



## PRINCIPI FONDAMENTALI ISPIRATORI DELLA CARTA

**L'eguaglianza dei diritti degli utenti** si sostanzia nel fatto che non vi deve essere alcuna forma di discriminazione nel rispetto dei principi contenuti nell'articolo 3 della Costituzione Italiana. Le regole che disciplinano l'accesso ai servizi e i rapporti con gli utenti devono essere uguali per tutti, per cui deve essere assicurata la parità di trattamento a parità di condizione.

Tutto il personale deve assumere, nei confronti degli utenti, comportamenti rispondenti a criteri di obiettività, giustizia ed **imparzialità**.

**La continuità** nell'erogazione dei servizi deve essere regolare e continua, arrecare meno disagi possibile ed in caso di interruzioni devono essere attivate misure correttive per ripristinare la normalità. In merito, la legge n. 146/90, modificata dalla legge 83/00, prevede una particolare disciplina per l'esercizio del diritto di sciopero nell'ambito dei servizi pubblici essenziali, al fine di garantire le prestazioni dei servizi indispensabili a salvaguardia dell'esercizio dei diritti costituzionali della persona.

**Il diritto di scelta** è una manifestazione del diritto più ampio di libertà personale, che in ambito sanitario si traduce, se consentito dalla legislazione vigente, nel diritto alla libera scelta della struttura e del luogo di cura.

**La partecipazione del cittadino** ai servizi prevede che le modalità attraverso cui l'utente può presentare osservazioni e deve essere in grado di poter valutare periodicamente la qualità delle prestazioni e del servizio erogato.

Le caratteristiche essenziali della prestazione sanitaria cui tende il Centro Servizi sono **l'efficacia ed efficienza del servizio offerto** che si esprimono nello sforzo costante al raggiungimento di obiettivi prefissati, attraverso un ottimale impiego delle risorse a disposizione (umane, economiche, strutturali ed ambientali).

## POLITICA PER LA QUALITA' e MISSION



Il modello Welfare adottato dalla Regione Veneto ha scelto di integrare le politiche sociali e sanitarie e l'offerta pubblica e privata di servizi per rispondere alle esigenze di una popolazione anziana in costante aumento, prevenire aggravamenti delle condizioni di salute, garantire assistenza alla persona in situazioni di fragilità e non autonomia, essere di supporto alle famiglie che intendono accudire a casa i propri congiunti in situazione di non autosufficienza. Per questo, attraverso un processo di trasformazione, anche culturale, l'Ente può diventare un polo di aiuto alle famiglie del territorio che necessitano di un supporto per una migliore gestione al proprio domicilio di chi, per motivi finanziari o affettivi, non può o non desidera essere istituzionalizzato. Il Centro Servizi si sta evolvendo per diventare sempre di più un riferimento per la comunità locale: la volontà di questo Ente è quella di proporre, a fianco della tradizionale attività residenziale, tutti quei servizi integrativi che sono sempre più richiesti e che il territorio non è attualmente in grado di offrire, come ad esempio l'accoglienza in semiresidenzialità nei tempi e negli orari richiesti dalle esigenze familiari, la fornitura dei pasti a domicilio, l'esecuzione di un bagno igienizzante oppure di un bagno sensoriale terapeutico, i servizi riabilitativi o infermieristici, e quant'altro può servire. In questo percorso diventa fondamentale la costante collaborazione con i Comuni del territorio, con l'Azienda U.L.S.S. di riferimento e con le Associazioni che condividono i nostri valori, nell'ottica di una apertura a progetti innovativi rivolti ad una popolazione anziana dalle esigenze che mutano di continuo (es. co-housing). Per realizzare ciò, riveste cruciale importanza l'aggiornamento delle competenze, delle conoscenze e delle informazioni, in modo da poter assicurare agli utenti un servizio costruito intorno alla persona, individuandone i fattori motivanti e di valorizzazione. A completamento di ciò, il Centro Servizi ha investito e tuttora investe nella dotazione di nuove attrezzature e strumentazioni all'avanguardia, che consentano efficaci interventi

indirizzati all'utente, preservando nel contempo anche la salute del lavoratore. L'Amministrazione si impegna a mettere a disposizione le risorse economiche, umane e organizzative per creare un ambiente "customer friendly" attraverso un percorso evolutivo supportato da un processo dinamico di miglioramento continuo, che risponda ad obiettivi di benessere personale, relazionale ed ambientale, offrendo cure assistenziali, sociali e sanitarie, avanzate e confacenti.



