



Diocesi di Tortona

**Centro Paolo VI**

Onlus Organizzazione non lucrativa di utilità sociale

# CARTA DEI SERVIZI

## “IL FOCOLARE”

### Residenza Assistenziale

### Flessibile di Tipo B

Via Gavino Lugano, 38 – 15052 Casalnoceto (AL)  
Centralino Tel. 0131/808111- 0131/808137

*Attraverso la presente Carta dei Servizi, siamo lieti di presentarle le informazioni relative alla organizzazione, agli obiettivi e alle finalità della Struttura “Il Focolare” del Centro Paolo VI. Il presente documento nasce con l’obiettivo di fornire trasparenza e serenità, favorendo la conoscenza continua ed aggiornata sia dei vari servizi in esso presenti e la loro relativa modalità di erogazione sia delle politiche aziendali, delle risorse professionali, strutturali e umane presenti nella struttura. La Carta dei Servizi costituisce una sorta di “patto” attraverso il quale la struttura si impegna a garantire un intervento mirato a realizzare una sempre più dignitosa “qualità della vita” di ogni singolo ospite, nel pieno rispetto dei principi affermati dalla Carta dei Diritti della persona disabile. Con il Suo aiuto e la nostra professionalità ci proponiamo di perseguire un costante miglioramento del servizio e favorire il maggior livello di benessere e la più alta qualità di vita possibile dei nostri ospiti.*



Certificato N. IT22-14501A

Sede Legale: Piazza Duomo, 12  
15057 - TORTONA (AL)  
P.I. 01829840063 - C.F. 94007200069

Sede Amministrativa: Via G. Lugano, 40  
15052 - CASALNOCETO (AL)

Tel. 0131/808.111  
Fax 0131/808.102  
[www.centropaolovi.it](http://www.centropaolovi.it)  
[info@centropaolovi.it](mailto:info@centropaolovi.it)  
[centro.paolovi@cert.ticertifica.it](mailto:centro.paolovi@cert.ticertifica.it)



Diocesi di Tortona

# Centro Paolo VI

Onlus Organizzazione non lucrativa di utilità sociale

## Indice

<b>1</b>	<b>PRESENTAZIONE DELLA RAF</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>LA MISSION</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>ORGANICO DI PERSONALE</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>PROCEDURE DI AMMISSIONE E DIMISSIONE DELL'OSPITE</b>	<b>5</b>
5.1	<i>Ammissione dell'ospite</i>	5
5.2	<i>Documentazione richiesta per l'ingresso</i>	6
5.3	<i>Dimissione dell'ospite</i>	6
5.4	<i>Definizione del progetto riabilitativo</i>	6
5.5	<i>Équipe multidisciplinare</i>	7
<b>6</b>	<b>PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ</b>	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>GIORNATA TIPO</b>	<b>9</b>
<b>8</b>	<b>ORARI DI VISITA E RIENTRI AL DOMICILIO</b>	<b>9</b>
<b>9</b>	<b>SERVIZIO RISTORAZIONE</b>	<b>10</b>
<b>10</b>	<b>SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA</b>	<b>10</b>
<b>11</b>	<b>SERVIZIO DI PULIZIE</b>	<b>10</b>
<b>12</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>10</b>
<b>13</b>	<b>GESTIONE DEI RECLAMI</b>	<b>10</b>
<b>14</b>	<b>PRIVACY _GDPR 2016/679</b>	<b>11</b>
<b>15</b>	<b>SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE</b>	<b>11</b>
<b>16</b>	<b>D. LGS. 231/2001 E CODICE ETICO</b>	<b>11</b>
<b>17</b>	<b>CARTELLA CLINICA</b>	<b>12</b>
<b>18</b>	<b>RISCHIO CLINICO</b>	<b>12</b>
<b>19</b>	<b>FORMAZIONE</b>	<b>12</b>
<b>20</b>	<b>COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA</b>	<b>12</b>



Certificato N. IT22-14501A

Sede Legale: Piazza Duomo, 12  
15057 - TORTONA (AL)  
P.I. 01829840063 - C.F. 94007200069

Sede Amministrativa: Via G. Lugano, 40  
15052 - CASALNOCETO (AL)

