



30021 CAORLE (VE) Viale Buonarroti n°10 - C.F. e P.I. 04053410272 - Tel. 0421 - 219411 - Fax 0421 - 210359  
e - mail: [segreteria@donmoschetta.it](mailto:segreteria@donmoschetta.it) P.E.C.: [aziendadonmoschetta@pecveneto.it](mailto:aziendadonmoschetta@pecveneto.it)

# **CARTA DEI SERVIZI Dell'AZIENDA SPECIALE DON MOSCHETTA**

## LA CARTA DEI SERVIZI

1	Cos'è la Carta dei Servizi	3
2	I principi fondamentali della Carta dei Servizi	4
3	Gli obiettivi	5
4	La presentazione	5
4.1	Capacità ricettiva della struttura	5
4.2	L'Amministrazione	5
4.3	La Direzione	6
4.4	Il Personale	6
5	Orario di apertura degli Uffici Amministrativi	7
6	Orario di ricevimento del Presidente	7
7	Orario visite esterne	7
8	Struttura	8
9	I Servizi Offerti ( Ospitalità a lungo termine - temporanea -diurna-)	9
10	Servizio Mensa	9
11	Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)	9
12	Servizio telefonico	9
13	Servizio Lavanderia	9
14	Servizio di Pulizia e di Sanificazione Ambientale	10
15	L'assistenza religiosa	10
16	Il Volontariato	10
17	Il Silenzio e la Tranquillità	10
18	Il Fumo	10
19	Come si accede ai servizi	11
20.1	La domanda	11
20.2	Accettazione ed ingresso	11
20.3	Unità Operativa Interna (U.O.I.)	12
20	Rette	12
21	Dimissioni e allontanamento dell'ospite	13
22	Reclami	13
23	Lavoro per progetti	13
24	Standard di qualità	14
24.1	Lavoro per progetti individualizzati	14
24.2	Formazione del personale	14



24.3	Sistemi informativi scritti	14
24.4	Haccp (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare)	14
24.5	Attuazione D.Lgs 81/08	14
25	Obiettivi di miglioramento	15
26	Ufficio Ascolto del Cliente	15
27	Organismi rappresentativi degli ospiti e/o dei familiari	15
28	Campeggio	17
29	Mercato ittico	18
30	Verde Pubblico	19
31	Parcheggi	22
32	Mensa Scolastica	26

## 1. COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, introdotta da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, rappresenta uno strumento di dialogo tra i cittadini e/o gli utenti dei Servizi e l'Ente che eroga il servizio.

Gli obiettivi della medesima sono:

- 1) tutelare i diritti degli utenti come segue:
  - a) prefissando l'iter sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni erogate;
  - b) stabilendo norme di comportamento, di sicurezza, di socializzazione e di rispetto della dignità della persona;
- 2) promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La Carta dei Servizi si configura come mezzo per favorire il miglior rapporto tra gli utenti e l'Azienda Speciale (Amministrazione che eroga servizi alla persona) al fine di tutelare il diritto di ciascuno nella corretta e razionale erogazione del servizio stesso.

Gli utenti sono "soggetti-clienti" non più "oggetti" passivi del servizio, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali è di fondamentale importanza instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione.

Il Centro servizi "don Moschetta", nel perseguimento degli obiettivi di garantire un trasparente rapporto con i cittadini, attraverso la Carta dei Servizi:

- 1) si propone di fornire le informazioni più complete:
  - a) sui servizi forniti;
  - b) sugli standard di qualità cui l'Ente intende uniformarsi;
  - c) sulle modalità di tutela e di partecipazione del cittadino/utente;
- 2) intende:
  - a) migliorare costantemente il proprio intervento;
  - b) instaurare una vera e propria comunicazione con i destinatari dei servizi che eroga;
  - c) valutare e comprendere meglio le aspettative degli utenti;
  - d) definire in maniera chiara e inequivocabile le modalità di realizzazione di tali aspettative
- 3) si impegna:
  - a) garantirne la qualità, a mantenerla, a migliorarla con verifiche nel tempo anche mediante tecniche di accertamento della soddisfazione degli utenti.

La Carta, oltre alla descrizione dei servizi, diventa così un vero e proprio contratto che l'Ente sottoscrive con il cliente.

## 2. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nel promuovere la Carta dei Servizi la Casa Di Riposo "don Moschetta" riconosce i seguenti principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994:

- **Eguaglianza:** i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, razza, status sociale, opinioni politiche, forme di handicap. Viene assicurata garanzia di parità di trattamento per le diverse categorie e fasce di utenti e adeguamento delle modalità di prestazione del Servizio alle esigenze dei portatori di handicap.

Questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. Ciò non sta però a significare uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata considerando l' UNICITA' di ciascun ospite.

- **Imparzialità:** il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti è ispirato a criteri di giustizia, obiettività e imparzialità. A tutti è assicurato un contegno che ne rispetti la dignità.
- **Continuità.** i servizi devono essere erogati con continuità e l'eventuale, eccezionale loro interruzione deve essere sempre giustificata e comunicata in anticipo agli utenti. In ogni caso saranno adottate tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

- **Diritto di scelta:** l'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "auto decisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che evidenziano difficoltà cognitive e comunicative si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea in ogni modo una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che la assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò l'autonomia maggiore possibile, nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella Struttura.

- **Partecipazione:** La persona è il protagonista del nostro servizio ed è a lui che dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Ente. La Casa di Riposo, perseguendo l'obiettivo di un continuo miglioramento, si impegna a raccogliere suggerimenti, reclami, istanze ed osservazioni sulle modalità di svolgimento del servizio e sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo il destinatario finale del servizio partecipe nei processi decisionali. L'Ente si impegna quindi ad agire con l'obiettivo di soddisfare le richieste dell'utenza e a realizzare un sistema di raccolta di osservazioni, reclami e suggerimenti scritti, garantendo l'anonimato se necessario, dal quale acquisire elementi di valutazione circa la qualità del servizio.

- **Efficienza ed efficacia:** sia il criterio di EFFICACIA (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) che di EFFICIENZA (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività dell'Azienda Speciale: i servizi, pertanto, devono essere forniti utilizzando in modo ottimale le risorse disponibili e adottando tutte le misure idonee per soddisfare, in modo possibilmente tempestivo, le esigenze dell'utente.

L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

### 3. GLI OBIETTIVI

Gli obiettivi principali della Casa di Riposo per Anziani possono essere così riassunti

- *Garanzia di un'elevata qualità assistenziale per offrire agli ospiti un'assistenza qualificata.*
- *Ricerca di ottimali livelli di salute.*
- *Sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano.*
- *Approccio globale alla persona con interventi mirati.*
- *Formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale.*
- *Razionalizzazione delle spese.*

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove ad un'ottima tecnica si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire un servizio di alta qualità.

### 4. LA PRESENTAZIONE

L'azienda Speciale Don Moschetta è un'azienda multiservizi. I servizi generali offerti dalla struttura nel suo complesso comprendono: RSA, Servizio assistenziale domiciliare (SAD), mensa scolastica, Campeggio, Verde pubblico, parcheggi on street ed off street, mercato ittico.

