



**OAMI SEDE NAZIONALE**  
**OAMI CASA M. LAURA**  
 Via Valverde n. 26  
 21100 VARESE  
 Tel. 0332 229821  
 e-mail: [casalaura@oami.it](mailto:casalaura@oami.it)

# CARTA DEI SERVIZI

Mod. Rev. 06  
 02/03/2026  
 CODICE: CA.SER.  
 Pagina 1 di 16

**O.A.M.I. (Opera Assistenza Malati Impediti) ETS ODV** – C.F.: 80015490487 - [www.oami.it](http://www.oami.it)

Sede Centrale: Via del Ghirlandaio n. 56, 50121 Firenze (FI) - Tel. 055.677250 - Fax 055.661245

e-mail: [sede@oami.it](mailto:sede@oami.it) – PEC: [oamisede@pec.it](mailto:oamisede@pec.it)

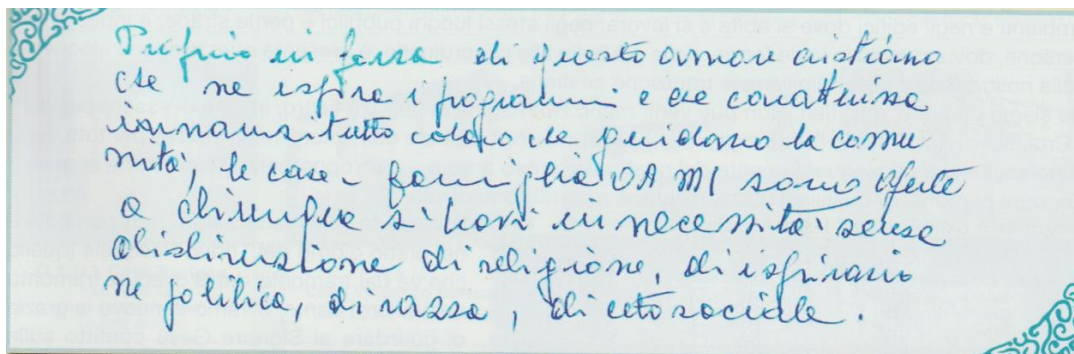
Unità Operativa: **O.A.M.I. Casa Maria Laura** – Via Valverde n. 26, 21100 Varese – Tel. 0332 229821

e-mail: [casalaura@oami.it](mailto:casalaura@oami.it) – PEC: [casalaura@arubapec.it](mailto:casalaura@arubapec.it)

## CARTA DEI SERVIZI

### CASA MARIA LAURA

(Comunità Alloggio Disabili)



**Annotazioni di Don Enrico Nardi, primo statuto O.A.M.I. 1968:**

*“Proprio in forza di questo amore cristiano che ne ispira i programmi e che caratterizza innanzitutto coloro che guidano la comunità, le case famiglia O.A.M.I. sono aperte a chiunque si trovi in necessità senza distinzione di religione, di ispirazione politica, di razza, di ceto sociale”*

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE				
CA.SER.	CARTA DEI SERVIZI	02/05/2011	02/03/2026	DIREZIONE	TUTTI I LIVELLI



OAMI SEDE NAZIONALE  
OAMI CASA M. LAURA  
Via Valverde n. 26  
21100 VARESE  
Tel. 0332 229821  
e-mail: casalaura@oami.it

# CARTA DEI SERVIZI

Mod. Rev. 06  
02/03/2026  
CODICE: CA.SER.  
Pagina 2 di 16

## INDICE

	Pag.
PRESENTAZIONE DELL'O.A.M.I.: Cos'è l'O.A.M.I. – Finalità – Scopo specifico dell'O.A.M.I. – Da quando opera – Dove è presente – Chi accoglie – Amministrazione e dirigenza	03
CARTA DEI SERVIZI	04
PRINCIPI DI RIFERIMENTO	04
DESTINATARI DEL SERVIZIO	05
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA – UBICAZIONE – ACCESSIBILITA'	05
MODALITA' DI ACCESSO – ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO	06
GESTIONE LISTE D'ATTESA	07
TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	07
ORARI DI VISITA	07
RAPPORTI CON LE FAMIGLIE	07
ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO	08
CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI	08
SERVIZI OFFERTI COMPRESI NELLA RETTA	09
SERVIZI OFFERTI NON COMPRESI NELLA RETTA	11
DIMISSIONI E TRASFERIMENTI	13
ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO – MODALITA' DI RICONOSCIMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE	13
ORGANIGRAMMA	14
FUNZIONIGRAMMA	15
TARIFE DELLE PRESTAZIONI – RILASCIO DICHIARAZIONI FISCALI	15
CONSENSI E PROCEDURE AMMINISTRATIVE PER LA PRESA IN CARICO E LA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI	16
TEMPISTICHE E MODALITA' DI ACCESSO E RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA	16
SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DI OSPITI, FAMILIARI E OPERATORI - GESTIONE DEI RECLAMI	16



IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE				
CA.SER.	CARTA DEI SERVIZI	02/05/2011	02/03/2026	DIREZIONE	TUTTI I LIVELLI



**OAMI SEDE NAZIONALE**  
**OAMI CASA M. LAURA**  
Via Valverde n. 26  
21100 VARESE  
Tel. 0332 229821  
e-mail: casalaura@oami.it

## CARTA DEI SERVIZI

Mod. Rev. 06  
02/03/2026  
CODICE: CA.SER.  
Pagina 3 di 16

### PRESENTAZIONE DELL'O.A.M.I.

#### COS'È L'O.A.M.I.

L'O.A.M.I. (Opera Assistenza Malati Impediti) - eretta in ente morale con D.P.R. n. 1098 del 27.07.1968 – è un'Organizzazione Di Volontariato, Ente del Terzo Settore e risulta iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore ai sensi del Decreto Legislativo n. 117/2017 al numero di repertorio 74664 dal 07/11/2022.

Sotto il profilo ecclesiale, essa si configura come un'Associazione privata di fedeli in seno alla Chiesa Cattolica, ai sensi del Canone 299 del Codice di Diritto Canonico, con riconoscimento C.E.I. del settembre 1998.

L'O.A.M.I. ha la sua Sede Legale a Firenze, in Via del Ghirlandaio n. 56. L'Opera ha carattere unitario nazionale e si articola attraverso un'organizzazione territoriale in Sezioni Regionali e Provinciali. Nel 2002 l'OAMI ha portato la sua attività di accoglienza anche in Brasile, nello Stato del Maranao, dove ha aperto la sua prima Casa Famiglia per disabili.

#### FINALITÀ

Scopo dell'O.A.M.I. è l'assistenza, morale e materiale, alla persona fisicamente o psichicamente disabile, in vista della sua promozione umana, integrale e nella costante attenzione al messaggio del Vangelo e al Magistero della Chiesa Cattolica, secondo le necessità dei tempi e dei luoghi.

#### SCOPO SPECIFICO DELL'O.A.M.I.

Lo strumento specifico attraverso cui l'O.A.M.I. realizza la propria finalità assistenziale è la creazione di Case-Famiglia, piccole strutture a misura d'uomo (ideate negli anni '60, come controproposta al grande istituto), per l'accoglienza continuativa di piccoli gruppi di persone colpite da disabilità fisica o psichica, parzialmente o totalmente non autosufficienti.