Il nostro motto, che viene richiamato anche dall'artistico murale esterno, diventato logo del Centro Servizi, è quindi **"...la cura, con amore"**.

In queste parole è contenuto il principio cardine che guida e permea tutta la nostra attività quotidiana nella certezza che il servizio all'utente, per essere efficace ma nel contempo gradito, deve rispondere professionalmente ad esigenze alberghiere, assistenziali e sanitarie, tarate sulla necessità personale di ciascun utente. Più precisamente riteniamo che l'indiscutibile ed essenziale preparazione richiesta ai nostri professionisti non sia sufficiente, da sola, a fornire ciò che noi vogliamo offrire. Deve essere necessariamente accompagnata, per non risultare fredda e sterile, da un calore familiare che alimenta modelli di valore come la fiducia e il sentimento.

Il Centro Servizi, si impegna, pertanto a:

- ✚ Affermare il ruolo sociale ancora attivo della persona istituzionalizzata che ha anche adesso molto da offrire alla comunità;
- ✚ Predisporre, pianificare, verificare ed aggiornare progetti di interventi personalizzati, individuali e/o di gruppo, sulla base di un approccio non più burocratico, ma per "obiettivi e risultati", attraverso il continuo e costante confronto dell'equipe di professionisti che elabora valutazioni multidisciplinari e multiprofessionali, avvalendosi anche di strumenti e tecniche innovative;
- ✚ Perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando,

valorizzando le capacità funzionali e sensoriali residue o latenti dell'anziano ospite;

- ✚ Garantire un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, assicurati da un flusso continuo di informazioni tra tutti i componenti dell'équipe multidisciplinare;
- ✚ Promuovere e sostenere una formazione continua del personale al fine di supportare la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale in ragione del fatto che tecnologia e scienza sono in veloce evoluzione e la loro corretta applicazione negli interventi sull'ospite permette un migliore soddisfacimento dei bisogni della persona anziana con un minor dispendio di energie;
- ✚ Prendersi cura di chi si prende cura creando un ambiente di lavoro sicuro, sereno e accogliente in cui ciascuno trovi sempre nuovi stimoli, motivazioni e strumenti per migliorare le proprie prestazioni professionali;
- ✚ Creare una maggior integrazione con i servizi esterni (Az. ULSS, Comune....) e con la comunità;
- ✚ Produrre un cambiamento culturale nella comunità rispetto al concetto di Casa di Riposo, superando l'idea di garanzia di soddisfazione di un bisogno per arrivare a quella di "fornitore" di servizi che possono essere acquistati singolarmente al fine risolvere velocemente problematiche di tipo sociale (Centro Servizi);
- ✚ Razionalizzare sia le risorse interne che quelle messe a disposizione dagli Enti Territoriali Amministrativi e Sanitari, al fine di ottenere la massima efficienza nei processi e la massima efficacia degli interventi proposti;
- ✚ Mantenere alta la qualità delle prestazioni attraverso un costante monitoraggio degli standard qualitativi e la sistematicità nell'applicazione dei processi. Ciò senza dimenticare che il miglioramento continuo delle prestazioni deve necessariamente tenere conto del rispetto per l'ambiente.



## LE ORIGINI DELLA CASA

La storia della Casa di Riposo “Don Alessandro Simionati e Cavalier Domenico Soattini” inizia un secolo fa, quando Don Alessandro lascia alla Congregazione di Carità di Barbarano Vicentino “tutta la sostanza immobile ovunque posseduta”.

Nello stesso giorno della sua morte, avvenuta venerdì 24 agosto 1917, viene aperto il suo testamento: è da questo manoscritto che ha inizio la nostra storia.

Le suore arrivano ad aprire l’Ospedale il 27 ottobre 1934; esse appartengono all’ordine delle Suore Missionarie del Sacro Cuore.

