALI E GESTIONE PROTESI

Nell'ambito della gestione e custodia dei beni personali dell'ospite definiamo le seguenti linee guida:

Il personale della struttura non può gestire somme di denaro.

La custodia dei beni personali dell'Ospite è gestita secondo il protocollo "beni personali utente", il quale prevede che al momento dell'ingresso sia redatto un verbale nel quale si indica se i beni verranno custoditi nella cassetta di sicurezza della struttura e se ne stila l'elenco controfirmato dall'Ospite e/o dal suo legale rappresentante e dal Responsabile di Struttura. Nel caso in cui, per libera scelta e determinazione dell'Ospite, i beni rimangano nella sua completa disponibilità e custodia, la Direzione non si assume alcun tipo di responsabilità civile, penale o assicurativa per smarrimento, furto, incendio o danneggiamento delle cose di proprietà dell'ospite.

La Direzione non risponde dello smarrimento di capi personali dell'ospite non contrassegnati con il numero/sigla assegnato al momento dell'ingresso o del danneggiamento di capi delicati che necessitano di lavaggio a secco.

Le protesi dentarie sono gestite secondo la specifica procedura "gestione protesi dentaria". Al momento dell'ingresso dell'Ospite in struttura, il Responsabile fornisce il contenitore porta protesi e le adeguate



informazioni per la corretta gestione; contestualmente viene da entrambe le parti il modello “custodia protesi sottoscritto”. La Direzione non risponde dello smarrimento o del danneggiamento delle protesi dentarie. La Direzione non risponde dello smarrimento di nessun tipo di protesi di proprietà dell’Ospite.

5. PRESTAZIONI, TEMPI E ORARI.

La giornata tipo inizia con il Risveglio alle ore 7,30 circa e termina alle ore 22.30 secondo il programma delle attività e dei servizi stabilito nel Regolamento di Struttura.

Lo scandirsi della Giornata è contraddistinto dai Bisogni e Autonomie degli Utenti.

Dalle – Alle	Attività
07.30-08.30	RISVEGLIO MATTUTINO IGIENE PERSONALE, BAGNO/DOCCIA
09.00-10.00	COLAZIONE
10.00-12.00	ATTIVITA’ QUOTIDIANE CON MANTENIMENTO DELLE ABILITA’ (pulizia della camera con rifacimento dei letti, pulizia della struttura, lavanderia con operatore, addetto alla sanificazione USCITE PROGRAMMATE ATTIVITA’ TERAPISTA OCCUPAZIONALE
12.00-12.30	PREPARAZIONE PER IL PRANZO
12.30-13.30	PRANZO
13.30-14.00	SPARECCHIATURA, sistemazione dalla sala da pranzo
14.00-15.00	RIPOSO POMERIDIANO con Tv o in Camera
15.00-18.30	ATTIVITA’ PROGRAMMATE CON MERENDA (Uscite Programmate, Laboratori Personalizzati) La Merenda viene servita alle ore 16.00 ATTIVITA’ TERAPISTA OCCUPAZIONALE
18.30-19.30	PREPARAZIONE DELLA CENA
19.30-20.30	CENA
20.30-22.30	ATTIVITA’ SERALI (Televisione, Partite, Giochi Varie, Uscite Serali in programmazione)
22.30 -07.00	PREPARAZIONE ALLA NOTTE, RIPOSO notturno. CONTROLLO NOTTURNO DEGLI OSPITI
In Base alla Programmazione Esposta in Struttura, ad Ogni Utente è assegnato un Calendario delle Attività. La Giornata in Caso di Uscite è scandita dal Progetto Educativo	



6. TARIFFE DELLE PRESTAZIONI – CONTRATTUALISTICA

Il servizio ha ovviamente un costo che è determinato dalle spese di gestione (personale, locali, materiali, pulizie, utenze, etc.). Il costo della quota alberghiera della retta è a carico dell'utente o dei suoi familiari.

L'importo della retta viene ridefinito annualmente.

Per la RAF di tipo B è prevista una tariffa giornaliera pari a:

Quota totale	Quota sanitaria 70% quota totale	Quota alberghiera 30% quota totale
€ 125,62 iva compresa	€ 88,83	€ 36,79

- In caso di insufficienza di reddito, e/o del patrimonio, l'ospite può presentare domanda di integrazione della propria quota giornaliera al Consorzio di residenza dell'ospite al momento dell'inserimento.

