



AltaVita

ISTITUZIONI RIUNITE DI ASSISTENZA
IRA



Centro Servizi Beato Pellegrino



Centro Servizi Giusto Antonio Bolis



Pensionato Piaggi

CARTA DEI SERVIZI

EDIZIONE APRILE 2024

Centri Servizi e Residenze per anziani non autosufficienti

Centro Servizi Beato Pellegrino

Via Beato Pellegrino n. 192, Padova

Centro Servizi Giusto Antonio Bolis

Piazza Beatrice de Claricini n. 12, Selvazzano Dentro

Residenza per anziani autosufficienti

Pensionato Piaggi

Piazza Mazzini n. 16, Padova

Centri Diurni per anziani non autosufficienti

Casa Famiglia Gidoni

Via Monsignor Fortin n. 34, Padova – loc. Terranegra

Monte Grande

Piazza Beatrice de Claricini n. 12, Selvazzano Dentro

Pensionato Piaggi
Piazza Mazzini n. 16
35137 Padova
tel. 049/8241511

Centro Servizi “Beato Pellegrino
Via Beato Pellegrino, 192
35137 Padova
tel. 049/8241711

Centro Servizi “Giusto Antonio Bolis”
Piazza Beatrice De Claricini, 12
35030 Selvazzano Dentro (PD)
tel. 049/8241611

Centro Diurno “Casa Famiglia Gidoni”
Via Monsignor Fortin, 34
35128 Padova
tel.049/8040311

Sede Legale e amministrativa: Piazzale Mazzini, 14 - 35137 PADOVA TEL. 049/824511

www.altavita.org
e-mail: segreteriagenerale@altavita.org
PEC: altavita@legalmail.it

INDICE

1. LA CARTA DEI SERVIZI	5
1.1 Finalità	5
1.2 Principi	5
1.3 Contenuti	6
2.1. L'identità di AltaVita-IRA	6
2.2. Le strutture di AltaVita-IRA	7
2.3. Servizi garantiti	8
2.4. Sistema aziendale della Qualità	8
2.5. Dotazione organica	8
3. SERVIZI PREVISTI PER OSPITI AUTOSUFFICIENTI	9
3.1. Servizi alla Persona	9
3.1.1 Assistenza Medica	9
3.1.2 Coordinatore del pensionato	9
3.1.3 Assistenza infermieristica*	9
3.1.4. Assistenza personale*	9
3.1.5. Attività Motoria	10
3.1.6 Servizio di Assistenza Sociale	10
3.1.7. Servizio di Assistenza Psicologica	10
3.1.8. Servizio Educativo-animativo	10
3.2. Servizi Generali	11
3.2.1 Ristorazione	11
3.2.2 Pulizie	11
3.3.1 Domanda di ingresso	11
3.3.2 Documentazione necessaria e procedure d'ingresso per ospiti autosufficienti (Pensionato Piaggi)	12
4. SERVIZI PREVISTI PER OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI	12
4.1.1. Assistenza medica	12
4.1.2. Coordinatore di Residenza	13
4.1.3. Assistenza infermieristica *	13
4.1.4. Assistenza personale*	13
4.1.5. Fisioterapia	14
4.1.6. Servizio di Logopedia	15
4.1.7. Servizio di Assistenza Sociale	15
4.1.8. Servizio di Assistenza Psicologica	15
4.1.9. Servizio Educativo-animativo	15
4.2 SERVIZI GENERALI	16

4.2.1. Ristorazione	16
4.2.2. Pulizie	16
4.2.3. Lavanderia - Guardaroba	17
4.3 PROCEDURA D'INGRESSO	17
4.3.1 Domanda di ingresso	17
4.3.2 Procedure d'ingresso e documentazione necessaria per ospiti non autosufficienti	17
4.3.3. Accettazione e accoglimento per persone non autosufficienti	18
4.3.4. Corredo personale	19
5. ALTRI SERVIZI	20
6. RETTE	21
7. STANDARD DI QUALITÀ	23
7.1.2. Formazione del personale	24
7.1.3. H.A.C.C.P.	24
7.1.4. Sicurezza dei lavoratori e dei residenti di struttura	24
7.1.5. Reclami	25
7.2. Standard di Qualità specifici	25
8. VOLONTARIATO	26
9. REGOLE DI CONVIVENZA	27
10. ASSISTENZE PRIVATE	27
11. ALLOGGI PROTETTI	27

