



CARTA DEL SERVIZIO

IMPIANTO di CREMAZIONE e SALA del COMMIO della CITTA' di PADOVA



INDICE

- 1 Premessa
- 2 L'impianto di cremazione
- 3 Uguaglianza e imparzialità di trattamento
- 4 Zone riservate e accesso dei soggetti svantaggiati
- 5 L'accessibilità, la continuità, la sicurezza, l'efficienza e l'efficacia del servizio
 - 5.1 Orari
 - 5.2 Prenotazione del servizio
 - 5.3 Ricevimento
 - 5.4 Sala del commiato
 - 5.5 Assistere alla cremazione
 - 5.6 Preparazione del feretro
 - 5.7 Preparazione della salma
- 6 Procedure a garanzia della tracciabilità
 - 6.1 Interventi di manutenzione
 - 6.2 Il personale
 - 6.3 Tempi
 - 6.4 Consegna dell'urna
- 7 Condizioni del rapporto contrattuale
 - 7.1 Tariffe
 - 7.2 Garanzia di informazione
 - 7.3 Rilevazione del grado di soddisfazione del servizio
 - 7.4 Reclami e segnalazioni
- 8 VALIDITÀ

APPENDICE

- Questionario di valutazione del servizio di cremazione*
- Modulo di reclamo – segnalazione*



1 - PREMESSA

Premessa Il forno crematorio di Padova, sito presso il Cimitero Maggiore, è gestito da APS Holding S.p.A.

APS Holding SpA è una azienda multiservizi.

APS Holding SpA opera sul territorio Padovano favorendo l'integrazione dei servizi, lo scambio di esperienze e collaborazioni con l'esterno, le alleanze strategiche con partner pubblici e privati nei settori delle telecomunicazioni della pubblicità e dei parcheggi.

Il servizio di cremazione, in particolare, è stato affidato dal Comune di Padova al fine di attuare i processi di modernizzazione e miglioramento, per assicurare, in un settore tanto delicato, massima attenzione e rispetto a tutti gli interlocutori, unitamente a prestazioni di qualità che costituiscano per i Dolenti un sostegno concreto.

La Carta dei Servizi si inserisce in un quadro più ampio ed articolato di attenzione al Cittadino, costituendo parte fondamentale di un approccio orientato alla qualità del servizio prestato.

Essa rappresenta, infatti, uno strumento di conoscenza e partecipazione, ovvero:

- fornisce informazioni sull'espletamento dei servizi, sulle modalità con cui è possibile relazionarsi con l'Amministrazione comunale e con APS;
- facilita l'acquisizione di ulteriori informazioni relative alle modalità di prestazione del servizio.

2 – L'IMPIANTO DI CREMAZIONE

Il progetto nasce, oltre che come innovazione tecnologica, soprattutto come miglioria di un servizio già esistente e sempre più diffuso. Strutture all'avanguardia sono state collocate in più ampi spazi necessari a far fronte a una domanda crescente del servizio di cremazione, inteso anche come riduzione di resti inconsunti dopo la prima tumulazione/inumazione. Le recenti normative sulla dispersione delle ceneri e l'affidamento delle stesse hanno contribuito a dare impulso alla realizzazione del progetto.

La costruzione è ubicata sul lato Est del cimitero maggiore di Padova, in posizione diametralmente opposta rispetto all'ingresso e dopo il dismesso impianto di cremazione.

Il fabbricato, studiato nei minimi particolari da un rinomato studio di architetti in Padova è costituito, oltre che dalla parte impiantistica, da uffici, locali di ricevimento e di attesa per i Dolenti, con un ampio spazio per la celebrazione del rituale di commiato.

Il nuovo forno è stato realizzato per contenere il dispendio energetico; è garantita la massima silenziosità grazie all'impiego di tecnologie all'avanguardia per la ventilazione e l'estrazione dei fumi. Parte del calore prodotto dai processi di combustione viene recuperato e trasformato in altre risorse energetiche utili per il funzionamento della struttura.

Il processo di cremazione ha una durata di circa 90 minuti; per i Dolenti è possibile effettuare il riconoscimento e assistere alle fasi che precedono la cremazione da una saletta debitamente attrezzata per la trasmissione delle immagini attraverso un video.



Sostanzialmente, il nuovo impianto ha portato maggiore qualità al servizio offerto per effetto di una funzionale organizzazione degli spazi e dei percorsi tale da garantire sempre, ai Dolenti, riservatezza, cortesia ed assistenza adeguate.