Modalità di pagamento: la corresponsione dell'importo avviene tramite:

- ☐ Bonifico Bancario

6.1 SPESE NON COMPRESSE NELLA RETTA GIORNALIERA

L'Utente e/o il Terzo richiedente Garante si obbliga/obbligano in via solidale al pagamento della retta di ricovero e dichiara/dichiarano di farsi carico, inoltre, delle eventuali spese sanitarie non comprese nella retta giornaliera (visite specialistiche ed esami non riconosciuti dal SSR) e delle spese personali (abbigliamento, generi voluttuari), nonché al pagamento delle spese sostenute per il trasporto in favore dell'utente.

Per ciò che attiene il pagamento dei farmaci non mutuabili di fascia C è consentita la scelta, da esercitarsi attraverso la sottoscrizione del modulo allegato al presente contratto, tra:

- pagamento diretto dal parte dell'Utente e/o Terzo Richiedente-Garante presso la Farmacia fornitrice o deposito mediante carta prepagata in gestione amministrativa con rendiconto mensile;

L'Utente e/o il Terzo Richiedente-Garante si obbliga/obbligano al pagamento dei farmaci di fascia C non mutuabili destinati all'Utente e somministrati dalla Cooperativa dietro idonea prescrizione medica.

SERVIZI A PAGAMENTO:

- Trasporto o Accompagnamenti con mezzo aziendale per Visite Specialistiche o Visite Programmate con Operatore
- Farmaci (come sopra)
- Spese personali (sigarette, caffè, cene esterne, uscite ...)
- Vacanze, Uscite Educative Straordinarie (preventivamente autorizzate)
- Assistenza in caso di ricovero ospedaliero

6.2 - FATTURAZIONE, TERMINI E MODALITA' DI PAGAMENTO DELLA RETTA

Il Calcolo della Mensilità riportata nella Fattura viene anticipato ad Inizio Mese per la parte quota sociale e a Fine del Mese sulle relative presenze dell'Utente per la quota sanitaria.

*Cooperativa Sociale Ale. Mar.
Onlus Via Rocca Vecchia n.1
(27029-PV)
P.IVA 01956990186*

*RAF CASALVOLONE
Via della Chiesa 9
Casalvolone (NO)*

*Revisione 0.0 del 14.07.2026
Carta dei Servizi*



Per la parte Sociali eventuali assenza, extra verranno calcolate nel mese successivo.

Per la parte Sanitaria verranno decurtate direttamente nella mensilità in corso eventuali assenze, extra.

Il pagamento della retta di degenza quota sociale è dovuto in forma mensile, ed il termine per effettuarne il pagamento è stabilito entro e non oltre il giorno 5 del mese in corso dell'effettiva fruizione del servizio:

→ Mediante Bonifico Bancario

Al ricevimento del pagamento verrà emessa regolare fattura elettronica.

In caso di mancato pagamento nei termini previsti, l'Ospite e/o il Terzo Garante solidale saranno soggetti al pagamento di interessi moratori nella misura stabilita dalla legge.

6.3 - ASSENZE TEMPORANEE, SPESE DI TRASPORTO, VARIAZIONI RETTA

Le eventuali spese di trasporto in favore dell'Utente che non sono coperte dal SSN, da intendersi quali spese sostenute nel percorso tra la Struttura Ospedaliera e la Residenza, sono a carico dell'Ospite e in caso di anticipazione da parte di ALE.MAR, saranno ri-addebitate direttamente nella fattura del mese durante il quale sono state sostenute;

L'Ospite e/o il Terzo Garante prende / prendono atto del fatto che nel corso del ricovero la Retta possa subire delle variazioni retta sociale:

ALE.MAR si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base di:

- Aumento dell'Indice ISTAT;
- Incremento delle utenze/acqua/rifiuti, tasse e oneri Comunali;
- Maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale;
- Maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali;
- Oneri derivanti da modifiche dell'organizzazione della Residenza.

In caso di variazioni in aumento della Retta l'Utente verrà informato per iscritto a mezzo lettera raccomandata postale o a mano, o con altro mezzo ritenuto idoneo (via A/R o via PEC) almeno 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe, egli avrà quindi diritto di recedere dal presente contratto mediante comunicazione scritta da far pervenire a ALE.MAR Entro 15 giorni dall'avvenuta informativa.

Non sono previsti sconti per assenze dalla RAF.

6.4 - MANCATO PAGAMENTO – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

In caso di mancato pagamento nei termini sopra stabiliti, l'Utente e/o il Terzo Garante sono tenuti a corrispondere gli interessi per il ritardato pagamento, nella misura del tasso legale dovuto per legge.

