

# **Centro Diurno socio-sanitario**

**“Ottavio Trento”**

**“Bachelet”**

**“Villa Rota Barbieri”**

## **CARTA DEI SERVIZI**

versione 3.1

## SOMMARIO

- 1. Presentazione generale dell'Ipab di Vicenza**
- 2. Una storia lunga 700 anni**
- 3. Organizzazione dell'Ente**
- 4. Mission dell'Ente (finalità statutarie)**
  - 4.1.Principi per l'erogazione dei servizi
  - 4.2.L'Accordo di Programma per la gestione integrata dei centri diurni cittadini
- 5. Valori aziendali di riferimento**
- 6. Tipologia dei servizi offerti**
- 7. Il Centro Diurno socio sanitario**
  - 7.1.Breve descrizione dei Centri diurni
  - 7.2.Cosa comprende il servizio
  - 7.3.Come accedere al servizio
- 8. Standard di qualità e indicatori**
- 9. Meccanismi di tutela e verifica**
  - 9.1 Come fare segnalazioni e reclami
  - 9.2.Indagine sulla qualità percepita
- 10. La partecipazione dell'utenza**
  - 10.1.Il Comitato di Rappresentanza degli Ospiti e dei Familiari
- 11. Il ruolo del volontariato**
- 12. Legenda sigle**
- 13. Elenco informazioni reperibili sul sito web dell'Ente**

## ALLEGATI

- Allegato.1). Standard di qualità**  
**Allegato.2). Modulo per fare segnalazioni e reclami**

## DOCUMENTI UTILI FORNITI ASSIEME ALLA CARTA DEI SERVIZI

- Documento.1). Regolamento di accesso e convivenza**  
**Documento.2). Tabella corrispettivi dei servizi**  
**Documento.3). Contatti e orari di apertura al pubblico**

## **1. PRESENTAZIONE GENERALE DELL'IPAB di VICENZA**

IPAB di Vicenza nasce il 1° febbraio 2003 dalla fusione delle due istituzioni assistenziali pubbliche presenti nella città di Vicenza, I.P.A.B. Servizi Assistenziali e Istituto Salvi.

L'Istituzione offre una variegata gamma di servizi rivolti alle persone non autosufficienti e, in misura minore, anche alle persone autosufficienti, al fine di rispondere in forma personalizzata ai bisogni espressi.

I Centri di servizio gestiti da IPAB di Vicenza sono i seguenti:

- Residenza “Girolamo Salvi”;
- Residenza “Ottavio Trento”;
- Residenza “Monte Crocetta”;
- Centro Diurno socio – sanitario “Ottavio Trento”;
- Centro Diurno socio – sanitario “Bachelet”;
- Centro Diurno socio – sanitario “Villa Rota Barbieri”;
- Residenza “Proti Vajenti Malacarne”.

IPAB di Vicenza è socio unico della società IPARK Srl di Vicenza, la quale gestisce il centro di servizio Residenza “Parco Città” e fornisce servizi integrati ad IPAB per la gestione dei centri diurni socio-sanitari.

La società IPARK srl distribuisce una propria Carta dei Servizi per i centri gestiti.

La Carta dei Servizi di IPAB di Vicenza, giunta alla sua terza edizione (versione 3.0), ha lo scopo di divulgare l'offerta assistenziale dell'Ente facendone conoscere le attività, al fine di renderle il più possibile trasparenti, con lo scopo di migliorare la vita comunitaria e di garantire informazioni a tutta la cittadinanza.

La Carta dei Servizi per forza di cose non può essere esaustiva, saranno pertanto estremamente gradite eventuali richieste di ulteriori informazioni o di visita alle strutture.

Alcune foto dei Centri di Servizio si possono reperire presso il sito web dell'Ente: [www.ipab.vicenza.it](http://www.ipab.vicenza.it).

Lo stesso sito web è in grado di integrare in forma dinamica le informazioni contenute nella Carta dei Servizi.

Le disposizioni della Carta dei Servizi superano eventuali disposizioni difformi contenute nei regolamenti specifici dei singoli servizi.

Nel testo sono presenti sigle. Ogni sigla è spiegata la prima volta che compare e nel paragrafo n. 12: “Legenda sigle”.