Dei servizi sopra elencati alcuni sono in affidamento in house da parte del Comune e nello specifico il verde pubblico, i parcheggi on street ed off street ed il mercato ittico, quest'ultimo a gestione mista con il comune. L'attuale carta vuole dare luce ai servizi offerti in ogni ambito in cui vi siano dei "clienti" da soddisfare, e tali settori verranno nel proseguo specificati in appositi paragrafi. Il primo servizio analizzato sarà la RSA con i suoi servizi paralleli e similari, quali SAD e Centro diurno (che ha una sua Carta dei servizi approvata con deliberazione n.18 del 14/08/2024)

La Casa di Riposo dedicata a "don Moschetta", promotore e sostenitore dell'opera, è sorta fin dall'origine per erogare assistenza agli anziani autosufficienti e non autosufficienti del territorio, per i quali non era possibile la permanenza nel proprio ambiente di vita, con l'obiettivo di garantire la miglior "qualità della vita" agli ospiti.

E' stata istituita nel 1977 dal Comune di Caorle, è divenuta Istituzione - Ente strumentale dello stesso nel 1999 ed ora è Azienda Speciale - Ente strumentale del Comune.

Alla stessa è demandata l'autonoma gestione della struttura residenziale di assistenza sanitaria e sociale per anziani, ed altri servizi correlati alla RSA ( come SAD e mensa scolastica) compresi inoltre diversificati servizi esterni.

L'attività dell' Azienda Speciale deve conformarsi ai principi ed agli orientamenti espressi dal Consiglio Comunale di Caorle, che ne determina l'indirizzo.

#### 4.1 Capacità ricettiva

La struttura ha ottenuto l'autorizzazione all'esercizio e può accogliere 76 anziani non autosufficienti e centro diurno per 3 anziani non autosufficienti.

Viene svolto altresì un servizio diurno rivolto a persone del territorio in condizione di parziale autonomia (SAD).



#### 4.2 L'Amministrazione

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione, composto da cinque membri nominati dal Comune di Caorle: essi hanno la stessa durata dell'Organo che li ha nominati. Il Consiglio di Amministrazione svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

#### 4.3 La Direzione

Il Direttore è il responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa dell'Azienda Speciale e come tale adotta tutti i provvedimenti (determinazioni) di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno.

#### 4.4 Il Personale

Il team di lavoro, formato da personale qualificato e costantemente aggiornato, risponde ai bisogni degli anziani ospiti con la massima professionalità.

E' rappresentato dalla seguente dotazione organica:

Profilo	Dotazione organica
Direttore	1
Coordinatore socio-sanitario	1
Assistente sociale	1
Psicologo	1
Infermieri	7
Fisioterapista	1 + un part time
Educatore	3 part time
Istruttore amm.tivo/tecnico	4
Funzionari amministrativi	2
Collaboratore segreteria/capoturno	4
Addetto all'assistenza	31
Addetto assistenza part time	2
Operatore di sala	2
Operatore lavanderia	4
Cuoco	7
Aiuto cucina e sala	3



## 5. ORARIO DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI

L'Ente garantisce l'apertura degli uffici amministrativi secondo il seguente calendario:

periodo	dalle ore	alle ore
Lun/mart/merc/giov/ven	08.30	12,00
Lun/mart/merc/giov/ven	14.30	16.30

L'assistente sociale dell'Azienda Speciale riceve di norma secondo il seguente calendario:

periodo	dalle ore	alle ore
da lunedì a venerdì	08.30	13.30
giovedì	14.00	17.00

## 6. ORARIO DI RICEVIMENTO DEL PRESIDENTE

Il Presidente dell'Azienda Speciale riceve su appuntamento da concordare con la segreteria.

## 7. ORARIO VISITE ESTERNE

L'orario di visita nelle camere è di norma così previsto:

periodo	dalle ore	alle ore
tutti i giorni	09,30	11.30
	15.30	17.30

Ogni anziano può ricevere visite da parte di familiari ed amici, nelle sale e spazi comuni, rispettando comunque le attività giornaliere previste, senza disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani residenti.

In casi particolari e al di fuori degli orari stabiliti, la Direzione accorda solo in via straordinaria dei permessi di accesso ai reparti.

In ogni caso è interdetto l'accesso dei visitatori ai locali di servizio della Casa (cucina - mensa - lavanderia - ambulatorio - ecc.)

L'ospite che vuole trascorrere alcune ore/momenti o giornate fuori dalla struttura con la propria famiglia, deve provvedere a condividere la propria decisione con gli Oss e professionisti in turno, alla compilazione del registro delle uscite esposto in entrata in modo da informare tutto il personale interessato (Cuoco, Terapisti, Assistenti).

L'ospite che si trattiene fuori della struttura con la propria famiglia deve rientrare per i pasti, alle 11.00 o alle 17.00, oppure entro le ore 21.00.

## 8. STRUTTURA

L'immobile è ubicato nel centro di Caorle facilmente raggiungibile ed è inserito in un contesto abitativo tranquillo, è dotato di complessivi 76 posti letto distribuiti su due piani dove vi si può accedere mediante 2 ascensori e 2 scale. È circondato da un ampio giardino.

Piano terra: Nell'atrio centrale, a cui si accede dall'entrata pedonale di viale Buonarroti si trovano: ingresso - accoglienza - uffici amministrativi - Direzione - Presidenza - salone polifunzionale - cappella - sala da pranzo - sala laboratorio/animazione - servizi igienici - cucina con annessi magazzini - ufficio assistente sociale/animazione - locali spogliatoio per personale maschile e femminile con annessi servizi. Vi è un accesso a lato ovest per l'entrata del personale.

Primo Piano: 6 camere singole e 16 camere doppie tutte con annesso il bagno, n. 1 servizio con vasca attrezzata e sollevatore per il bagno a non autosufficienti, infermeria, n.1 stanza uso fisioterapia, ambulatorio medico - guardiola Oss - n.2 ripostigli.

Secondo Piano : n. 5 camere singole, n.18 camere doppie tutte con annesso il bagno, n.1 stanza cura del sé, n. 1 servizio per il bagno assistito - salottino/animazione - guardiola Oss - n.2 ripostigli

La struttura è stata divisa in cinque spazi abitativi:

piano terra:	spazio abitativo Ambra
piano primo zona sud:	spazio abitativo Smeraldo
piano primo zona nord:	spazio abitativo Diamante
piano secondo zona sud:	spazio abitativo Turchese
piano secondo zona nord:	spazio abitativo Rubino

### Spazio abitativo Ambra

Lo spazio abitativo Ambra racchiude tutti i saloni e gli spazi comuni del piano terra; gli operatori assegnati a questo spazio dalle ore 06.00 alle ore 08.00 della mattina sono affiancati per le alzate allo spazio diamante, e successivamente scendono al piano terra, si prendono carico di tutti quegli ospiti che scendono al piano terra. Si affiancano nelle attività all'educatore ed al fisioterapista, hanno mansioni di sorveglianza e vigilanza.

### Zona sud primo piano spazio abitativo Smeraldo

Lo spazio abitativo smeraldo è composto da 10 camere a 2 posti letto ed una ad un posto letto. In questo spazio abitativo vi accedono quegli ospiti lucidi e/o parzialmente orientati con problemi funzionali.

