

# Comune di Refrancore

*Provincia di Asti*

## ***CENTRO SOCIALE COMUNALE***

# **CARTA DEI SERVIZI**

### ***PREMESSA***

La Carta dei servizi costituisce un fondamentale strumento di informazione di cui l'Ente si dota allo scopo di informare con la maggiore trasparenza possibile gli utenti e le loro famiglie dei diritti e delle condizioni in cui si svolgono le prestazioni.

Si tratta di un "vademecum" che indica le caratteristiche della struttura, la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti e gli obiettivi che si intendono perseguire.

Lo scopo è quello di rispondere al meglio ai bisogni degli ospiti e dei familiari promuovendo l'informazione, la trasparenza e la partecipazione ai fini di un continuo miglioramento della qualità dei servizi in relazione alle esigenze di ogni singolo utente.

La Carta si ispira ad alcuni principi fondamentali tra cui l'uguaglianza e l'imparzialità nei confronti degli utenti, la continuità del servizio, il diritto di scelta dell'anziano all'interno della struttura, la partecipazione e la trasparenza dell'attività gestionale e l'efficacia e efficienza dell'assistenza.

### ***ART. 1 FINALITÀ E CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA.***

La struttura denominata "Centro Sociale Comunale" ubicata in Refrancore (AT) Strada Marleri n. 6 - TEL 0141 670958 è una struttura polifunzionale che eroga i servizi residenziali per anziani con le seguenti caratteristiche:

**CASA DI RIPOSO** definita come struttura residenziale a prevalente accoglienza alberghiera destinata ad accogliere anziani autosufficienti che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi o che per senilità, per solitudine o altro motivo, richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo. Il Centro sociale comunale è organizzato in modo tale da poter garantire agli ospiti la necessaria assistenza, assicurando agli stessi la possibilità di mantenere vivo il senso della propria personalità, come protagonisti della vita all'interno della comunità.

**NUCLEO RAF** definita come struttura residenziale con elevato livello di integrazione socio-sanitaria, destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste stabilizzate non curabili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse. Il Centro sociale comunale è rivolto alla cura, al mantenimento, alla protezione sociale e sanitaria di anziani non autosufficienti in sostituzione delle cure parentali.

Il Centro sociale comunale è organizzato in modo tale da garantire una corretta organicità e armonizzazione dei servizi di supporto (infermieristico, medico, alberghiero, socio assistenziale, altri).

Il Centro sociale comunale ha la finalità di migliorare la qualità della vita dell'anziano, di evitare l'isolamento e l'emarginazione e di favorire l'integrazione sociale, offrire spazi di riabilitazione

specifica e di attività di animazione, offrendo, altresì, attività ricreative e sollecitanti le azioni quotidiane di gestione di sé ed i rapporti interpersonali per limitare la dipendenza.

L'obiettivo dell'attività è quello di salvaguardare la dignità e la personalità di ciascun ospite salvaguardando i suoi diritti alla difesa della vita, della salute, delle aspirazioni personali e spirituali; il tutto inteso a offrire a ciascuno la miglior qualità possibile di vita.

La struttura è situata in pieno centro del paese in una zona facilmente accessibile, dotata di parcheggio e cortile.

L'edificio è articolato su 2 piani di cui uno occupato da camere con relativi servizi e un piano adibito a soggiorno, cucina, refettorio e spazi collettivi (conversazione, lettura, giochi, spettacoli ed attività ludiche), stireria ed uffici amministrativi, dispensa, guardaroba, lavanderia, deposito biancheria sporca, deposito biancheria pulita e spogliatoio per il personale con annessi servizi igienici.

La struttura è dotata di un ambulatorio medico e di un impianto montalettighe.

## ***ART. 2 MODALITA' DI AMMISSIONE, GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA, RETTA DI RICOVERO, RITARDATO O MANCATO PAGAMENTO DELLA RETTA DI RICOVERO, DIMISSIONI***

### **2.1 AMMISSIONE**

L'ammissione nella struttura è richiesta dall'interessato con domanda rivolta al Direttore del Centro Sociale.

La domanda di ammissione deve essere compilata su apposita modulistica predisposta e disponibile presso gli uffici del centro sociale o direttamente scaricabile dal sito internet [ww.comune.refrancore.at.it](http://ww.comune.refrancore.at.it).