Tel. 0131/808.111  
Fax 0131/808.102  
[www.centropaolovi.it](http://www.centropaolovi.it)  
[info@centropaolovi.it](mailto:info@centropaolovi.it)  
[centro.paolovi@cert.ticertifica.it](mailto:centro.paolovi@cert.ticertifica.it)



Diocesi di Tortona

# Centro Paolo VI

Onlus Organizzazione non lucrativa di utilità sociale

## 1 PRESENTAZIONE DELLA RAF

La Residenza Assistenziale Flessibile (RAF) di tipo B “Il Focolare” del Centro Paolo VI, è una struttura socio-sanitaria, accreditata ai sensi della D.G.R. 14 settembre 2009 n. 25-12129, per l'accoglienza di n. 24 persone adulte con pluridisabilità e deficit intellettuale-cognitivi, talvolta associati a compromissioni di natura organica. In un quadro di funzionamento complesso, la Residenza garantisce prestazioni ad alta intensità assistenziale, con interventi specifici anche di carattere sanitario. Al contempo, la struttura si propone di offrire un modello di vita il più possibile conforme alla normalità, intesa nel suo significato più ampio e condiviso, promuovendo il benessere globale della persona.

Particolare attenzione è rivolta alla rimozione delle barriere sociali e al mantenimento di un legame significativo con la famiglia e gli affetti, favorendo percorsi che consentano una vita orientata alla massima integrazione sociale possibile.

Il Servizio realizza progetti terapeutico-riabilitativi fortemente personalizzati, finalizzati al recupero, al mantenimento e alla promozione delle autonomie personali e delle abilità di base, secondo una progettualità di medio-lungo periodo.

La Residenza mette a disposizione degli ospiti prestazioni integrate di tipo socio-educativo, assistenziale e sanitario, erogate da un'équipe multiprofessionale. Tale équipe opera con un approccio globale alla persona, coniugando gli aspetti riabilitativi, valorizzando abilità e capacità individuali, con interventi mirati al sostegno delle disabilità specifiche.

## 2 LA MISSION

La RAF “Il Focolare” fonda il proprio operato su valori quali il riconoscimento della persona come essere unico ed irripetibile, con il suo diritto di scegliere, di partecipare secondo le proprie possibilità alla vita sociale, di avere una vita affettiva e di ricevere attenzioni costanti attraverso cure e assistenza. La mission che il Centro Paolo VI si propone nella gestione della RAF è così riassumibile: *realizzare servizi efficaci a partire dalle esigenze e dai bisogni espressi dalla persona e dalla sua famiglia; costruire un processo riabilitativo e di integrazione in alleanza con la famiglia quale soggetto competente e nodo fondamentale nel processo di costruzione delle risposte stabili ai bisogni; promuovere la massima integrazione sociale possibile prendersi cura della persona e non solo curare.*



Certificato N. IT22-14501A

Sede Legale: Piazza Duomo, 12  
15057 - TORTONA (AL)  
P.I. 01829840063 - C.F. 94007200069

Sede Amministrativa: Via G. Lugano, 40  
15052 - CASALNOCETO (AL)

Tel. 0131/808.111  
Fax 0131/808.102  
[www.centropaolovi.it](http://www.centropaolovi.it)  
[info@centropaolovi.it](mailto:info@centropaolovi.it)  
[centro.paolovi@cert.ticertifica.it](mailto:centro.paolovi@cert.ticertifica.it)



Diocesi di Tortona

# Centro Paolo VI

Onlus Organizzazione non lucrativa di utilità sociale

## 3 ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

La struttura è organizzata in n. 2 nuclei uno al Piano Primo (P1°) e l'altro Piano Secondo (P2°); Essa è dotata di n. 10 posti letto ordinari e n. 4 posti letto destinati alla pronta accoglienza distribuiti in n. 6 camere doppie per piano. Tutte le camere sono dotate di servizio igienico privato accessibile a persone con disabilità.

Ogni nucleo dispone anche di un ampio locale soggiorno oltre che sala da pranzo e cucina dedicati. Al Piano Terra, in prossimità dell'ingresso della struttura, dell'ufficio, dell'ambulatorio e studio medico. Sempre al piano terra è stata ricavata un'area dedicata agli incontri con i parenti, che comprende un ampio soggiorno, una sala da pranzo e una cucina, per chi desidera incontrare i propri cari in uno spazio accogliente e riservato e, magari, pranzare insieme. Al Piano Interrato si trovano la palestra, i locali tecnici e ripostigli e la camera mortuaria. Gli ospiti usufruiscono anche della piscina riabilitativa, situata nell'immobile di fronte alla struttura, sempre all'interno del complesso del Centro Paolo VI.