### Zona nord spazio abitativo Diamante

Lo spazio abitativo diamante è composto da sette camere doppie e da sei singole. In questo spazio abitativo vi accedono ospiti che necessitano assistenza principalmente sanitaria.

### Zona sud secondo piano spazio abitativo Turchese

Lo spazio abitativo turchese è composto da 10 camere a 2 posti letto e una camera ad un posto letto.

In questo spazio abitativo vi accedono quegli ospiti lucidi e/o parzialmente orientati con problemi funzionali.

### Zona nord secondo piano spazio abitativo Rubino

Lo spazio abitativo rubino è composto da otto camere doppie e da sei singole  
In questo spazio abitativo vi accedono ospiti con problemi di tipo comportamentale, che necessitano di un rapporto più stretto con l'operatore.

## 9. I SERVIZI OFFERTI

I servizi offerti dalla Struttura sono i seguenti:

- Ospitalità a lungo termine rivolta ad anziani che si trovano sia in condizioni di dipendenza.
- Ospitalità temporanea: prevede la fruizione di tutti i servizi suesposti con un'offerta di cure ed assistenza a breve termine per un periodo transitorio di circa tre mesi, mirato alla riabilitazione e/o sostegno alla famiglia per poi rientrare a domicilio.
- Ospitalità diurna: prevede la fruizione in giornata dei vari servizi presenti nella Struttura.  
Il servizio è garantito dalle ore 8.30 alle ore 17.30 domenica esclusa. I costi del servizio sono stabiliti dal CDA

## 10. SERVIZIO MENSA

Il servizio di vitto viene effettuato nella sala da pranzo nei seguenti orari:

	dalle ore	alle ore
colazione	08.00	09.00
pranzo	11.30	12.15
cena.	17.30	19.15

Il menù è articolato su 4 settimane ed è strutturato secondo le indicazioni dietetiche e con la presenza di menù personalizzati a seconda delle necessità.

## 11. SERVIZIO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

E' situato presso l'ufficio dell'assistente sociale, con lo scopo di dare informazioni chiare, precise ed utili a chi accede o telefona.

L'Ufficio è attivo tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 12,00 di tutti i giorni.

## 12. SERVIZIO TELEFONICO

E' possibile ricevere telefonate dall'esterno: il servizio di ricevimento della Struttura provvederà a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico più vicino alla persona ospite.

## 13. SERVIZIO LAVANDERIA

L' Azienda Speciale offre un servizio di lavanderia interna in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Giornalmente il servizio effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammento della biancheria personale dei residenti

Il lavaggio degli asciugamani, della biancheria piana, delle divise del personale, dei tendaggi e dei materassi viene affidato ad una ditta esterna.

## 14. SERVIZIO DI PULIZIA E DI SANIFICAZIONI AMBIENTALE

Il servizio attualmente diviso tra personale della struttura ed esterno è in fase di completa esternalizzazione.

## 15. L'ASSISTENZA RELIGIOSA CATTOLICA

La Casa di Riposo garantisce, agli ospiti che lo desiderino, l'assistenza religiosa offerta da un sacerdote di religione cattolica.

La struttura è dotata di una cappella nella quale viene celebrata la Santa Messa per i degenti e per chiunque volesse partecipare al rito con i seguenti orari:

Orario SS.Messe	alle ore
martedì	15.30
giovedì	15.30
sabato	15.30

## 16. IL VOLONTARIATO

Nel rispetto della normativa vigente in materia, l'Azienda Speciale favorisce e si avvale della collaborazione del volontariato, nel rispetto di adeguate garanzie di competenza ed impegno.

## 17. IL SILENZIO E LA TRANQUILLITA'

Per favorire il riposo non sono previsti rumori al primo e secondo piano dalle ore 13.30 alle 15.00 e dalle 21.00 alle ore 06.30.

Per non arrecare disturbo agli altri anziani preghiamo l'utente di evitare il più possibile rumori e di moderare il volume della radio e della televisione.

## 18. IL FUMO

Per disposizione di legge e soprattutto per il rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della Struttura.

## 19. COME SI ACCEDE AI SERVIZI

Il richiedente e/od i suoi familiari, possono visitare la struttura, previo appuntamento, anche prima di presentare la domanda di ingresso.

Modalità di richiesta di ospitalità:

### 19.1 la domanda:

Per l'accesso deve essere inoltrata richiesta di accoglimento, compilando un apposito modulo predisposto dall'Assl04 a disposizione presso l'ufficio dell'assistente sociale della Casa di Riposo o presso il Distretto sanitario di appartenenza.

La domanda, indirizzata al Presidente della Casa di Riposo, va presentata alternativamente all'ufficio amministrativo della Casa di Riposo o al Distretto sanitario di appartenenza.

Tutti i richiedenti possono inoltrare il modulo tramite posta, fax o personalmente.

Nella compilazione del modulo di domanda il richiedente può specificare le proprie preferenze in merito alle caratteristiche della stanza.

In questa prima fase di approccio alla struttura vengono organizzati incontri specifici con l'Assistente Sociale, ed il coordinatore sanitario per l'accompagnamento dell'eventuale ospite all'ingresso.

### 19.2 Accettazione ed ingresso

Per l'ingresso di un ospite nella struttura, oltre a seguire la graduatoria redatta in base ai succitati criteri, annotando pure i punteggi assegnati dall'U.V.M.D competente, si tiene presente la tipologia di posto libero e la situazione socio assistenziale del nuovo ospite. L'ingresso in struttura è subordinato all'inserimento dell'utente nella graduatoria unica e lo stesso deve essere utilmente collocato in base ai punteggi definiti in sede di UVMD

Al verificarsi della disponibilità del posto, la persona individuata come idonea all'ingresso viene prontamente invitata a confermare la propria disponibilità all'entrata e ad organizzare la stessa. In caso di difficoltà, l'utente può chiedere una proroga all'ingresso subordinata al parere del Presidente/Direttore di struttura.

Una volta accettato il posto, il richiedente ovvero i suoi familiari, prima dell'ingresso, è tenuto a:

- firmare l'atto di impegno al pagamento della retta di soggiorno ed al rispetto delle norme contenute nella presente Carta dei Servizi e nel Regolamento Generale dell'Azienda Speciale;
- presentare stato di famiglia e residenza in carta semplice (esente dall'imposta di bollo) e/o autocertificazione;
- presentare fotocopie di:
  - codice fiscale
  - tessera sanitaria
  - carta d'identità
  - esenzione dal ticket; firmare copia dell'informativa sulla privacy
- presentare certificato medico che attesti l'assenza da malattie acute o contagiose e da affezioni d'altra natura, tali da renderli inidonei alla convivenza nella comunità

L'ospite deve disporre di un corredo personale adeguato, contrassegnato dal numero di matricola, assegnato all'atto dell'ingresso.

Periodicamente gli operatori ed il personale addetto al guardaroba, per garantire il diritto al decoro dell'ospite, verificano l'integrità del suo corredo personale e l'eventuale necessità

di integrazione e sostituzione dei capi usurati da parte dei familiari.