La stessa deve essere sottoscritta dall'interessato o, in caso di impedimento, da un familiare o altra persona che se ne occupi, previo accertamento della consapevolezza dell'interessato.

Essa deve essere corredata da:

- 1) certificazione del medico curante (su apposito modello predisposto) attestante lo stato di salute e l'assenza di cause che possano essere di impedimento alla vita di collettività;
- 2) autocertificazioni rese ai sensi del D.P.R. n.445/2000 in merito alla residenza, situazione di famiglia, situazione economica della persona, beni, redditi e pensioni percepite, da rinnovarsi a richiesta del Comune anche in momenti successivi all'ammissione;
- 3) apposita dichiarazione, sottoscritta con firma autenticata, con la quale i familiari tenuti all'obbligo degli alimenti ai sensi dell'art. 433 del C.C. o coloro che se ne occupano si impegnano al pagamento della retta mensile di ricovero;

L'ospite è tenuto a presentare al momento dell'ingresso i seguenti documenti:

- copia fotostatica fronte / retro di documento di identità valido;
- tessera S.S.N.;
- tessera codice fiscale;
- eventuale tessera esenzione tickets sanitari;
- eventuale verbale di riconoscimento invalidità civile o copia della domanda presentata per il riconoscimento della medesima;
- copia fotostatica libretto di pensione dal quale risultino chiaramente tutte le categorie e l'ammontare delle pensioni percepite.

A cura del Responsabile del Servizio e del Coordinatore viene predisposta apposita cartella personale dell'ospite, completa di ogni dato anagrafico, sanitario, familiare ed economico.

L'accesso alla cartella personale è consentito esclusivamente all'ospite, al personale medico ed infermieristico, al Responsabile del Servizio ed al Coordinatore della struttura e tutti i dati in essa contenuti sono adeguatamente trattati ai fini della tutela della privacy.

Per ciascun ospite viene formulato un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) contenente tutte le informazioni socio-sanitarie dell'anziano al fine di programmare gli obiettivi, gli strumenti di intervento, i tempi di realizzazione e le modalità di verifica dell'attività di assistenza. Sia al momento della messa a punto del piano che ad ogni verifica periodica concorrono tutte le figure professionali (medico, infermiere, terapeuta, animatori, personale ausiliario, familiari dell'ospite).

Al momento dell'ingresso l'ospite viene allocato in camera tenendo conto della disponibilità della struttura.

A richiesta dell'interessato la sistemazione può avvenire anche in camera singola purché venga corrisposto il supplemento per camera singola.

La sistemazione, tuttavia, può essere modificata in qualsiasi momento ad insindacabile giudizio del Coordinatore della struttura.

L'ammissione alla struttura avviene previo provvedimento del Responsabile del Servizio teso alla verifica del possesso dei requisiti previsti per l'ammissione.

## 2.2 FORMAZIONE E GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA

L'ammissione alla struttura avverrà secondo l'ordine cronologico delle domande e, qualora le stesse risultassero superiori ai posti disponibili, si provvederà a redigere la lista di attesa.

Per ciò che riguarda la gestione della lista di attesa si rimanda a quanto stabilito dall'apposito Regolamento vigente approvato con deliberazione di G.C. n. 8 del 22/01/2001.

## RETTA DI RICOVERO

Le rette sono determinate ed aggiornate con deliberazione di Giunta Comunale in sede di determinazione delle aliquote e tariffe dei servizi e tributi comunali ai fini della predisposizione del Bilancio di Previsione annuale sulla base della valutazione degli effettivi costi di gestione.

Il relativo aggiornamento verrà comunicato agli obbligati al pagamento della retta ed avrà effetto conformemente a quanto disposto dall'amministrazione comunale.

Per gli ospiti che non dispongono di redditi o beni propri, che non abbiano familiari tenuti agli alimenti ai sensi dell'art.433 del Codice Civile, sufficienti per il pagamento della retta, il Comune di residenza dovrà provvedere all'integrazione di una somma pari alla differenza tra la retta di ricovero e la somma a carico dell'ospite stesso. Gli oneri relativi all'integrazione della retta gravano, comunque, sul Comune in cui l'ospite ha la propria residenza al momento dell'ammissione, restando a tal fine irrilevante il cambiamento della stessa connesso esclusivamente a tale ospitalità.