E' possibile, accedendo al sito internet istituzionale dell'Ente, all'indirizzo www.altavita.org, acquisire le seguenti informazioni seguendo il percorso specificato:

- Carta dei Servizi:

<https://www.altavita.org/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi/>

- Regolamento Interno Ospiti:

<https://www.altavita.org/uploads/2019/11/REGOLAMENTO-ISTITUTO.pdf>

<https://www.altavita.org/uploads/2019/11/REGOLAMENTO-PIAGGI.pdf>

[Regolamento interno Ospiti Centri Diurni Casa Famiglia Gidoni e Monte Grande](#)

- Rette di ospitalità giornaliera:

<https://www.altavita.org/uploads/2022/02/20220210144822-1.pdf>

- Regolamento Accompagnatore personale dell'Ospite AltaVita:

<https://www.altavita.org/uploads/2022/03/20220331091615.pdf>

- Elenco Responsabili:

<https://www.altavita.org/amministrazione-trasparente/organizzazione/articolazione-degli-uffici/>

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Finalità

La Carta dei Servizi è lo strumento di dialogo tra gli utenti dei Servizi e AltaVita – Istituzioni Riunite di Assistenza – IRA di Padova, (di seguito AltaVita-IRA) che li eroga.

Le persone che utilizzano i servizi di AltaVita-IRA devono essere messe in grado di esprimere compiutamente la loro dignità, capacità critica e facoltà di scelta. Decisivo è, al riguardo, un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione. Per questo la Carta dei Servizi ha lo scopo di:

- tutelare i diritti delle persone che utilizzano i servizi erogati da AltaVita-IRA;
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

1.2 Principi

La Carta dei Servizi di AltaVita-IRA ha come fonte primaria gli articoli 3 e 32 della Costituzione italiana ed è redatta secondo il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Nel promuoverla, AltaVita-IRA afferma alcuni principi fondamentali.

- ❖ **Eguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, razza, lingua, religione, status sociale e opinioni politiche, anche se comunque personalizzati, in considerazione delle necessità dei singoli.
- ❖ **Imparzialità:** il comportamento dei soggetti erogatori del servizio nei confronti degli Ospiti è ispirato a criteri di giustizia, obiettività e imparzialità. Verso tutti è assicurato un contegno che rispetti la dignità personale.
- ❖ **Continuità:** i servizi sono erogati con continuità; l'eventuale, eccezionale loro interruzione deve essere sempre giustificata e comunicata in anticipo agli utenti.
- ❖ **Diritto di scelta:** *l'Ospite ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.*
- ❖ **Partecipazione:** AltaVita-IRA, con l'obiettivo di un continuo miglioramento, si impegna a raccogliere suggerimenti, reclami, istanze ed osservazioni sulle modalità di svolgimento del servizio e sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo il destinatario finale del servizio partecipe dei processi decisionali.
- ❖ **Efficienza ed efficacia:** i servizi sono forniti utilizzando in modo ottimale le risorse disponibili, secondo criteri di efficienza ed efficacia, e adottando tutte le misure idonee a soddisfare i bisogni dell'utente.

1.3 Contenuti

La Carta dei Servizi di AltaVita-IRA di Padova contiene informazioni su:

- servizi forniti;
- standards di qualità;
- modalità di tutela e di partecipazione dell'utente.

AltaVita-IRA di Padova si impegna a garantire la qualità, a mantenerla e a verificarla nel tempo, anche mediante tecniche di accertamento della soddisfazione degli utenti. Anche attraverso la Carta dei Servizi AltaVita-IRA si propone di:

- migliorare costantemente il proprio intervento;
- instaurare una vera e propria comunicazione con i destinatari dei servizi;
- valutare e comprendere meglio le aspettative degli utenti;
- definire in maniera chiara come intende soddisfare tali aspettative.

La Carta, oltre a strumento di comunicazione e trasparenza, costituisce così un vero e proprio patto che l'Istituto sottoscrive con ciascuno dei propri utenti.