## **2. UNA STORIA LUNGA 700 ANNI**

Ipab di Vicenza deriva da una plurisecolare storia di opere pie e carità, così un tempo si chiamava la solidarietà sociale, che inizia nel tardo Medioevo e arriva a lambire i giorni nostri. Le prime notizie si riferiscono all'Ospedale di S. Maria della Misericordia, fondato nel 1309, e all'Istituto Proti-Vajenti-Malacarne, originato dal testamento di Giampiero de' Proti del 1412; si passa poi in Età Moderna all'Istituto del Soccorso del 1590 e all'Ospizio delle Zitelle del 1602, per arrivare, nel periodo contemporaneo, al lascito di Ottavio Trento del 1810 e al testamento del conte Girolamo Salvi del 1873.

Quelle citate sono solo alcune delle opere e fondazioni istituite nel corso dei secoli dalla generosità dei vicentini. L'art. 1 dello Statuto dell'Ente, reperibile nel sito [www.ipab.vicenza.it](http://www.ipab.vicenza.it), rende conto nei dettagli dell'elenco di tali opere pie.

Nel 2003, i due istituti vicentini che raccoglievano l'eredità di quelle storie, "I.P.A.B. Servizi Assistenziali" e "Istituto Salvi", si sono fusi nel nuovo ente "Ipab Proti Salvi Trento", ora denominato "Ipab di Vicenza".

### **3. ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE**

IPAB di Vicenza è configurata giuridicamente come Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.), denominazione data alle Opere Pie dalla legge del 1890 voluta da Francesco Crispi.

E' retta da un Consiglio di Amministrazione nominato dal Sindaco di Vicenza, composto da cinque membri.

L'Istituto ha piena autonomia statutaria, regolamentare, patrimoniale e finanziaria e opera sotto il controllo della Regione del Veneto.

La gestione è affidata ad un Direttore Generale, coadiuvato da altri dirigenti.

L'organigramma completo e attuale è consultabile al sito [www.ipab.vicenza.it](http://www.ipab.vicenza.it).

### **4. "MISSION" DELL'ENTE (FINALITA' STATUTARIE)**

Ipab di Vicenza ha l'obiettivo di promuovere e salvaguardare la dignità della persona in stato di bisogno attuando interventi di carattere sociale, socio – sanitario e culturale a tutela dell'infanzia, della famiglia, della maternità, dell'avviamento al lavoro, dello studio, dell'invalidità, della terza età e delle persone dimesse o dimissibili dagli istituti di prevenzione e pena.

A tal fine promuove, dirige, sostiene e coordina iniziative di servizio nel campo dell'assistenza sociale e socio-sanitaria così come in campo culturale, sia in forma diretta che mediante soggetti convenzionati o controllati, che tramite l'utilizzo del proprio patrimonio.

Ipab di Vicenza promuove e gestisce, direttamente ovvero attraverso soggetti convenzionati, la formazione di base, la qualificazione e riqualificazione, l'aggiornamento e la formazione continua degli operatori impegnati nei servizi afferenti le attività istituzionali.

#### **4.1. PRINCIPI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Nell'erogazione dei servizi Ipab di Vicenza si ispira ai seguenti principi:

### **EGUAGLIANZA**

I servizi vengono erogati senza alcuna discriminazione o distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni filosofiche o politiche.

### **IMPARZIALITA'**

I servizi vengono erogati agli utenti con criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In nessun caso sono ammessi trattamenti di favore.

### **CONTINUITA'**

La presa in carico di utenti, e le relative prestazioni offerte, hanno carattere di continuità, per cui non vengono mai a cessare se e in quanto dovute, fatta salva la volontà dell'utente e la possibilità di riacquiescenza dello stesso per motivi di incompatibilità, in particolare per il venire meno del rapporto fiduciario.

### **DIRITTO DI SCELTA**

Ipab di Vicenza, inserita nella rete dei servizi sociali e socio – sanitari del territorio, non ostacola in alcun modo il diritto di scelta dell'utente rispetto ai centri di servizio.

### **PARTECIPAZIONE**

Ipab di Vicenza riconosce e incentiva la partecipazione dell'utenza nelle forme previste dalla Regione del Veneto.

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Ipab di Vicenza persegue i propri obiettivi legati ai servizi resi mediante il corretto utilizzo delle risorse a disposizione, sia in termini di efficienza che di efficacia.

## **4.2. L'ACCORDO DI PROGRAMMA PER LA GESTIONE INTEGRATA DEI CENTRI DIURNI CITTADINI**

Il 9 marzo 2015 IPAB di Vicenza ha sottoscritto un Accordo di Programma con la Regione Veneto e il Comune di Vicenza per la programmazione dei centri di servizio residenziali per anziani non autosufficienti e per la qualificazione dei centri di servizio semiresidenziali per anziani non autosufficienti.