Al lascito di don Simionati si aggiunge poi, nel 1951, quello del signor Domenico Soattini, cavaliere di Barbarano deceduto il 15 maggio che, nel suo testamento, lascia all’Ente di Carità di Barbarano Vicentino, un fabbricato di sua proprietà. Un’altra storia, ma molto simile, che induce, nel mese di giugno dello stesso anno, l’Ente Comunale di Assistenza a decidere di accettare il lascito, prevedendo la possibilità di riunirlo a quello di don Alessandro Simionati.

Il 23 gennaio 1952 il Presidente della Repubblica di allora, Luigi Einaudi, firma il decreto di erezione in Ente Morale ed il 23 luglio 1956 l’Ente Comunale di Assistenza delibera di fondere il lascito di Domenico Soattini con quello di don Alessandro Simionati.

Ad oggi la struttura è chiamata ‘Casa di Riposo Don A. Simionati e Cav. D. Soattini’ ed è governata da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri.

## LA FILOSOFIA DELLA CASA

L’Ente negli anni ha subito varie trasformazioni e cambiamenti, in virtù delle necessità non solo strutturali e legislative, ma anche nella volontà di offrire servizi sempre più all’avanguardia e rispondenti alle esigenze dell’utenza in continua mutazione.

Nel corso degli anni, l’Ente si è dotato di personale qualificato che inizialmente ha lavorato in stretta



collaborazione con le Suore Infermiere che allora risiedevano nella struttura.

La svolta operativa si è avuta, invece, nella seconda metà degli anni novanta, quando il Consiglio di Amministrazione allora in carica pone la sua attenzione sul funzionamento e sulle modalità di erogazione del servizio, lavorando in prospettiva dell'ottenimento della certificazione del sistema di qualità UNI EN ISO 9002 edizione 1994. Il 14 giugno 1999, questa Casa di Riposo è stata il primo Ente Pubblico in Italia ad ottenere la certificazione per l'erogazione dei servizi di vitto e alloggio, assistenza socio-infermieristica, fisioterapia, lavanderia per anziani. Con i successivi adeguamenti alle nuove certificazioni ISO 9001 nello scopo è stato aggiunto il servizio educativo. Ad oggi abbiamo ottenuto la nuova certificazione ISO 9001:2015.

Dopo diversi anni dall'ottenimento della certificazione del sistema di qualità, si può affermare che vi è stato un cambiamento nella cultura organizzativa che ha portato il personale, a tutti i livelli, a lavorare continuamente nell'ottica del miglioramento continuo, beneficiandone anche a livello di soddisfazione personale.

Questo lungo excursus sul lavoro legato all'ottenimento delle diverse certificazioni, ben si evince dal Codice di Comportamento del Centro Servizi, in quanto dice molto e rende evidenti i valori, la filosofia, i principi su cui si basa tutto il modo di operare e vivere all'interno della struttura da parte di tutti gli stakeholders.

## LA STRUTTURA

Oggi l'Ente è dotato di 3 nuclei (Turchese, Ambra e Corallo) con 71 posti letto totali: 46 riservati a persone non autosufficienti e 25 autosufficienti.

Le dimensioni medio-piccole della struttura permettono l'accoglienza solo di persone non autosufficienti che richiedono una minima/ridotta intensità assistenziale.



La struttura è governata da un Consiglio di Amministrazione il cui mandato ha durata quinquennale e, a livello gestionale, da un Segretario Direttore.

## DOVE SIAMO

Il Centro Servizi si trova a pochi metri dal centro urbano, nei pressi del Municipio e di Piazza Roma. Dista 16 km da Vicenza.

E' immersa nel verde delle pendici dei Colli Berici che si ergono alle sue spalle.

E' raggiungibile con l'auto dalla Riviera Berica SS. 247 seguendo le indicazioni per Barbarano Centro; oppure dall'autostrada A4 Milano-Venezia, prendendo lo svincolo dalla A31 Valdastico direzione Rovigo, con uscita di Barbarano-Albettone.

## I SERVIZI ed IL TEAM

### SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il Centro Servizi è retto politicamente da un Consiglio di Amministrazione, mentre a livello gestionale è guidato da un Segretario Direttore.

A completare il team amministrativo vi è un Istruttore Direttivo ed un Istruttore Economo, che si occupano della gestione quotidiana dell'apparato burocratico.

