

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

In Villa Bianca è presente anche un Ufficio Relazioni con il Pubblico facente capo alla Direzione dell'Ente ed in subordine al servizio sociale. L'URP si prefigge i seguenti scopi:

- Informare sui servizi erogati e sulle modalità di accesso alle prestazioni.

- Raccogliere segnalazioni, reclami su disfunzioni o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi e delle prestazioni o la funzionalità dell'ambiente o per assicurare un rapporto umano, rispettoso e soddisfacente.

- Promuovere iniziative che favoriscano la comunicazione e la conoscenza di normative, servizi e diritti dell'utente.

Inoltre nell'ambito della propria attività, l'URP promuove le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami/encomi e ne garantisce la trasmissione al Consiglio Direttivo per le decisioni in merito.

Tutto il personale è formato ed impegnato nell'attività di ascolto, sostegno ed accompagnamento dell'utente e della sua famiglia.

## PROFESSIONISTA DI RIFERIMENTO SERVIZIO DI ASSISTENTE SOCIALE

La persona di riferimento del servizio di Assistenza Sociale di sede è:

- Dr.ssa Buosi Serena  
Laurea in Scienze del servizio sociale

Tel. ufficio:0438-587622

e-mail: [serena.buosi@casavillabianca.it](mailto:serena.buosi@casavillabianca.it)  
[urp@casavillabianca.it](mailto:urp@casavillabianca.it)

## ORARIO DI RICEVIMENTO

Giorno	Orario
GIOVEDI'	08.00-12.00



*"Pace e bene" come S. Francesco  
"fratello universale" ogni incontro con l'altro/a  
è dono reciproco che richiede uno stile di  
mitezza e di fiducia che consola e riempie il  
cuore di pace e bene.*

*"Servire è Regnare": nessuno è così povero da non  
avere niente da dare...ma anche nessuno è così ricco da  
non avere niente da ricevere. Siamo tutti preziosi, siamo  
tutti fragili: insieme ci proviamo nel rendere piena e felice la  
vita che ci è donata. Nella nostra Casa il servizio è  
dono alla persona riconosciuta nella sua dignità e unicità  
di Figlia di Dio.*

*«Si è veramente persone "Regati" soltanto "servendo"»*



Istituto delle Suore  
Francescane di Cristo Re  
Centro di servizi per persone  
anziane non autosufficienti  
"Villa Bianca"  
Via Bellavista 8  
- 31020 Tarzo (Tv) –  
[www.casavillabianca.it](http://www.casavillabianca.it)

## Presentazione del servizio **Assistenza Sociale**

Progetto d'ampliamento delle  
conoscenze sui servizi offerti da

## "Villa Bianca"

Realizzazione in collaborazione  
con il  
Comitato Familiari di sede

**Dicembre 2011**  
[www.casavillabianca.it](http://www.casavillabianca.it)

## SERVIZIO SOCIALE

### Obiettivi

Il servizio sociale ha funzioni di sostegno e aiuto all'Ospite ed ai suoi familiari per contribuire a fronteggiare problemi e difficoltà preesistenti all'accoglimento o insorti durante la permanenza in Istituto.

L'assistente sociale è, infatti, una professionalità molto complessa che analizza i bisogni dei cittadini, verifica le risorse a disposizione e attiva processi di aiuto attivandosi per la tutela dei diritti delle persone in situazione di disagio.

L'assistente sociale collabora con la direzione dell'Ente. Il servizio svolge attività di indirizzo, chiarificazione e sostegno alla persona; cura e promuove i contatti con l'esterno (enti pubblici e del privato sociale); interviene secondo un approccio interprofessionale collaborando nell'equipe e con gli operatori presso i nuclei. Nella fase di ingresso di una nuova ospite presso la Casa di Riposo viene effettuato un colloquio di accoglienza coi familiari, finalizzato all'acquisizione di informazioni relative all'ambiente di provenienza dell'ospite.

Inoltre, durante il primo mese di permanenza è effettuato, normalmente coi familiari un colloquio finalizzato alla raccolta di elementi riguardanti la storia personale e familiare della persona.

In accordo con la paziente e i familiari, e in condivisione con l'equipe multi professionale, si stabilisce l'opportunità o meno di una presa in carico da parte del servizio, che prevede la formulazione di un progetto finalizzato. In sintesi il servizio sociale risponde prevalentemente ai seguenti bisogni:

- Informazione riguardante la normativa vigente in campo socio-assistenziale.
- Orientamento concernente lo svolgimento di pratiche previdenziali e giudiziarie (richieste di riconoscimento dell'invalidità civile, ricorsi di Amministratore di Sostegno, ecc.).
- Sostegno sociale alla paziente e ai suoi familiari.
- Richiesta e/o invio mirato ai servizi territoriali di riferimento.

Inoltre il servizio sociale collabora con il servizio educativo - animativo per la realizzazione di attività ricreative in favore delle pazienti e con il servizio psicologico per la formazione agli

operatori presso i nuclei.

### Metodo

Il servizio di Assistenza Sociale opera alla realizzazione di un progetto di settore che fa parte di un più articolato sistema di qualità. A tal fine viene redatto un Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) dall'equipe multi professionale, di cui il servizio di Assistente Sociale fa parte, per costruire un progetto specifico e personalizzato a favore di ciascun ospite della Casa.

Annualmente, il progetto di settore si concretizza nell'elaborazione di specifici progetti di assistenza sociale.

Il servizio di assistenza sociale registra giornalmente le attività svolte per ciascun ospite su uno specifico sistema informativo interno denominato Atl@nte.

### Valutazione

Al fine di valutare la qualità del servizio offerto sono utilizzati indicatori di processo e soprattutto di esito per monitorare il raggiungimento degli obiettivi prefissati.