In caso di mancato pagamento di due mensilità consecutive, il contratto si intenderà risolto di diritto ex art. 1456 Cod. Civ. e l'Utente sarà soggetto all'obbligo di lasciare la struttura entro 15 giorni dalla notifica della risoluzione.

ALE.MAR manterrà il diritto addire le competenti sedi legali per il recupero dei crediti vantati nei confronti dei soggetti debitori.

Qualora l'Utente venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, ALE.MAR si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma protetta e assistita dal Comune o dalla ASL.

DEPOSITO CAUZIONALE PER OSPITI – QUOTA SOCIALE

A titolo di Garanzia ALE.MAR, a seguito della domanda di accogliimento, richiede alla persona ospitata di versare, a titolo di deposito cauzionale prima dell'ingresso in struttura, la somma pari al valore di una mensilità



QUOTA SOCIALE pari a 1.200,00 (milleduecento) Euro regolarmente Fatturata come Deposito Cauzionale mediante:

-Bonifico

di cui esibire copia il giorno dell'ingresso.

A fronte delle eventuali insolvenze economiche, ALE.MAR provvederà al momento della risoluzione del contratto, a riscattare le somme dovute dal deposito cauzionale nelle seguenti ipotesi:

Non venga corrisposto il pagamento della Retta Mensile;

Non vengano saldate le somme dovute, a fronte delle spese extra sostenute (farmaci, lavanderia, trasporti);

Non venga regolarmente notificata la disdetta, in caso di Dimissione volontaria, entro 15 giorni dalla data individuata per lasciare la struttura.

Il conteggio economico, per la definizione e cessazione del rapporto contrattuale e l'eventuale restituzione del deposito, dovrà essere determinato entro 90 giorni decorrenti dal mese successivo alla data di dimissione volontaria/decesso dell'Utente.

L'eventuale rimborso dovuto, avverrà a seguito di presentazione di richiesta scritta da notificare a ALE.MAR mediante PEC.

6.5 - RECESSO DAL CONTRATTO

Qualora l'Utente e/o il Terzo Garante e/o l'Amministratore di Sostegno/tutore/Curatore intenda / intendano recedere dal presente contratto, dovrà /dovranno dare preavviso a ALE.MAR con comunicazione scritta almeno 15 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Utente dovrà lasciare la struttura.

Il mancato rispetto del termine di preavviso comporterà l'addebito a carico dell'Utente e del Terzo Garante della retta corrispondente ai giorni di mancato preavviso, nonché, in caso di permanenza oltre il quindicesimo giorno successivo alla ricezione del recesso, l'addebito delle ulteriori giornate trascorse all'interno della struttura, restando così obbligato al pagamento delle rette fino all'effettivo abbandono della Struttura da parte dell'Utente, che avverrà a cura e spese dello stesso.

Il giorno di decesso e/o dimissione viene calcolato come giorno di presenza; per i giorni del mese fatturati e non usufruiti verrà emessa nota di credito.

L'eventuale rimborso dovuto avverrà a seguito di presentazione di richiesta scritta da notificare a ALE.MAR mediante raccomandata A/R, o PEC.



6.6 - DIMISSIONI

Il presente contratto si risolverà automaticamente con la dimissione o il decesso dell'Utente.

L'Utente può essere dimesso dalla struttura:

Per richiesta diretta dell'Utente. In questo caso dovrà essere dato un preavviso di almeno 15 giorni. Qualora l'Utente intenda dimettersi volontariamente al di fuori del progetto assistenziale concordato, in presenza di gravi rischi per la sua salute e incolumità, il Direttore responsabile della gestione ne darà preventiva notizia al Contraente, ai familiari di riferimento ed eventualmente al competente Servizio Sociale del Comune di Residenza.

Per decisione motivata dalla struttura, con preavviso scritto di 15 giorni su fondata segnalazione del Medico Responsabile e comunque previa informazione ai familiari ed al competente Servizio Sociale del Comune di residenza, nel caso in cui l'Utente:

Diventi pericoloso per se stesso (autolesionismo ecc..) o per gli altri Utenti;

Abbia commesso reiterati atti di violenza, furti o minacce in danno di altri Utenti o del personale di servizio;

Abbia ripetutamente violato le regole di convivenza previste dal Regolamento e questo faccia insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con la vita in RAF;

Qualora le stesse incompatibilità sorgano con uno o più parenti dell'Utente;

Nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'Utente richieda un trattamento sanitario che la struttura non sia in grado di garantire;

Nel caso in cui un familiare somministri o autorizzi la somministrazione di qualsiasi tipo di medicinale o trattamenti alla persona, di bevanda o cibo, o senza previa autorizzazione della Direzione Sanitaria della Struttura, correttamente riportata nel fascicolo-socio sanitario;

Per decisioni motivate dalla struttura per mancato pagamento della retta, con preavviso scritto di almeno 15 giorni, nel caso in cui l'Utente / Contraente risulti moroso per un importo complessivo superiore a due mensilità, anche non consecutive, salvo diversi accordi di dilazione dei pagamenti previamente intervenuti con la Direzione. Prima di procedere alla dimissione per morosità dovranno essere informati i familiari di riferimento/l'amministratore di sostegno/il tutore ed il competente Servizio Sociale del Comune di residenza e tutti gli enti istituzionali preposti.