2. AltaVita – ISTITUZIONI RIUNITE DI ASSISTENZA – IRA di PADOVA

2.1. L'identità di AltaVita-IRA

AltaVita-Istituzioni Riunite di Assistenza-IRA è una Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB) sorta a Padova nel 1821 e da allora sempre attiva.

AltaVita svolge un servizio pubblico a finalità sociale.

La missione principale è di fornire ospitalità ed assistenza agli anziani autosufficienti e non autosufficienti per i quali non sia più possibile la permanenza nel proprio ambiente familiare.

Con le sue strutture e le sue attività AltaVita-IRA afferma e contribuisce a rendere effettivo per i cittadini il diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori, con le modalità e i limiti fissati dalla legislazione vigente in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.

L'attività di tutela e di promozione della salute dell'anziano è finalizzata al rispetto della dignità personale ed al mantenimento delle capacità fisiche, mentali e sociali, al fine di garantire una buona qualità di vita. In questo contesto trova spazio la realizzazione di un percorso finalizzato al raggiungimento di una "RSA senza dolore". Dolore inteso nella sua accezione più ampia (dolore fisico, sofferenza, dolore psicologico, ecc.).

2.2. Le strutture di AltaVita-IRA

Sede Legale e Amministrativa–Piazza Mazzini 14 tel. 049/8241511

Comprende la Presidenza e gli Uffici: Segreteria/Direzione Generale, Acquisti Contabilità e Bilancio e Patrimonio/Tecnico. È facilmente raggiungibile a piedi (in circa 10 minuti) dalla stazione ferroviaria di Padova o con i mezzi pubblici.

Centro Servizi Beato Pellegrino – Via Beato Pellegrino 192 tel. 049/8241711

Vi hanno sede l'Organizzazione, il Coordinamento sanitario, i Servizi Generali e quattro residenze:

Residenza Rose:	ospiti non autosufficienti	n° 118 posti letto
Residenza Tulipani:	ospiti non autosufficienti	n° 96 posti letto
Residenza Mimose:	ospiti non autosufficienti	n° 93 posti letto
Residenza Fiordalisi:	ospiti non autosufficienti	n° 83 posti letto

Pensionato Piaggi – Piazza Mazzini 16

tel. 049/8241511

Residenza per autosufficienti

n° 60 posti letto

Stanze singole e matrimoniali di varie dimensioni, con bagno e terrazzo.

Casa Vacanze “Al Carmine” - Via E. Vendramini 1

Affitto ramo d'azienda

Centro Diurno “Casa Famiglia Gidoni” – Via Monsignor Fortin, 34 tel. 049/8040311

Aperto ad anziani non autosufficienti

n° 30 posti

Centro Servizi “Giusto Antonio Bolis” – P.zza Beatrice de Claricini 12 – Selvazzano-PD

tel. 049/8241611

Residenza per non autosufficienti:

Residenza Monte Rua: ospiti non autosufficienti

n° 60 posti letto

Residenza Monte Venda: ospiti non autosufficienti

n° 40 posti letto

Centro Diurno “Monte Grande” – P.zza Beatrice De Claricini 12 – Selvazzano – PD

tel. 049/8241611

Aperto ad anziani non autosufficienti

n° 30 posti

Tutte le strutture di AltaVita-IRA sono facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici.

2.3. Servizi garantiti

Per i servizi garantiti dal Centro Diurno “Casa Famiglia Gidoni” e Centro Diurno “Monte Grande” si fa riferimento alla Carta dei Servizi specifica.

AltaVita-IRA garantisce ai suoi ospiti, in forme differenziate e tenendo conto della tipologia della struttura adeguata alla loro condizione, una varietà di servizi, quali:

- servizio di assistenza sanitaria;
- servizio socio-assistenziale;
- servizio di psicologia;
- servizio di fisioterapia;
- servizio di logopedia;
- servizio educativo - animativo;
- servizio dietetico;
- servizio di ristorazione;
- servizio di lavanderia-guardaroba;
- servizi accessori.

2.4. Sistema aziendale della Qualità

L'Istituto, consapevole dell'importanza del servizio erogato alle persone, ha iniziato nel 2000 il processo per la certificazione di conformità del Sistema Qualità alla norma UNI EN ISO 9001, che è stata ottenuta per la prima volta nel giugno del 2002. L'obiettivo è la progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari, assistenziali e riabilitativi per anziani non autosufficienti in regime residenziale e progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari assistenziali per anziani non autosufficienti in regime semi-residenziale.