Anche l'aspetto operativo è di gran lunga migliorato, essendo tutta la gestione meglio organizzata dal punto di vista logistico, a partire dal ricevimento della salma fino all'estrazione delle ceneri. E' previsto, altresì, un locale per la custodia delle salme/resti in attesa di cremazione, all'interno di celle frigorifere idonee ad ospitare i feretri.

3 – UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Il ricevimento del feretro, del contenitore di ossa o parti anatomiche riconoscibili, è subordinato all'avvenuto ottenimento dell'autorizzazione alla cremazione.

I conferimenti per le cremazioni sono pianificati in funzione alle potenzialità dell'impianto.

4 – ZONE RISERVATE E ACCESSO DEI SOGGETTI SVANTAGGIATI

Il Comune di Padova assicura la disponibilità di un adeguato numero di posti di parcheggio riservati a soggetti svantaggiati e l'assenza di barriere architettoniche presso i locali accessibili al pubblico. In caso di soggetti svantaggiati che ne facciano richiesta, APS consente l'accesso con l'auto direttamente in prossimità dell'ingresso della sala del commiato.

5 – L'ACCESSIBILITÀ, LA CONTINUITÀ, LA SICUREZZA E L'EFFICACIA DEL SERVIZIO

5.1 - Orari

L'accoglienza dei conferimenti, destinati alla cremazione, è possibile nei seguenti giorni:

da Lunedì a Venerdì 07,00 – 18,00

Sabato e prefestivi 07,00 – 14,00

Non viene effettuata l'accoglienza la domenica e nei giorni festivi.

Per i conferimenti dei soli feretri destinati alla cremazione è riservato l'ingresso al lato crematorio, se accompagnati da dolenti l'accesso è dalla sala del commiato.

5.2 - Prenotazione del servizio

L'operazione di cremazione deve essere prenotata anticipatamente, presso il Servizio Cimiteriale del Comune di Padova, concordando anche l'orario di conferimento.

Per quanto riguarda la cremazione di salme, alla prenotazione del servizio provvede l'Impresa Onoranze Funebri (I.O.F.) incaricata dagli aventi titolo.

Per la cremazione di resti mortali, a seguito di esumazione od estumulazione, la programmazione dell'operazione di cremazione avviene d'ufficio, in quanto si inserisce nell'ambito del procedimento che ha generato l'operazione.



Per le Imprese Onoranze Funebri autorizzate è possibile procedere direttamente alla prenotazione on-line, collegandosi all'apposita pagina <http://percorsi.comune.padova.it/cimiteroweb/> presente sul sito www.padovanet.it.

La prenotazione può essere anche effettuata recandosi direttamente agli uffici Comunali presso il Cimitero Maggiore di Padova in via del Cimitero, la cui apertura è garantita nei seguenti orari:

- **da lunedì al venerdì - dalle ore 8:15 alle ore 12:30** – salvo modifiche che saranno comunicate con congruo anticipo agli operatori del settore.

Presso gli stessi uffici avviene la formazione e/o la verifica della documentazione necessaria per procedere alla cremazione (v. successivo punto 5.3).

Ogni giorno, presso gli uffici del forno crematorio, è disponibile il calendario delle cremazioni programmate.

5.3 - Ricevimento

Prima di procedere al ricevimento, l'Addetto al trasporto funebre deve consegnare tutta la documentazione necessaria precedentemente rilasciata dagli uffici Comunali al personale incaricato dal Comune di Padova presso i servizi Cimiteriali, in particolare si ricorda che i seguenti documenti dovranno essere consegnati in un plico sigillato con indicato all'esterno i riferimenti del defunto:

- autorizzazione alla cremazione;
- dichiarazione relativa alle caratteristiche tecniche del cofano mortuario;
- dichiarazione non presenza / asportazione pace-maker;
- dichiarazione attestante che i feretri da riesumazione e estumulazione sono stati appositamente predisposti per la cremazione;

In caso di conferimento fuori orario di apertura dei preposti uffici Comunali, APS ritirerà la documentazione accompagnatoria del feretro, con riserva di verifica da parte dei Servizi Cimiteriali del Comune di Padova.

Se viene richiesto il servizio di "Sala del Commiato", una volta sistemato il feretro, vengono fatti accomodare i dolenti all'interno della sala.

5.4 – Sala del Commiato

E' possibile, al momento dell'arrivo all'impianto di cremazione, utilizzare la Sala del Commiato per una funzione laica o religiosa, oppure per un ultimo saluto al congiunto.

La Sala è dotata di impianto video e audio per un eventuale accompagnamento della commemorazione.