## 4 ORGANICO DI PERSONALE

Il personale è conforme agli standard previsti dalla **D.G.R. n. 230-23699 del 22/12/1997**. La dotazione organica garantisce la presenza delle diverse figure professionali richieste, in possesso dei titoli e delle competenze previste dalla normativa vigente, al fine di assicurare un adeguato livello di assistenza, cura e supporto agli ospiti.

Nella tabella seguente sono indicate le figure professionali previste e il relativo minutaggio giornaliero per ospite, così come stabilito dalla normativa di riferimento.

Qualifica	Minuti gg per ospite
Infermiere	24
Tecnico della Riabilitazione	12
Educatore Professionale Sanitario	22
Educatore Professionale non Sanitario	14
OSS	120
Medico	6
Addetti pulizie	2,5 unità

Le presenze degli operatori in struttura con le relative turnazioni suddivise per categoria professionale, sono esposte nella bacheca della struttura.



Certificato N. IT22-14501A

Sede Legale: Piazza Duomo, 12  
15057 - TORTONA (AL)  
P.I. 01829840063 - C.F. 94007200069

Sede Amministrativa: Via G. Lugano, 40  
15052 - CASALNOCETO (AL)

Tel. 0131/808.111  
Fax 0131/808.102  
[www.centropaolovi.it](http://www.centropaolovi.it)  
[info@centropaolovi.it](mailto:info@centropaolovi.it)  
[centro.paolovi@cert.ticertifica.it](mailto:centro.paolovi@cert.ticertifica.it)



Diocesi di Tortona

# Centro Paolo VI

Onlus Organizzazione non lucrativa di utilità sociale

## 5 PROCEDURE DI AMMISSIONE E DIMISSIONE DELL'OSPITE

### 5.1 Ammissione dell'ospite

Le fasi che portano all'ammissione di un nuovo ospite sono le seguenti:

a) **Segnalazione e valutazione**

La segnalazione avviene da parte della Divisione Servizi Sociali del Servizio Disabilità dell'Ente inviante. La persona viene valutata dall'U.M.V.D. (Unità Multidisciplinare di Valutazione della Disabilità) territorialmente competente.

b) **Trasmissione della documentazione**

L'Ente inviante, tramite gli Assistenti Sociali e/o gli Educatori del territorio, trasmette al Servizio Sociale del Centro Paolo VI, una relazione dettagliata sulla persona candidata all'inserimento.

c) **Analisi e condivisione interna**

La documentazione relativa alla persona viene analizzata dal Servizio Sociale e dal Direttore Medico. Quest'ultimo esprime il parere definitivo sull'ammissione, che viene successivamente illustrato al gruppo di lavoro nel corso della riunione settimanale.

d) **Informazione ai familiari**

I familiari (o altre parti interessate) della persona per la quale si ipotizza l'inserimento vengono informati sulle principali caratteristiche del servizio offerto e sulle modalità di funzionamento della RAF.

e) **Inserimento in struttura**

Al momento dell'inserimento della persona in RAF, viene consegnata la documentazione relativa alle modalità della presa in carico e ai diritti e doveri sia della persona con disabilità sia dell'Ente gestore.

f) **Individuazione dei referenti**

All'ingresso, il Coordinatore individua formalmente i referenti del nuovo ospite tra il personale educativo e il personale assistenziale, sulla base dello stato di salute della persona e dei carichi di lavoro già assegnati agli operatori.

g) **Periodo di osservazione e progetto individuale**

Al termine di un primo periodo di osservazione, l'équipe multiprofessionale elabora la progettazione individualizzata. Successivamente vengono effettuate verifiche periodiche sull'andamento dello stato di salute, sul raggiungimento degli obiettivi individuati e sull'aggiornamento progressivo del progetto, con il coinvolgimento, ove possibile, della persona con disabilità e/o dei suoi familiari.