### SERVIZIO ASSISTENZIALE

L'utente accolto viene seguito nelle sue necessità assistenziali dagli operatori socio-sanitari. Il personale presente in struttura è composto da addetti qualificati, in possesso dei requisiti previsti e costantemente aggiornati, sia rispetto a quanto disciplinato dalla normativa sia rispetto a esigenze di servizio e legate alla delicata professione. Gli operatori esplicano la loro professione seguendo un piano di lavoro costruito tenendo costantemente conto dei Piani Assistenziali Individualizzati e delle esigenze di reparto.

A coordinare e monitorare l'intera attività dei reparti vi sono due coordinatori dei servizi.



### SERVIZIO SANITARIO



L'assistenza sanitaria è garantita sulle 24 ore da un'equipe di Infermieri in possesso della prevista qualifica e, dal lunedì al venerdì, da medici di medicina generale dell'ULSS 8 Berica.

Nei giorni festivi e prefestivi il servizio medico è garantito dal Servizio di continuità assistenziale presente presso l'Ospedale Civile di Noventa Vicentina. A monitorare l'attività socio-sanitaria vi è un coordinatore che garantisce la corretta presa in carico del bisogno, attiva le risorse presenti in struttura e tutela il regolare svolgimento delle pratiche sanitarie.

La figura del logopedista è presente in struttura a seconda delle necessità dei pazienti.

Tra i servizi sanitari è inclusa la figura dello psicologo, in possesso di idonea preparazione e specializzazione, che garantisce la cura ed il benessere psicofisico di chi vive e lavora in struttura.

In convenzione con l'ULSS viene erogato anche il servizio di fisiatria.

### SERVIZIO RIABILITATIVO

L'attività riabilitativa è affidata essenzialmente alle figure dell'educatore professionale e del fisioterapista, entrambi in possesso del titolo universitario richiesto.



Tali professionisti si occupano di garantire agli utenti, attraverso modalità individuali o di gruppo, interventi adeguati e pertinenti al proprio ambito, per rispondere agli obiettivi previsti dai Piani Assistenziali Individualizzati.

Il fisioterapista si occupa di mantenere il quadro motorio dell'ospite il più possibile funzionale, recuperando, dove possibile, deficit acquisiti per eventi acuti. Inoltre, attiva percorsi di individuazione dell'ausilio più indicato, agendo sulla prevenzione delle cadute. Lavora in sinergia con i professionisti assistenziali per garantire posture e mobilizzazioni adeguate per favorire la prevenzione di decubiti.

L'educatore persegue obiettivi di mantenimento delle capacità cognitive, relazionali e manuali, nel rispetto delle volontà e dei desideri di ciascun utente. Favorisce la creazione di rapporti interpersonali e di aspetti motivazionali. Inoltre, l'educatore si occupa anche dell'aspetto animativo, programmando eventi, occasioni e attività di questo tipo. In collaborazione con lo psicologo, eroga percorsi annuali di formazione interna.

### SERVIZIO SOCIALE

Tale servizio viene svolto da un assistente sociale in possesso di diploma di laurea in Servizio sociale. Il professionista segue in modo particolare gli ingressi in struttura, mantenendo costantemente il rapporto e il confronto con i familiari o referenti dell'ospite riguardo il Piano Assistenziale Individualizzato redatto per lo stesso. Si occupa inoltre di alcuni aspetti amministrativi.



### SERVIZIO DI PREPARAZIONE DEI PASTI

Il Centro Servizi è dotato di una cucina interna, gestita da personale qualificato e costantemente aggiornato. Il servizio è garantito in conformità alle norme previste dall'HACCP. I pasti sono preparati quotidianamente, seguendo menù ed indicazioni fornite dal Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione. Inoltre, in collaborazione con l'equipe sanitaria, vengono preparate diete speciali personalizzate, tenendo conto di patologie e/o esigenze mediche. I dietisti dell'ULSS



collaborano costantemente con il Centro Servizi, sia come supervisione che per il monitoraggio di situazioni particolari.

### SERVIZIO DI LAVANDERIA

L'Ente al suo interno è provvisto del servizio di lavanderia che si occupa della biancheria personale degli ospiti. La biancheria piana invece viene noleggiata e lavata da una lavanderia esterna.

### SERVIZIO di PULIZIA

Si occupa del servizio di pulizia degli ambienti personale qualificato, istruito e formato, nel rispetto delle normative previste in materia di disinfezione e sanificazione, di sicurezza e di ecologia. L'ambiente in cui esso opera richiede anche



un'attenzione nel fornire anche a questi addetti una corretta formazione rispetto alle capacità relazionali, che devono sempre essere adeguate al contesto.

