

ESS ALS LEBE
NESS AS A WAY OF
ÊTRE COMME STYLE DE



CARTA DEI SERVIZI
CONSORZIO AQUAEHOTELS

AQUAEHOTELS
BENESSERE STILE DI VITA

(Ed. 02.07.24-Rev. 1)

IL BENESSERE COME STILE DI VITA

Uno slogan chiaro e semplice descrive cosa vuole rappresentare AQUAEHOTELS, benessere come meta ma anche come viaggio attraverso la ricerca scientifica, viaggio attraverso le acque termali, i fanghi e i loro benefici; viaggio nella gastronomia ed enogastronomia del territorio, viaggio nella cultura del territorio e viaggio nel divertimento e l'ospitalità

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un patto che ha per oggetto la qualità e i diritti che i soggetti erogatori di servizi si impegnano a garantire ai loro utenti e rappresenta uno strumento di dialogo con lo scopo preciso di:

- a) tutelare il diritto dei soci/utenti
- b) tutelare l'immagine dell'Ente descrivendo chiaramente i servizi offerti
- c) promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo

Gli obiettivi della Carta dei Servizi non si limitano alla trasparenza dell'Ente e all'informazione sul Servizio ma illustrano i servizi stessi.

La Carta dei Servizi porta a considerare gli utenti e i clienti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione, al fine di migliorare costantemente e secondo le attese da loro percepite i servizi resi.

-INDICE-

PRESENTAZIONE DEL CONSORZIO

Anagrafica.....	4
La storia.....	4
La <i>mission</i>	5
Soci e Consiglio Direttivo	6

I SERVIZI

Servizi di Assistenza Amministrativa e di Segreteria	7
Servizi inerenti la Formazione e Consulenza	7
Servizi sul sistema Qualità	8
Servizi per il Mantenimento dei Requisiti autorizzativi e di accreditamento istituzionale per gli stabilimenti Termali	8

I PRINCIPI del Consorzio Aquaehotels

.....	9
-------	---

I DIRITTI DEI CONSORZIATI/UTENTI

.....	10
-------	----

LE MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

.....	11
-------	----

IL CONSORZIO AQUAEHOTELS

Anagrafica

Consorzio Aquaehotels

Sede legale: Via San Mauro n. 12, 35036 Montegrotto Terme

Sede operativa: Largo G. Marconi n. 2, 35031 Abano Terme

Tel. 049.8911775 – Cell. 345.9344050

Mail: info@aquae-hotels.it

Mail-Pec: aquaehotels@legalmail.it

P.Iva 04053530285 - REA CCIAA PD358123

La storia

Il Consorzio Aquaehotels è stato costituito il 17 ottobre 2005. Non ha finalità di lucro.

Il Consorzio Aquaehotels nasce con l'obiettivo di offrire servizi di supporto ed ogni azione diretta a promuovere, qualificare ed incrementare il turismo nell'area termale euganea e in altre località turistiche nazionali ed internazionali, organizzando attività ed iniziative che consentano lo sviluppo dell'offerta turistica e termale complessiva.

Il Consorzio negli anni ha promosso vari servizi come la formazione e l'aggiornamento professionale degli operatori termali O.A.T. figura perno degli stabilimenti termali, servizi inerenti l'ottenimento ed il mantenimento delle autorizzazioni all'apertura e all'esercizio degli stabilimenti termali, servizi di Guardia Medica Termale Privata, servizi inerenti l'ottenimento dell'accREDITAMENTO al servizio sanitario nazionale, collaborando con le Autorità Comunali, Provinciali, Regionali e Ulss e altri Enti.

Il Consorzio ha svolto attività di ricerca e sviluppo attraverso collaborazioni con Enti, Università, Istituti di Ricerca o Imprese private nonché assistenza per convegni, manifestazioni turistiche e fieristiche, analisi di mercato ed ogni altro mezzo idoneo a studiare il prodotto turistico-termale.

Ha svolto altresì azioni pubblicitarie, iniziative editoriali, di comunicazione ed informazione per promuovere e valorizzare l'immagine degli utenti e attività correlate all'e-commerce.

La Mission

L'obiettivo del Consorzio Aquaehotels è quello di mantenere un equilibrio costante dei principi e dei valori scelti come orientamento per le attività di erogazione dei servizi rispettando il mandato ricevuto dai propri associati, senza scopo di lucro ma bensì con lo scopo di incrementare, soddisfare e riorganizzare tutti quei servizi inerenti l'ospitalità, soprattutto rivolta agli ospiti/pazienti degli stabilimenti termali.

Si impegna a perseguire e mantenere, nello svolgimento della propria attività i seguenti obiettivi:

- attraverso l'erogazione di servizi specifici, assistere i Soci e le Aziende richiedenti nella progettazione e nella realizzazione di servizi, favorendo l'integrazione operativa delle vocazioni specialistiche attraverso l'offerta di servizi mirati, progettati a partire da una accurata analisi dei bisogni formativi, accrescere la professionalità attraverso la formazione e l'autosviluppo delle competenze individuali e collettive
- attraverso l'opera di costante sostegno alle organizzazioni e alle persone, attivare processi di miglioramento attraverso la pratica del lavoro in rete e la cultura del progetto, con una costante attenzione all'efficienza e all'efficacia della produzione ed erogazione dei servizi
- attraverso l'ampliamento della propria rete di attività e di relazione, sviluppare processi di collaborazione con gli enti locali e gli altri soggetti pubblici e privati
- attraverso l'azione di elaborazione e documentazione del proprio lavoro, promuovere la condivisione dei saperi e delle esperienze maturate.