In tal caso il Comune di residenza dovrà lasciare a disposizione dell'ospite una quota-parte della pensione, determinata ai sensi delle disposizioni legislative vigenti in materia, per il soddisfacimento di particolari esigenze personali esulanti dai servizi offerti.

La retta di ricovero dovrà essere versata entro i primi venti giorni del mese di riferimento e, parimenti, entro i venti giorni successivi all'ammissione a mezzo versamento a favore della Tesoreria comunale o presso l'ufficio economato della struttura.

In caso di degenza ospedaliera o rientro a domicilio o, comunque, per assenza temporanea dalla struttura per periodi superiori ai 30 giorni gli ospiti mantengono il diritto alla conservazione del posto ed hanno diritto alla riduzione della retta mensile nella misura pari al 30% dell'intero importo.

Il diritto alla conservazione del posto decade quando l'assenza si protrae oltre i 90 giorni per motivi diversi dalla degenza ospedaliera.

## 2.4 RITARDATO O MANCATO PAGAMENTO DELLA RETTA DI RICOVERO

Per il ritardo nel pagamento della retta di ricovero si applicheranno gli interessi legali sulla somma dovuta.

In caso di mancato pagamento di n. 1 mensilità il Comune emetterà sollecito di pagamento nei confronti del soggetto garante stabilendo un termine di 15 giorni entro il quale provvedere.

In difetto il Comune procederà, senza ulteriore avviso, agli atti successivi.

Qualora il mancato pagamento della retta si protragga ulteriormente si disporrà la dimissione dell'ospite dalla struttura e si darà corso all'avvio del procedimento di recupero coattivo delle somme.

## 2.5 DIMISSIONI

L'amministrazione Comunale si riserva la facoltà, anche dopo l'accettazione della domanda di ammissione, di approfondire attraverso colloqui o ulteriore documentazione, la conoscenza dell'ospite per valutarne meglio le possibilità di adattamento e, ove dovesse accertare l'inesistenza di requisiti generali previsti per l'ammissione, potrà recedere dal rapporto al quale avesse già aderito e predisporre il procedimento di dimissione.

L'ospite può essere dimesso in qualsiasi momento:

- per volontà propria con preavviso di almeno 15 giorni;
- per comprovata incompatibilità con la vita comunitaria e le regole di convivenza sia all'interno che all'esterno della struttura;
- per grave inosservanza delle norme di comportamento che regolano la vita della struttura;
- per sopravvenuto aggravamento delle condizioni psico-fisiche-sanitarie dell'ospite qualora l'Ente non sia nelle condizioni di approntare le necessarie condizioni di assistenza sia dal punto di vista della struttura, sia dal punto di vista del personale;
- per mancato pagamento della retta di ricovero a termini del precedente punto 2.4.

Il provvedimento di dimissione è adottato dal Responsabile del Servizio anche su proposta del Coordinatore della struttura.

## **ART. 3 SERVIZI EROGATI COMPRESI NELLA RETTA DI RICOVERO**

Nella retta di ricovero sono comprese le seguenti prestazioni di natura alberghiera, assistenziale e sanitaria:

- **Alloggio.**

- **Servizio mensa:** la preparazione dei pasti viene effettuata dal personale interno alla struttura sulla base del menù predisposto ed, approvato dall'ASL competente, e che potrà variare in relazione alle stagioni dell'anno ed a esigenze pratiche della cucina. Per particolari tipologie di utenza sono adottati appositi menù sulla base delle diete personalizzate predisposte dal medico di base. Per gli utenti con problemi di masticazione e/o deglutizione vengono garantiti pasti a base di omogeneizzati di carne, verdura e frutta, con prodotti freschi. A tutti gli ospiti è fornita adeguata assistenza nel corso della somministrazione dei pasti.

- **Servizio lavanderia e guardaroba:** l'ospite all'atto dell'ingresso dovrà disporre di tutto il corredo personale quale biancheria intima, vestiario, e quant'altro necessario. Ogni capo verrà contraddistinto da un numero identificativo dell'ospite. Il servizio lavanderia è garantito mediante personale interno il quale provvede al lavaggio, alla stiratura, al rammendo ed alla riconsegna della biancheria nelle rispettive camere. L'ospite ha, tuttavia, la facoltà di affidare la propria biancheria sporca a lavanderie esterne a proprie spese.