Per decesso dell'Utente: in tal caso il Contraente deve provvedere al ritiro degli effetti personali del defunto entro una settimana.

Per recesso per mancata accettazione delle variazioni in aumento della retta da parte del contraente, con l'obbligo di lasciare la struttura nei termini di 10 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione;

Qualora sopravvenga una situazione, che renda impossibile la permanenza dell'Utente in RAF;

Assenza superiore a quindici giorni non motivata da ricovero ospedaliero o da altre ragioni ritenute giustificative dell'assenza;

Revoca del consenso prestato al trattamento dei dati personali e/o dei dati di salute e/o al consenso allo svolgimento degli atti medici di tutela della salute;

Nel caso di lesioni del rapporto fiduciario tra l'Utente e/o i suoi familiari e gli operatori della RAF CASALVOLONE, in qualsiasi modo determinatosi, ad insindacabile giudizio della Direzione della RAF CASALVOLONE, previa comunicazione al Presidente, a garanzia dell'Utente;

Estinzione o trasformazione della RAF Casalvolone;

Per ogni altro caso previsto dalla legge. E' dovere dei familiari firmatari della domanda di ricovero provvedere all'accompagnamento ed al trasporto dell'Utente dimesso. In caso di diniego dei familiari, il trasporto con oneri a carico dell'Utente viene organizzato ed effettuato direttamente dalla RAF. In tal caso, previa comunicazione



alle Autorità competenti del territorio, ai Servizi Sociali e alla Azienda ASL, la RAF CASALVOLONE provvede al trasporto dell'utente dimissionato al domicilio dei firmatari della domanda di ricovero.

In caso di necessità, al fine di assicurare la continuità delle cure, in caso di recesso dal contratto, dimissioni e trasferimento ad altra struttura ALE.MAR ha l'obbligo di dar tempestiva comunicazione agli uffici competenti dell'ASL e del Comune di residenza dell'Ospite.

Per i contratti a tempo indeterminato, in caso di rinuncia a qualsiasi titolo o per qualsiasi causa, alla permanenza presso la Struttura, l'Utente e/o Contraente è tenuto a dare un preavviso scritto, alla Direzione della Struttura, secondo regolamento pari a 15 giorni.

Il Contraente è obbligato al pagamento della intera retta a suo carico sino all'ultimo giorno di validità del preavviso.

Anche in caso di assenza temporanea dalla Struttura, salvo i casi di ricovero ospedaliero, il Contraente è tenuto a darne comunicazione alla Direzione della residenza, almeno 15 giorni prima, concordandone le modalità.

6.7 - VARIAZIONI AL CONTRATTO E RECEPIMENTO AUTOMATICO DELLE MODIFICHE NORMATIVE DI LEGGE E REGOLAMENTARI

Eventuali modifiche al presente contratto avranno efficacia solo laddove concordate in forma scritta e sottoscritte da entrambe le parti.

Le intervenute ed eventuali modifiche alla normativa vigente, determinate da variazioni legislative devono intendersi automaticamente recepite dal presente contratto.

6.8 - CERTIFICAZIONI FISCALI

ALE.MAR su espressa richiesta scritta da parte dell'Utente e/o Garante e/o Amministratore di Sostegno /Tutore si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta, all'intestatario della fattura, a fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'Utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

6.9 – CUSTODIA

Il Contraente si impegna a non lasciare all'Utente somme di denaro rilevanti, oggetti d'oro o altri beni di valore che non possono essere gestiti direttamente dallo stesso per i quali la Società è esonerata da responsabilità di custodia.

La Società si obbliga a custodire i beni personali dell'Utente, consegnati alla Direzione della struttura, ai sensi degli articoli 1783-1786 del codice civile.

Eventuali valori dell'Utente possono essere consegnati alla Direzione della struttura che ne rilascia apposita ricevuta. Gli stessi possono essere lasciati presso la RAF solo temporaneamente in attesa di affidarli ad un familiare o ad una persona di riferimento.

