



**Fondazione I.R.P.E.A.**

Istituti Riuniti Padovani  
di Educazione e Assistenza

# *Carta dei Servizi*

## Casa S. Caterina

---

2009 - 1<sup>a</sup> edizione

# Indice

## Presentazione

### La Fondazione IRPEA

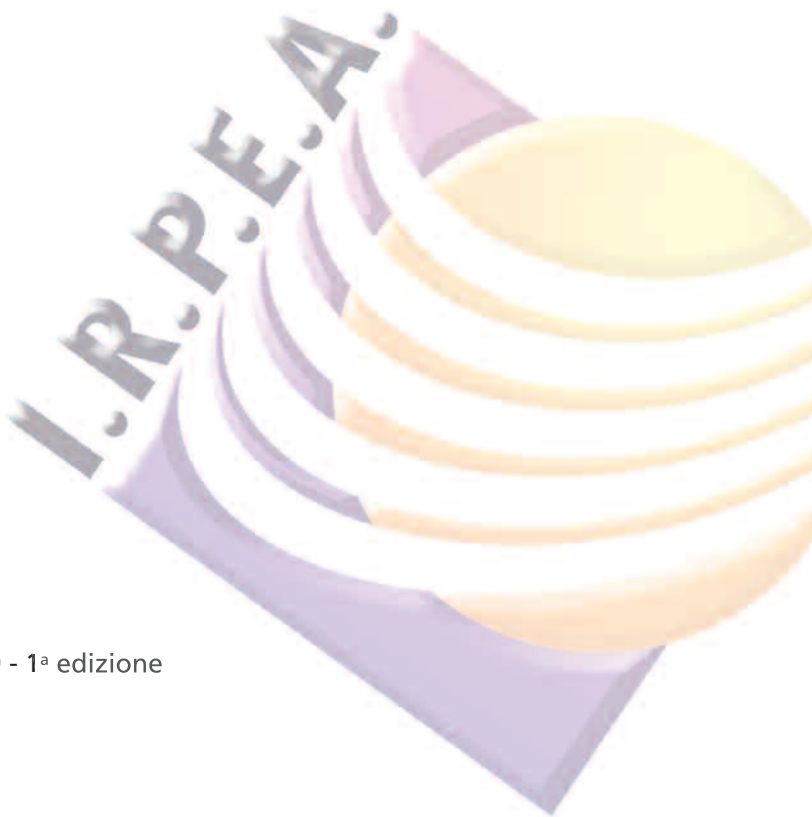
<b>1.</b> La sua storia.....	5
<b>2.</b> ... e i suoi valori.....	7
<b>3.</b> Il servizio amministrativo.....	8
<i>Area affari generali e risorse umane</i> .....	8
<i>Area economico finanziaria e patrimoniale</i> .....	8

### Casa S. Caterina

<b>1.</b> Le strutture della Casa.....	11
<b>2.</b> Come si accede alla Casa.....	11
<b>3.</b> Come funziona la Casa.....	12
<i>Le attività</i> .....	12
<i>Le tariffe e le modalità di pagamento</i> .....	13
<i>L'assetto organizzativo</i> .....	14
<i>I rapporti con l'esterno</i> .....	14
<b>4.</b> Segnalazioni e reclami.....	15
<b>5.</b> La valutazione della Casa .....	15

### Organigramma

*Carta dei Servizi*  
*Casa S. Caterina*



2009 - 1ª edizione



## LA CARTA DEI SERVIZI NELLA FONDAZIONE IRPEA

La situazione attuale pone alle organizzazioni che si occupano di servizi alla persona domande pressanti di qualificazione degli interventi e delle organizzazioni, in modo da garantire efficacia nelle risposte, trasparenza nel funzionamento, parità di trattamento tra i destinatari degli interventi.

Partendo da questo assunto La Fondazione IRPEA ha deciso di investire le proprie risorse nell'adozione della Carta dei servizi, all'interno di un più ampio percorso di qualificazione e innovazione dei propri servizi.

Con la Carta, la Fondazione IRPEA vuole assicurare e promuovere l'incontro delle responsabilità e delle risorse dei diversi attori impegnati nell'erogazione dei servizi e delle persone che ne fruiscono.

Il risultato è uno strumento di informazione, partecipazione e tutela frutto di un percorso condiviso di analisi e qualificazione dell'operato della Fondazione nei suoi diversi ambiti di intervento che ha coinvolto gli organismi direzionali e di gestione, gli operatori, i destinatari degli interventi e i loro familiari.