Certificato N. IT22-14501A

Sede Legale: Piazza Duomo, 12  
15057 - TORTONA (AL)  
P.I. 01829840063 - C.F. 94007200069

Sede Amministrativa: Via G. Lugano, 40  
15052 - CASALNOCETO (AL)

Tel. 0131/808.111  
Fax 0131/808.102  
[www.centropaolovi.it](http://www.centropaolovi.it)  
[info@centropaolovi.it](mailto:info@centropaolovi.it)  
[centro.paolovi@cert.ticertifica.it](mailto:centro.paolovi@cert.ticertifica.it)



Diocesi di Tortona

# Centro Paolo VI

Onlus Organizzazione non lucrativa di utilità sociale

## h) Raccordo con l'ente inviante

Il raccordo con l'Ente inviante è costante e si realizza sul piano documentale, attraverso relazioni periodiche o straordinarie e documenti di progettazione individualizzata; sul piano operativo, mediante contatti telefonici, incontri programmati con le figure di riferimento socio-sanitario dell'ospite (sia presso le sedi dell'Ente sia presso il Servizio) e verifiche da parte delle Commissioni di Vigilanza.

## 5.2 Documentazione richiesta per l'ingresso

### Documenti personali

- Fotocopia della carta d'identità
- Fotocopia del codice fiscale

### Documentazione sanitaria

- Tessera sanitaria ed eventuale certificato di esenzione ticket
- Verbale U.M.V.D. (Unità Multidisciplinare di Valutazione Disabilità)
- Relazione medica
- Prescrizione dei farmaci in uso con dotazione minima per almeno 7 giorni
- Fotocopia dei documenti ASL per eventuali ausili (es. carrozzina, deambulatore, pannoloni)

### Documentazione relativa a invalidità o tutela legale

- Fotocopia del verbale di invalidità (se in possesso)
- Se la richiesta di invalidità è in corso, fotocopia della domanda
- Fotocopia della nomina del tutore/curatore/amministratore di sostegno (se presente)

### Documentazione amministrativa

- Sottoscrizione del contratto di inserimento e accettazione del regolamento della struttura

## 5.3 Dimissione dell'ospite

Per quanto concerne la fase di dimissione dell'ospite, è necessaria una valutazione partecipata fra i Responsabili del servizio, i riferimenti territoriali sanitari e socio educativi, per l'ottenimento di una rivalutazione da parte dell'U.M.V.D. ed il coinvolgimento dei portatori di interesse. Organico e equipe multidisciplinare.

## 5.4 Definizione del progetto riabilitativo

Il progetto individuale rivolto a ciascun ospite è finalizzato a garantire i più elevati livelli possibili di qualità della vita, benessere psicofisico e integrazione ambientale. La valorizzazione e il



Certificato N. IT22-14501A

Sede Legale: Piazza Duomo, 12  
15057 - TORTONA (AL)  
P.I. 01829840063 - C.F. 94007200069

Sede Amministrativa: Via G. Lugano, 40  
15052 - CASALNOCETO (AL)

Tel. 0131/808.111  
Fax 0131/808.102  
[www.centropaolovi.it](http://www.centropaolovi.it)  
[info@centropaolovi.it](mailto:info@centropaolovi.it)  
[centro.paolovi@cert.ticertifica.it](mailto:centro.paolovi@cert.ticertifica.it)



Diocesi di Tortona

# Centro Paolo VI

Onlus Organizzazione non lucrativa di utilità sociale

mantenimento delle abilità individuali costituiscono un elemento centrale dell'intervento, orientato alla costruzione di una rete di opportunità e di dinamiche di accoglienza e inclusione.

In tale prospettiva, la Struttura promuove il mantenimento e il rafforzamento dei legami affettivi e familiari, attraverso una gestione attenta delle attività di vita quotidiana e una risposta puntuale ai bisogni emergenti degli ospiti.

L'intervento globale si caratterizza per un approccio multidisciplinare integrato, formalizzato e periodicamente aggiornato nel **Progetto Educativo Assistenziale Individuale**. Il programma di lavoro comprende sia interventi di base, quali l'igiene personale, l'igiene ambientale e l'alimentazione, sia la partecipazione ad attività individuali e di gruppo, tra cui proposte espressive, occupazionali e ludico-ricreative. Tutte le attività sono orientate alla promozione delle abilità comunicative e relazionali, nonché al mantenimento e allo sviluppo delle autonomie personali.