L'utilizzo della Sala del Commiato e l'organizzazione di una particolare cerimonia sono da richiedere al momento della prenotazione della cremazione.

Considerata la possibile contestualità e/o sequenzialità di ricevimento feretri, le cerimonie all'interno della Sala del Commiato e dei tre salottini al fine di garantire il rispetto per tutti i Dolenti presenti sono ammesse esclusivamente:



- le trasmissioni di musiche e/o video avvalendosi dell'impianto predisposto e gestito direttamente da personale APS.

Eventuali richieste di esecuzione di canti, cori e uso di strumenti musicali potranno essere accolte solo per cerimonie che si concludano entro le ore 11.00, o nella fascia oraria dalle 14.30 alle 16.00. E' necessario, in tal caso, che l'espressa richiesta pervenga agli uffici entro le ore 10.00 del secondo giorno antecedente la cerimonia

- l'ingresso dei soli fiori apposti sopra il cofano;

Non sono ammessi incensi e/o altri prodotti che rilascino odori nell'ambiente.

Possono essere temporaneamente collocati nella sala simboli religiosi, per il tempo necessario allo svolgimento della funzione di commiato, al termine della quale dovranno essere rimossi a cura dell'Impresa Onoranze Funebri incaricata.

L'utilizzo della Sala del commiato è in ogni caso consentita, a prescindere che il feretro sia destinato alla cremazione, all'inumazione o alla tumulazione.

5.5 – Assistere alla cremazione

Al momento della prenotazione del servizio è possibile chiedere di assistere alle fasi di riconoscimento del feretro tramite visione della targhetta apposta sul cofano e di avvio della cremazione, da un'apposita saletta all'interno dell'edificio della sala del commiato, tramite un impianto video a circuito chiuso collegato con il forno crematorio.

5.6 – Preparazione del feretro

Al fine di contenere le emissioni in atmosfera, attraverso un ottimale funzionamento dei dispositivi di filtrazione, saranno accettati per la cremazione soltanto i feretri:

- racchiusi in cassa di cellulosa con bordo legno, in monoblocco, conformi all'autorizzazione del Ministero della Salute rilasciata con D.M. 12.4.2007, privi di imbottiture interne realizzate con materiali sintetici;
- racchiusi in cassa di legno dolce (indicativamente, le essenze ammesse sono: abete, larice, pino, tiglio, salice, ayous) privi di verniciatura o di trattamenti analoghi e privi altresì di imbottiture interne realizzate con materiali sintetici.

Eventuali accessori metallici presenti nel cofano andranno rimossi prima della sua introduzione nel forno crematorio e consegnati all'IOF incaricata. Le parti metalliche che si rinvergono all'interno del forno crematorio dopo ogni cremazione, derivanti da protesi, viti, chiodi o altro, sono separate dai resti ossei e avviate allo smaltimento, analogamente a ogni bene contenuto nel feretro, che abbia perso la propria identità nel processo di combustione.

5.7 – Preparazione della salma

Dovranno essere espianati dal corpo, prima della collocazione nella bara, stimolatori cardiaci o impianti radioattivi, questi ultimi quando determinino livelli di radioattività oltre i limiti di pericolosità per la persona umana. Dell'assenza di tali apparecchiature, che possono causare danni all'impianto e all'ambiente, sarà data attestazione da parte del personale medico che rilascerà la relativa documentazione, oppure di un avente titolo o della I.O.F. incaricata, tramite dichiarazione scritta, che ne risponderà, anche civilmente, nei confronti di APS.



6 – PROCEDURE A GARANZIA DELLA TRACCIABILITÀ

L'intero impianto è stato concepito al fine di ridurre al minimo i fattori di rischio imputabili all'errore umano, dal ricevimento del feretro alla riconsegna dell'urna cineraria, vincolando i processi a una tracciabilità che registri “chi fa cosa e quando” con appositi badge RFID (13,56 MHz) e adesivi identificativi.

I feretri destinati a cremazione devono giungere presso l'impianto muniti di targhetta identificativa della salma. Prima della cremazione, la targhetta di riconoscimento fissata sul cofano viene tolta per essere riconsegnata assieme all'urna delle ceneri e viene collocato a lato del portellone d'inserimento il badge identificativo del feretro.

L'addetto alla cremazione, prima di estrarre i resti ossei sposta il badge nell'apposita tasca sul lato del portellone inferiore da dove successivamente recupererà i resti ossei.

All'atto della rimozione dal forno della cassetta contenente i resti ossei raffreddati il badge identificativo viene prelevato dalla tasca.