L'ospite è libero di personalizzare la propria stanza a piacere, con qualche piccolo mobile e effetti personali, sempre tenendo conto delle esigenze del compagno di stanza, delle dimensioni della camera e delle necessità per le pulizie.

### 19.3 Unità Operativa Interna (U.O.I.)

L'Unità Operativa Interna (U.O.I.) costituisce momento fondamentale dell'organizzazione e si riunisce periodicamente.

Ha il compito di elaborare il piano assistenziale, terapeutico e riabilitativo individuale attraverso una valutazione multidimensionale dell'ospite, definizione degli obiettivi, formulazione di proposte di miglioramento della qualità della vita, programmazione degli interventi, verifica dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi. Fanno parte della U.O.I. le figure professionali individuate nella convenzione in essere con l'A.S.S.L. n. 04.

### 19.4 Ospiti privati non convenzionati

L'RSA ha adottato con deliberazione n. del un regolamento per l'accesso in struttura di ospiti in regime privato non convenzionato. Ad esso si rimanda per il regime ed i servizi previsti per tali soggetti.

## 20. RETTE

L'importo delle rette e la loro composizione vengono fissate dal Consiglio di Amministrazione della Casa di Riposo con un provvedimento che viene approvato entro il mese di dicembre per l'anno solare successivo e ha durata, di norma, pari ad un anno, fatta salva motivata revisione, a sensi di legge, nel corso dell'anno, ovvero decisione del Consiglio di Amministrazione di non addvenire all'adeguamento.

L'importo delle rette viene comunicato ai soggetti tenuti al pagamento in forma scritta: questi ultimi possono esercitare facoltà di recesso in qualsiasi momento, previo preavviso scritto di 15 giorni.

La retta va versata anticipatamente. Il pagamento delle rette va effettuato, entro il giorno 15 del mese a cui si riferisce, per mezzo di un versamento (bonifico, c/c) al Tesoriere dell'Ente.

In caso di morosità protratta nel tempo, cioè quando il pagamento non sia ancora avvenuto entro 30 giorni dal sollecito, la Casa di Riposo può deliberare la dimissione dell'ospite interessato con provvedimento del Consiglio di Amministrazione, garantendo un preavviso di 15 giorni.

La retta per ospiti non autosufficienti comprende:

- > progetti assistenziali individualizzati definiti dopo la valutazione multidimensionale dell'ospite,
- > assistenza infermieristica,
- > assistenza medica e specialistica
- > medicinali prescritti e presidi sanitari
- > igiene e cura della persona
- > vitto ed alloggio,
- > pulizia giornaliera della stanza;
- > corredo da letto;
- > lavaggio e stiratura di biancheria intima, lenzuola e asciugamani;
- > sostegno psicologico,

- attrezzature specifiche: materasso ad acqua, carrozzine per docce assistite, ecc.
- riabilitazione psico-fisica,
- interventi educativo-animativi,
- gite esterne,
- spese di trasporto per eventuali ricoveri e/o visite in ospedale;
- assistenza religiosa cattolica,

La retta non comprende:

- spese di medicinali, se sono fuori prontuario;

## 21. DIMISSIONI E ALLONTAMENTO DELL'OSPITE

L'ospite che desidera lasciare la Casa di Riposo deve darne comunicazione scritta, con preavviso di almeno 15 giorni, con dichiarazione presso la Direzione.

Il mancato preavviso comporta il pagamento dei 15 gg concordati

L'ospite può venire dimesso, con disposizione del Consiglio di Amministrazione, in caso di:

- mancato pagamento della retta protratto per oltre 15 giorni dopo il sollecito dell'Amministrazione;
- mancato rispetto delle regole di convivenza, come da Regolamento;
- incompatibilità con la vita comunitaria segnalata dall'U.O.I.

Le dimissioni avverranno in seguito all'accertamento di una della cause sopra descritte e con preavviso di 15 giorni.

## 22. RECLAMI

Gli utenti possono presentare reclami formali ed informali, verbali o tramite lettera, al Presidente o al Direttore dell'Ente.

## 23. LAVORO PER PROGETTI

Numerosi sono i progetti terapeutico-riabilitativi realizzati all'interno dell'organizzazione, ai quali l'anziano è libero di partecipare.

Ai progetti partecipano tutte le figure professionali in modo integrato e coordinato con riferimento all'Assistente sociale per l'area socio-educativa, all'Infermiere per l'area assistenziale-sanitaria e al Fisioterapista per l'area riabilitativa.

## 24. STANDARD DI QUALITA'

### 24.1 Lavoro per Progetti Individualizzati

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

### 24.2 Formazione del Personale

Il personale che lavora è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

Il personale partecipa a corsi di formazione allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare 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.

### 24.3 Sistemi Informativi Scritti

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale raccolti in appositi contenitori sono: protocolli, procedure, linee guida, circolari, piano di assistenza individualizzato, piano di lavoro.

Sono attualmente informatizzati, all'interno della cartella sanitaria informatizzata, il libro delle consegne socio assistenziali, mediche ed infermieristiche.

### 24.4 HACCP (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare)

La Casa di Riposo è in possesso del manuale previsto dal D. Lgs n.155/97 mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

E' stato affidato ad una ditta esterna certificata il servizio di controllo periodico del processo e l'analisi di campioni

### 24.1 Attuazione D.Lgs.81 del 2008

La Casa di Riposo ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo un idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone dell'immobile e il relativo documento di valutazione dei rischi.



A tutti i lavoratori viene data periodicamente informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

Nonché la Casa di Riposo si avvale di collaboratori esterni per la verifica periodica.

## 25. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:

- Uniformare tutti i sistemi informativi interni con i software Zucchetti al fine di una migliore condivisione delle informazioni;
- Riattivare dopo l'autorizzazione e l'accreditamento il Centro Diurno integrato;
- Collaborare per una maggior apertura al territorio aumentando l'integrazione tra Casa di Riposo, ASSLO4, Comune promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni.
- Trovare degli indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza.
- Effettuare indagini sulla soddisfazione degli ospiti, familiari e degli operatori mediante somministrazione di questionari, anche mediante il supporto di enti terzi quali Seniornet.

## 26. UFFICIO ASCOLTO DEL CLIENTE

Obiettivo della Casa di Riposo è quello di rendere il soggiorno dell'anziano il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo è stato istituito presso la Direzione dell'Ente l'Ufficio "Ascolto del Cliente", dove è possibile effettuare delle segnalazioni sui servizi ricevuti: i familiari o persone esterne possono compilare l'apposito modulo a disposizione presso l'URP, mentre i residenti possono contattare direttamente il Presidente e/o il Direttore .

Sarà cura della Direzione, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni entro il termine di 15 gg.

Le segnalazioni e suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi della Casa di Riposo alle aspettative del cliente.

## 27. ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEGLI OSPITI e/o FAMILIARI

Al fine di stabilire rapporti di solidarietà e reciproca comprensione, all'interno della Casa di Riposo, vengono istituiti i seguenti organismi rappresentativi degli ospiti e dei loro familiari:

1. l'Assemblea Generale
2. il Comitato Ospiti
3. il Presidente
4. il Segretario

### 1. Assemblea Generale

L'Assemblea Generale è costituita da tutti gli ospiti e da n.1 familiare di ciascun ospite o suo

rappresentante.