Sul piano medico-assistenziale viene riservata particolare attenzione alla tutela della salute individuale degli utenti, garantita attraverso controlli periodici di tipo ematologico, cardiologico, neurologico e psichiatrico. Per eventuali necessità sanitarie estemporanee, vengono attivati tempestivamente percorsi diagnostici strumentali e visite specialistiche. Il programma sanitario è assicurato dal Medico Responsabile in sinergia con il Medico di Medicina Generale. Eventuali trattamenti riabilitativi (es. fisioterapia) vengono attivati su specifica prescrizione del medico specialista. L'obiettivo di erogare servizi di elevata qualità, orientati alla massima soddisfazione dei bisogni degli ospiti, viene perseguito attraverso un'attenta analisi delle capacità funzionali individuali e delle reali necessità assistenziali. Il Progetto Educativo/Assistenziale Individuale viene inoltre aggiornato annualmente dal personale educativo.

## 5.5 Équipe multidisciplinare

Il confronto continuo tra i membri dell'équipe rappresenta uno strumento fondamentale di monitoraggio dell'andamento clinico e dei bisogni contingenti degli ospiti. A tal fine sono previsti:

- Riunioni settimanali per ciascun nucleo, con la partecipazione del Medico Responsabile, del Coordinatore di Struttura e degli Educatori;
- Riunioni plenarie mensili con tutto il personale della struttura;
- Incontri settimanali tra Coordinatore di Struttura e Operatori Socio-Sanitari (OSS) per la definizione dell'organizzazione operativa;



Certificato N. IT22-14501A

Sede Legale: Piazza Duomo, 12  
15057 - TORTONA (AL)  
P.I. 01829840063 - C.F. 94007200069

Sede Amministrativa: Via G. Lugano, 40  
15052 - CASALNOCETO (AL)

Tel. 0131/808.111  
Fax 0131/808.102  
[www.centropaolovi.it](http://www.centropaolovi.it)  
[info@centropaolovi.it](mailto:info@centropaolovi.it)  
[centro.paolovi@cert.ticertifica.it](mailto:centro.paolovi@cert.ticertifica.it)



Diocesi di Tortona

# Centro Paolo VI

Onlus Organizzazione non lucrativa di utilità sociale

- Incontri settimanali tra Medico Responsabile, e Coordinatore Infermieristico per la programmazione della diagnostica di routine e degli interventi estemporanei;
- Incontri periodici con i familiari, finalizzati alla condivisione dei programmi educativi e assistenziali.

Sono inoltre garantiti percorsi formativi rivolti al personale sulle tecniche di comunicazione efficace e sulle competenze di lavoro in équipe.

## 6 PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ

La RAF adotta un modello organizzativo orientato alla centralità della persona, basato su una programmazione della giornata coerente con i bisogni degli ospiti, sul lavoro in équipe multidisciplinare e sulla presenza, per ciascun ospite, di una cartella sanitaria informatizzata e di un Progetto Educativo/Assistenziale Individuale. L'organizzazione delle attività è regolata da procedure e protocolli finalizzati a garantire qualità, continuità e monitoraggio degli interventi.

Le attività proposte mirano non solo alla cura sanitaria e al supporto riabilitativo, ma anche al mantenimento e allo sviluppo delle autonomie personali e della partecipazione alla vita comunitaria. Esse sono pianificate nel rispetto delle capacità e dei bisogni individuali, integrando interventi personalizzati e attività di gruppo.

Le principali attività previste comprendono:

- **cura di base della persona**, finalizzata al mantenimento delle residue abilità personali e al supporto nelle attività di igiene e abbigliamento, nel rispetto della dignità individuale;
- **cura dell'ambiente di vita**, con il coinvolgimento degli ospiti nella gestione e personalizzazione degli spazi, favorendo responsabilità e collaborazione;
- **attività educative ed espressive di gruppo**, volte a stimolare le capacità cognitive, relazionali, motorie e sociali, sia all'interno sia all'esterno della Struttura;
- **attività per la salute e il benessere fisico**, attraverso percorsi di cura e assistenza interni e il raccordo con i servizi del territorio.

Le attività possono essere adattate o integrate in relazione all'evoluzione dei bisogni assistenziali, sanitari e riabilitativi degli ospiti.