Nella Carta trovano spazio e valorizzazione gli elementi valoriali, di contenuto e di processo che IRPEA assume come caratterizzanti e qualificanti il proprio servizio, in conformità alle finalità statutarie perseguite.

*Il Direttore Generale*

*Il Presidente*



# La Fondazione Irpea

## 1 La sua storia

La Fondazione IRPEA nasce come Ipab (Istituzione pubblica di assistenza e beneficenza) nel 1985, con decreto regionale n. 385 del 24.04.1985, dalla fusione di altre tre IPAB, già antiche Opere Pie: i "Pii Conservatori S. Caterina, Soccorso e Gasparini" (1576), i "Pii Istituti S. Rosa e Vanzo" (1598-1743) e l'"Istituto Camerini Rossi" (1869). Al fine di salvaguardare l'integrità dei patrimoni e il proseguimento delle finalità istituzionali, il Vescovo di Padova era il Presidente delle suddette Opere Pie, diventate Ipab a seguito della legge Crispi del 1890.

La creazione nel 1985 di un'unica struttura gestionale sotto l'acronimo IRPEA ha consentito lo sviluppo di potenzialità prima disperse e ha segnato l'avvio di una lunga e importante opera di risanamento economico, di riqualificazione operativa e ha consentito di porre nuovi obiettivi e prospettive di servizio più rispondenti alle attuali esigenze. La complessità è forse il dato più evidente dell'attuale struttura gestionale della realtà IRPEA.

In seguito alla successiva legislazione nazionale e regionale, l'IRPEA avvia l'iter di trasformazione in Fondazione, tornando così alla sua origine privata. Il processo si è concluso il 31.12.2003 attraverso tre passaggi:

- il decreto regionale n. 128 del 31.10.2003 di depubblicizzazione dell'ente;
- l'atto pubblico di costituzione e approvazione del nuovo statuto del 28.11.2003;
- il decreto regionale del 31.12.2003 di iscrizione nel Registro regionale delle persone giuridiche al n. 223.

La Fondazione è di ispirazione cristiana e non ha fini di lucro; essa continua le tradizioni e le finalità delle antiche istituzioni originarie.

Attualmente i servizi offerti dalla Fondazione IRPEA raggiungono un'utenza di circa 1.000 persone, con risposte di servizio diversificate: assistenza alle persone con disabilità; scuole

dell'infanzia e nidi integrati, scuola primaria, formazione professionale con corsi diurni e serali, residenze per studenti universitari, ospitalità a donne lavoratrici e a parenti di malati ricoverati presso gli Ospedali di Padova.

Nonostante la trasformazione dell'ente in Fondazione, di fatto sono state mantenute le stesse finalità di servizio con la consapevolezza dell'identità e dell'appartenenza ad uno sforzo antico di attenzione e di servizio alle persone, che si concentra sull'educazione e sulla formazione per i più piccoli e per i giovani e sull'assistenza e accoglienza per chi è in difficoltà o in situazione di bisogno.

La centralità delle persone da assistere e accompagnare e le esigenze dei servizi trovano risposte positive nella professionalità e umanità del personale.

Infatti, la risorsa vitale della Fondazione IRPEA è data dalla disponibilità e dalla professionalità del personale dipendente e dalla dedizione delle Congregazioni religiose che sono presenti all'interno dell'ente in alcuni dei servizi più delicati che questo propone.

Una preziosa risorsa è anche costituita dall'ampia rete di relazioni, collaborazioni, interazioni che nascono dall'operare dell'IRPEA, con il coinvolgimento di chiesa locale, famiglie, volontariato, soggetti istituzionali, economici, associativi. L'insieme di tale operare e la sua qualità costituiscono il contributo che la nuova Fondazione vuole sempre di più e meglio offrire al bene della comunità.



## 2 ... i suoi valori

Il **valore cardine** a cui sono ispirati tutti i servizi della Fondazione IRPEA è la **centralità della persona**, che significa, con riferimento ai diritti universali dell'uomo, riconoscere la persona come soggetto portatore di diritti e di doveri in quanto essere umano. In quest'ottica, la relazione di aiuto si costruisce nell'accoglienza, nel rispetto dell'unicità delle storie, nella solidarietà. I servizi alla persona svolgono una funzione educativa ponendo la persona al centro della progettazione e della realizzazione delle attività di servizio, con la consapevolezza che il benessere individuale non può essere disgiunto dal sistema di relazioni primarie, parentali e comunitarie in cui essa è inserita.