### SERVIZIO RELIGIOSO

Le origini stesse della Casa di Riposo hanno stabilito che dovesse essere garantita al suo interno un'assistenza religiosa per gli ospiti. Le suore in servizio presso l'Ente l'hanno garantita per molti anni; da quando il personale religioso non è più in organico, il servizio religioso è assicurato dalla presenza delle suore del Sacro Cuore residenti in parrocchia e una convenzione stipulata con i Frati francescani garantisce la celebrazione della messa domenicale e delle festività.

### SERVIZIO DI VOLONTARIATO

Presso l'Ente prestano servizio delle persone che hanno scelto di mettere del tempo a disposizione dei residenti. Essi sono inseriti nel contesto dopo un colloquio conoscitivo, formativo e di ricerca di attitudini e capacità. Per questo vengono costantemente monitorati e supportati dal personale, perché diventino una risorsa ed un aiuto,



non ostacolando o disturbando l'attività lavorativa. Il loro compito varia dal sostegno a proposte di gruppo, ad attività animative, all'accompagnamento durante le uscite, all'aiuto durante gli eventi fino alla semplice compagnia.

## PUNTI DI FORZA DELLA STRUTTURA



**CERTIFICAZIONE DI QUALITA'.** Dal 1999 la Casa eroga servizi in regime di qualità. E' stato il primo Ente in Italia di questo tipo a raggiungere questa certificazione. Lavorare guidati da questa filosofia

e mantenendo costante l'impegno ci ha reso e ci rende possibile raggiungere livelli di qualità più alti, in un'ottica di miglioramento continuo e nella ricerca del maggior benessere erogato agli altri e vissuto. Ogni servizio è così somministrato seguendo protocolli, procedure e istruzioni operative che ci permettono di individuare strumenti e strategie costantemente aggiornate, revisionate e validate per raggiungere obiettivi e standard sempre maggiori e di qualità. Tutto questo è contenuto nel Manuale della Qualità dell'Ente. L'ultima certificazione ottenuta è la 9001:2015.

**FORMAZIONE DEL PERSONALE.** Un altro punto di forza della struttura è l'investimento che negli anni è stato fatto rispetto alla formazione del personale. Si è trattato di creare le basi per una cultura di base che permeasse e guidasse ogni atto, ogni scelta e ogni servizio erogato alla persona. Dall'origine della Casa si è reso importante e imprescindibile curare non solo i mali del corpo ma anche quelli dell'anima, nel rispetto delle volontà del fondatore. Proprio per questo si è scelto di formare il personale non solo sull'aspetto professionale ma anche su quello personale e intimo. Il Piano formativo annuale viene redatto dal Segretario Direttore e nasce dall'analisi del fabbisogno formativo, dal confronto con i professionisti che si occupano della formazione e dall'osservazione della quotidianità. Inoltre, mira a fornire sempre maggiori competenze e conoscenze rispetto alle novità del settore, per poter fornire un servizio qualificato e al passo con le nuove possibilità.



**APERTURA AL TERRITORIO.** L'Ente ha sempre mantenuto alta l'attenzione all'apertura al territorio come risorsa reciproca e valore imprescindibile per non chiudere la realtà e renderla avulsa dal contesto. Per questo ha creato e favorito occasioni di scambio, di conoscenza e di collaborazione, permettendo la realizzazione di progetti intergenerazionali ed



interdisciplinari in cui le risorse reciproche sono divenute mezzi e possibilità per entrambi. Si sono attivati progetti in sinergia con il Comune, con le associazioni presenti nel territorio (e non), con le scuole di ogni ordine e grado. Solo la conoscenza di una realtà speciale come quella di una Casa di Riposo può aiutare a distruggere stereotipi, pregiudizi ed aspettative sbagliate.