Qualora i beni materiali di proprietà dell'Utente non siano stati precedentemente consegnati in custodia ALE.MAR non risponde del furto o smarrimento o danno di oggetti, gioielli e denaro detenuti dagli Utenti, i quali sono tenuti a non trattenere oggetti di valore o consistenti somme di denaro nelle loro stanze o pertinenze.

ALE.MAR garantisce all'interno della struttura la presenza di appositi locali per la custodia di beni di proprietà dell'UTENTE, ai fini della quale, laddove i beni mobili fossero consegnati, sarà rilasciata apposita ricevuta come prova dell'avvenuto deposito in custodia.

ALE.MAR può tuttavia rifiutarsi di ricevere beni mobili in custodia, laddove si tratti di oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della Residenza, abbiano un valore economico eccessivo oppure presentino caratteristiche fisiche ingombranti per i luoghi deputati alla loro detenzione.

ALE.MAR può esigere che la cosa consegnatagli, sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato.



6.10 – OBBLIGHI DEL CONTRAENTE

Il Contraente dichiara:

1. di voler rispettare le disposizioni, le indicazioni e le norme regolamentari emanate dalla Società;
2. di aver preso conoscenza e di voler uniformarsi a quanto esplicitato e indicato nella seguente Carta dei Servizi
3. di provvedere ad aggiornare, in ogni caso di variazione, sia l'anagrafica dell'Utente che i propri dati (residenza, recapiti telefonici, stato di famiglia, riferimenti bancari, stato di riconoscimento dell'invalidità civile,...); in caso di ritardi od omissioni graveranno sul Contraente le eventuali spese e i relativi danni;
4. di impegnarsi a comunicare alla struttura ogni modificazione del titolo giuridico di rappresentanza posseduto alla data di sottoscrizione del presente contratto;
5. di prendere visione e sottoscrivere le note informative e regolamentari vigenti che formano parte integrante del presente contratto.

6.11 – NORME FINALI E COPIA CARTELLA

Tutto quanto non disciplinato dal presente contratto è regolamentato dalla vigente normativa nazionale e regionale in materia di assistenza socio sanitaria per disabili.

Il Contraente dichiara inoltre di essere informato che:

1. il presente contratto di ricovero può subire modificazioni di carattere generale rivolte alla totalità degli utenti sulla base di indirizzi o prescrizioni da parte di organi superiori (Regione /ASL.... Ecc) o nuove disposizioni regolamentari o legislative in materia di Residenze Assistenziali Flessibili di tipo B. Eventuali altre modifiche al presente contratto hanno efficacia solo ove apportate per iscritto o sottoscritte da entrambe le parti;
2. il presente contratto è relativo ad ospitalità su posto letto autorizzato ed accreditato dalla Regione;
3. è possibile richiedere l'intervento del difensore civico territoriale nei casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni oggetto del presente contratto o che può altresì accedere all'Ufficio di relazioni con il pubblico e all'Ufficio di pubblica tutela dell'Azienda Sanitaria di competenza per ogni eventuale necessità.

Il presente contratto non può essere ceduto salvo consenso scritto da entrambe le parti. Tale contratto viene redatto e sottoscritto in duplice originale in possesso di entrambe le parti ed è soggetto a registrazione solo in caso d'uso con onere a carico della parte che ha richiesto tale adempimento.

Eventuali modifiche dovranno essere in forma scritta e sottoscritte da entrambe le parti.

Modalità di accesso alla documentazione socio sanitaria: il fascicolo socio assistenziale e sanitario e la cartella clinica redatti durante la degenza dell'Utente e copia della documentazione sanitaria presentata al momento dell'ingresso in struttura possono essere richiesti, (solo dopo la dimissione) con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente dagli aventi diritto e previa motivata richiesta scritta.

La documentazione sanitaria viene rilasciata dal responsabile medico e sanitario della struttura con modalità che rispettino la riservatezza dei dati entro 30 giorni dalla richiesta, previo pagamento dei diritti amministrativi di riproduzione pari a € 60,00 per l'intero Fascicolo socio assistenziale e sanitario personale.

Il presente contratto si intende inoperante "de jure et de facto", qualora dovessero entrare in vigore norme legislative nazionali o regionali in contrasto con lo stesso.

Inoltre, poiché l'esecuzione del presente contratto, relativo ad ospitalità su posto letto accreditato con la Regione e / o contrattualizzato, è direttamente correlata alle normative regionali che regolamentano la materia anche da un punto di vista di compartecipazione economica, eventuali modificazioni normative e/o



economiche potranno dare luogo ad una corrispondente variazione anche unilateralmente disposta delle presenti disposizioni contrattuali.