L'**organizzazione dei servizi** è **coerente con la finalità** espressa nello **Statuto** della Fondazione IRPEA e **con la sua storia**.

Questo significa investire e **ottimizzare le risorse** in attività che garantiscano il benessere e la dignità della persona, **in un'ottica di sostenibilità e coerenza tra risorse economiche e qualità dei servizi offerti**, sia in termini di efficienza che di efficacia.

Attività di monitoraggio del lavoro svolto e valutazione della qualità dei servizi offerti costituiscono un elemento fondamentale che qualifica l'approccio della Fondazione IRPEA nello svolgimento delle proprie iniziative di utilità sociale.

La consapevolezza della **dimensione relazionale e di reciproca interdipendenza** che intercorre **tra i destinatari dei servizi e l'efficacia dei servizi stessi** si traduce nella necessità di approcci personalizzati, multidimensionali e pluridisciplinari in grado di assicurare la continuità degli interventi e l'integrazione delle professioni che operano a servizio delle persone.

Gli operatori, ognuno per il ruolo che gli è proprio, perseguono con **responsabilità** le finalità della Fondazione, in un'ottica di collaborazione, condivisione delle decisioni e **partecipazione**. La **professionalità** e la **competenza** degli operatori, intese sia come conoscenze tecniche specifiche, ma anche come capacità individuali socio-relazionali affinate con l'esperienza, vengono sviluppate attraverso percorsi di aggiornamento e formazione che richiedono adeguati investimenti e tempi dedicati.

### 3 Il servizio amministrativo

Ferma restando l'unità giuridica e amministrativa della Fondazione, la sua struttura organizzativa si compone del servizio amministrativo e dei servizi caratterizzanti la Fondazione.

Il servizio amministrativo supporta i settori/servizi garantendo un'ordinata gestione, un'omogeneità e razionalizzazione degli interventi.

Il servizio amministrativo è strutturato in due macro-aree: area affari generali e risorse umane e area economico finanziaria e patrimoniale. L'attività di ogni area è coordinata da un Capo area che assume ogni determinazione necessaria alla sua organizzazione e gestione in base alle indicazioni del Direttore Generale.

#### *Area affari generali e risorse umane*

- Provvede alla segreteria generale e al coordinamento degli atti amministrativi;
- esplica l'attività istruttoria di supporto per la programmazione e l'indirizzo della politica del personale della Fondazione;
- assicura tutti gli adempimenti amministrativi (retributivi, fiscali, previdenziali) relativi al rapporto di lavoro;
- predispone i dati economici necessari per ogni opportuna valutazione in sede di rinnovo dei contratti collettivi.

#### *Area economica finanziaria e patrimoniale*

- Provvede a tutte le registrazioni contabili necessarie per la redazione del Bilancio, registra la prima nota dei movimenti contabili; gestisce la contabilità fiscale e la contabilità dei crediti della Fondazione;
- riscuote proventi e corrispettivi;
- accerta la congruenza delle richieste formulate dai settori/servizi rispetto a quanto previsto dai budgets;
- provvede all'approvvigionamento di derrate, beni e servizi ed attrezzature necessarie ai servizi.

All'interno di quest'area trova collocazione l'Ufficio Tecnico che ha la responsabilità degli adempimenti tecnici della gestione del patrimonio.

Gli uffici dei servizi amministrativi si trovano presso la sede legale della Fondazione, in via Beato Pellegrino 155 a Padova e operano, di norma, con il seguente orario:

- lunedì e venerdì dalle 8.00 alle 14.00;
- martedì, mercoledì e giovedì: dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00.





# Casa S. Caterina

## 1 Le strutture della Casa

Casa S. Caterina è situata a 200 mt. dal Polo ospedaliero di Padova in **Via Cesare Battisti al n. 247**. Il servizio di segreteria amministrativa è operativo di norma dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 19.00. Per informazioni e/o prenotazioni i recapiti sono: telefono numero 049.8758395 – fax 049.8787296 – mail: [serviziospitalita@irpea.it](mailto:serviziospitalita@irpea.it).

La Casa è dotata di camere singole e di camere doppie con bagno; gli spazi comuni sono costituiti da una sala colazioni, una sala TV, un locale lavanderia e un soggiorno. All'interno della struttura è possibile parcheggiare.