Resti ossei e badge identificativo vengono preparate per il confezionamento; il badge identificativo viene riposto nella tasca del cremulatore.

Completata l'operazione di cremulazione dei resti ossei le risultanti “ceneri” vengono deposte nell'urna.

Il badge viene inserito assieme alle ceneri nell'urna e la targhetta identificativa del feretro viene applicata all'esterno dell'urna, previo aver verificato la corrispondenza con l'adesivo che era stato apposto sulla stessa al momento del conferimento.

6.1 - Interventi di manutenzione

Nel caso di fermo dell'impianto per operazioni di manutenzione ordinaria programmata, APS provvede a darne comunicazione ai Servizi Cimiteriali del Comune di Padova, almeno 5 giorni lavorativi precedenti.

Nel caso di operazioni di manutenzione straordinaria o per esigenze non prevedibili, il termine può essere ridotto e, per quanto possibile, è data comunicazione diretta ai soggetti che risultino coinvolti dal fermo dell'impianto.

6.2 - Il personale

APS assicura che vengano adottate tutte le misure di sicurezza previste dalla vigente normativa in materia di sicurezza nell'ambiente di lavoro.

La sicurezza degli operatori è garantita da alcune salvaguardie certificate a corredo degli impianti:

- blocco dei bruciatori durante la fase di introduzione del feretro;
- pulsante generale di sicurezza per il blocco di tutte le operazioni in caso di emergenza;
- aspiratore fumi in depressione evitando la dispersione in ambienti di lavoro;
- serranda *by-pass* fumi diretta al camino in caso di malfunzionamento dei componenti dell'impianto relativi alla depurazione fumi.



APS, inoltre, assicura un piano periodico di formazione per il personale semestralmente in occasione delle manutenzioni ordinarie dell'impianto eseguite dalla ditta costruttrice dello stesso.

I soggetti esterni, quali dolenti, personale delle I.O.F., non possono accedere alle aree dell'impianto crematorio.

6.3 - Tempi

Le operazioni di cremazione hanno luogo di norma entro 4 giorni lavorativi dal ricevimento del feretro o – se in data successiva – dalla presentazione della documentazione prescritta. In caso di cremazione di resti mortali, di parti anatomiche riconoscibili o di ossa, il termine è stabilito secondo la disponibilità e nei termini concordati al momento della prenotazione.

6.4 - Consegna dell'urna

L'urna contenente le ceneri è consegnata alla persona che ne ha titolo (indicata sul modulo prenotazione cremazione) a partire dal giorno lavorativo successivo a quello della cremazione.

L'incaricato al ritiro si deve presentare presso la Sala del Commiato il giorno/ora concordato e sottoscrivere il verbale di consegna ceneri. In caso di impossibilità, l'incaricato può delegare un'altra persona al ritiro nei modi previsti per Legge. In ogni caso, la documentazione rilasciata dai Servizi Cimiteriali, unitamente ad un documento di identità, devono essere esibiti agli addetti APS per poter ritirare l'urna.

In caso di cremazione di prodotti del concepimento, prodotti abortivi, feti e nati morti, il processo di cremazione potrebbe non rilasciare resti di ossa calcificate da cremulare e da confezionare nell'urna per la consegna delle ceneri agli aventi diritto.

7 – CONDIZIONI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

7.1 - Tariffe

La tariffa per la cremazione fissata dal Comune di Padova e allo stesso corrisposta, comprende le seguenti prestazioni:

- ricevimento del feretro o del contenitore negli ambienti del crematorio/sala del commiato ed il trasporto fino al forno crematorio;
- processo di combustione per la durata occorrente;
- raccolta delle ceneri, con separazione di eventuali parti metalliche residue;
- polverizzazione delle ceneri;
- collocamento delle ceneri in un'urna "standard" di materiale idoneo, adeguatamente sigillata, riportante all'esterno nome, cognome, data di nascita e di morte del defunto;
- adempimenti amministrativi necessari;
- consegna delle ceneri presso gli uffici della sala del commiato.

Gli aventi titolo possono decidere di non utilizzare per il contenimento delle ceneri l'urna cineraria fornita dal Comune di Padova, sostituendola con altra a propria cura e spese da fornire ad APS esclusivamente prima dell'inizio della cremazione, purché idonea e sufficientemente capiente per l'utilizzo, e senza diritto ad abbuoni o riduzioni della tariffa dovuta.



Se l'urna conferita dall'impresa funebre risultasse non sufficientemente capiente per contenere le ceneri, APS sostituirà l'urna con quella "standard" o altro contenitore apposito e avvertirà dandone comunicazione agli uffici Cimiteriali che contatteranno la I.O.F..