Oggi, l'Ente segue un Sistema Qualità che si ispira alla Norma UNI EN ISO 9001.

2.5. Dotazione organica

La struttura è organizzata in Residenze, a ciascuna delle quali è assegnata una dotazione organica che in qualità e quantità comprende figure professionali ritenute necessarie a garantire l'erogazione dei servizi alla persona, nel rispetto degli standard previsti dalla normativa regionale.

La loro attività è organizzata in turni che garantiscono le prestazioni 24 ore su 24, nel rispetto dei diritti dei lavoratori al riposo settimanale, alle ferie ed a permessi, come previsto dalla normativa vigente.

Nei casi di assenze prolungate dal servizio (maternità, malattie lunghe, aspettative, ecc.), la dotazione viene integrata con personale supplente.

3. SERVIZI PREVISTI PER OSPITI AUTOSUFFICIENTI (Pensionato Piaggi)

3.1. Servizi alla Persona

3.1.1 Assistenza Medica

Per gli anziani ospiti autosufficienti l'assistenza medica è garantita dal Servizio Sanitario Nazionale. Il medico si confronta con il Servizio Infermieristico dell'Ente che ne supporta l'attività.



3.1.2 Coordinatore del pensionato

Coordina tutte le attività svolte in residenza e si confronta con gli altri responsabili e cura i rapporti con i familiari, raccogliendo le loro eventuali richieste.

Il Coordinatore del Pensionato organizza, sulla base delle prescrizioni del Medico di Medicina Generale (MMG) le visite specialistiche prescritte. Gli infermieri contribuiscono alla realizzazione del piano terapeutico individuale.

3.1.3 Assistenza infermieristica*

È presente un Infermiere con orario giornaliero che ha il compito di :

- seguire il medico di MMG durante le visite presso il pensionato;
- effettuare medicazioni;
- supportare, se richiesto, l'ospite nella somministrazione e/o assunzione delle terapie prescritte;

3.1.4. Assistenza personale*

L'assistenza alla persona viene garantita da Operatori Socio Sanitari qualificati.

Ogni momento della giornata è gestito come occasione per motivare l'anziano e consentire all'Ospite di trascorre al Pensionato una vita gradevole e in comunità.

Le attività essenziali, in una giornata tipo, sono:

- il riordino dei letti;
- la pulizia delle stanze, dei bagni e del Pensionato;
- la supervisione durante la distribuzione dei pasti;
- l'aiuto nell'assunzione dei farmaci per gli Ospiti che lo richiedono;
- l'assistenza su chiamata.

Il personale del Pensionato comprende operatori socio-sanitari e operatori di appoggio ai medesimi servizi.

*Al Pensionato Piaggi l'assistenza infermieristica e alla persona sono affidate in appalto a ditta esterna. AltaVita-IRA indirizza e vigila sull'esecuzione del contratto di appalto.

3.1.5. Attività Motoria

È offerto un Servizio di Attività Motoria a cui gli Ospiti possono aderire su base volontaria. L'attività si prefigge di prevenire complicanze e mantenere e/o migliorare lo stato psico-fisico della persona.

La finalità è collegare l'attività motoria ai gesti e alla vita quotidiana: mangiare, vestirsi, alzarsi dal letto, sedersi e cura della persona.

3.1.6 Servizio di Assistenza Sociale

Il Servizio Sociale dell'Ente supporta il Coordinatore del Pensionato Piaggi per l'accoglimento.

Il Coordinatore del Pensionato ha il compito di dare informazioni di far visitare la struttura, organizzare l'accoglienza dell'ospite, seguendone l'inserimento e garantendogli il sostegno sociale, cura il rapporto con i familiari, con i tutori e gli Amministratori di Sostegno, seguendo tutte le pratiche di tipo amministrativo.

3.1.7. Servizio di Assistenza Psicologica

E' offerto un Servizio di Assistenza Psicologia a cui l'ospite può aderire su base volontaria.

Il Servizio di Psicologia si pone come obiettivo la promozione del benessere psichico degli ospiti.