I locali sono stati ristrutturati secondo quanto richiesto dalle norme sulla prevenzione degli incendi ed igienico-sanitarie.

La Casa si trova a 200 mt. dal polo ospedaliero e dista dalla stazione 15 minuti a piedi.

È facilmente raggiungibile dai mezzi pubblici.

## 2 Come si accede alla Casa

La prenotazione viene effettuata telefonicamente con la referente della Casa. All'arrivo è prevista la compilazione dell'apposito "Modulo di Accoglienza" con la consegna della documentazione richiesta (carta d'identità e codice fiscale) e della copia del Regolamento di Ospitalità del servizio.

Ai fini della Privacy tutti i dati sono trattati come previsto dal D.Lgs. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

### 3 Come funziona la Casa

#### *Le attività*

Casa S. Caterina è sorta per offrire ospitalità ai parenti dei degenti degli ospedali di Padova, e non solo: infatti è luogo di accoglienza anche per i pellegrini che intendono visitare la città. La permanenza può essere di pochi giorni come pure per lunghi periodi. Il servizio comprende la prima colazione, il cambio biancheria, il servizio di pulizia giornaliero della stanza, l'uso della lavanderia e l'utilizzo degli spazi comuni. Nella struttura è sempre presente del personale addetto a disposizione degli ospiti 24 ore su 24.

Anche nella gestione di questa struttura di accoglienza la Fondazione vuole perseguire le finalità statutarie di assistenza alle persone in difficoltà e, in questo caso, l'aiuto è rivolto a coloro che difficilmente troverebbero sistemazione a costi contenuti.



## Le tariffe e le modalità di pagamento

La retta è fissata annualmente dal consiglio di amministrazione in una quota giornaliera ed è riferita al singolo posto letto e comprende i seguenti servizi:

- pernottamento;
- prima colazione a self-service;
- cambio lenzuola settimanale;
- cambio asciugamani ogni tre giorni;
- pulizia quotidiana della stanza e dei locali igienici;
- utilizzo degli spazi comuni;
- utilizzo lavanderia e stireria.

Ciò che non è compreso nella retta costituisce "Servizio aggiuntivo" e viene addebitato a parte:

- servizio di cambio lenzuola in aggiunta a quanto previsto;
- servizio di cambio asciugamani in aggiunta a quanto previsto;
- uso lavatrice a gettoni;
- parcheggio.

Il pagamento della permanenza va effettuato settimanalmente in contanti, oppure attraverso il servizio Pos o eventualmente anche mediante bonifico bancario.

Gli ospiti possono usufruire di una tariffa agevolata per le consumazioni dei pasti presso le mense universitarie vicine alla Casa.







## *L'assetto organizzativo*

La Direzione e Amministrazione della Casa viene coordinata direttamente dalla Fondazione, mentre per quanto riguarda la gestione quotidiana del servizio è presente in ogni struttura del personale addetto.

Per facilitare la vita all'interno della struttura gli ospiti aderiscono ad un Regolamento di Ospitalità che viene consegnato al momento dell'arrivo dove, tra le altre informazioni, sono indicati gli orari di apertura della Casa.

## *I rapporti con l'esterno*

La Fondazione fa parte di una "rete" di case di accoglienza che gravitano attorno all'ospedale di Padova con la funzione di dare opportune informazioni all'utenza.

Essendo classificata come "Casa per ferie", la struttura è presente anche nel circuito per la prenotazione in questa tipologia di servizi (Ufficio Turistico, Provincia, etc).



## 4 Segnalazioni e reclami

Eventuali reclami scritti sono effettuati con lettera indirizzata alla Direzione dei Servizi di Ospitalità e recapitata presso la sede della Fondazione IRPEA in via Beato Pellegrino n. 155. Entro 15 gg dalla data di ricevimento è inviata al mittente la risposta scritta in merito alle decisioni e/o azioni intraprese per la risoluzione del problema evidenziato.

Per quanto riguarda invece semplici segnalazioni, è sufficiente darne comunicazione verbale alla referente presente in struttura, la quale si attiverà per la risoluzione del problema.