Nei casi di cui sopra si procederà ad una nuova disciplina del rapporto ovvero ad una risoluzione dello stesso.

7. ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO

Il Responsabile Coordinatore della struttura vigila sulla qualità delle prestazioni, sulla organizzazione del servizio e cura le relazioni con le famiglie secondo quanto stabilito dal Regolamento di Struttura.

Il Personale della Struttura è composto come segue:

- a. Direttore di struttura
- b. Medico
- c. Infermieri
- d. Educatori
- e. Psicologo
- f. Terapista della riabilitazione
- g. Cuoco
- h. Assistenti tutelari (OSS)
- i. Addetti alle pulizie

Si verifica costantemente che venga applicata correttamente la normativa e le procedure HACCP, che i locali siano puliti ed ordinati, e che la biancheria degli utenti, oltre ad essere ben pulita e stirata, venga distribuita agli utenti in modo conforme alle direttive.

I turni e le presenze giornaliere di tutte le figure professionali, sono affissi nella bacheca della RAF, così come l'organizzazione dettagliata delle attività giornaliere/settimanali.

8. RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO E PARTECIPAZIONE ALLE ATTIVITA' DELLE COMUNITA' LOCALI

I rapporti con il volontariato territoriale e la comunità sono gestiti secondo la specifica procedura prevista dal sistema di qualità, la quale prevede la nomina di un referente e la formalizzazione dei rapporti mediante protocolli di partecipazione e progetti di intervento. Il gestore del servizio promuove il coinvolgimento e la partecipazione alle attività delle comunità locali.

9. TEMPISTICHE E MODALITA' PER L'ACCESSO ALLA CARTELLA UTENTE

La richiesta di accedere alla documentazione sanitaria o di avere copia della stessa può essere effettuata dal diretto interessato o da una persona delegata:

- Via E – Mail a raf.casalvolone@alemarcoop.it
- per posta ordinaria al seguente indirizzo: C.A. Presidente Ale.Mar Cooperativa Sociale, sede Amministrativa Vigevano, Via SS.Crispino e Crispiniano n.2 (27029-PV)

Il richiedente deve:

- indicare il nome dell'utente;
- allegare copia di un documento di identità dell'utente;



- in caso di delega al ritiro (che può essere presentata in carta semplice), allegare fotocopia (fronte e retro) del documento di identità;
- in mancanza di uno di questi requisiti, la richiesta della copia della documentazione sanitaria è ritenuta incompleta e quindi non sarà accolta.
- Il richiedente farà pervenire la documentazione di cui sopra alla Direzione della Cooperativa che concederà la propria autorizzazione.

CHI PUÒ RICHIEDERE E RITIRARE LA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Per l'utente deceduto la richiesta ed il ritiro devono essere effettuati dai legittimi richiedenti che dovranno autocertificare tale qualità. Per le persone dichiarate incapaci di intendere e volere il richiedente dovrà allegare il provvedimento di nomina come tutore dell'interessato.

RITIRO

Il ritiro o la presa visione avverrà entro 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta:

Dall'interessato munito di documento di identità valido.

Da altra persona munita di regolare delega, del proprio documento di identità e di un documento dell'interessato in originale od in copia.

La documentazione potrà essere ritirata presso la Struttura. Prima di presentarsi per il ritiro si consiglia, comunque, di accertarsi che la documentazione sia stata predisposta.

Per i costi relativi alla Copia Cartella si fa riferimento al punto dedicato.

10. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE

Diritto di informazione

Familiari e amici possono contribuire significativamente al superamento o contenimento delle patologie e delle situazioni individuali che hanno determinato la non autosufficienza dell'ospite, partecipando alla vita dell'utente anche quando risiede presso la struttura. In questo modo si determinano condizioni di continuità con la vita precedente che costituiscono il presupposto fondamentale per il rientro dell'utente nel proprio contesto di vita sociale e familiare. La Struttura non prevede orari rigidi per le visite da parte di parenti e amici. Alle persone in visita è comunque richiesto:

il rispetto della riservatezza degli altri ospiti, l'adozione di comportamenti rispettosi nei confronti del personale (per eventuali contestazioni si dovrà fare riferimento al responsabile della struttura), di non soggiornare nelle camere durante il riposo, di non soggiornare nel refettorio durante i pasti, tranne che per l'assistenza, se ritenuta utile, di evitare di alimentare fuori dai pasti gli ospiti senza informarne l'infermiere e sentirne il parere, di evitare di somministrare prodotti contenenti crema, maionese, salse di ogni tipo, di evitare la somministrazione di alcolici.