Lo Psicologo valuta gli aspetti cognitivi, comportamentali ed emotivi dell'anziano, promuovendo interventi di sostegno e di supervisione rivolti all'ospite, ai familiari ed agli operatori.

3.1.8. Servizio Educativo-animativo

Il Servizio Educativo-animativo è svolto da educatori professionali/animatori. La programmazione delle attività avviene settimanalmente. Le attività sono generalmente svolte sia al mattino che al pomeriggio. Sono previste normalmente attività allargate ad un numero più elevato possibile di partecipanti e sono svolte in sale appositamente dedicate.

Le attività comprendono celebrazioni di ricorrenze (istituzionali, religiose compleanni), giochi di società (carte, tombola, cruciverba...), proiezioni di film, ascolto di musica, attività manuali, canto corale, lettura di giornali, ballo, ecc.

Nel periodo estivo molte attività si svolgono nei giardini delle strutture.

Il lavoro degli educatori consiste soprattutto nel mantenere rapporti quotidiani con gli ospiti, oltre che nell'organizzare le attività sopra citate.

Le attività vengono pubblicizzate sul sito dell'Ente, sul magazine on line AltaVitaNews e sui social.

3.2. Servizi Generali

3.2.1 Ristorazione

I menù vengono redatti all'inizio di ogni stagione e si ripetono con ciclicità. La “dieta comune” è strutturata in modo tale da offrire alternative diverse ogni giorno della settimana, pur sempre nel rispetto delle specifiche tabelle dietetiche (L.A.R.N., ovvero livelli di assunzione raccomandati di nutrienti e Linee guida della Regione Veneto, SIAN e ULSS n. 6).

Il Menù viene predisposto in collaborazione con il Servizio dietetico; inoltre, su richiesta del medico di medicina generale possono essere confezionate diete personalizzate e preparazioni specifiche di cucina dietetica.

I pasti vengono preparati da Ditta esterna nel centro cottura di AltaVita-IRA presso il C.S. “Giusto Antonio Bolis” di Selvazzano Dentro (PD).

I pasti vengono poi veicolati attraverso idonei contenitori termici, che consentono di mantenere gli alimenti ad una temperatura adeguata, come previsto dalla vigente normativa HACCP, che disciplina la preparazione e distribuzione degli alimenti secondo criteri di sicurezza, igienicità e qualità.



Orari dei Servizi di Ristorazione:

- Colazione: dalle 8.00 alle 9.00.
- Pranzo: alle 12.00.
- Cena: alle 18.45.

3.2.2 Pulizie

La pulizia degli spazi comuni (hall, sale comuni, scale, corridoi di accesso del pensionato, ecc.) viene eseguita quotidianamente.

La pulizia delle stanze degli ospiti e degli annessi servizi igienici avviene quotidianamente e ogni qualvolta si renda necessario. Sono inoltre previsti interventi straordinari di sanificazione degli ambienti e degli arredi.

3.3 PROCEDURA D'INGRESSO

3.3.1 Domanda di ingresso

Per visite alle strutture, informazioni e domande di accoglimento è necessario fissare un appuntamento con il Coordinatore del Pensionato o il personale del Servizio Sociale,

telefonando ai numeri 049/ 8241511 o inviando una mail all'indirizzo direzione.piaggi@altavita.org oppure all'indirizzo richieste@altavita.org

3.3.2 Documentazione necessaria e procedure d'ingresso per ospiti autosufficienti (Pensionato Piaggi)

Al momento della presentazione della domanda di accoglimento devono essere comunicati i dati anagrafici del richiedente e consegnati i seguenti documenti:

- certificato del medico di medicina generale che attesta l'autosufficienza e la terapia farmacologica in atto;
- documentazione sanitaria;
- copia della tessera sanitaria;
- copia della carta d'identità;
- copia del codice fiscale;

Ad ogni ospite viene consegnata una copia dell'informativa sulla privacy e dei diritti dell'interessato, secondo Normativa Vigente, la Carta dei Servizi e del Regolamento interno.

La Coordinatrice del Pensionato o il personale del Servizio Sociale espone i contenuti della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno ai familiari e/o all'ospite.

Le domande corredate dai documenti richiesti, vengono accettate ed inserite nella lista d'ingresso.