## 5 La valutazione della Casa

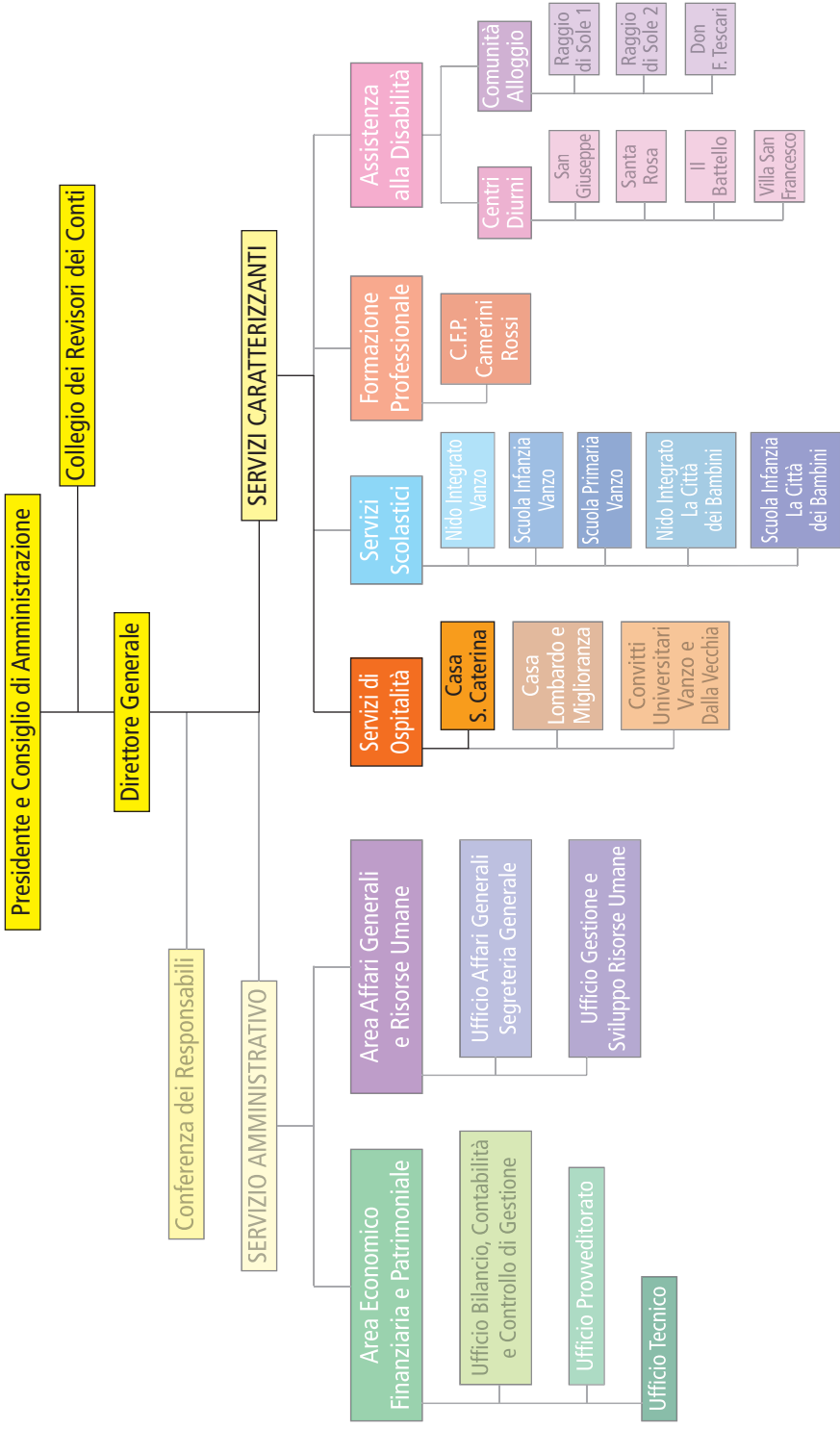
È prevista la somministrazione di un questionario sul grado di soddisfazione degli ospiti rispetto al servizio reso, alla tipologia dell'alloggio offerto, ai servizi a supporto dell'ospitalità, etc.

Attraverso la lettura dei risultati vengono attuate le opportune azioni per migliorare i punti di criticità.



Stampato in proprio ad uso della Fondazione I.R.P.E.A.

In base all'art. 25, legge n. 675/66 (tutela della privacy) si dichiara che la pubblicazione delle foto avviene per finalità giornalistiche e non è subordinata, quindi, ad assenso.





**I.R.P.E.A.**

Istituti Riuniti Padovani di Educazione e Assistenza  
Via Beato Pellegrino 155 - 35137 Padova  
tel. 049.8727201 - fax 049.8727272  
email: [irpea@irpea.it](mailto:irpea@irpea.it) - [www.irpea.it](http://www.irpea.it)