L'Assemblea elegge i membri del Comitato Ospiti.

Possono partecipare all'Assemblea, con diritto di parola, il Presidente dell'Azienda Speciale, il Consiglio di Amministrazione, il Direttore.

La convocazione avviene da parte del Presidente del Comitato.

L'Assemblea ha inoltre il compito di formulare pareri al Comitato stesso.

## 2. Comitato Ospiti

Il Comitato Ospiti, composto da n° 3 membri che eleggono al loro interno il Presidente e il Segretario verbalizzante, collabora con l'Istituzione per:

- la migliore qualità dei servizi resi e delle iniziative attivate dall'Azienda Speciale stessa;
- la tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie;
- la promozione di iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità di vita degli ospiti.

Il Comitato resta in carica per tre anni.

Possono partecipare alle riunioni, con parere consultivo, il Presidente o un Consigliere delegato, il Direttore e l'Assistente Sociale dell'Azienda Speciale o altri specialisti in base all'ordine del giorno.

## 3. Presidente

Il Presidente viene eletto tra i componenti del Comitato Ospiti, a maggioranza di voti, nella prima riunione.

Convoca e presiede l'Assemblea ed il Comitato Ospiti, del quale esercita funzione di rappresentanza.

## 4. Segretario

Il Segretario viene eletto tra i componenti del Comitato Ospiti, a maggioranza di voti, nella prima riunione.

Provvede alla tenuta dei verbali, della corrispondenza e alle incombenze decise dal Comitato e dall'Assemblea.

## 28. CAMPEGGIO COMUNALE SANTA MARGHERITA

Il Campeggio Comunale Santa Margherita si trova a pochi passi dal mare. L'ambiente è caratterizzato da dune sabbiose che disegnano percorsi tra il mare e la pineta.

La gestione e la direzione del Campeggio Comunale Santa Margherita sono effettuate dall'Azienda Speciale Don Moschetta.

Il Camping può ospitare fino a 900 ospiti, dispone di piazzole spaziose e ombreggiate, spiaggia privata attrezzata, servizio di bar, pizzeria, ristorante e market.

Soggiornare al Camping Caorle, vi darà la possibilità di visitare il centro storico di Caorle, effettuare piacevoli escursioni in bici, visitare la splendida Venezia, degustare le specialità culinarie del posto e molto altro.

**CASE MOBILI:** Immerse nel verde della magnifica pineta di Caorle, le case mobili del Camping Caorle hanno tutti i comfort di una casa fuori da casa, e tutti i vantaggi di un contesto unico, fronte mare e ombroso al tempo stesso. Le case mobili sono situate sia nella parte centrale del camping e nella zona più esterna, garantendo la vicinanza a tutti i servizi insieme a un'invidiabile privacy.

Ogni casa mobile è perfettamente attrezzata per accogliere comodamente 4 persone: fornita di stoviglie, lenzuola con un cambio settimanale, set per la pulizia, ha una bella terrazza

esterna nella quale rilassarsi e godersi la vacanza senza pensieri.

In uno spazio organizzato con razionalità trovano posto 4 posti letto - una camera matrimoniale ed una con due letti - una comoda cucina attrezzata e un'ampia dinette, oltre a un bagno con doccia:

le case mobili Elba del camping Caorle sono dotate di comfort come la cucina, il frigo, la TV, il climatizzatore e possono usufruire del wi-fi del Camping gratuitamente.

Le case mobili sono prenotabili per un minimo di una settimana di permanenza (da sabato a sabato) in media e alta stagione e per 3 notti in bassa stagione.

E' consentito l'accesso per una sola auto.

Gli animali sono ammessi esclusivamente nelle Case Mobili Pet.

**AREA AGILITY DOG:** il campeggio dispone di una zona interna riservata alle sgambate con gli amici a quattro zampe e dotata di giochi dedicati ai cani quali: dog high jump, saliscendi in legno, gioco ad anello.

**SERVIZI ACCESSORI:** la nostra struttura dispone inoltre di altri servizi dedicati quali:

Servizio di assistenza cinofila offerta da un educatore cinofilo e addestratore affiliato E.N.C.I. che si articola in area di sgambamento monitorata, dog walking e dog sitting per concludersi con la passeggiata educativa a 6 zampe.

Servizio convenzionato di ombrelloni spiaggia riservati anche agli ospiti con cani;

Servizio convenzionato di piscina, servita da due scivoli acquatici per i più piccoli, area tappeti elastici, piscina con palline, zona relax con servizio bar.

Servizio convenzionato di piscina con area solarium scoperta per i più grandi.

All'interno del campeggio troviamo un ristorante pizzeria, un piccolo market e un bazar.

## 29. MERCATO ITTICO

Il servizio di facchinaggio e vendita del pescato mediante personale astatore presso il Mercato Ittico, è ora gestito dall'Azienda Speciale Don Moschetta, in Riva delle Caorline ci si accinge quindi a respirare i sapori di un tempo, puntando sempre di più alla valorizzazione del bene pescato e subito messo a disposizione del consumatore.

Il nostro pescato si divide in:

**CROSTACEI** (scampo, moleche, masanete, granceola, gambero, mazzancolla, canocia, gambero, granchio blu).

**MOLLUSCHI** (capesante, canestrelli, ostriche, vongole, cozze, fasolari, polpo, calamaro, calamaretto, moscardino, seppia, seppiolina, zotolo, bullo o murice).

**PESCI** (branzino, orata, occhiata, mormora, ombrina, leccia, sarda, alice, sarago, tracina, gallinella, triglia di scoglio, triglia di fango, razza, rombo, rombo liscio o soaso, sogliola, sugarello).

La pesca viene effettuata per il tramite di reti da posta e reti da traino.

Il Mercato Ittico fornisce la possibilità di vendita del pescato grazie a 7 postazioni ricavate all'interno, è attivo inoltre il servizio di fornitura ghiaccio.

In questo modo si raggiunge l'obiettivo, dell'amministrazione comunale, di promozione del prodotto ittico a Km zero. Ciò ha delle ricadute positive sia in termini economici che turistici, aiutandoci a promuovere l'immagine della nostra città come località non solo legata al mare ed alla spiaggia, ma anche alle tradizioni, alla pesca ed all'enogastronomia.

### 30. VERDE PUBBLICO

La Carta dei servizi è un documento che integra il contratto generale di servizio, attraverso il quale vengono disciplinati i rapporti tra il Comune di Caorle e l'Azienda Speciale Don Moschetta e definiti i rispettivi diritti ed obblighi. In virtù di tale contratto L'Azienda Speciale provvede allo svolgimento delle attività e degli adempimenti amministrativi connessi alla gestione del verde pubblico, per lo sfalcio dell'erba nelle frazioni di Ottava Presa, Cà Cottoni, Cà Corniani, San Giorgio di Livenza; lo sfalcio dei cigli strada nelle frazioni di Ottava Presa, San Giorgio di Livenza, San Gaetano, Marango; il diserbo dei marciapiedi in Caorle capoluogo e nelle frazioni di Porto Santa Margherita, Ottava Presa, San Giorgio di Livenza e Sansonessa); si occupa di sviluppare le relazioni con i diversi enti e le diverse organizzazioni territoriali, nonché di gestire e sviluppare i rapporti con i cittadini - utenti.