Certificato N. IT22-14501A

Sede Legale: Piazza Duomo, 12  
15057 - TORTONA (AL)  
P.I. 01829840063 - C.F. 94007200069

Sede Amministrativa: Via G. Lugano, 40  
15052 - CASALNOCETO (AL)

Tel. 0131/808.111  
Fax 0131/808.102  
[www.centropaolovi.it](http://www.centropaolovi.it)  
[info@centropaolovi.it](mailto:info@centropaolovi.it)  
[centro.paolovi@cert.ticertifica.it](mailto:centro.paolovi@cert.ticertifica.it)



Diocesi di Tortona

# Centro Paolo VI

Onlus Organizzazione non lucrativa di utilità sociale

## 7 GIORNATA TIPO

L'organizzazione della giornata ha orari prestabiliti per lo svolgimento delle singole attività. Tali orari vengono definiti sulla base delle reali necessità degli ospiti. Di seguito il programma giornaliero strutturato:

Orario	Attività
08:00	Sveglia, igiene personale e vestizione
08:30 – 09:30	Colazione e assunzione terapia farmacologica
09:30 – 11:00	Interventi educativo-riabilitativi individualizzati e di gruppo, attività di laboratorio e occupazionali
11:00 – 12:00	Smistamento e riordino biancheria pulita
12:00 – 14:00	Preparazione della tavola, pranzo e assunzione terapia farmacologica
14:00 – 15:30	Riposo pomeridiano (per chi lo desidera) TV o passeggiata
15:30 – 16:30	Merenda e attività di socializzazione
16:30 – 17:30	Interventi educativo-riabilitativi individualizzati e di gruppo, attività di laboratorio e occupazionali
17:30 – 19:00	Autonomia personale assistita
19:00 – 20:30	Preparazione tavoli per la cena, cena e assunzione terapia farmacologica
20:30 – 21:30	Igiene e preparazione per il riposo notturno, TV o giochi di gruppo (per chi lo desidera)
21:30 – 22:30	Riposo notturno

## 8 ORARI DI VISITA E RIENTRI AL DOMICILIO

Le visite dei familiari possono avvenire tutti i giorni nelle seguenti fasce orarie: dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00. È richiesto che i visitatori avvisino preventivamente il personale in servizio. A tutela della privacy degli ospiti e della sicurezza sia degli ospiti sia dei visitatori, non è consentito l'accesso ai nuclei abitativi; le visite si svolgono esclusivamente nell'area dedicata alle famiglie.

Le modalità, la frequenza e la durata dei rientri al domicilio sono definite nel Progetto Educativo Individualizzato dell'ospite.

**Per rientri di durata superiore a cinque giorni** è necessaria la preventiva autorizzazione del Responsabile Medico della struttura, rilasciata congiuntamente a quella del Direttore Medico.



Certificato N. IT22-14501A

Sede Legale: Piazza Duomo, 12  
15057 - TORTONA (AL)  
P.I. 01829840063 - C.F. 94007200069

Sede Amministrativa: Via G. Lugano, 40  
15052 - CASALNOCETO (AL)

Tel. 0131/808.111  
Fax 0131/808.102  
[www.centropaolovi.it](http://www.centropaolovi.it)  
[info@centropaolovi.it](mailto:info@centropaolovi.it)  
[centro.paolovi@cert.ticertifica.it](mailto:centro.paolovi@cert.ticertifica.it)



Diocesi di Tortona

# Centro Paolo VI

Onlus Organizzazione non lucrativa di utilità sociale

## 9 SERVIZIO RISTORAZIONE

Il centro di cottura è all'interno dell'adiacente Centro Paolo VI. I pasti verranno preparati presso il centro di cottura e trasportati, presso i locali della RAF attraverso l'utilizzo di carrelli scaldavivande, dove il personale della RAF li porziona e li somministra.

Il menù, affisso in bacheca, è approvato dal Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'ASL di Alessandria, prevede cibi freschi, frutta e verdura di stagione, articolato su sette giorni per quattro settimane e con due varianti stagionali (autunno/inverno e primavera/estate).

Per ospiti con esigenze alimentari particolari o condizioni di salute specifiche, i pasti vengono personalizzati secondo le indicazioni del medico o del dietista.