La scelta di lavorare in piccoli nuclei persegue l'obiettivo di ricreare il più possibile dinamiche vicine a quelle familiari e relazioni utente-operatore significative per contribuire a garantire uno stato di stabile benessere nell'ospite residenziale.

#### DA QUANDO OPERA

L'O.A.M.I. nacque in Toscana e precisamente nel Valdarno, a Piandiscò, dove il 23 settembre 1964, inaugurò la sua prima struttura di accoglienza, "Casa Serena Ersilia Bargagli Petrucci", la prima "casa-famiglia" d'Italia, per giovani donne con handicap motorio (intendendo, a quel tempo, per casa-famiglia una struttura a misura d'uomo, priva di barriere architettoniche, da gestire in collaborazione fra sani e malati, come controproposta ai grandi istituti esistenti a quel tempo).

#### DOVE È PRESENTE

Al momento l'O.A.M.I. è presente e operante:

- in Toscana: a Firenze, a Prato, a Livorno, nelle province di Arezzo, di Pistoia e di Pisa, con Residenze Sanitarie Anziani, Comunità Alloggio Disabili, Centri Diurni Disabili, Gruppi Appartamenti per progetti Dopo Di Noi.
- in Lombardia: a Varese e provincia con Comunità Alloggio e Socio Sanitarie Disabili e Gruppi Appartamento per progetti Dopo Di Noi.
- in Veneto: nella provincia di Treviso con Comunità Alloggio Disabili e Centri Diurni Disabili.
- in Piemonte: nella provincia di Alessandria con Residenze Assistenziali Flessibili Disabili.
- in Emilia Romagna: nella provincia di Ravenna con Comunità Alloggio Anziani e Centri Socio Riabilitativi Disabili.
- in Umbria: nella provincia di Perugia con Comunità Alloggio Disabili e Centri Diurni Disabili.
- in Sardegna: nella provincia di Cagliari con Residenze Sanitarie Anziani e Residenze Sanitarie Disabili.

O.A.M.I. è presente anche in Brasile, a Victoria do Mearim con Casa Sao Francisco.

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE				
CA.SER.	CARTA DEI SERVIZI	02/05/2011	02/03/2026	DIREZIONE	TUTTI I LIVELLI



**OAMI SEDE NAZIONALE**  
**OAMI CASA M. LAURA**  
Via Valverde n. 26  
21100 VARESE  
Tel. 0332 229821  
e-mail: [casalaura@oami.it](mailto:casalaura@oami.it)

## CARTA DEI SERVIZI

Mod. Rev. 06  
02/03/2026  
CODICE: CA.SER.  
Pagina 4 di 16

### CHI ACCOGLIE

L'O.A.M.I. accoglie, in residenze socio sanitarie e socio assistenziali:

- giovani e adulti con disabilità motoria;
- giovani e adulti con disabilità psichica;
- giovani e adulti con disabilità sensoriale;
- minori con grave disabilità, per i quali non è ipotizzabile l'adozione;
- coppie di anziani e anziani soli, parzialmente o totalmente non autosufficienti.

### AMMINISTRAZIONE E DIRIGENZA

L'O.A.M.I. ha come organo tecnico, esecutivo e deliberativo il Consiglio Direttivo Nazionale, che amministra e gestisce l'Opera a carattere generale, delegando al Presidente Nazionale l'aspetto operativo.

Ogni struttura è gestita – per l'ordinaria amministrazione – dal Gruppo Responsabile della Struttura, che per l'aspetto contabile fa riferimento al Segretario Amministratore, che tiene i contatti con l'ufficio contabile centrale.

Il Gruppo Responsabile è costituito da Soci O.A.M.I. e opera su delega ricevuta dal Presidente Nazionale. Viene individuata la figura del Responsabile / Coordinatore di struttura che agevola le comunicazioni con i familiari e con l'esterno e si rende disponibile, in orari prefissati, per dedicarsi ai rapporti con i familiari o con i rappresentanti legali degli assistiti.

È possibile ottenere maggiori informazioni sull'associazione, la sua mission e i servizi offerti consultando il sito web [www.oami.it](http://www.oami.it) o sottoscrivendo abbonamento alla rivista VITA NOSTRA o inviando e-mail all'indirizzo [sede@oami.it](mailto:sede@oami.it) o indirizzo PEC [oamisede@pec.it](mailto:oamisede@pec.it)

Chiunque, se interessato, può richiedere copia della Carta dei Servizi, del Regolamento Interno e di altra documentazione direttamente alla Direzione delle strutture locali.

Materiale informativo è disponibile in occasione di manifestazioni, mostre e altro, ove l'O.A.M.I. sia presente, e su richiesta presso la Sede Centrale dell'O.A.M.I. a Firenze tel. 055.677250.

Le varie procedure amministrative garantiscono i collegamenti operativi funzionali tra i servizi tecnici amministrativi e i servizi assistenziali all'interno della struttura; il Responsabile / Coordinatore di struttura ne media le istanze.

### CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, ai sensi dell'art. 9 della L.R 41/05, rappresenta un documento che la Comunità Alloggio Disabili OAMI CASA M. LAURA mette a disposizione degli ospiti e di chiunque ne faccia richiesta, al fine di presentare i nostri servizi. Copia del presente documento e del regolamento interno sono esposti in bacheca e pubblicato sul sito [www.oami.it](http://www.oami.it).

La Carta dei Servizi viene diffusa e consegnata a titolo informativo a chiunque voglia accedere al servizio.

### PRINCIPI DI RIFERIMENTO

L'O.A.M.I. nell'erogazione dei servizi riconosce agli utenti, ai loro familiari e agli organismi di rappresentanza la tutela dei seguenti diritti:

- **CENTRALITÀ DELLA PERSONA E DELLA FAMIGLIA:** al momento dell'accesso al servizio si concorda con l'utente, con i familiari e con i Servizi Sociali coinvolti, un progetto individuale, all'interno del quale necessità, desideri, preferenze e obiettivi di ciascuno, se appropriati, vengono posti alla base del servizio fornito;
- **INDIPENDENZA:** ogni azione è mirata al mantenimento e incremento dell'indipendenza individuale;
- **PRIVACY:** le informazioni personali sono trattate nel pieno rispetto della normativa di riferimento;

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE				
CA.SER.	CARTA DEI SERVIZI	02/05/2011	02/03/2026	DIREZIONE	TUTTI I LIVELLI



OAMI SEDE NAZIONALE

OAMI CASA M. LAURA  
Via Valverde n. 26  
21100 VARESE

Tel. 0332 229821

e-mail: casalaura@oami.it

## CARTA DEI SERVIZI

Mod. Rev. 06

02/03/2026

CODICE: CA.SER.

Pagina 5 di 16

- **PROFESSIONALITA'**: le prestazioni sono erogate ad opera di personale professionale qualificato;
- **DOCUMENTAZIONE**: viene mantenuta documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti relativi all'assistenza e tutti gli utenti hanno diritto di accesso ad ampie informazioni affinché possano compiere scelte consapevoli;
- **CHIAREZZA E RESPONSABILITA'**: l'utente beneficia della chiarezza dei ruoli e delle responsabilità;
- **UGUAGLIANZA**: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione o opinione politica;
- **RISPETTO**: i servizi sono erogati garantendo, in ogni momento, il rispetto della privacy, della dignità e dello stile di vita dell'assistito;
- **CONTINUITÀ**: i servizi sono erogati, nei limiti della propria organizzazione, in maniera continuativa e senza interruzioni;
- **PARTECIPAZIONE**: è garantita la partecipazione dell'ospite, come soggetto attivo, nella prestazione del servizio, in un clima di collaborazione con l'Ente. Egli può fare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e ha diritto d'accesso alle informazioni che lo riguardano;
- **QUALITA' DEL SERVIZIO**: il servizio è reso in base ad un efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti nei confronti dell'ospite e nel quale gli obiettivi da raggiungere e le prescrizioni da rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dagli operatori e dalla Direzione;
- **TRASPARENZA**: sono resi disponibili risultati della valutazione della qualità del servizio.