- **Pulizia giornaliera** ordinaria e straordinaria degli ambienti di vita, arredi e attrezzature.

- **Servizio di comunicazione telefonica** nei reparti e distribuzione posta;

- **Servizi di natura assistenziale** diurna e notturna: alzata, cura dell'igiene della persona (bagno settimanale assistito e igiene giornaliera), vestizione, somministrazione dei pasti, aiuto alle persone in caso di semi autosufficienza, messa a letto, disbrigo delle pratiche amministrative, prescrizione e ritiro medicinali e sussidi medici, interventi rivolti alla cura della persona.

- **Interventi di natura infermieristica e sanitaria:** è garantito il servizio di assistenza infermieristica giornaliera (solo diurno e con reperibilità notturna) da parte di operatori qualificati professionali ed il servizio di accesso del medico di base. E', inoltre, possibile usufruire del servizio di guardia medica notturna e festiva.

- **Interventi tesi al miglioramento della qualità della vita:** attività sociali, cognitive e ricreative (giochi di società ludico – ricreativi, giochi cognitivi e stimolo della memoria, esercizi per lo stimolo della motorietà, test, gite e passeggiate esterne, musiche, feste in occasione di ricorrenze religiose, incontri con scolaresche ed associazioni), attività culturali ed espressive (partecipazione alla vita religiosa, lettura di quotidiani e riviste, lavori di cartonage, laboratori di pittura ed altre attività espressive).

#### ***ART. 4 SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA DI RICOVERO***

Non sono compresi nella retta di ricovero le seguenti prestazioni per le quali il soggetto tenuto al pagamento della retta deve provvedere a proprie spese:

- Analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici non assistiti dal SSN;
- Medicinali e sussidi sanitari a pagamento;
- Trasporti ed accompagnamento per attendere a cure mediche, terapie medico-riabilitative, visite specialistiche e ricoveri in centri specializzati o, a richiesta, per altri motivi;
- Assistenza diurna e notturna in caso di degenza ospedaliera o presso strutture similari;
- Eventuale assistenza aggiuntiva all'interno della struttura qualora si verificano condizioni particolari che comportino un aggravio del carico assistenziale a favore dell'ospite. L'entità di detta assistenza è stabilita e preventivamente autorizzata dall'Amministrazione Comunale;
- Servizio di barberia e parrucchieria;
- Spese per acquisto di capi di abbigliamento, articoli di biancheria ed altri accessori personali (dentifrici, saponi, ecc.);
- Spese funerarie in caso di decesso dell'ospite.

#### ***ART. 5 REGOLE DELLA VITA QUOTIDIANA E COMUNITARIA***

Agli ospiti viene assicurata una normale vita di relazione in base alle varie propensioni e desideri, organizzando anche le attività in maniera tale da permettere, nei limiti strutturali, la predisposizione delle migliori condizioni relazionali possibili, rendendo l'ospite protagonista della propria giornata, pur nel reciproco rispetto delle persone e nella valorizzazione dell'individualità.

L'ospite si impegna a:

1. Osservare le regole di igiene dell'ambiente e della persona, secondo le prescrizioni ed il calendario predisposto;
2. Mantenere in buono stato l'alloggio e gli spazi comuni, le strutture, gli arredi e gli impianti che vi si trovano installati. Si impegna, altresì, ad adeguarsi alla richiesta dell'Ente di garantire la corretta utilizzazione degli stessi in relazione alle proprie capacità psico – fisiche;
3. Consentire al personale di servizio o a qualsiasi altra persona incaricata dall'Ente di accedere nell'alloggio per provvedere alla pulizia, controlli e riparazioni;
4. Risarcire l'Ente di eventuali danni arrecati per propria incuria e trascuratezza;
5. Far uso di un abbigliamento decente e decoroso;
6. Rispettare le normali regole di convivenza ed ogni altra norma che l'Ente emanerà e che sarà opportunamente portata a conoscenza degli ospiti.

E' fatto divieto agli ospiti di introdurre all'interno della struttura bevande alcoliche e stupefacenti, animali ed apparecchi elettrici per il riscaldamento compresi termocoperte, fornelli e ferri da stiro.