**BAGNO SENSORIALE.** La struttura è dotata da qualche anno di un bagno sensoriale costruito appositamente per rendere particolare e di massimo beneficio il momento dell'igiene personale. Il punto focale è la vasca, attrezzatura all'avanguardia studiata per garantire la massima igiene e che, attraverso la stimolazione degli ioni attivi, lavora a livello dell'epidermide per prevenire o aiutare ad alleviare arrossamenti o lesioni cutanee. La musicoterapia, la cromoterapia e l'aromaterapia, con tutti i conseguenti benefici, rendono ancora più efficace e utile il momento del bagno. Attorno alla vasca è stato ricreato un ambiente esteticamente adeguato a massimizzare il giovamento derivante da questa rilassante esperienza sensoriale.



**WELLNESS NORDIC RELAX.** La struttura si è da poco dotata di una 'poltrona del benessere', strumento all'avanguardia importato in Italia dai paesi nordici, dove il concetto di star bene e di relax è parte fondamentale della cultura. Tale poltrona, attraverso musiche, stimolazione tattile e movimento a dondolo, va a offrire un'esperienza multisensoriale che trova vari utilizzi nella cura di disturbi comportamentali legati in particolare alla demenza.

Ulteriormente, è una possibilità in più data al residente anche autosufficiente di godere di spazi di puro relax.

**PASTI A DOMICILIO.** Da qualche tempo è stato attivato il servizio in collaborazione col Servizio Assistenza Domiciliare del Comune per la fornitura dei pasti a domicilio. Una struttura come la nostra, dotata di una cucina interna e di personale preparato, può rendere un servizio anche alla comunità, dando attenzione e risposta alle difficoltà e ai bisogni presenti nel territorio.



**LABORATORIO CREATIVO.** Il laboratorio creativo è una realtà attiva da qualche anno presso la struttura. Con il passare del tempo si è evoluto ed ha trovato sempre più spazio e gradimento, grazie anche all'aiuto di volontari. Si tratta di un ambito in cui gli ospiti che mantengono capacità residue di tipo manuale possono realizzare la loro creatività, fantasia ed il loro sentirsi utili. La creazione di piccoli lavori da esporre alla fiera del paese e durante la festa di Natale con parenti e amici, regala motivazione, senso di appartenenza, soddisfazione e gratificazione personale.

**IONIZZAZIONE E PURIFICAZIONE DELL'ARIA.** Grande attenzione è stata data negli anni a questo aspetto, con la volontà di rendere l'ambiente più accogliente e più vivibile. Da un'iniziale accortezza alla tenuta sotto controllo degli odori a volte sgradevoli, negli anni ci si è evoluti dapprima verso la deodorizzazione per poi arrivare alla purificazione ed alla ionizzazione dell'aria. Ciò in rispetto sia di chi ci lavora ma, soprattutto, di chi ci abita. Inoltre, in linea con la filosofia del benessere, sono stati posizionati in alcuni punti strategici della struttura dei diffusori di olii essenziali per poter usufruire al massimo dei benefici legati ad alcune essenze (balsamiche, rilassanti...)





### UNITA' OPERATIVA INTERNA

L'UOI risulta essere la modalità operativa più efficace per rispondere ai bisogni del paziente e per costruire le giuste strategie messe in atto dai diversi professionisti.



Si riunisce mensilmente alla presenza dei rappresentanti dell'equipe sanitaria, riabilitativa, assistenziale, sociale ed amministrativa e della direzione. Partecipa anche il Medico Coordinatore dell'ASL, in forma di garante e supervisore. All'interno dell'Unità Operativa Interna vengono discussi i Piani Assistenziali Individualizzati ed i casi che necessitano di una decisione unitaria e condivisa. Inoltre la UOI è il luogo idoneo per accogliere i familiari/referenti dei casi più delicati o particolari, come momento di condivisione e confronto.

### PIANI ASSISTENZIALI INDIVIDUALIZZATI

I PAI rappresentano lo strumento operativo per eccellenza che racchiude in sé quanto pensato, proposto, fatto per l'ospite da ciascun professionista. Parte da una constatazione di fatto della condizione reale con la presentazione dei problemi e bisogni, per passare alla stesura di obiettivi e al reperimento delle strategie utili al raggiungimento dei propositi predefiniti.



Questi Piani vengono costantemente aggiornati, revisionati e verificati, per essere sempre aderenti alla realtà e per mantenere alta la soglia di attenzione sul singolo caso.