5

### DESTINATARI DEL SERVIZIO

Casa Maria Laura opera in Varese dal 1987 quale struttura di accoglienza per donne affette da ritardo cognitivo di grado lieve/moderato/grave e/o disabilità fisica di grado lieve/moderato e/o patologie psichiatriche di tipo lieve/moderato, in condizioni di semi-autosufficienza o di non autosufficienza, nelle quali permangano valide le capacità di relazione con l'ambiente e, in ogni caso, con caratteristiche comportamentali compatibili con una convivenza comunitaria.

La *mission* specifica di Casa Maria Laura è quella di essere una comunità di accoglienza che per le sue ospiti si prefigge il conseguimento di una vita con i più alti livelli di qualità e di autonomia possibili.

Casa Laura si propone di ricreare quanto più possibile il clima accogliente e rassicurante della famiglia, nel rispetto e nella valorizzazione della singola persona, stimolando la collaborazione fraterna.

### PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA – UBICAZIONE – ACCESSIBILITA'

La struttura è ubicata in Via Valverde n. 26 a Varese, nel rione di Masnago, autorizzata al funzionamento dal Comune di Varese nel 1987 (in precedenza era attiva con il nome di Casa Leontina a Porto Valtravaglia -VA- dal 1977 al 1987) quale Comunità Alloggio per n. 9 posti per persone con disabilità.

Casa M. Laura nel corso dell'anno 2026 valuterà l'opportunità di richiedere l'accreditamento sanitario presso ATS Insubria al fine di diventare Comunità Socio Sanitaria per Disabili.

L'ambiente abitativo riproduce le caratteristiche di una civile abitazione, sviluppandosi su 2 piani fuori terra e un seminterrato, collegati da scale, così distinti:

- il piano terra che costituisce tutta la parte abitativa e comprende sia la zona giorno (cucina, salone, laboratorio/saletta per animazione, studio, cappella), che la zona notte (n. 4 camere da 2/3 posti per le ospiti, n. 3 servizi igienici per le ospiti, stireria, camera e bagno ad uso dell'operatore notturno)
- il seminterrato che ospita la lavanderia, la dispensa e il garage.
- la mansarda, dove si trovano bagno e spogliatoio per gli operatori, la zona stenditoio, un magazzino.

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE				
CA.SER.	CARTA DEI SERVIZI	02/05/2011	02/03/2026	DIREZIONE	TUTTI I LIVELLI



OAMI SEDE NAZIONALE

OAMI CASA M. LAURA  
Via Valverde n. 26  
21100 VARESE

Tel. 0332 229821

e-mail: casalaura@oami.it

## CARTA DEI SERVIZI

Mod. Rev. 06

02/03/2026

CODICE: CA.SER.

Pagina 6 di 16

La struttura è dotata di un'ampia cucina con annesso tavolo da pranzo, per il consumo dei pasti in comunità, e di un laboratorio/saletta e un salone dove vengono organizzate e svolte le varie attività di animazione e attività singole o di gruppo come lettura, disegno, giochi da tavolo, visione della TV.

In tali sale vengono accolti anche i familiari e gli amici che frequentano la struttura. In caso di incontri con operatori di servizi o con i legali rappresentanti degli utenti o altre situazioni che comunque richiedano una particolare riservatezza, viene messo a disposizione lo studio.

La TV è posta sia nel salone che nel laboratorio, per consentire la scelta di programmi differenziati, ritenendo comunque la visione guidata di determinati programmi televisivi un importante strumento educativo.

La casa è circondata da un porticato ed un vasto giardino ombreggiato, accessibile alle ospiti e luogo di incontro e di festa. Dal piano terra e dal seminterrato si accede al piano stradale mediante rampe accessibili alle carrozzine.

Mezzi pubblici di collegamento col centro città sono gli autobus di linea:

- P (Vellate/Olona)
- E (Avigno/Palaspert/Bizzozzero)
- Z (Bregazzana/Calcinante Degli Origoni).

### MODALITÀ DI ACCESSO – ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

La richiesta di ammissione ai servizi residenziali deve essere inoltrata per iscritto via mail e può essere formulata dalla Famiglia, dai Legali Rappresentanti del soggetto, dal Servizio Sociale Comunale, dal Servizio Fragilità dell'ASST, dal Centro Psico Sociale competente.

A tale richiesta dovrà essere allegata idonea documentazione clinica e sociale, copia certificato di invalidità, documenti di identità e tessera sanitaria.

Una volta presa in carico la richiesta di inserimento, l'équipe valuterà la documentazione e, se le condizioni saranno ritenute idonee, provvederà a prendere contatti con i Servizi invianti o con i Familiari al fine di organizzare:

- colloqui conoscitivi mirati a raccogliere ulteriori informazioni o esigenze, condividere contenuti e obiettivi futuri
- visite guidate alla struttura con disponibilità del Coordinatore a fornire tutte le informazioni utili
- incontro diretto con la persona con disabilità, possibilmente presso la struttura, in modo che possa anch'egli valutare in prima persona la proposta di vita che gli viene offerta

Successivamente viene comunicato formalmente alla famiglia ed al Servizio inviante l'esito della valutazione finale di ammissibilità alla lista di attesa.

Nel momento in cui la struttura avrà disponibilità di un posto, si potrà procedere all'inserimento solamente dopo la ricezione formale di:

- assunzione dell'impegno di spesa per il pagamento della retta da parte del Comune di Competenza e/o della Famiglia;
- sottoscrizione del Contratto d'Ingresso, del Regolamento Interno, della documentazione relativa alla Privacy ed all'utilizzo di foto e video, del Documento di Condivisione della Proposta di Sorveglianza Sanitaria, dell'Autorizzazione alla Somministrazione / Supervisione all'Assunzione dei Farmaci da parte dell'ospite e/o familiare di riferimento e/o del suo Legale Rappresentante.

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE				
CA.SER.	CARTA DEI SERVIZI	02/05/2011	02/03/2026	DIREZIONE	TUTTI I LIVELLI



**OAMI SEDE NAZIONALE**

**OAMI CASA M. LAURA**  
Via Valverde n. 26  
21100 VARESE

Tel. 0332 229821

e-mail: [casalaura@oami.it](mailto:casalaura@oami.it)

## **CARTA DEI SERVIZI**

Mod. Rev. 06

02/03/2026

**CODICE: CA.SER.**

Pagina 7 di 16

In fase di accoglienza, l'ospite e i suoi familiari saranno supportati dal Coordinatore nel predisporre e personalizzare i propri spazi all'interno della struttura.

A partire dalla data di ingresso effettiva, inizia un periodo di osservazione e di prova generalmente della durata di tre mesi al fine di completare la conoscenza della persona e valutare la coerenza degli obiettivi futuri e la possibilità di integrazione all'interno della struttura.