Consiglio Direttivo e Soci

Consiglio Direttivo

Presidente	Surico Pietro Maria Ivo
Vice Presidente	Bonato Paolo
Consigliere	De Micheli Francesca
Consigliere	Fioraso Alberto
Consigliere	Montagna Antonio

Soci

BIBIONE TERME Spa	Stabilimento Termale Bibione Terme
TERME DI BATTAGLIA Srl	Stabilimento Termale La Conte
CTN Srl	Stabilimento Termale Palatini
ELBA Srl	Alexander Palace
TERME ASTORIA Srl	Hotel Astoria
MARINA Srl	Hotel Internazionale
VIRGIN TOUR Srl	Hotel Mioni Royal San
UNIVERSAL Srl	Hotel Universal
HOTEL TERME VERDI Srl	Hotel Verdi
DOLOMITI Srl	Hotel Dolomiti
SKY Srl	Hotel Firenze
HOUSE ROYAL Srl	Hotel Posta
HOTEL TERME PRINCIPE Srl	Hotel Pincipe
BEB Srl	Hotel Belvedere
TEIDE Srl	Hotel Alla Posta

I Servizi

Il Consorzio Aquaehotels è organizzato per rispondere alle diverse esigenze del settore turistico e sanitario inerente agli stabilimenti termali; dalla consulenza, ai servizi interni ed esterni, alla promozione e allo sviluppo degli stessi.

• **Servizi di Assistenza Amministrativa e di Segreteria e Promozione**

- Assistenza SUAP - invio domande agli Enti di competenza
- Assistenza sulla tenuta dello scadenziario per quanto riguarda servizi particolari richiesti (es. scadenza elettrodi/batterie ...) e scadenziario su autorizzazioni sanitarie e accreditamenti istituzionali
- Assistenza sulla stesura di autocertificazioni e documenti vari inerenti all'attività dello stabilimento termale
- Assistenza e contatti con i vari Enti pubblici e privati, Comuni, Provincia, Regione, Ulss, Azienda Zero
- Contatti diretti con Ulss-Termalismo e consegna mensile delle impegnative dei trattamenti termali-riabilitativi
- Assistenza e Tenuta contatti con i Medici che forniscono il servizio di Guardia Medica Privata, stesura del calendario mensile nonché tenuta dei registri ed invio comunicazioni alle sedi di competenza
- Assistenza sulla ricerca del personale mettendo a disposizione i canali istituzionali del Consorzio (sito internet-facebook-ufficio)
- Azioni pubblicitarie sia in loco presso la sede operativa con la possibilità per le Aziende aderenti di farsi conoscere tramite brochure e materiale pubblicitario, sia tramite canali istituzionali del Consorzio (sito internet-facebook)
- Convenzioni per favorire i flussi turistici-termali dedicate alle Aziende Socie
- Assistenza in loco con sopralluoghi presso le strutture per qualsiasi necessità

• **Servizi inerenti la Formazione e Consulenza:**

- Corsi di aggiornamento del personale operante negli stabilimenti termali;
- Collaborazioni esterne per corsi vari per l'aggiornamento e/o la formazione del personale, dai corsi obbligatori di sicurezza ai vari corsi mirati al miglioramento stesso del personale
- Assistenza STAGES scolastici e TIROCINI

• **Servizi sul sistema Qualità:**

- Valutazione dei servizi e progettazione di un sistema Qualità anche in collaborazione con professionisti esterni;
- Supporto per la redazione e l'aggiornamento della Carta dei Servizi;
- Ricerca di Convezioni e/o Aziende Partner per offrire sempre servizi economicamente vantaggiosi e di qualità

• **Servizi per il Mantenimento dei Requisiti autorizzativi e di accreditamento istituzionale per gli stabilimenti Termali e ottenimento/mantenimento del livello tariffario Super per le aziende accreditate**

- Presentazione domanda o rinnovo di autorizzazione sanitaria per stabilimenti termali, supporto tecnico in loco e durante la verifica ispettiva nonché di segreteria fino alla chiusura della pratica
- Presentazione domanda di accreditamento istituzionale per stabilimenti termali, supporto tecnico in loco e durante la verifica ispettiva nonché di segreteria fino alla chiusura della pratica
- Servizio di Guardia Medica Termale Privata
- Medici specialisti e strumentazione diagnostica e di laboratorio con appalto esclusivo al Poliambulatorio autorizzato Thermal Medica Srl per le branche:

Angiologia	Allergologia
Anestesia e rianimazione	Cardiologia
Chirurgia generale	Dermatologia
Dietologia	Endocrinologia
Gastroenterologia	Idrologia climatologica talassoterapia
Medicina dello Sport	Medicina fisica e riabilitazione
Medicina interna	Neurologia
Ortopedia e Traumatologia	Osteotricia e ginecologia
Pediatria	Psichiatria
Radiodiagnostica (ecografia e densitometria)	Reumatologia
Tisiologia e Malattie dell'apparato respiratorio	Urologia
- Disponibilità di strumentazione diagnostica e di laboratorio con appalto esclusivo al Poliambulatorio autorizzato Thermal Medica Srl:
 - Elettrocardiogramma
 - Laboratorio di analisi
 - Gabinetto di radiologia
- Disponibilità di strutture e piscine termali idoneamente attrezzate per la riabilitazione della funzione motoria e di personale qualificato
- Centro di ricerca e studio attinente alla terapia termale
- Corsi di aggiornamento dedicati agli operatori termali O.A.T.
- Promozione e organizzazione di convegni a carattere medico-scientifico in materia di cure termali anche tramite Enti Partner o scuole abilitate
- Attività ed iniziative di indagine e/o di comunicazione ai curandi attraverso strumenti come depliant e questionari nonché iniziative di educazione sanitari sui temi termali
- Supporto anche tramite convenzione esterna con Ente abilitato per cartella clinica, schede informatizzate e quant'altro necessario

I Nostri Principi Fondamentali

L'obiettivo del Consorzio indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei seguenti principi fondamentali, che ispirano la redazione di questa Carta dei Servizi:

- ❖ **Eguaglianza:** Ogni Azienda/Utente/Consoziato ha pari valore, nessuna distinzione nell'erogazione del servizio richiesto può essere compiuta. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato.
- ❖ **Imparzialità:** Ogni azione e/o comportamento nei confronti degli utenti deve essere guidato da criteri di "obiettività, giustizia ed imparzialità".
- ❖ **Continuità:** Il Consorzio si impegna a garantire un'erogazione continua e regolare delle prestazioni richieste. Le eventuali interruzioni dovranno essere espressamente comunicate e il Consorzio si impegna ad adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti dei suoi servizi i minori disagi possibili.
- ❖ **Innovazione:** l'impegno del Consorzio è quello di investire risorse finalizzate allo studio di soluzioni innovative per creare nuove possibilità, rispondere in maniera sempre più adeguata all'evolversi della domanda migliorando così la qualità dei propri servizi
- ❖ **Efficacia ed efficienza del servizio:** Il Consorzio si impegna ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento degli obiettivi prefissati ottimizzando le risorse.
- ❖ **Diritto alla riservatezza:** Il Consorzio si impegna alla salvaguardia della privacy dei propri Consoziati e/o Utenti e alla protezione dei dati personali e sensibili nei confronti di terzi

I Diritti del Consorziato/Utente

Il Consorzio promuove i diritti di cui i suoi Soci e/o Utenti sono portatori e responsabilmente si attiva, con i mezzi a sua disposizione e nei limiti delle sue risorse e dei suoi compiti istituzionali, per rimuovere prassi e comportamenti che ostacolano l'esercizio di questi diritti e per assumere quelle decisioni organizzative, economiche, comportamentali e di gestione che, invece, li consentono e li agevolano.

Diritto all'informazione e alla documentazione

Ogni Socio/Utente ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione sui servizi richiesti.

Diritto alla protezione

Il Consorzio ha il dovere, all'interno delle condizioni di erogazione dei Servizi richiesti, di proteggere in maniera particolare ogni Socio/Utente che, a causa del suo stato, si trovi in una condizione momentanea o permanente di difficoltà.

Diritto alla fiducia

Ogni Socio/Utente ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia

Diritto alla qualità

Ogni Socio/Utente ha diritto alla qualità del servizio erogato e ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi

Diritto alla privacy

Ogni Socio/Utente ha diritto sulla base dell'informativa ricevuta ai sensi della Legge 675 del 31/12/1996 ad ottenere la riservatezza sui dati personali

Le Modalità di comunicazione

Una buona, continua ed efficace comunicazione tra il Consorzio e i Soci/Utenti e il territorio è considerato fattore prioritario per la qualità del servizio erogato.

Il Consorzio, basando il proprio lavoro sullo sviluppo di relazioni significative, assicura l'apertura e il presidio di tutti i canali di comunicazione possibili e necessari.

Il Consorzio mette a disposizione:



Ufficio "Sede Operativa" in Largo G. Marconi n. 2 ad Abano Terme con orario di apertura dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle ore 17.00 e il venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00



Tel. 049.8911775 e Cell. 345.9344050



Sito internet: <https://aquaehotels.it/>



Facebook: <https://www.facebook.com/aquaehotels>



Sede Legale in Via San Mauro n. 12 – 35036 Montegrotto Terme (PD)

Sede Operativa in Largo G. Marconi n. 2 – 35031 Abano Terme (PD)

Tel. 3459344050

www.aquaehotels.it info@aquaehotels.it

C.F. e P. IVA 04053530285 - Iscritto al R.E.A. di Padova nr. 358123