In casi di particolare necessità possono variare gli accessi in refettorio e/o nelle camere, nel rispetto comunque di una comunicazione chiara e trasparente. E' vietato fumare all'interno della Struttura.

Informazioni sullo stato di salute

Il Responsabile della struttura fornisce ai familiari che ne hanno titolo le indicazioni necessarie ad ottenere notizie sullo stato di salute psico-fisica degli ospiti. Notizie dettagliate sullo stato di salute psico-fisica possono essere ottenute dal medico curante, dall'infermiere o dal Coordinatore della struttura, secondo le rispettive competenze.

Ricevimento di telefonate.

Gli ospiti possono ricevere in qualsiasi momento, in orario diurno, le telefonate dai parenti

*Cooperativa Sociale Ale. Mar.
Onlus Via Rocca Vecchia n.1
(27029-PV)
P.IVA 01956990186*

*RAF CASALVOLONE
Via della Chiesa 9
Casalvolone (NO)*

*Revisione 0.0 del 14.07.2026
Carta dei Servizi*



Modalità di incontro con utenti e familiari

I familiari, previo appuntamento, posso essere ricevuti dal Direttore o Coordinatore. Quando l'utente o il familiare lo desiderano possono incontrare il Coordinatore, gli infermieri, il/la psicologo/a per ottenere notizie di carattere sanitario.

Modalità d'individuazione dei referenti per ogni persona inserita e della periodicità d'incontro con familiari/tutori

Per ogni utente viene individuato un operatore di riferimento – il Tutor – il quale sarà presente al momento dell'ingresso e possibilmente nei momenti di maggior necessità. La scelta viene operata tra il personale operante avendo in considerazione sia la tipologia dell'utente che le caratteristiche dell'operatore.

Modalità d'incontro con l'équipe, con i titolari socio-educativo sanitari

L'équipe si riunisce per la realizzazione e l'aggiornamento del PEI, presenti tutte le figure professionali interessate. Il coordinamento viene effettuato dallo psicologo che si occupa della supervisione del gruppo. Alle riunioni di équipe partecipano gli assistenti sociali disponibili degli enti pubblici coinvolti.

Tutela della sicurezza del paziente in caso di emergenza

Il personale della RAF è stato formato – ed è costantemente aggiornato – ad affrontare qualsiasi tipo di emergenza dovesse capitare nella struttura (incendi, terremoti, ecc). È stato redatto un piano di sicurezza e di gestione delle emergenze, ai sensi del quale è stata nominata una squadra di emergenza coordinata dal Coordinatore o in sua assenza da personale preposto. Tale squadra è preposta all'evacuazione degli occupanti i locali interessati dell'emergenza nonché alla chiamata dei soccorsi necessari. Per ragioni di sicurezza è vietato ai residenti fumare in camera ed usare fornelli di qualsiasi natura.



11. MODALITÀ DI ARCHIVIAZIONE E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (PRIVACY)

Al fine dello svolgimento delle proprie attività di Ale.Mar Cooperativa Sociale tratta, controlla e custodisce i dati ai sensi del D.lgs. 196/2003 e ss.mm.ii.

(Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 101/2018) e si impegna a rispettare e far rispettare ai propri incaricati quanto previsto in materia di misure minime di sicurezza per la preservazione dei dati.

12. MODALITA' di RECLAMO

La Residenza garantisce agli assistiti e ai loro familiari, nonché agli organismi accreditati di volontariato e rappresentanza, la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo nel caso di disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

Gli assistiti o gli altri soggetti sopra indicati possono esercitare il proprio diritto all'apprezzamento o al reclamo tramite apposita procedura denominata "Procedura gestione reclami", allegata alla presente.

Qualora l'utente o gli altri soggetti legittimati a sporgere reclamo, non si ritengano soddisfatti delle risposte ottenute in prima istanza tramite l'apposita procedura di cui sopra, possono rivolgersi alla Presidenza di Ale.Mar, mediante :

- Pec : ale.maronlus@legalmail.it
- Raccomandata A/R : C.A. Presidente Ale.Mar Cooperativa Sociale, sede Amministrativa Vigevano, Via SS.Crispino e Crispiniano n.2 (27029-PV)

Ai reclami si dovrà dare risposta entro 30 giorni dal loro ricevimento. Nel caso in cui il reclamo sia pervenuto in forma anonima, verrà esposta la gestione dopo la valutazione dell'andamento annuale in bacheca della RAF.