In tale lasso di tempo viene anche valutata con i familiari la strutturazione delle occasioni di frequentazione reciproca, in base alle esigenze ed ai bisogni dell'utente e della famiglia stessa.

Qualora durante il periodo di prova venga valutata la non idoneità dell'accoglienza, la struttura procederà alle dimissioni fornendo motivazione in forma scritta.

### **GESTIONE LISTE D'ATTESA**

Quando la richiesta di inserimento viene accettata, il nominativo del richiedente entra in lista d'attesa. La lista d'attesa tiene conto di:

- ordine cronologico di ricevimento della domanda;
- priorità di ordine clinico e/o sociale e/o familiare;
- appropriatezza del soggetto al contesto di struttura e al posto resosi disponibile.

7

### **TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

La struttura O.A.M.I. Casa M. Laura, essendo una Comunità a carattere residenziale, ha un'erogazione dei servizi sulle 24 ore giornaliere, 7 giorni a settimana, 365 giorni all'anno.

### **ORARI DI VISITA**

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari, amici e conoscenti nella fascia oraria 9.00 / 18.30. In alcuni casi può rendersi necessaria una calendarizzazione maggiormente restrittiva delle visite da concordare preventivamente con il Coordinatore, questo soprattutto in fase iniziale al fine di gestire al meglio, tutelare ed equilibrare l'inserimento dell'ospite nella nuova realtà della struttura, soprattutto se si denota un maggiore nervosismo o successivo malessere del soggetto dopo le visite.

### **RAPPORTI CON LE FAMIGLIE**

Oami considera la famiglia di origine e tutti i contatti personali precedenti all'inserimento in struttura quali parti integranti del progetto di vita dell'ospite.

Per questo vengono offerti: colloqui informativi e conoscitivi, colloqui mirati, monitoraggio della soddisfazione con raccolta reclami e suggerimenti.

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE				
CA.SER.	CARTA DEI SERVIZI	02/05/2011	02/03/2026	DIREZIONE	TUTTI I LIVELLI



OAMI SEDE NAZIONALE

OAMI CASA M. LAURA  
Via Valverde n. 26  
21100 VARESE

Tel. 0332 229821

e-mail: casalaura@oami.it

## CARTA DEI SERVIZI

Mod. Rev. 06

02/03/2026

CODICE: CA.SER.

Pagina 8 di 16

### ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO

L'orario si organizza secondo le fasi della giornata in modo coerente rispetto alle abitudini del contesto sociale di riferimento, e si svolge approssimativamente come di seguito illustrato:

6.00 / 8.00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Risveglio con orario in base ai singoli impegni ed esigenze</li></ul>
7.00 / 9.00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Igiene personale</li><li>• Prima colazione</li><li>• Uscite per attività strutturate esterne (frequenza CSE – lavoro – tirocini)</li></ul>
9.00 / 12.00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cura e riordino degli ambienti (sistemazione cucina - igiene zona notte - lavaggio biancheria) – coinvolgimento degli ospiti laddove possibile e consigliato</li><li>• Attività di animazione, attività libere individuali, uscite di gruppo programmate</li><li>• Visite mediche e accertamenti programmati</li><li>• Attività strutturate esterne se previste singolarmente (frequenza CSE – lavoro – tirocini)</li><li>• Preparazione tavola per il pranzo</li></ul>
12.00 / 13.30	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pranzo</li><li>• Primi rientri dalle attività strutturate esterne (frequenza CSE – lavoro – tirocini)</li></ul>
13.30 / 15.00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Riposo per chi lo desidera</li><li>• Cura e riordino degli ambienti (sistemazione cucina e altri ambienti zona giorno) – coinvolgimento degli ospiti laddove possibile e consigliato</li></ul>
14.00 / 16.00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Attività libere individuali, attività di animazione, attività strutturate con volontari, uscite di gruppo programmate</li><li>• Visite mediche e accertamenti programmati</li><li>• Attività strutturate esterne se previste singolarmente (frequenza CSE – lavoro – tirocini)</li></ul>
16.00 / 17.00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Merenda</li><li>• Ultimi rientri dalle attività strutturate esterne (frequenza CSE – lavoro – tirocini)</li></ul>
17.00 / 19.00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Doccia serale</li><li>• Preparazione tavola per la cena</li></ul>
19.00 / 20.30	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cena</li></ul>
20.30 / 23.00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relax individuale</li><li>• Visione TV</li><li>• Cura e riordino degli ambienti</li><li>• Riposo notturno</li></ul>

8

### CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI

L'ospitalità residenziale permanente è rivolta prevalentemente a donne disabili adulte non autosufficienti o semi-autosufficienti che, per le proprie condizioni psico-fisiche o sociali, non sono idoneamente assistibili a domicilio.

I servizi della struttura sono destinati a utenti privati o in convenzione con Enti pubblici che, attraverso i Servizi Sociali competenti, ne abbiano autorizzato l'inserimento.

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE				
CA.SER.	CARTA DEI SERVIZI	02/05/2011	02/03/2026	DIREZIONE	TUTTI I LIVELLI



OAMI SEDE NAZIONALE

OAMI CASA M. LAURA  
Via Valverde n. 26  
21100 VARESE

Tel. 0332 229821

e-mail: [casalaura@oami.it](mailto:casalaura@oami.it)

## CARTA DEI SERVIZI

Mod. Rev. 06

02/03/2026

CODICE: CA.SER.

Pagina 9 di 16

La struttura fornisce ai suoi ospiti tipologie di servizi dirette a contenere e superare, dove possibile, le situazioni individuali che hanno determinato il bisogno assistenziale.

L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi degli utenti, questo nel rispetto delle indicazioni dei Progetti Individuali. L'obiettivo è raggiungere un equilibrio tra tendenza performativa dei programmi e il rispetto delle possibilità dell'assistito.

Il Coordinatore della struttura, in collaborazione con gli specialisti di riferimento, sarà vigile nel mantenimento dell'equilibrio e promuoverà a tutto il personale le indicazioni specifiche che verranno discusse e verbalizzate nelle riunioni d'equipe.

Di seguito elenchiamo le prestazioni principali erogate dalla struttura.

### SERVIZI OFFERTI COMPRESI NELLA RETTA

- **Assistenza alla persona:** l'assistenza alla persona è affidata a Cooperativa esterna tramite apposita convenzione. Gli operatori addetti all'assistenza operano sulla base dei piani individualizzati, dei protocolli e delle linee guida in vigore presso la struttura.

L'OAMI, nella figura del Coordinatore della struttura, vigila affinché venga garantita la cura della vestizione, l'aspetto dell'ospite, il rispetto della privacy e della dignità della persona.

L'assistenza è erogata da operatori qualificati che assicurano:

- Aiuto in tutte le attività quotidiane
- Riordino dei letti
- Cambio biancheria
- Interventi per il mantenimento delle autonomie

Il personale è presente in struttura nell'arco delle 24 ore.

- **Assistenza infermieristica:** le ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica da parte di personale abilitato, l'Infermiere si occupa della nursing delle utenti, della predisposizione della terapia ed eventuali medicazioni.

In cooperazione con il Coordinatore, egli collabora con le altre figure professionali, in particolare con il Medico di Medicina Generale e gli specialisti di riferimento di ogni ospite per la gestione degli aspetti sanitari. Si occupa inoltre della segnalazione per il rifornimento dei farmaci e della loro corretta conservazione.