Compatibilmente con le norme sulla installazione, l'ospite potrà, previa autorizzazione dell'Ente, usufruire di apparecchiatura telefonica privata in camera a suo totale carico e spese per quanto concerne la installazione della linea, la manutenzione e il pagamento delle fatture di consumo.

L'Ente potrà in qualsiasi momento revocare tale autorizzazione quando riscontri un uso improprio degli apparecchi, contrario al buon senso ed alle disposizioni di legge.

Di norma le somme di denaro degli ospiti dovranno essere gestite dai familiari da loro incaricati.

L'Ente provvederà alla custodia dei beni e delle somme di denaro che gli vengono affidati dagli assistiti o dai loro familiari, rilasciando apposita ricevuta di deposito e solo in casi eccezionali le somme di denaro per le spese personali potranno essere gestite dal personale amministrativo della struttura secondo modalità che verranno individuate di caso in caso.

L'Ente declina, invece, ogni responsabilità per i valori in beni e denaro conservati personalmente nelle stanze dagli ospiti.

In caso di decesso degli ospiti gli oggetti e le somme di denaro conservati potranno essere ritirati dai legittimi eredi, accertati a mezzo di adeguata documentazione, salvo il saldo di eventuale debito dell'ospite nei confronti della struttura.

In caso di assenza di eredi i beni suddetti rimarranno in custodia alla struttura in attesa di disposizioni conformi alla legge e potranno essere trattiene dall'Ente.

### ***ART. 6 ORARI DELLA VITA QUOTIDIANA***

La vita quotidiana all'interno della struttura è regolata dai seguenti orari, fermo restando che gli stessi potranno essere oggetto di variazioni commisurate alle diverse necessità degli ospiti:

- ore 6.00-9.00 sveglia, igiene personale e colazione
- ore 9.00-11.30 attività sanitarie, ricreative e di animazione, uscite all'esterno
- ore 11.45 pranzo
- ore 12.30-17.30 eventuale riposo pomeridiano, attività ricreative e di animazione, uscite all'esterno
- ore 18.30 cena
- ore 20.30 messa a letto.

### ***ART. 7 VISITE DI PARENTI ED AMICI***

Sono ammesse le visite di parenti ed amici preferibilmente negli orari indicati e, comunque, al di fuori delle ore del riposo, delle pulizie e dei pasti.

Sono, altresì, promosse ed agevolate tutte le forme di coinvolgimento dei familiari e di persone esterne, al fine di mantenere l'anziano il più possibile integrato con l'ambiente esterno.

E' opportuno, tuttavia, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani ospiti.

L'orario di accesso dei visitatori è stabilito come segue:

**MATTINO dalle ore 9.00 alle ore 11.00**

**POMERIGGIO dalle ore 16.00 alle ore 17.30**

E' fatto divieto ai visitatori di accedere agli spazi adibiti a cucina e guardaroba e di consegnare agli ospiti alcolici, farmaci e cibo facilmente avariabile.

Gli ospiti godono di piena libertà di entrata e uscita con il solo obbligo di osservare l'orario dei pasti e il rientro serale fissato alle ore 20.00. L'ospite assente alla distribuzione dei pasti non ha diritto ad alcuna riduzione della retta.

In caso di ospiti non completamente autonomi l'uscita è consentita solo con l'accompagnamento da parte di familiari, amici e personale facente parte del volontariato previo consenso dell'Ente.

### ***ART.8 DIRITTI DEGLI OSPITI***

**Personalizzazione:** ogni ospite ha diritto ad un inserimento adeguato alle sue esigenze fisiche e morali ed a una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

**Integrazione:** l'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro al fine di garantire una assistenza personalizzata all'ospite.

**Imparzialità:** le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza, valutate le specifiche condizioni di bisogno nell'ambito del Piano di Assistenza individualizzato per ogni anziano.

L'erogazione dei servizi è improntata a criteri di obiettività e di imparzialità non compiendo alcuna distinzione in ordine al sesso, alla razza, alla religione ed alle opinioni politiche. Per facilitare l'accesso alle prestazioni e garantire il principio di uguaglianza ed imparzialità, la struttura è dotata di un ufficio amministrativo che svolge anche il servizio relativo all'informazione.