Questo accordo prevede che IPAB di Vicenza assuma la titolarità come gestore dei centri diurni socio-sanitari comunali "Bachelet" e "Villa Rota Barbieri".

Dal 1° ottobre 2015, a seguito di specifica convenzione decennale con il Comune di Vicenza, l'IPAB ha pertanto assunto la gestione di tali centri, con lo scopo di migliorare l'offerta di tali servizi.

## **5. VALORI AZIENDALI DI RIFERIMENTO**

Ipab di Vicenza ha una tradizione consolidata di valori aziendali a cui è ispirata l'erogazione dei servizi per le persone non autosufficienti, valori che qui si elencano:

### **ASSISTENZA PERSONALIZZATA**

L'assistenza nelle residenze dell'Ipab è un processo basato sulla analisi e la rivalutazione dei bisogni di ogni singolo utente, in un clima di collaborazione tra i diversi attori di questo processo, e cioè tra ospiti, familiari e personale.

Strumento fondamentale della presa in carico di ciascun ospite è la progettazione assistenziale, effettuata attraverso la redazione e l'aggiornamento periodico da parte della équipe di cura di un piano di assistenza individualizzato.

### **AUTODETERMINAZIONE DELL'UTENTE NEI PROCESSI ASSISTENZIALI**

Ipab di Vicenza fonda i propri comportamenti assistenziali sul principio di autonomia, che ha come corrispettivo il principio di inviolabilità della libertà personale espresso dall'art. 13 della Costituzione repubblicana.

L'Ente promuove un'assistenza tendente a ridurre le pratiche di contenzione ai soli casi in cui queste siano funzionali alla sicurezza degli ospiti e alla prevenzione di incidenti. Consente ad ogni ospite residente libertà di movimento verso l'esterno sotto la propria responsabilità o quella dei familiari di riferimento.

### **METODOLOGIA DEL LAVORO DI ÈQUIPE**

Il lavoro di cura viene determinato dalla espressione di molteplici professionalità, tutte concorrenti al bene dell'ospite. La metodologia del lavoro di équipe è pertanto sostenuta dall'Istituto per garantire all'utenza un'assistenza di qualità.

### **RICONOSCIMENTO DEL RUOLO DEI FAMILIARI E DEL VOLONTARIATO**

La collaborazione dei familiari è componente essenziale del processo assistenziale, se e in quanto portatrice di elementi originali ed insostituibili di conoscenza della persona, presupposto di una assistenza davvero individualizzata.

L'Ente è aperto alla comunità, quindi anche alla collaborazione con il volontariato, in un contesto di garanzie di competenza, disinteresse, imparzialità e dedizione nei confronti degli ospiti.

## 6. TIPOLOGIA DEI SERVIZI PRESTATI

Nei vari Centri di Servizio viene prestata assistenza a una fascia diversificata di utenza. Lo specchio riassuntivo fornisce un'immagine sintetica di tali attività.

Residenza "Gerolamo Salvi"	Assistenza residenziale per anziani non autosufficienti
	Presenza di specifico reparto per anziani con problematiche psichiatriche
Residenza "Ottavio Trento"	Assistenza residenziale per anziani non autosufficienti
Residenza "Monte Crocetta"	Assistenza residenziale per anziani non autosufficienti
	Presenza di specifico reparto dedicato alle problematiche della demenza
	Nucleo di assistenza intermedia socio-sanitaria (temporanei)
Centro diurno "O. Trento" Centro diurno "Bachelet" Centro diurno "Villa Rota Barbieri"	Assistenza semiresidenziale per anziani non autosufficienti
Residenza "Proti Vajenti Malacarne"	Appartamenti

## 7. IL CENTRO DIURNO SOCIO-SANITARIO

Il centro diurno socio sanitario, per persone anziane non autosufficienti, è un servizio complesso a ciclo diurno che fornisce interventi a carattere socio-sanitario alle persone anziane non autosufficienti.

Lo scopo principale è quello di ritardare l'istituzionalizzazione ed il decadimento psicofisico dell'anziano, e di fornire sostegno e sollievo alle persone anziane non autosufficienti e ai loro caregiver.

Il servizio viene reso dall'IPAB di Vicenza presso le seguenti unità di offerta, tutte in città:

Centro diurno "Ottavio Trento", sito in Contrà San Pietro 73;

Centro diurno "Bachelet", sito in Via Vittorio Bachelet 267;

Centro diurno "Villa Rota Barbieri", sito in Via Biron di sopra 86.