13. RIFERIMENTI CONTRATTUALI

Per gli Operatori presenti in residenza, viene applicato il Contratto Nazionale personale delle Cooperative sociali.

14. QUALITA' DEL SERVIZIO.

La presente Carta dei Servizi definisce gli standard di qualità dei servizi che la Cooperativa si impegna, nei confronti degli assistiti, a raggiungere.

Processo	Dimensione di qualità	Metodo di calcolo	Responsabil e processo	Responsabile monitoraggio	Valore atteso
Inserimento utente	Indice di saturazione dei posti	$[(\text{media presenze giornaliere nell'anno}) \times 100] / (\text{n. posti letto autorizzati})$	Responsabil e di struttura	Responsabile Sistema di Gestione per la Qualità	$\geq 90\%$
Personalizzazione e dell'intervento riabilitativo	Predisposizione di Progetti Educativi Individualizzati (PEI) elaborati tenendo conto dei bisogni specifici degli utenti	$[(\text{n. di progetti per i quali si è individuato un responsabile}) \times 100] / (\text{n. progetti elaborati})$ $[(\text{n. di progetti elaborati entro 45 giorni dall'inserimento dell'utente in struttura}) \times 100] / (\text{n. progetti elaborati})$	Equipe multidisciplinare	Responsabile di struttura	100%



Processo	Dimensione di qualità	Metodo di calcolo	Responsabil e processo	Responsabile monitoraggio	Valore atteso
		[(n. di progetti revisionati almeno ogni 6 mesi)x100]/(n. progetti elaborati)			
Gestione delle informazioni di ritorno da parte degli utenti	Soddisfazione degli utenti	N. di reclami pervenuti nel corso di un anno da parte degli utenti (dei familiari degli utenti) relativi agli aspetti alberghieri: qualità del cibo, pulizia dei locali, temperatura dei locali, pulizia dei capi di abbigliamento, corretta conservazione dei capi, stato dei capi	Responsabil e di struttura	Responsabile di struttura	<2
		N. di reclami pervenuti nel corso di un anno da parte degli utenti (dei familiari degli utenti) relativi alla qualità del servizio assistenziale: igiene dell'utente, pulizia e igiene dell'unità di vita dell'utente, aspetto dell'utente			<2
		N. di reclami pervenuti nel corso di un anno da parte degli utenti (dei familiari degli utenti) relativi alla qualità del servizio sanitario: stato di salute dell'utente, stato cognitivo			<2
		(N. di reclami mpervenuti nel corso di un anno da parte degli utenti (dei familiari degli utenti) trattati e risolti entro 30 giorni) x 100 / (N. di reclami pervenuti)			100%
Analisi, misurazione, miglioramento	Gestione delle non conformità	N. di non conformità rilevate e risolte con esito positivo e nei tempi previsti / N. di non conformità rilevate	Responsabil e di struttura	Responsabile di struttura	1
	Gestione delle azioni correttive	N. di azioni correttive aperte e chiuse con esito	Responsabil e di	Responsabile di struttura	1



Processo	Dimensione di qualità	Metodo di calcolo	Responsabil e processo	Responsabile monitoraggio	Valore atteso
		positivo nei tempi previsti / N. di azioni correttive aperte	struttura		
	Misurazione soddisfazione degli utenti (dei familiari degli utenti)	% dei questionari somministrati per rilevare la soddisfazione degli utenti (dei familiari degli utenti) con voto finale complessivo $\geq$ buono	Responsabil e di struttura	Responsabile di struttura	$\geq 90\%$

15. PIANO di AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Gli standard di qualità garantita e la rilevazione della qualità percepita sono aggiornati al bisogno. In particolare sono aggiornati:

- ✓ gli indicatori di qualità del servizio;
- ✓ gli standard qualitativi e quantitativi applicati;
- ✓ gli obiettivi misurabili di miglioramento che l'organizzazione intende perseguire;
- ✓ strumenti e tempi di verifica.

La carta dei servizi aggiornata e il regolamento interno vengono messi a disposizione di ogni utente e di chiunque ne faccia richiesta.

La carta dei servizi aggiornata e il regolamento interno sono esposti in bacheca.

16. ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO 1: questionario per la rilevazione del grado di CUSTOMER SATISFACTION degli assistiti; - online

ALLEGATO 2: questionario per la rilevazione del grado di CUSTOMER SATISFACTION dei familiari (amministratori di sostegno / tutori) degli assistiti; online

ALLEGATO 3: Questionario per la rilevazione del gradimento degli operatori; online

ALLEGATO 4: Procedura gestione reclami

ALLEGATO 5: Modulo per inoltrare reclami