L'Infermiere è presente in struttura in media una volta a settimana per la gestione delle terapie, ma si rende reperibile per urgenze, medicazioni o consulti telefonici sulle 24h. In caso di necessità, su specifica richiesta, l'Infermiere si rende disponibile al colloquio con i familiari degli utenti.

- **Assistenza medica:** le ospiti usufruiscono dell'assistenza del Medico di Medicina Generale. La struttura propone un unico professionista per tutte le ospiti, ma su specifica richiesta della famiglia è possibile valutare le singole situazioni. Le ospiti usufruiscono anche di specialisti di riferimento in relazione alle specifiche patologie e bisogni.

Le ospiti, se necessario e su richiesta del medico, sono sottoposte a visite specialistiche (ad esempio di tipo odontoiatrico, ginecologico, oculistico, ecc.) che vengono effettuate generalmente nei centri polispecialistici del territorio, in convenzione con il SSN.

Vengono inoltre effettuati gli screening proposti dal SSN.

La scelta dei farmaci, così come gli orari di assunzione, compete solo al medico di base e agli specialisti di riferimento, ai quali gli ospiti e i loro familiari possono rivolgersi per eventuali informazioni.

Ogni ospite, in relazione alla specifica patologia, è seguita da uno specialista di riferimento che opera in

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE				
CA.SER.	CARTA DEI SERVIZI	02/05/2011	02/03/2026	DIREZIONE	TUTTI I LIVELLI



OAMI SEDE NAZIONALE

OAMI CASA M. LAURA  
Via Valverde n. 26  
21100 VARESE

Tel. 0332 229821

e-mail: [casalaura@oami.it](mailto:casalaura@oami.it)

## CARTA DEI SERVIZI

Mod. Rev. 06

02/03/2026

CODICE: CA.SER.

Pagina 10 di 16

strutture del Servizio Sanitario Nazionale.

In caso di impossibilità a procedere con accertamenti e/o visite tramite la rete del SSN, di volta in volta verranno concordate le varie modalità di azione con i Familiari, Legali Rappresentanti o Servizi Sociali competenti.

- **Attività educativa, socio-relazionale e animazione:** Educatori e Animatori, dipendenti e Volontari, garantiscono lo svolgersi delle attività educative, di animazione e occupazionali-riabilitative, all'interno e all'esterno della struttura; tali attività sono finalizzate a favorire i rapporti interpersonali tra le ospiti e la socializzazione con l'esterno, contribuendo in tal modo al benessere psicofisico dell'ospite.

Sono organizzate dalla struttura, quale parte integrante di specifici progetti di gruppo o individuali, attività sul territorio in occasione di particolari ricorrenze, oppure qualora si presentino particolari eventi (fiere e mercati, mostre, musei, teatro, cinema, manifestazioni varie...).

Vengono programmate attività educative-riabilitative, individuando anche attività esterne alla struttura (es. mercatini) così da creare un ponte con il territorio. Le attività vengono proposte e organizzate partendo dalle possibilità e dal desiderio di ogni soggetto. Nessuna di queste attività è obbligatoria, chi non desidera partecipare viene impegnato in altre attività. Le modalità di partecipazione vengono organizzate proprio per aiutare il soggetto a strutturare "la domanda".

I vari momenti delle attività vengono all'occorrenza documentati da foto e video che vengono conservati come memoria e archivio storico e possono comprendere:

- Laboratori espressivo-manuali;
- Attività simil-didattiche (lettura, scrittura, matematica legata all'uso quotidiano del denaro, uso dell'orologio, costruzione di giochi, ecc.);
- Attività ludico espressive;
- Attività di gioco collettivo;
- Attività motorie;
- Uscite e gite, sia organizzate dalla struttura sia in collaborazione con altri enti o associazioni del territorio (UNITALSI, Parrocchia, Pro Loco ecc.);
- Vacanze estive.

- **Amministrazione:** si occupa di gestire e seguire le pratiche relative alla presa in carico dell'utente a partire dall'inserimento, alla sua permanenza e all'eventuale dimissione dalla struttura. Cura i rapporti con i Familiari, gli Assistenti Sociali e i Rappresentanti Legali per quanto riguarda le questioni di tipo economico.

- **Ristorazione:** dal lunedì al venerdì i pasti principali (pranzo e cena) vengono preparati da una Società di Ristorazione esterna alla struttura e consegnati sotto forma di monoporzioni, custodite in appositi contenitori termici. Per quanto riguarda invece colazione e merenda dell'intera settimana e pranzo e cena delle giornate festive, le porzioni vengono preparate presso la cucina della struttura da personale in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente.

Il servizio di refezione viene effettuato nella zona pranzo comune, dove gli ospiti vengono accompagnati dal personale secondo il seguente orario:

- Colazione: tra le ore 6.00 e le ore 9.00 circa, in base agli impegni personali delle ospiti
- Pranzo: tra le ore 12.00 e le 13.30 circa
- Merenda: alle ore 16.00 / 16.30
- Cena: tra le ore 19.00 e le 20.30 circa

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE				
CA.SER.	CARTA DEI SERVIZI	02/05/2011	02/03/2026	DIREZIONE	TUTTI I LIVELLI



OAMI SEDE NAZIONALE

OAMI CASA M. LAURA  
Via Valverde n. 26  
21100 VARESE

Tel. 0332 229821

e-mail: casalaura@oami.it

## CARTA DEI SERVIZI

Mod. Rev. 06

02/03/2026

CODICE: CA.SER.

Pagina 11 di 16

Il menu è articolato prevedendo variazioni stagionali e nel rispetto delle tabelle dietetiche. Sono previsti menu personalizzati nel rispetto di eventuali prescrizioni mediche.

- **Approvvigionamento farmaci, prenotazione visite mediche, prelievi:** questi servizi sono svolti dal personale della struttura. I farmaci vengono assunti in base alle prescrizioni dei MMG e degli specialisti; la struttura si fa carico esclusivamente del costo del ticket dei farmaci specialistici e del costo dei farmaci di uso generico (ad esempio antipiretici, mucolitici, antinfiammatori, antidolorifici, antiemetici). Il personale della struttura si occupa di prenotare le visite mediche specialistiche all'esterno e, nei limiti del possibile, accompagna l'ospite alla visita; *in caso di difficoltà organizzative* dovranno subentrare nell'accompagnamento i familiari o chi per essi.

Quando la precaria situazione sanitaria del singolo ospite lo richiede, i prelievi del sangue vengono svolti in struttura dall'Infermiere o dal servizio di Assistenza Domiciliare Integrata dell'ATS; diversamente le ospiti verranno accompagnate ad effettuare il prelievo presso strutture convenzionate con il SSN.

- **Vacanze estive:** se sussistono le possibilità organizzative ed economiche, durante i mesi estivi la Struttura programma un periodo di villeggiatura presso i Centri estivi O.A.M.I. o altre strutture idonee (al mare, in montagna, in campagna).

In caso di necessità di cure specialistiche continuative a carattere ospedaliero (ad es. dialisi, radioterapia, chemioterapia, cure di tipo trasfusionale o altro), ove possibile viene organizzata la possibilità di usufruirne presso centri specialistici o presidi ospedalieri individuati nella località di vacanza prescelta. In caso di impossibilità organizzativa, verrà predisposta un'assistenza alternativa all'utente presso un'altra struttura O.A.M.I. per il relativo periodo, mantenendo invariata la retta giornaliera.