## 10 SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

La lavanderia del Centro Paolo VI si occupa del lavaggio della biancheria piana e personale degli ospiti. Il ritiro della biancheria avviene intorno alle ore 8:00, mentre la distribuzione della biancheria pulita avviene verso le ore 11:00. Il servizio viene svolto anche con la collaborazione degli ospiti, che ripongono i propri indumenti negli armadi.

## 11 SERVIZIO DI PULIZIE

Il servizio di pulizia prevede interventi giornalieri e attività di sanificazione degli spazi di vita degli ospiti e delle aree comuni, eseguiti da personale qualificato operante su tutta la struttura. Inoltre, sono programmate almeno due volte all'anno attività di pulizia approfondita e straordinaria in tutte le aree.

## 12 STANDARD DI QUALITA'

La RAF del Centro Paolo VI è certificata secondo il Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma ISO 9001:2015. L'erogazione dei servizi avviene seguendo precise indicazioni definite da procedure e istruzioni operative, ed è costantemente monitorata per verificare il raggiungimento degli obiettivi in termini di efficienza ed efficacia.

## 13 GESTIONE DEI RECLAMI

Eventuali reclami o segnalazioni di disservizio dovranno essere inviati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) all'indirizzo e-mail: [urp@centropaolovi.it](mailto:urp@centropaolovi.it).



Certificato N. IT22-14501A

Sede Legale: Piazza Duomo, 12  
15057 - TORTONA (AL)  
P.I. 01829840063 - C.F. 94007200069

Sede Amministrativa: Via G. Lugano, 40  
15052 - CASALNOCETO (AL)

Tel. 0131/808.111  
Fax 0131/808.102  
[www.centropaolovi.it](http://www.centropaolovi.it)  
[info@centropaolovi.it](mailto:info@centropaolovi.it)  
[centro.paolovi@cert.ticertifica.it](mailto:centro.paolovi@cert.ticertifica.it)



Diocesi di Tortona

# Centro Paolo VI

Onlus Organizzazione non lucrativa di utilità sociale

## 14 PRIVACY \_GDPR 2016/679

Il Centro Paolo VI, nel perseguimento dei propri obiettivi istituzionali, è costantemente impegnato a garantire il diritto alla riservatezza di ogni ospite adeguando la propria attività alla normativa vigente in tema di protezione dei dati personali.

Il "titolare" dei dati trattati è il Direttore Generale che ha individuato e nominato "Delegati del trattamento dei dati personali".

### **Data Protection Officer (DPO)**

Data Protection Officer ai sensi del Regolamento UE n.679/2016 (GDPR) del Centro Paolo VI è la Dott.ssa Simona Persi.

Contatti: [dpo@centropaolovi.it](mailto:dpo@centropaolovi.it) oppure telefonicamente al numero 0131 808121.

### **Gestione Data Breach**

Il Centro ha predisposto una procedura aziendale per la gestione di un data breach, cioè di un episodio di violazione di dati personali, nel rispetto dei principi e delle disposizioni contenute nel Regolamento (UE) 679/2016 sulla protezione dei dati personali (GDPR).

## 15 SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE

Presso la struttura sono state poste in essere tutte le prescrizioni del Decreto Legislativo n. 81/2008 e dalle altre disposizioni in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro.

## 16 D. LGS. 231/2001 E CODICE ETICO

Il Centro Paolo VI ha adottato un Modello Organizzativo per conformarsi al Decreto Legislativo 231 del 2001, che introduce la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche in relazione ai reati commessi nell'interesse o a vantaggio delle stesse.

L'OdV in autonomia, monitora e vigila sul funzionamento e sul rispetto del modello stesso, per prevenire il compimento di atti illeciti.

L'OdV può essere contattato all'indirizzo mail: [odv@centropaolovi.it](mailto:odv@centropaolovi.it) oppure telefonicamente al numero 0131/808122

### **Codice Etico**

Il Centro Paolo VI ha adottato un Codice Etico e Comportamentale il quale esprime le linee guida di condotta che devono ispirare i comportamenti di tutti gli operatori, sia nelle relazioni interne che nei rapporti con gli interlocutori esterni. Il codice etico rappresenta il principale mezzo di diffusione della cultura etica all'interno dell'ente.