### 7.1. BREVE DESCRIZIONE DEI CENTRI DIURNI

#### Centro Diurno "Ottavio Trento"

Il Centro è annesso alla omonima Residenza, un complesso edilizio sito in Contrà San Pietro a Vicenza che si sviluppa dal complesso monumentale del chiostro dell'ex convento benedettino di San Pietro con un corpo di fabbrica eretto negli anni '70.

Il Centro è autorizzato dalla Regione Veneto per 27 posti, ed accoglie ospiti non autosufficienti, anche per cicli di riattivazione o riabilitazione.

#### Centro Diurno "Bachelet"

Il Centro è ricavato da un'antica barchessa ed è inserito in un contesto residenziale tranquillo, alla periferia est della città.

Il Centro è autorizzato dalla Regione Veneto per 30 posti, ed accoglie ospiti non autosufficienti.

#### Centro Diurno “Villa Rota Barbieri”

Il Centro è ricavato da un’antica villa padronale, sul colle di Monte Crocetta, e confina con la Residenza Monte Crocetta dell’Ipab di Vicenza.

Il Centro è autorizzato dalla Regione Veneto per 30 posti, ed accoglie ospiti non autosufficienti in particolare con disturbi di carattere cognitivo.

Il parcheggio interno dei centri diurni è possibile esclusivamente per l’accompagnamento dell’anziano al Centro e viceversa.

## **7.2. COSA COMPRENDE IL SERVIZIO**

### Accoglimento ospiti

I Centri diurni “O. Trento” e “Bachelet” sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30.

Il Centro diurno “Villa Rota Barbieri” è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30.

### **Servizio sociale**

Il Servizio Sociale viene svolto dalle Assistenti Sociali, con il supporto di alcune unità di personale amministrativo.

Esso garantisce tutte quelle attività di consulenza e orientamento rivolte agli utenti e ai loro familiari dalla fase di ingresso alla dimissione.

Cura in modo particolare l’istruttoria delle richieste di accoglimento presso tutte le strutture gestite dall’Ente, partecipando anche alla presa in carico degli ospiti accolti.

Vengono svolte anche funzioni di segretariato sociale.

### **Servizio di assistenza e cura della persona**

Le attività assistenziali sono garantite da operatori socio sanitari per tutto il periodo di apertura del Centro Diurno. Si segnalano in particolare la somministrazione di merende e spuntini nonché del pranzo, predisposto da cucina con metodo di cottura tradizionale; l’igiene quotidiana della persona, erogata con l’obiettivo di mantenere le abilità residue; il servizio di bagno assistito.

### **Servizio di assistenza sanitaria**

Il servizio di assistenza sanitaria viene garantito dal personale infermieristico, fondamentalmente per la somministrazione della terapia, la misurazione dei parametri vitali ed eventuali medicazioni, per prelievi ematochimici e clismi.

L’ospite mantiene il proprio medico di base a cui si deve rivolgere per ogni necessità.

### **Servizio di riabilitazione**

Il servizio di riabilitazione viene effettuato secondo logiche di appropriatezza. Per il Centro diurno “O. Trento” all’ingresso verrà eseguita, da parte del fisioterapista, una osservazione per individuare il Profilo Riabilitativo (ovvero gli eventuali bisogni riabilitativi) in cui inserire il nuovo ospite e la conseguente presa in carico. In ogni caso vengono proposte attività motorie di gruppo.

L’intervento della logopedista è su richiesta dell’équipe di cura, per consulenze su casi particolari.



### **Servizio psicologico**

Lo psicologo può venire coinvolto esclusivamente per specifiche consulenze.

### **Valutazione e progettazione assistenziale**

Ogni ospite, all'ingresso e poi periodicamente, viene valutato dall'équipe di cura del Centro. Per ogni ospite viene redatto un Progetto Assistenziale Individualizzato che viene condiviso con la famiglia e aggiornato nel tempo. Dato che gli ospiti conservano il proprio medico di base, lo stesso viene invitato a presenziare alle riunioni della équipe di cura per la discussione del caso: è facoltà del medico intervenire o meno.

### **Attività di animazione**

Le attività di animazione sono gestite dal personale del Centro, con la supervisione di un Educatore in occasione di progetti particolari.

### **Servizio di ristorazione**

La preparazione dei pasti è garantita da un servizio di cucina che nell'elaborazione dei menù tiene conto della tradizione gastronomica locale.