La Carta della Qualità dei Servizi viene aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato.

Il servizio di gestione del verde pubblico è svolto nel rispetto dei seguenti

Principi:

#### EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

L'erogazione del servizio è ispirata ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di equità assicurando parità di trattamento a tutti i cittadini e garantendo, inoltre, il rispetto della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione o lingua. Nell'erogazione del servizio l'Azienda Speciale garantisce che i comportamenti del personale nei confronti dei cittadini siano ispirati a criteri di imparzialità, obiettività e neutralità.

#### QUALITÀ E SICUREZZA

L'Azienda Speciale si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'utente non solo

nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti e che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino.

#### CONTINUITÀ

L'Azienda Speciale si impegna ad erogare il servizio in maniera continua, regolare e senza

interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà dell'Azienda Speciale (impedimenti di terzi, eventi naturali, assemblee e scioperi).

L'azienda si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione, sia pubblici e sia privati, e limitando al minimo necessario i tempi che dovessero crearsi per il disservizio. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del proprio personale, evidenziando le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati anche d'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

#### PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

Ogni utente, singolarmente o tramite associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, secondo le modalità previste dalla legge 241/90 (aggiornata con le modifiche introdotte dalla legge 15/2005 e dalla legge 80/2005 - "Nuove

norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi") e del DPR 184/06 e dall'apposito regolamento aziendale.

L'utente può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'Azienda Speciale si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente garantendo risposte chiare e tempestive. Le valutazioni fornite dal cliente e dalle associazioni di categoria saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità del servizio.

#### CHIAREZZA

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

#### TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'Azienda Speciale si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento 2016/679 consentendo l'esercizio dei diritti previsti.

Da parte Sua, il cliente/utente, qualora ritenga necessario tutelare il trattamento dei propri dati, potrà comunque esercitare i diritti di accesso, rettifica, ecc., di cui al Regolamento 2016/679.

#### EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'Azienda Speciale si impegna a proporre continui miglioramenti del livello di efficacia e

del grado di efficienza del servizio, adottando le necessarie soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali economicamente sostenibili, nel rispetto dei principi di salvaguardia dell'ambiente, e promuovendo attività di formazione ed informazione continue del proprio personale

#### QUALITÀ, TUTELA DELL'AMBIENTE E SOSTENIBILITÀ

Nell'espletamento delle proprie attività l'Azienda Speciale garantisce un sistema di gestione della qualità ed un sistema di gestione ambientale per migliorare il proprio servizio e garantire la

soddisfazione dell'utente. L'Azienda speciale si impegna anche a rispettare l'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte e ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse ed a prevenire dispersioni in aria, acqua o suolo che possano danneggiare la salute e l'ambiente stesso.

Le ditte che svolgono attività per conto dell'Azienda Speciale hanno l'obbligo di sottostare ai medesimi standard di qualità dell'Azienda stessa. Inoltre l'Azienda Speciale fornisce proprie istruzioni operative e ambientali, nonché eroga la formazione a tutti gli addetti che svolgono la propria attività nel territorio servito.

l'Azienda Speciale si impegna inoltre a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità. Tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative per ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale ed energia.

## CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO ED AMBITI DI INTERVENTO

L'Azienda Don Moschetta è affidataria del servizio di gestione e relativa manutenzione ordinaria e straordinaria a regola d'arte del verde e delle alberature, siepi ed arbusti esistenti in parchi, giardini pubblici. Le zone interessate dal servizio sono:

- Località di Cà Corniani;
- Località di Cà Cottoni;
- Frazione di S. Giorgio di Livenza;
- Frazione di Porto Santa Margherita;
- Località di San Gaetano;
- Località di Ottava Presa;
- Località Marango;
- Strade comunali sia interne che esterne ai predetti centri abitati, comprese le piste ciclopedonali;
- Tratti di Strade Provinciali nelle immediate vicinanze ai predetti centri abitati.

Le attività di manutenzione del verde consistono:

nello sfalcio senza raccolta delle aree verdi e dei parterres - spartitraffico è eseguito con mezzi meccanici, comprende la rifilatura dei bordi, il debordo dei cordoli, delle scoline, degli spazi circostanti gli arredi e le alberature presenti, la rifinitura della base delle recinzioni;

nel taglio di cigli e scarpate senza raccolta di erba e vegetazione è effettuato in modo meccanico o a mano, è compreso il servizio di segnalazione, pulizia dei margini della strada e della posta ciclabile e l'allontanamento del materiale di risulta;

nella potatura di siepi su due/tre lati, la rimonda (asportazione totale dei rami secchi, morti e nascenti spontanei di altre specie infestanti); nella potatura di contenimento annuale di latifoglie sempreverdi (*Quercus ilex*), nella potatura di Pini su parchi e giardini;

nel diserbo meccanico e/o scerbatura eseguito con decespugliatore o altro attrezzo manuale su marciapiedi, aree pavimentate .

## 31. PARCHEGGI ON STREET ED OFF STREET

### FATTORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

#### 1. IL PERSONALE

L'azienda speciale Don Moschetta è dotata di tre ausiliari del traffico, di cui due di lunga esperienza, che si articolano in presenza sul territorio per la gestione tecnica ed operativa dei parcheggi on street ed off street dati in affidamento in house da parte del Comune di Caorle. Il personale è formato ed incaricato dal servizio di polizia locale del comune di Caorle ed affidatario del potere di emettere sanzioni ed effettuare controlli e segnalazioni nelle aree date in gestione. Gli ausiliari sono riconoscibili per la divisa, riportante i colori di riferimento in uso presso il comando di Polizia Locale. Utilizzano per gli spostamenti biciclette elettriche, macchine aziendali oppure a necessità si spostano a piedi. Il loro ufficio di riferimento si trova al primo piano del Mercato ittico comunale in Riva delle Caorline.

#### 2. GESTIONE, ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E SISTEMI DI PAGAMENTO

Con riferimento ai parcheggi riservati, l'Azienda garantisce il servizio di custodia e guardiania del parcheggio pubblico di Via dell'Astese, del parcheggio Rio e dell'area retrostante il Pronto Soccorso, nonché della gestione del parcheggio pubblico riservato di Via Ferrara. Nello specifico, l'appalto concerne il servizio per la completa gestione, approntamenti ed installazione, nonché rimozione di tutte le apparecchiature o strutture provvisorie, l'ordinaria manutenzione nessuna esclusa nelle aree destinate al servizio, nel rispetto della vigente normativa anche di nuova promulgazione, riguardante la tutela e la salvaguardia delle piantagioni in genere, nonché in ottemperanza a tutte le disposizioni relative alla salvaguardia della sicurezza, incolumità ed igiene pubblica, sulla tutela dall'inquinamento e a quanto previsto dal vigente Codice della Strada e dal suo Regolamento di Esecuzione:

- a. Pulizia e sfalcio cigli e pavimentazioni stradali;
- b. Spazzamenti e smaltimento dei materiali di risulta;

#### Manutenzione aiuole a verde e alberature

L'Azienda si occupa in tali aree anche della pulizia e sfalcio dei cigli e delle pavimentazioni, con Frequenza: Settimanale.