Certificato N. IT22-14501A

Sede Legale: Piazza Duomo, 12  
15057 - TORTONA (AL)  
P.I. 01829840063 - C.F. 94007200069

Sede Amministrativa: Via G. Lugano, 40  
15052 - CASALNOCETO (AL)

Tel. 0131/808.111  
Fax 0131/808.102  
[www.centropaolovi.it](http://www.centropaolovi.it)  
[info@centropaolovi.it](mailto:info@centropaolovi.it)  
[centro.paolovi@cert.ticertifica.it](mailto:centro.paolovi@cert.ticertifica.it)



Diocesi di Tortona

# Centro Paolo VI

Onlus Organizzazione non lucrativa di utilità sociale

## 17 CARTELLA CLINICA

Per il rilascio di copia della Cartella Clinica firmata dal Direttore Medico occorre inoltrare richiesta scritta a [segreteria@centropaolovi.it](mailto:segreteria@centropaolovi.it).

## 18 RISCHIO CLINICO

All'interno del Centro Paolo VI viene perseguita una politica generale di miglioramento continuo della qualità e della sicurezza ed in questo contesto assume grande rilevanza la gestione del rischio clinico. L'ente ha previsto tra gli obiettivi strategici la "promozione della sicurezza degli ospiti e degli operatori".

## 19 FORMAZIONE

Il "Centro Paolo VI" è costantemente impegnato in attività di formazione del personale. L'obiettivo perseguito è una formazione ispirata all'etica cristiana, in una prospettiva che coniughi la qualità dei contenuti tecnico-scientifici e l'attenzione alla relazione interpersonale e alle istanze più profonde della persona.

Annualmente viene definito e pianificato il fabbisogno formativo del personale in ragione del ruolo occupato e delle competenze richieste, e viene redatto il Piano Formativo Aziendale (PFA).

Il Centro "Paolo VI" è stato accreditato Provider Standard Nazionale ECM dalla Commissione Nazionale per la Formazione Continua. È abilitato a realizzare attività formative per tutti gli operatori sanitari, anche tramite piattaforma FAD (formazione a distanza).

## 20 COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

"Il Focolare" si trova a Casalnoceto (AL) Via Gavino Lugano n. 38 e dispone di un ampio parcheggio.

### Da Torino/Alessandria

Percorrere l'autostrada A21, in direzione di Piacenza, proseguire sull'A7 in direzione di Milano fino all'uscita di Tortona; seguire le indicazioni per Viguzzolo.

### Da Milano/Pavia

Percorrere l'autostrada A7 in direzione Genova fino all'uscita di Tortona; seguire le indicazioni per Viguzzolo.

### Da Genova

Percorrere l'autostrada A7 in direzione di Milano fino all'uscita di Tortona; seguire le indicazioni per Viguzzolo.



Sede Legale: Piazza Duomo, 12  
15057 - TORTONA (AL)  
P.I. 01829840063 - C.F. 94007200069

Sede Amministrativa: Via G. Lugano, 40  
15052 - CASALNOCETO (AL)

Tel. 0131/808.111  
Fax 0131/808.102  
[www.centropaolovi.it](http://www.centropaolovi.it)  
[info@centropaolovi.it](mailto:info@centropaolovi.it)  
[centro.paolovi@cert.ticertifica.it](mailto:centro.paolovi@cert.ticertifica.it)



Diocesi di Tortona

# Centro Paolo VI

Onlus Organizzazione non lucrativa di utilità sociale

## Da Piacenza /Cremona/ Brescia

Percorrere l'autostrada A21 in direzione di proseguire sull'A7 in direzione di Genova fino all'uscita di Tortona; seguire le indicazioni per Viguzzolo.



Certificato N. IT22-14501A

Sede Legale: Piazza Duomo, 12  
15057 - TORTONA (AL)  
P.I. 01829840063 - C.F. 94007200069

Sede Amministrativa: Via G. Lugano, 40  
15052 - CASALNOCETO (AL)

Tel. 0131/808.111  
Fax 0131/808.102  
[www.centropaolovi.it](http://www.centropaolovi.it)  
[info@centropaolovi.it](mailto:info@centropaolovi.it)  
[centro.paolovi@cert.ticertifica.it](mailto:centro.paolovi@cert.ticertifica.it)