Nel caso in cui l'utente non desideri partecipare alla vacanza o nel caso in cui le sue condizioni psico-fisiche non siano compatibili con la tipologia di vacanza organizzata, verrà predisposta un'assistenza alternativa presso un'altra struttura O.A.M.I. per il relativo periodo, mantenendo invariata la retta giornaliera.

- **Pulizia e sanificazione ambientale:** il servizio di sanificazione degli spazi della struttura è appaltato alla Cooperativa di Servizi esterna.
- **Guardaroba:** la struttura offre un servizio guardaroba, curando il cambio del vestiario in base alla stagione in corso. La biancheria piana (lenzuola, coperte, salviette) può essere fornita dalla struttura senza costi aggiuntivi. In alternativa è possibile utilizzare la biancheria personale, qualora l'ospite la volesse portare con sé al momento dell'inserimento in struttura.
- **Lavanderia e stireria:** il servizio di lavanderia della Casa effettua il lavaggio, la stiratura e il riordino della biancheria e dell'abbigliamento personale.

### SERVIZI OFFERTI NON COMPRESI NELLA RETTA

- **Acquisto farmaci specifici:** in caso di necessità di farmaci specifici, parafarmaci, integratori e quant'altro non erogato dal SSN, la struttura si rende disponibile a provvedere all'approvvigionamento di quanto necessario ed alla conservazione delle ricevute per conto della famiglia, ma il costo degli stessi è a carico dell'utente.
- **Assistenza h 24 durante vacanze estive:** nel caso in cui le condizioni psico-fisiche dell'utente richiedano un affiancamento continuo h.24 durante il periodo di villeggiatura offerto dalla struttura, il costo di tale assistenza individuale sarà a carico dell'utente o del Servizio Sociale di riferimento; in caso di impossibilità nel fronteggiare tale spesa, verrà organizzata un'assistenza alternativa all'utente presso un'altra struttura

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE				
CA.SER.	CARTA DEI SERVIZI	02/05/2011	02/03/2026	DIREZIONE	TUTTI I LIVELLI



OAMI SEDE NAZIONALE

OAMI CASA M. LAURA  
Via Valverde n. 26  
21100 VARESE

Tel. 0332 229821

e-mail: casalaura@oami.it

## CARTA DEI SERVIZI

Mod. Rev. 06

02/03/2026

CODICE: CA.SER.

Pagina 12 di 16

O.A.M.I. per il relativo periodo, mantenendo invariata la retta giornaliera.

- **Altra tipologia di vacanza:** su specifica richiesta, è previsto che le utenti possano trascorrere periodi di vacanza in famiglia o presso amici, oppure che possano partecipare a soggiorni organizzati da altri soggetti (ad esempio con CSE esterno o con altre associazioni). In tal caso la struttura si rende disponibile a preparare il necessario per la trasferta (valigie, farmaci, documentazione), ma tutti gli altri costi relativi saranno a carico dell'utente. L'eventuale accompagnamento al punto di partenza / rientro saranno a cura e a carico della famiglia o dei Legali Rappresentanti.
- **Rifornimento vestiario:** al momento dell'inserimento si richiede una prima fornitura di abbigliamento per l'ospite. Successivamente la struttura si rende disponibile a provvedere all'acquisto e sostituzione del vestiario al bisogno, qualora i familiari non siano interessati o non abbiano la possibilità di provvedere in prima persona, ma i costi di quanto acquistato saranno a carico dell'utente.
- **Lavanderia e stireria:** vengono sconsigliati capi di vestiario che richiedono trattamenti speciali, ma qualora l'utente ne possieda, le spese di tintoria saranno a suo carico.
- **Ricoveri in strutture ospedaliere:** in caso di ricoveri programmati o di ricoveri in urgenza, nei limiti del possibile la struttura si rende disponibile a provvedere all'accompagnamento iniziale dell'ospite in ospedale, alla successiva fornitura di biancheria, ai colloqui con il personale sanitario ospedaliero. Non è prevista invece assistenza durante il ricovero, né diurna né notturna. Tale assistenza sarà a carico dell'utente. Il rientro dopo il ricovero verrà organizzato in base alla disponibilità della struttura ed alle condizioni psico-fisiche dell'ospite; se il trasporto necessita di ambulanza o taxi, il costo sarà a carico dell'utente.
- **Parrucchiere, estetista e pedicure:** la struttura si fa carico del lavaggio periodico dei capelli, del taglio delle unghie di mani e piedi, della depilazione con crema depilatoria o con rasoio di ascelle, gambe, inguine. Ogni altro trattamento è a carico dell'utente. Quando si rende necessario l'intervento della parrucchiere viene preso appuntamento al negozio del quartiere (che applica un prezzo di favore per le ospiti della struttura); la stessa indicazione vale per il servizio estetico e di pedicure. La relativa spesa è a carico dell'utente.
- **Attività educativa, socio-relazionale e di animazione esterna alla struttura:** in base alle necessità del singolo utente, la struttura si appoggia alle realtà del territorio ed usufruisce anche di servizi educativi e di animazione esterni (Centri Socio Educativi, Centri Diurni, Servizi di Formazione all'Autonomia) al fine di proporre una maggior integrazione sul territorio e di offrire alle proprie ospiti la possibilità di confrontarsi anche con realtà esterne alla struttura di residenza. Il costo di tali servizi e l'organizzazione dell'eventuale trasporto presso la relativa sede sarà a carico dell'utente o del Servizio Sociale di riferimento.
- **Servizio telefonico e servizi digitali:** gli ospiti possono disporre di telefoni cellulari / pc / tablet personali, il cui acquisto e costi di gestione o eventuale accesso a internet sono a carico dell'utente. In caso di impossibilità all'utilizzo e possesso di un cellulare personale, la struttura mette a disposizione il telefono fisso per la ricezione di telefonate da parte di familiari e conoscenti, con la medesima disponibilità oraria prevista per le visite.
- **Servizio funebre:** tale servizio è a totale carico dei familiari compreso l'individuazione della ditta fornitrice.

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE				
CA.SER.	CARTA DEI SERVIZI	02/05/2011	02/03/2026	DIREZIONE	TUTTI I LIVELLI



**OAMI SEDE NAZIONALE**  
**OAMI CASA M. LAURA**  
Via Valverde n. 26  
21100 VARESE  
Tel. 0332 229821  
e-mail: casalaura@oami.it

## CARTA DEI SERVIZI

Mod. Rev. 06  
02/03/2026  
CODICE: CA.SER.  
Pagina 13 di 16

### DIMISSIONI - TRASFERIMENTI

Le dimissioni richieste dai familiari e/o dai Legali Rappresentanti del soggetto devono essere comunicate per iscritto con un preavviso minimo di 30 giorni.

Le dimissioni da parte della struttura saranno comunicate per iscritto a tutti i soggetti coinvolti ed interessati, generalmente con un preavviso minimo di 30 giorni.

Si procederà eccezionalmente ad effettuare dimissioni immediate in caso di:

- gravi eventi causati dall'ospite che rendono impossibile la serena prosecuzione del percorso e/o che possono rappresentare un pericolo per l'utente stesso e/o per gli altri ospiti e/o per gli operatori della struttura;
- aggravarsi improvviso e irreversibile delle condizioni cliniche dell'ospite, siano esse di tipo fisico o psichico, di fronte alle quali la struttura non può più sostenere un percorso di cura idoneo;
- morosità.