Il servizio prevede lo sfalcio dell'erba con decespugliatore o con trattore munita di barra e/o trinciasarmenti lungo le cunette e i bordi della strada su entrambi i lati, l'estirpazione dei vegetali dai muri di contenimento limitrofi, lo sfoltimento delle fronde che ostacolano il transito degli automezzi.

Il servizio sopracitato deve prevedere il taglio dell'erba a raso per una larghezza minima di metri 1,00, l'asporto immediato di questa, oltre a eventuali rifiuti ivi abbandonati, la rimozione dei vegetali e delle ramaglie eliminati nonché l'asporto della cortice e del materiale di ingombro dalle cunette di scolo delle acque meteoriche delle strade. Eventuali prodotti di risulta di dette operazioni, finiti sui marciapiedi, griglie, canalette o sulla carreggiata stradale, devono essere prontamente rimossi, a carico dell'affidataria.

Nei luoghi ove non sia possibile l'impiego di macchine, il lavoro sarà eseguito a mano con falci o con decespugliatori a motore, muniti di fili radenti di nylon.

L'affidataria dovrà asportare i prodotti di risulta dalle operazioni di sfalcio, pulizia dei muri di contenimento e sfoltimento delle fronde e provvedere al trasporto e smaltimento in discarica autorizzata a proprie spese.

Prima di eseguire qualsiasi intervento, l'affidataria è tenuta a provvedere alla raccolta di materiali estranei (carta, plastica, sassi, ecc.) presenti.

È fatto assoluto divieto all'affidataria di bruciare qualsiasi materiale di risulta sul posto di lavoro.

L'affidataria è obbligata a ripristinare ogni attrezzatura di qualsiasi genere presente sul terreno, che dovesse essere rimossa o danneggiata nel corso dell'esecuzione dei servizi.

Eventuali danni a piante presenti, dovranno essere rifusi all'ente appaltante, comprese le eventuali sostituzioni di piante od arbusti irrimediabilmente danneggiati da azioni derivanti dallo sfalcio.

Eventuali danni dovuti a cattiva esecuzione dei lavori (scoticamento del manto erboso, moria di piante formanti siepi o gruppi di arbusti) dovranno essere prontamente ripristinati dall'affidataria a sua cura e spese.

Con riferimento ai parcheggi a pagamento on street, il servizio ha per oggetto il servizio di gestione dei parcheggi a pagamento non custoditi in Caorle capoluogo e nelle località di Porto S. Margherita e Duna Verde.

Nello specifico, l'affidamento in "house" a favore dell'Azienda Speciale "Don Moschetta", comprende l'esecuzione delle prestazioni inerenti la gestione dei parcheggi a pagamento "zone blu", alla messa in opera dei parcometri nelle zone suddette e alla loro relativa manutenzione ordinaria e straordinaria in modo da garantire il corretto funzionamento per tutto il periodo di affidamento, all'assunzione del personale necessario allo svolgimento dei controlli, per il rilascio degli abbonamenti, per lo scassetamento e funzionamento dei parcometri e, in generale, per lo svolgimento di tutte quelle attività meglio descritte negli articoli di seguito riportati.

L'Azienda Speciale "Don Moschetta", perciò, predispone una efficiente e razionale organizzazione con mezzi ed attrezzature adeguate e maestranze specializzate e usando tutti gli accorgimenti tecnici e pratici in funzione delle condizioni stagionali e di ambiente.

L'Azienda Speciale "Don Moschetta" provvede a sue spese a tutte le incombenze miranti ad evitare possibili danni alle strutture ed a terzi, restando in ogni caso unica responsabile delle conseguenze di ogni genere, che derivassero dalla insufficiente perizia, scarsa diligenza e/o controllo posto nel sorvegliare l'operato dei dipendenti, ad esclusione di eventuali ordini di servizio impartiti da parte degli uffici comunali in particolare ai sensi degli art.12 e ss. del codice della strada.

Nell'esecuzione di tutti i servizi e prestazioni l'Azienda Speciale "Don Moschetta" procede in modo da impedire danni alle cose, restando, responsabile di eventuali danni alle persone, ed obbligata anche a provvedere al risarcimento delle eventuali spese derivanti dal danneggiamento di attrezzature, arredi, pavimentazioni, ecc., esistenti sulle piazze, strade e vie pubbliche, a causa di mancata sorveglianza od imperizia.



L'Azienda inoltre tratta con la dovuta riservatezza le informazioni relative alle situazioni soggettive delle persone inserite nell'attività lavorativa, nonché la riservatezza delle informazioni riferite a persone o enti che fruiscono delle prestazioni oggetto del presente affidamento; pertanto, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 679/16 (GDPR), si informa che i dati personali inerenti cittadini/utenti/ditte vengono trattati nell'esercizio di pubblici poteri, sia in forma cartacea che con strumenti elettronici, per gestire gli adempimenti istruttori ed amministrativi previsti dal presente affidamento e per finalità di verifica autocertificazioni, pubblicazione in albo pretorio o amministrazione trasparente e per archiviazione e conservazione entro i tempi previsti dalla legge; i trattamenti sopra descritti sono leciti ai sensi dell'art. 6 comma 1, lett. C ed E GDPR - in quanto necessari per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento e/o per l'esecuzione di un compito connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare. Titolare del trattamento dei dati è l'Azienda Speciale Don Moschetta; responsabile interno del trattamento dei suoi dati è il Direttore dott.ssa Raffaella Barro; gli interessati possono esercitare in ogni momento i diritti previsti dal GDPR; i dati di contatto del Responsabile della Protezione dei dati (DPO), nonché il modello completo di informativa sono disponibili presso l'Ufficio scrivente e pubblicati sulla sezione privacy del sito web aziendale;

Viene inoltre garantito il rispetto delle norme nazionali e regionali relative all'attività oggetto del contratto stesso.

### 3. INFORMAZIONE E VENDITA

L'Azienda Speciale Don Moschetta ha istituito uno sportello dedicato per il rilascio o il rinnovo degli abbonamenti dei parcheggi presso gli uffici amministrativi siti al primo piano del mercato ittico comunale in Riva delle Caorline n. 8

Lo sportello sarà attivo nel seguente orario (che può subire variazioni di stagione in stagione, debitamente pubblicati sul sito internet aziendale alla sezione dedicata ai parcheggi comunali):

MERCOLEDI' dalle ore 14.00 alle ore 17.00

Si segnala che è altresì possibile richiedere o rinnovare l'abbonamento mediante procedura on-line, attraverso il sito [www.donmoschetta.it](http://www.donmoschetta.it) alla sezione abbonamenti strisce blu, senza necessità di recarsi allo sportello.

Per ulteriori informazioni e/o segnalazioni ci si può rivolgere al seguente numero +39 392 9235063.