I pasti principali di norma sono consumati nelle sale soggiorno. Non viene servita la cena. Le persone che non sono autonome nell'assunzione dei pasti, vengono aiutate dagli Operatori Socio Sanitari.

### **Servizio di trasporto**

Il servizio di trasporto dell'ospite da casa verso il centro è solo eventuale e su disponibilità fornita dal gestore

### **Pulizie ambientali**

Presso il Centro Diurno sono assicurate le pulizie giornaliere degli ambienti.

### **Servizio di manutenzione**

Presso le Residenze Salvi e Trento opera una squadra di operai che provvede alla ordinaria manutenzione degli stabili e degli ausili in dotazione agli ospiti.

### **Servizio amministrativo - contabile**

Il servizio amministrativo provvede a gestire la riscossione della retta, fornendo all'utenza tutte le informazioni del caso, e rilasciando ove previsto le dichiarazioni utili ai fini delle agevolazioni fiscali.

Viene garantito il servizio di prenotazione a visite ed esami specialistici, qualora non venga fatto dalla famiglia dell'ospite.

## **7.3. COME ACCEDERE AL SERVIZIO**

L'accesso al centro diurno è riservato a persone anziane non autosufficienti, residenti presso il proprio domicilio, valutate e inserite nella apposita graduatoria redatta dall'ULSS.

La domanda di valutazione per inserimento al Centro Diurno si effettua presso l'assistente sociale del proprio comune di residenza o al distretto socio-sanitario di competenza. Una volta inserito l'utente in graduatoria da parte del Distretto socio-sanitario, l'assistente sociale dell'Ipab contatterà la famiglia.

## **8. STANDARD DI QUALITA' E INDICATORI**

Ipab di Vicenza, dichiarati i valori aziendali di riferimento contenuti in questa Carta, esplicita obiettivi di qualità monitorati ed aggiornati nel tempo per dare risposte adeguate all'utenza, evitando autoreferenzialità.

In allegato alla Carta dei Servizi sono indicati gli obiettivi specifici di qualità che l'Ente si assume e che intende garantire agli utenti.

## **9. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

I meccanismi di tutela e verifica descritti nel presente paragrafo rientrano tra le funzioni che, nelle Amministrazioni Pubbliche come l'Ipab di Vicenza, sono attribuiti all'URP, Ufficio per le Relazioni con il Pubblico.

In Ipab, data l'organizzazione degli uffici e dei servizi, per meglio rispondere alle esigenze dell'utenza, le funzioni non sono attribuite ad un unico ufficio ma a più soggetti.

### **9.1. COME FARE SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Ipab di Vicenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utenza, attraverso un sistema strutturato di raccolta di segnalazioni e di risposta alle stesse.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

La presentazione può avvenire attraverso le seguenti modalità:

- a) segnalazione verbale di persona, o telefonicamente, al Coordinatore socio-sanitario;
- b) compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto per "Rilevazione problemi e non conformità", disponibile presso i reparti di degenza, che può essere imbucato nelle apposite cassette dislocate presso i centri di servizio;
- c) lettera in carta semplice, firmata e datata, indirizzata alla Direzione, inviata o depositata presso la segreteria dell'ente, oppure anch'essa imbucata nelle apposite cassette dislocate presso i centri di servizio.

Per permettere una verifica puntuale, i contenuti della segnalazione devono essere i più precisi possibile riguardo al periodo (data, ora) e alle circostanze.

Il controllo delle cassettoni per le segnalazioni viene effettuato ogni 15 giorni, il primo e il terzo lunedì di ogni mese (in caso di festività il primo giorno successivo non festivo). Le segnalazioni avranno una risposta scritta entro 15 giorni dal ritiro delle stesse.

Allo stesso modo dei reclami, saranno gestiti gli apprezzamenti rivolti all'operato svolto, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

## **9.2. INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA**

Periodicamente Ipab di Vicenza provvede ad una verifica della qualità percepita dall'utenza tramite la somministrazione di un questionario anonimo.

## **10. LA PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA**

Ipab di Vicenza valorizza la partecipazione dell'utenza, così come previsto dallo Statuto dell'Ente e dalle disposizioni regionali. In particolare la partecipazione si estrinseca nell'attività del Comitato di Rappresentanza degli Ospiti e dei Familiari.

### **10.1. COMITATO DI RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI**

Il Comitato di rappresentanza degli ospiti e familiari è disciplinato da apposito regolamento.