La ricerca di una nuova struttura sarà di competenza della famiglia e/o del Legale Rappresentante dell'ospite e/o dei Servizi competenti.

Il percorso di dimissione sarà valutato singolarmente dal Coordinatore, che potrà decidere di organizzare colloqui, accompagnamenti o altri interventi con i familiari/legali rappresentanti, con i Servizi competenti o con gli addetti della nuova Struttura di destinazione, al fine di rendere il percorso di trasferimento dell'ospite il meno traumatico possibile.

Le indicazioni presenti in questo paragrafo sono valide anche in caso venga valutata la necessità o il desiderio di trasferire l'ospite presso altre strutture del circuito O.A.M.I.

Al momento della dimissione verranno consegnate ai familiari / Legali Rappresentanti / Servizi competenti / Responsabili della nuova struttura di accoglienza:

- copia di tutta la documentazione clinica e sociale raccolta al momento dell'inserimento e relativa al periodo di permanenza in struttura;
- originali documenti di identità, tessera sanitaria, tessera elettorale, contrassegno parcheggio individuale;
- relazione finale di dimissione, se richiesta;
- documento contenente i passaggi di consegne, nel quale vengono specificati lo stato di salute attuale, i trattamenti effettuati e quelli necessari successivamente e tutte le informazioni utili al proseguimento del percorso clinico, assistenziale, educativo, sociale.

### ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO – MODALITA' DI RICONOSCIMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

O.A.M.I. Casa Laura si avvale di personale dipendente che ricopre i seguenti ruoli:

- ✓ Il Responsabile / Coordinatore della struttura - ha la responsabilità del percorso assistenziale, segue tutte le fasi dall'inserimento in struttura dell'utente, cura i rapporti con Servizi Sociali, Famiglie e Legali Rappresentanti garantendo la realizzazione del progetto personalizzato per ogni utente, facilita la continuità nella storia personale dell'assistito. Verifica la qualità delle prestazioni, cura l'organizzazione del servizio. È il referente per il comfort dell'ambiente di vita e riceve su appuntamento.
- ✓ L'Educatore / Animatore – segue l'ospite in tutte le necessità quotidiane e nelle attività proposte.

La loro presenza in struttura è in turnazione dal lunedì al venerdì, con orario flessibile a seconda delle necessità e con disponibilità saltuaria per il sabato e la domenica.

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE				
CA.SER.	CARTA DEI SERVIZI	02/05/2011	02/03/2026	DIREZIONE	TUTTI I LIVELLI



**OAMI SEDE NAZIONALE**  
**OAMI CASA M. LAURA**  
 Via Valverde n. 26  
 21100 VARESE  
 Tel. 0332 229821  
 e-mail: casalaura@oami.it

# CARTA DEI SERVIZI

Mod. Rev. 06  
 02/03/2026  
 CODICE: CA.SER.  
 Pagina 14 di 16

O.A.M.I. Casa Laura si avvale di cooperative esterne che forniscono il seguente personale:

- ✓ A.S.A. (Ausiliari Socio Assistenziali)
- ✓ O.S.S. (Operatori Socio Sanitari)

che si occupano dell'assistenza di base, dell'assistenza alla persona, dell'igiene e sanificazione degli ambienti, dell'assistenza notturna. Tali operatori sono presenti in struttura in turnazione sulle 24 ore.

O.A.M.I. Casa Laura si avvale di una collaborazione con un libero professionista che in qualità di Infermiere Professionale svolge tutte le prestazioni infermieristiche che si rendono necessarie. Egli è presente in struttura un giorno alla settimana per 1 o 2 ore, con orario e monte ore flessibile a seconda delle necessità della struttura e con reperibilità h 24 per questioni sanitarie urgenti.

Infine O.A.M.I. Casa Laura si avvale della collaborazione di diversi volontari che si occupano di:

- ✓ Attività culturali e di intrattenimento
- ✓ Servizio di trasporto con pulmino o automobile in caso di necessità

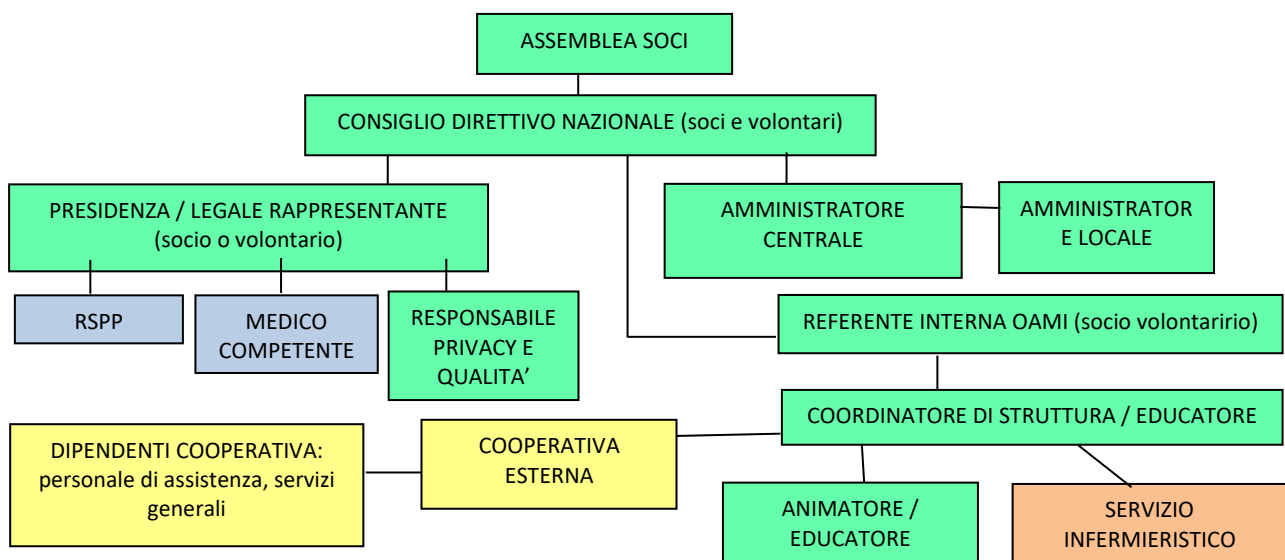
Tutto il personale presente in struttura è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. Ogni professionista è riconoscibile all'interno della struttura tramite cartellino identificativo.

L'O.A.M.I. organizza corsi di formazione per il proprio personale, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

Nell'erogazione del servizio per ricreare un clima familiare è prioritario per l'OAMI mantenere la situazione del personale il più stabile possibile, per garantire una continuità di rapporti tra operatori di riferimento ed utenti.