L'urna, deve:

- essere chiusa;
- riportare la targhetta di materiale inossidabile e non alterabile, riportante il nome e il cognome e la data di nascita e di morte del defunto;
- riportare il sigillo del Comune di Padova che ne certifica l'avvenuta chiusura;

7.2 - Garanzia di informazione

Le informazioni sono rese disponibili:

- presso gli uffici APS della sala del commiato;
- presso gli uffici Cimiteriali del Comune di Padova;

Costituiscono oggetto dell'informazione anche i risultati dei controlli periodici sulle emissioni, i quali sono resi pubblici sul sito internet www.apsholding.it, entro 15 giorni lavorativi da quando APS ne avrà la disponibilità. Sono oggetto di tale informazione gli ultimi 3 risultati dei controlli periodici, fermo restando che quelli antecedenti sono sempre accessibili su richiesta.

7.3 - Rilevazione del grado di soddisfazione del servizio

APS istituisce una modalità sistematica di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio, mettendo a disposizione un apposito questionario allegato alla presente "Carta del Servizio".

Il questionario è reperibile inoltre attraverso il sito internet www.apsholding.it.

La compilazione dei questionari è libera ed è effettuata in modo anonimo.

7.4 - Reclami e segnalazioni

I richiedenti il servizio possono presentare eventuali reclami sul funzionamento dell'impianto avvalendosi dell'apposito modulo allegato alla presente "Carta del Servizio" o reperibile anche presso l'impianto di cremazione, oppure scaricabile dal sito internet www.apsholding.it.

Agli eventuali reclami verrà data risposta entro 20 giorni lavorativi dalla loro ricezione.

APS in quanto gestore dell'impianto di cremazione presenta al Comune di Padova:

- la segnalazione tempestiva di eventuali difformità gravi alla "Carta dei Servizi" che possano avere riflessi sulla pubblica opinione o arrecare un significativo danno d'immagine al servizio;
- il quadro riepilogativo annuale di cui al punto precedente e una relazione contenente le proposte di miglioramento del servizio per l'anno successivo.

8 – VALIDITÀ

La presente "Carta dei Servizi" ha validità dal momento di pubblicazione.

Eventuali revisioni della "Carta dei Servizi" sono tempestivamente portate a conoscenza degli utenti attraverso idonei strumenti informativi.



Nell'ambito delle attività cimiteriali, APS cura anche il servizio di cremazione con l'obiettivo di assicurare grande rispetto e massima attenzione nell'organizzazione e gestione di un rito tanto delicato quanto doloroso. Per questo motivo APS chiede ai dolenti che hanno partecipato al rito la cortesia di voler rispondere ad un breve questionario volto a raccogliere le impressioni sul servizio offerto. Le risposte aiuteranno a migliorare sempre più il servizio. Grazie per la collaborazione.

Sono stati rispettati i tempi concordati? SI NO

Ha avuto contatti con il personale presente presso la sala del commiato?

Se sì, come giudica (dando un giudizio da 1 a 5 dove 1 è il minimo gradimento e 5 è il massimo gradimento):

cortesia	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
adeguatezza alla situazione	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
accoglienza	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
rispetto	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Ci sono stati fattori durante il servizio che le hanno fatto particolarmente buona impressione?

SI NO

Se sì, quali?

.....

.....

Ci sono stati fattori durante il servizio che l'hanno infastidita o creato disagio?

SI NO

Se sì, quali?

.....

.....

Ha usufruito della sala del commiato, servizi audio/video offerti? SI NO

Se sì, come giudica tali servizi / strutture?

inadeguati parzialmente adeguati adeguati

Complessivamente come giudica i locali del forno crematorio?

inadeguati parzialmente adeguati adeguati

Il questionario compilato può essere inserito nell'apposita cassetta postale predisposto presso l'ingresso della sala del commiato, oppure inviato per posta al seguente indirizzo: *APS Holding SpA, via del Cimitero 8N - 35131 Padova.*



MODULO DI RECLAMO E SEGNALAZIONE

da inviare a
APS Holding SpA – via del Cimitero 8N – 35131 Padova
oppure al
Comune di Padova – Servizi Cimiteriali – via del Cimitero, 10

DESCRIZIONE SEGNALAZIONE:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

DATI DEL SEGNALANTE (non obbligatori):

CognomeNome.....
Via N° Comune
Prov. Recapito Telefonico Casa Cell.
Data Firma del Segnalante

I dati forniti sono trattati ai sensi del Regolamento europeo per la protezione dei dati personali (2016/679).