### FOCUS GROUP

Un altro momento fondamentale in quanto importante strumento di miglioramento per l'organizzazione è il focus group, durante il quale diviene determinante il confronto con il Segretario Direttore, che ne è direttamente responsabile. Partecipano di volta in volta al focus i professionisti coinvolti nella discussione a



seconda delle necessità emerse o delle carenze rilevate a livello organizzativo e funzionale.

### COMITATO OSPITI E FAMILIARI

I familiari sono chiamati a partecipare attivamente alla vita sociale che si svolge all'interno della Casa di Riposo fornendo al Consiglio di Amministrazione spunti e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Essi potranno anche, se costituiti in comitato, secondo quanto previsto dall'apposito regolamento, essere coinvolti dal Consiglio di Amministrazione nelle scelte strategiche dell'Ente.

Il Regolamento può essere consultato direttamente dal sito e/o richiesto all'ufficio amministrativo del Centro Servizi (allegato alla deliberazione n. 005 del 02/04/2012).

## MECCANISMI DI TUTELA E GARANZIA

Il Centro Servizi, dal momento dell'accoglimento, intende tutelare il proprio assistito assicurando la propria responsabilità rispetto agli atti o comportamenti dei propri dipendenti; essi devono rispettare i principi sui quali si basa la presente Carta, garantire la fruibilità delle prestazioni e agevolare la soluzione dei disservizi segnalati.

### INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI/PAZIENTI

Il Centro Servizi mette in atto delle azioni specifiche al fine di rilevare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti e al personale. In particolare, oltre a raccogliere segnalazioni verbali attraverso i vari professionisti del team, predispone dei questionari studiati per mettere in luce eventuali mancanze, possibilità di miglioramento e gradimento del servizio. Inoltre, attraverso il monitoraggio dei processi, si garantisce il costante controllo del processo per assicurare la realizzazione di quanto previsto.



### LAMENTI E RECLAMI

La tutela dell'assistito dal Centro Servizi si esplica anche attraverso l'attenzione e la possibilità per quest'ultimo di sporgere lamentele o reclami a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o comunque abbiano leso la sua dignità.

Le lamentele o i reclami possono essere presentati all'ufficio per le relazioni con il pubblico o al personale da esso incaricato (educatore, psicologo, assistente sociale, coordinatori di reparto). Ricevute le osservazioni, le lamentele o i reclami presentati dai singoli assistiti o da associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano, si provvede a dare immediata risposta all'assistito per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione, oppure predispone l'attività



istruttoria secondo le procedure disciplinate dal regolamento di pubblica tutela.

[IL REGOLAMENTO INTERNO DELLA CASA DI RIPOSO](#), approvato con deliberazione n. 30 del 15.12.2008, è consultabile nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale dell'Ente (Disposizioni generali- Atti generali- Atti amministrativi generali).

Esso stabilisce in modo accurato le regole ed i confini entro cui ci si può muovere, partendo dal comportamento da tenere da parte dei diversi soggetti coinvolti, per arrivare a stabilire cose molto più pratiche tipo gli orari di visita, la dotazione del vestiario, l'assistenza privata, le visite specialistiche, eccetera. Tale regolamento è allegato al contratto e consegnato al momento dell'accettazione del posto.



Riveste un importante ruolo il [CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI E DEI COLLABORATORI](#) approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 12 del 06.07.2017 e presente in forma integrale per eventuale consultazione presso la sezione



dell'Amministrazione trasparente, presente nel nostro sito istituzionale, sotto la voce Disposizioni generali. Tale codice disciplina il comportamento di quanti, dipendenti e collaboratori, si trovino ad entrare in contatto con il Centro Servizi, dettando regole precise e dando voce ad una cultura che è propria della Casa.

## CONTATTI

### UFFICIO AMMINISTRATIVO

L'Ufficio amministrativo è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 10.30 alle 12.30 e il lunedì e giovedì pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00.

*Tel. Ufficio 0444.795773*

### SERVIZIO MEDICO

I medici di Medicina Generale in servizio presso l'Ente dal lunedì al venerdì ricevono su appuntamento.

Dott. Marzio Turato: lunedì e martedì dalle ore 15,00 alle ore 18,00.

Dott.ssa Martina Zilio: mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 12.00  
giovedì dalle ore 15,00 alle ore 18,00  
venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

*Per tutti gli altri professionisti contattare la struttura al numero 0444.886016.*