E' previsto che facciano parte del Comitato, che resta in carica tre anni, un rappresentante per ciascun reparto delle residenze.

Il Comitato ha compiti di collaborazione con l'Ente per il miglioramento della qualità di vita degli ospiti; per la diffusione delle informazioni agli ospiti e alle famiglie; per la promozione di iniziative. Ha inoltre facoltà di partecipazione alla fase concertativa nei casi espressamente previsti dalle normative vigenti.

## **11. IL RUOLO DEL VOLONTARIATO**

Il volontariato ha un ruolo fondamentale all'interno dei servizi erogati dall'Ente. Ipab di Vicenza promuove l'attività di volontariato, che contribuisce allo sviluppo della cultura della solidarietà e alla costruzione di una rete informale per l'integrazione tra l'Ente, il territorio e la comunità circostante.

All'interno dell'Ipab opera l'Associazione Volontari Assistenza Anziani di Vicenza, che conta più di 200 soci. I recapiti telefonici per contattare i responsabili sono disponibili in Segreteria.

Sono inoltre presenti singoli Volontari non appartenenti ad associazioni.

Per svolgere attività di volontariato è necessario un colloquio preliminare con un incaricato dell'Ente (solitamente l'Educatrice), previo appuntamento.

I volontari sono coperti da assicurazione sia per gli infortuni sia per la responsabilità civile.

L'attività di volontariato si esplica come assistenza per attività di animazione, aiuto motorio, accompagnamento, semplice compagnia, assistenza alle manifestazioni liturgiche, ai morenti o altro, presso tutte le sedi Ipab.

## 12. LEGENDA SIGLE

**IPAB = Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza:** sono gli enti di assistenza e beneficenza che nel 1890 sono stati regolamentati con apposita legge (c.d. “Legge Crispi”).

## 13.ELENCO INFORMAZIONI REPERIBILI SUL SITO WEB DELL'ENTE

Si segnalano, tra le tante, le seguenti informazioni reperibili sul sito web dell'Ente [www.ipab.vicenza.it](http://www.ipab.vicenza.it).

- Statuto vigente, sotto la voce “Navigazione/Organizzazione”;
- Modalità e modulistica per richieste di accesso agli atti amministrativi e alla cartella ospite, sotto la voce “Richieste accesso”;
- Elenco Amministratori, sotto la voce “Amministrazione Trasparente/Organizzazione 2”;
- Organigramma, sotto la voce “Amministrazione Trasparente/Organizzazione 2”;
- Responsabile “anticorruzione”, sotto la voce “Amministrazione Trasparente/Anticorruzione”;
- Responsabile della Trasparenza, sotto la voce “Amministrazione Trasparente/Accesso Civico”.

## ALLEGATO.1).STANDARD DI QUALITA'

I servizi vengono erogati secondo standard di qualità definiti da Ipab di Vicenza (punto 8 della Carta dei Servizi).

Qui di seguito sono elencati gli standard, che l'Ente si impegna a rispettare, dichiarando una non conformità allo standard non superiore al 5%.

\*\*\*

AMBITO	Valutazione e progettazione assistenziale – tutti gli ospiti.
ATTIVITA'	Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).
DEFINIZIONE	Viene garantita una valutazione dell'ospite e la conseguente redazione di un P.A.I. entro 45 giorni dall'ingresso ed almeno una verifica annuale.
INDICATORE	Presenza di P.A.I. di data non superiore a 45 giorni dall'ingresso per i nuovi ospiti, presenza di almeno un P.A.I. aggiornato nell'anno per tutti gli altri ospiti.
RESPONSABILE	Infermiere Centro Diurno

\*\*\*

AMBITO	Pulizie ambientali.
ATTIVITA'	Pulizia dei locali del centro diurno.
DEFINIZIONE	Viene garantita la pulizia quotidiana dei locali del centro diurno nei giorni di apertura.
INDICATORE	Scheda di verifica del programma pulizie.
RESPONSABILE	Infermiere Centro Diurno

\*\*\*

AMBITO	Ristorazione.
ATTIVITA'	Menu.
DEFINIZIONE	Viene garantita una variazione del primo e del secondo piatto del giorno con rotazione di 4 settimane. Viene garantita la presenza dei seguenti piatti fissi: pasta o riso in bianco o al pomodoro; minestrina in brodo; stracchino, polpette, formaggio fresco, purea di patate, verdura cotta e verdura cruda.
INDICATORE	Scheda menu del periodo.
RESPONSABILE	Coordinatore del servizio Cucina.