### 4. ASSISTENZA

Si fa riferimento al numero di cellulare di cui sopra; in caso di necessità l'ausiliario in turno sarà reperibile per la risoluzione di qualsiasi problematica di pagamento della sosta sia per i parcheggi on street che per i parcheggi off street.

## 5. ORARI DI FUNZIONAMENTO DEI PARCHEGGI E DELLE AREE DI SOSTA

Si comunica che le tariffe applicate per il servizio possono subire variazioni in base alle politiche attuate dal Comune di Caorle. Si rimanda pertanto alle vigenti delibere comunali che stabiliscono le tariffe dei servizi affidati all'Azienda. Attualmente è in vigore la delibera n.123 del 16/05/2024

## 7. LIVELLI E CONDIZIONI TARIFFARIE AREE SERVITE DA PARCOMETRO E PARCHEGGI RISERVATI

Il prezzo degli abbonamenti è il seguente:

- **A/1, A/2, A/3:** per i soli residenti intestatari dei veicoli, titolari di attività o associazioni con sede a Caorle, **euro 100,00** (validità annuale dal giorno 01/04 dell'anno in corso al giorno 31/03 dell'anno successivo). Possono essere inserite 2 targhe di auto intestate al richiedente residente nel comune di Caorle o a soggetto convivente. Nei casi A2 e A3 i veicoli devono essere intestati alla società/associazione con sede a Caorle o a soci della stessa ;
- **B,** per i dipendenti di attività con sede a Caorle, **euro 150,00** (validità annuale dal giorno 01/04 dell'anno in corso al 31/03 dell'anno successivo). Possono essere inserite due targhe di auto intestate al richiedente o a soggetto convivente;
- **C1:** per proprietari, affittuari, usufruttuari o comodatari di immobili situati nel comune di Caorle (non residenti), **euro 250,00** (validità stagionale, dal giorno 01/04 al 15/10 dell'anno in corso). Possono essere inserite 2 targhe di auto intestate al richiedente o a soggetto convivente ;
- **C2:** per proprietari, affittuari, usufruttuari o comodatari di immobili situati nel centro storico del Comune di Caorle (non residenti), **euro 350,00** (validità annuale dal 01/04 al 31/03 dell'anno successivo). Possono essere inserite 2 targhe di auto intestate al richiedente o a soggetto convivente;
- **C3:** per strutture ricettive quali B&B, Hotel, affitta appartamenti/camere, campeggi, **euro 220,00** (validità stagionale, dal 01/04 al 15/10 dell'anno in corso). Tale tipologia di abbonamento non prevede l'indicazione di targhe, bensì solo il nome della struttura di riferimento.
- **D:** per dipendenti del comune di Caorle o dell'azienda Speciale Don Moschetta, **euro 50,00** (validità annuale dal 01/04 dell'anno in corso al 31/03 dell'anno successivo). Possono essere inserite 2 targhe di auto intestate al richiedente o a soggetto convivente;
- **E:** residenti nel comune di Caorle, dipendenti di attività con sede a Caorle, euro 0, utilizzabile solo in piazzale mercato tranne il sabato dalle ore 08.00 alle ore 16.00 (validità stagionale, dal 01/04 al 15/10 dell'anno in corso) Possono essere inserite 2 targhe di auto intestate al richiedente o a soggetto convivente.

## 8. TOTALE DEGLI STALLI SERVITI

Il numero complessivo di stalli blu nel territorio di Caorle, Porto Santa Margherita e Duna Verde gestito dall'Azienda Speciale Don Moschetta è pari a n. 4.011,00 dei quali una parte è riservata ai possessori di abbonamento e una parte riservata per le attività turistico/ricettive.

## 32. MENSA SCOLASTICA

### **Cos'è**

La ristorazione scolastica è un «servizio a domanda individuale», attraverso il quale si forniscono i pasti a tutti gli alunni che frequentano le scuole dell'infanzia e le scuole primarie del Comune di Caorle. Il Servizio Ristorazione Scolastica garantisce un costante controllo ed un monitoraggio continuo sulla salubrità e sulla qualità dei pasti.

Tale servizio viene effettuato per le scuole dell'infanzia in economia con personale del Comune di Caorle mentre per le scuole primarie tramite l'Azienda Speciale Don Moschetta di Caorle che cura la preparazione di pasti, trasportati con mezzi e contenitori atti a mantenere la giusta temperatura.

La stessa Azienda Speciale è incaricata della distribuzione dei pasti nelle sedi di refezione in collaborazione con il personale ausiliario dell'Istituto Comprensivo A. Palladio di Caorle.

### **A chi si rivolge**

A tutti gli alunni che frequentano le scuole dell'infanzia e le scuole primarie del Comune di Caorle, ed al centro estivo comunale. Su espressa autorizzazione del Comune, possono essere soddisfatte altre richieste da plessi scolastici comunali.

### **Come accedere al servizio**

La Richiesta di iscrizione al servizio per l'a.s. 2023/2024 si presenta online in base alle indicazioni pubblicate nel sito del Comune di Caorle. Link al portale <https://caorle.ecivis.it>. Ogni scuola provvede a comunicare quotidianamente il numero dei pasti che dovranno essere forniti nella giornata, sulla base delle richieste degli utenti, indicando il numero dei pasti per gli alunni e il numero dei pasti per gli adulti.

Le eventuali istanze fuori termine vengono gestite direttamente dal Comune di Caorle con apposita modulistica.

La richiesta di dieta speciale si presenta tramite il portale servizi scolastici.

La richiesta di tariffa agevolata si presenta tramite il portale servizi scolastici.

### **Cosa serve**

Per la Richiesta di iscrizione bisogna avere a disposizione:

- i dati anagrafici e il codice fiscale del minore,
- la denominazione della scuola, nonché la classe e la sezione, frequentata dal minore,
- i dati anagrafici, il codice fiscale e l'iban del genitore pagante.

Per la Richiesta di dieta speciale per motivi di salute è necessario allegare la scansione del certificato medico con l'elenco degli alimenti da escludere dall'alimentazione. Per il ritorno a dieta libera è necessario allegare la scansione del certificato medico.

I nuclei con almeno due figli iscritti al servizio di ristorazione scolastica possono usufruire della tariffa agevolata, richiedendola mediante modulistica apposita messa a disposizione dal Comune di Caorle.

### Costi

Il costo del servizio di ristorazione scolastica a carico delle famiglie è determinato in:

euro 3,50 a pasto per alunno residente - scuola statale dell'infanzia

euro 3.50 a pasto per alunno residente - scuola statale primaria

Per scuole nidi, scuole d'infanzia non statali e superiori il costo è riassunto nella tabella sottostante:

PROPOSTA COSTO BUONI PASTO 2024-2025	
COSTO TOTALE SINGOLO PASTO ASILO NIDO	€ 5,68
COSTO TOTALE SINGOLO PASTO SCUOLA DELL'INFANZIA	€ 6,01
COSTO TOTALE SINGOLO PASTO SCUOLA SUPERIORE	€ 6,60

### Tempi e scadenze

La Richiesta di dieta speciale e la Richiesta tariffa agevolata vanno presentate al Comune prima dell'avvio del servizio di refezione. Tempi di conclusione del procedimento: 30 giorni dalla data di registrazione al Protocollo.