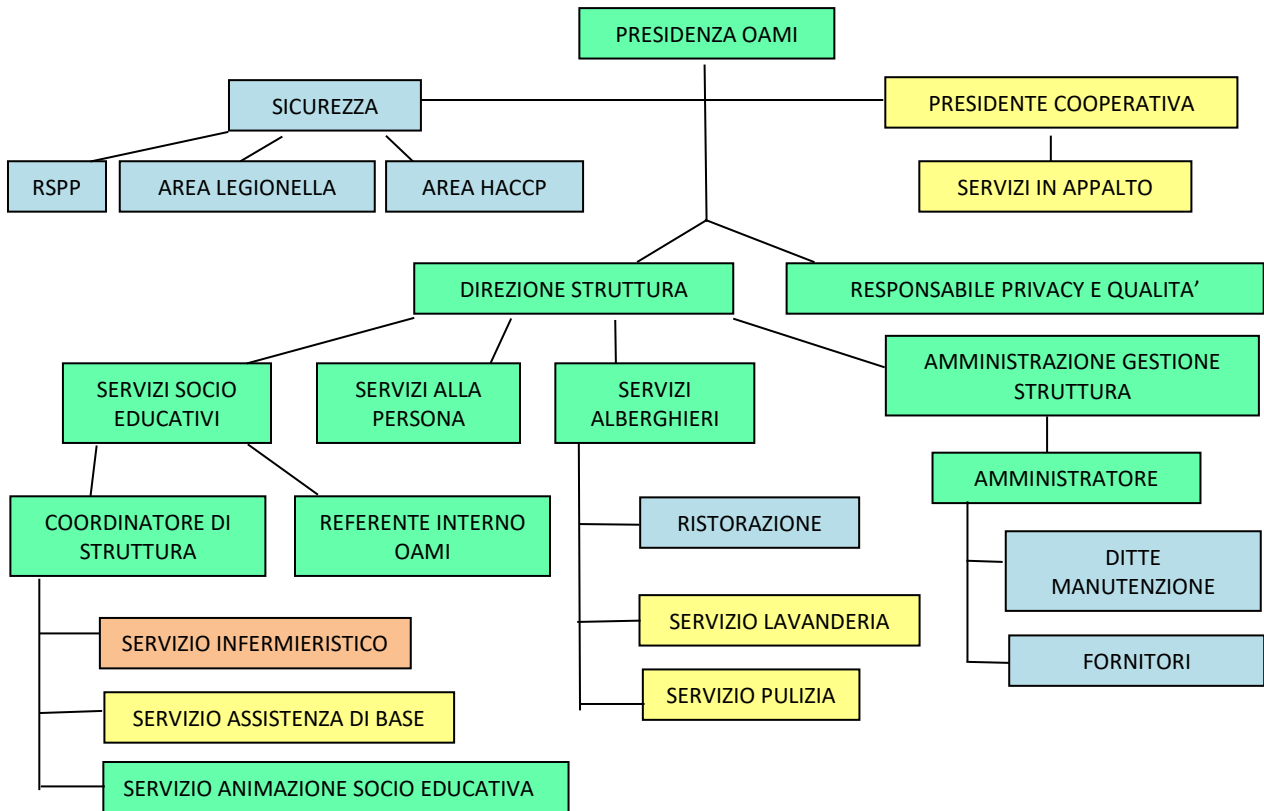
## ORGANIGRAMMA



IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE				
CA.SER.	CARTA DEI SERVIZI	02/05/2011	02/03/2026	DIREZIONE	TUTTI I LIVELLI



## FUNZIONIGRAMMA



### Legenda:

- in verde: ruoli ricoperti da dipendenti Oami
- in azzurro: consulenti e ditte esterne
- in arancio: liberi professionisti
- in giallo: servizi in appalto a Cooperativa Esterna

### TARIFE DELLE PRESTAZIONI – RILASCIO DICHIARAZIONI AI FINI FISCALI

Per ciascuna ospite ammessa nella Struttura deve essere corrisposta una **retta giornaliera omnicomprensiva**. La retta è composta dalla sola quota sociale, comprende la fornitura dei servizi alberghieri e l'assistenza di base, diurna e notturna. L'importo viene concordato tra O.A.M.I. e i Servizi Sociali di riferimento, in quanto sono previste differenziazioni della retta in relazione al maggior stato di autosufficienza delle singole utenti e ai servizi forniti. Attualmente l'importo viene aggiornato secondo l'indice ISTAT. La quota sociale è a carico dell'ospite o dei familiari, con eventuale compartecipazione del Servizio Sociale di riferimento.

Oltre a corrispondere la retta, ciascun ospite deve disporre di una quota per usi personali. L'importo della quota per usi personali viene determinata dal Servizio Sociale proponente.

Casa M. Laura, sta valutando la possibilità e l'opportunità di fare richiesta di accreditamento sanitario presso l'ATS di competenza.

Le rette giornaliere omnicomprensive variano da un minimo di € 85,00 ad un massimo di € 95,00. Non viene richiesto deposito cauzionale.

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE				
CA.SER.	CARTA DEI SERVIZI	02/05/2011	02/03/2026	DIREZIONE	TUTTI I LIVELLI



**OAMI SEDE NAZIONALE**  
**OAMI CASA M. LAURA**  
Via Valverde n. 26  
21100 VARESE  
Tel. 0332 229821  
e-mail: casalaura@oami.it

## CARTA DEI SERVIZI

Mod. Rev. 06  
02/03/2026  
CODICE: CA.SER.  
Pagina 16 di 18

La fatturazione sarà effettuata mensilmente per la parte di competenza dei Servizi Sociali, a seguito emissione di regolare impegno di spesa.

La fatturazione della quota privata verrà effettuata trimestralmente, le ospiti sono tenute al pagamento della quota a loro carico entro 10 giorni dal ricevimento della fattura. In caso di necessità verranno valutati accordi di pagamento personalizzati, in base alle singole situazioni.

Annualmente verrà rilasciata una dichiarazione ai fini fiscali nella quale sarà specificata la quota di spesa imputabile all'assistenza specifica, detraibile tramite dichiarazione dei redditi.

I servizi non inclusi nella retta omnicomprensiva, come specificato nella presente Carta dei Servizi, sono gestiti a parte e vengono corrisposti al momento della prestazione.

### CONSENSI E PROCEDURE AMMINISTRATIVE PER LA PRESA IN CARICO E LA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI

Al momento dell'inserimento in struttura viene consegnata copia della presente Carta dei Servizi e del Regolamento Interno della Struttura. Verrà fatto firmare il Consenso Informato del Trattamento dei Dati Personali secondo il regolamento GDPR UE 2016/679, il Consenso alla Somministrazione / Supervisione all'Assunzione dei Farmaci, il Documento di Condivisione della Proposta di Sorveglianza Sanitaria, il Consenso all'utilizzo di video e foto.

### TEMPISTICHE E MODALITA' DI ACCESSO E RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

In caso di necessità da parte di un ospite, di un Familiare, di un Legale Rappresentante, del Servizio Sociale competente di acquisire documentazione socio sanitaria relativa all'ospite stesso, la richiesta deve essere inoltrata in forma scritta. La consegna di copia della documentazione avverrà entro 20 giorni dalla richiesta.

### SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DI OSPITI, FAMIGLIE, OPERATORI E GESTIONE DEI RECLAMI

Al fine di perseguire lo scopo e i principi di riferimento di O.A.M.I. è stato predisposto un modulo per gli apprezzamenti e/o reclami in relazione al servizio offerto, da compilarsi a cura degli ospiti e/o dei loro familiari, da consegnare al Coordinatore, che si impegna a dare riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo.

Inoltre annualmente viene proposto un questionario di soddisfazione per gli ospiti, per i Familiari o Legali Rappresentanti e per gli Operatori della struttura; i risultati verranno successivamente elaborati in un report.

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE				
CA.SER.	CARTA DEI SERVIZI	02/05/2011	02/03/2026	DIREZIONE	TUTTI I LIVELLI