**Continuità:** la struttura si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno. Ogni disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli ospiti e dei loro familiari.

**Diritto all'informazione e alla partecipazione:** La struttura assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento e considera fattore fondamentale la chiarezza e tempestività di informazione. Per avere un buon rapporto con l'utente l'informazione deve essere data in termini chiari da personale preparato, gentile, disponibile e paziente. In armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione la struttura ha attivato un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra struttura erogatrice di servizi e utenza. In tale ambito ha incentivato la presenza e l'attività degli organismi di volontariato.

#### **Proposte e reclami**

Gli ospiti ed i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti. I reclami vanno presentati per iscritto direttamente all'Ente il quale provvederà tramite il proprio responsabile ad accertare e rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate. Il responsabile garantisce all'utente l'invio entro i termini di legge di una risposta relativa all'esito del reclamo proposto.

### ***ART. 9 RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO***

E' favorita la collaborazione del volontariato e dei familiari indirizzata verso forme di socializzazione e di animazione in armonia con l'organizzazione gestionale della struttura.

I volontari possono accedere alla struttura previa autorizzazione dell'Ente e nell'esercizio del proprio operato devono attenersi ai programmi concordati e, comunque, astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio al funzionamento dei servizi della struttura.

La struttura può avvalersi, inoltre, dei volontari del Servizio Civile Nazionale nel rispetto delle norme di legge che regolano la materia.

### ***ART. 10 ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI***

Al fine di migliorare e garantire il buon funzionamento del servizio viene istituito l'Organismo di rappresentanza degli ospiti e dei familiari del Centro sociale comunale composto come segue:

- n.1 rappresentante degli anziani ospiti dagli stessi designato;
- n.1 rappresentante dei familiari degli ospiti dagli stessi designato;

All'Organismo è consentito l'accesso a tutti gli atti concernenti la gestione e l'amministrazione della struttura, nonché a tutti i locali della struttura ed alle camere degli ospiti.

L'Organismo può avanzare proposte, suggerimenti e pareri per una migliore gestione ed ottimizzazione dei servizi erogati e del funzionamento generale della struttura.

Le proposte, i pareri ed i suggerimenti espressi dall'Organismo sono presi in considerazione ed attentamente valutati dall'Amministrazione comunale, ma non risultano vincolanti per la stessa. La durata in carica dell'Organismo è pari a cinque anni ed in caso di assenza prolungata di uno dei componenti si dovrà procedere all'elezione di uno nuovo.

**ART. 11 PIANO DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE**  
*(solo per nucleo Raf)*

La gestione degli interventi è frutto di un lavoro comune in cui concorrono tutte le specificità professionali presenti.

L'Amministrazione Comunale, quale responsabile dello sviluppo delle risorse umane, predispone un piano di formazione del personale rivolto non solo a migliorare le conoscenze tecniche, ma anche a favorire l'interazione tra operatori ed ospite, con l'obiettivo di produrre un servizio di qualità in un contesto relazionale che rispetti la dignità della persona e soddisfi i suoi bisogni.

La struttura seleziona attentamente il personale da inserire rispetto alle competenze professionali ed alle caratteristiche personali che debbono essere possedute per svolgere l'attività di assistenza.

I nuovi assunti vengono affiancati nel primo periodo da personale esperto per facilitarne il loro inserimento ed il rapporto con gli ospiti.

Analoghe disposizioni sono impartite dall'Amministrazione comunale nella predisposizione di bandi di gara nel caso in cui la stessa intenda avvalersi di soggetti esterni ai quali affidare lo svolgimento del servizio di assistenza degli ospiti.

Particolare attenzione viene dedicata alla formazione continua e all'aggiornamento grazie a momenti di formazione interna o alla partecipazione ad iniziative e corsi esterni in collaborazione con l'Ambito Sociale di zona e le associazioni di volontariato presenti sul territorio.

Viene attuata, inoltre, la promozione di incontri con operatori e responsabili di altre strutture, al fine di creare una rete di scambio di esperienze e ricercare migliori modalità di erogazione del servizio e di impiego delle risorse (in particolare, il personale che si occupa di animazione è spesso coinvolto in iniziative comuni ad altre strutture).