Esse vengono ordinate tenendo conto della data di presentazione della domanda e della disponibilità del posto rispetto alla preferenza espressa dal richiedente all'atto della presentazione della domanda.

4. SERVIZI PREVISTI PER OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI

(Centro Servizi Beato Pellegrino - Centro Servizi Giusto Antonio Bolis)

4.1 SERVIZI ALLA PERSONA

4.1.1. Assistenza medica

Centro Servizi Beato Pellegrino

AltaVita-IRA garantisce agli ospiti non autosufficienti l'assistenza medica dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e al sabato mattina - con medici dell'Istituto.



CARTA DEI SERVIZI

Ad ogni residenza è assegnato un medico con il compito di effettuare le valutazioni globali dei bisogni dell'ospite, predisporre un'assistenza sanitaria personalizzata, decidere e organizzare visite specialistiche o l'eventuale ricovero in ospedale. Per ogni ospite viene redatta e conservata in reparto una "Cartella Personale", con ogni registrazione di carattere sanitario.

Centro Servizi "Giusto Antonio Bolis"

Sono garantite almeno n. 6 ore di assistenza medica nella fascia oraria tra le 8.00 e le 20.00 dal Lunedì al Venerdì. Al Sabato mattina su programmazione.



Negli orari di assenza dei medici dell'Ente interviene su chiamata il Servizio di Continuità Assistenziale dell'AULSS n. 6 (Guardia Medica).

4.1.2. Coordinatore di Residenza

Coordina tutte le attività svolte in residenza e cura i rapporti con i famigliari raccogliendo le loro eventuali richieste. Gestisce le UVMD (Unità di Valutazione Multidimensionale) interne in collaborazione con il medico.

Il Coordinatore di Residenza organizza, con il coordinamento del medico, le visite specialistiche prescritte. Gli infermieri contribuiscono alla realizzazione del piano terapeutico individuale.

4.1.3. Assistenza infermieristica *

L'assistenza infermieristica è assicurata nelle 24 ore da Infermieri che hanno il compito di:

- seguire il medico della Residenza nelle sue attività;
- effettuare medicazioni;
- garantire la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico – terapeutiche;
- somministrare le terapie prescritte.

4.1.4. Assistenza personale*

L'assistenza alla persona viene garantita da Operatori Addetti all'Assistenza qualificati. Gli operatori sono coordinati dai Coordinatori di Residenza.

Essi hanno il compito di supportare ed aiutare l'ospite in tutte quelle attività che non



è in grado di svolgere autonomamente e contribuiscono all'attuazione del piano *assistenziale* individuale, stabilito per ogni ospite nelle riunioni di UVMD interna.

Ogni momento della giornata è gestito come occasione per motivare l'anziano, diventando così un'importante opportunità riabilitativa.

Le attività essenziali, in una giornata tipo, sono:

- l'alzata dell'ospite: viene effettuata dagli operatori con l'eventuale ausilio di un sollevapersona se necessario;
- l'igiene personale, che comprende spugnatura a letto, cambi di pannoloni, ecc.;
- i bagni integrali programmati;
- la vestizione;
- il riordino dei letti;
- la pulizia delle stanze, dei bagni e del reparto;
- l'aiuto nella deambulazione e nell'assunzione dei pasti;
- il controllo dell'avvenuta assunzione dei farmaci;
- la preparazione dell'ospite per la notte;
- il cambio di postura per gli ospiti che ne hanno necessità, in base alle indicazioni dei fisioterapisti;
- l'assistenza su chiamata.

La dotazione organica delle Residenze è integrata, rispetto agli operatori socio-sanitari, da operatori di appoggio ai medesimi servizi.

* Nel Centro Servizi "G.A. Bolis" l'assistenza infermieristica e personale sono affidate in appalto a ditta esterna. AltaVita-IRA indirizza e vigila sull'esecuzione del contratto di appalto.

4.1.5. Fisioterapia

Il Servizio di Fisioterapia si occupa di migliorare la qualità di vita degli ospiti non autosufficienti, mediante l'attivazione e il mantenimento del massimo grado di autonomia possibile, limitando i danni dovuti all'immobilizzazione e all'inattività fisica.

Il Servizio di Fisioterapia opera in ambiti e luoghi differenti: in residenza e in palestra.



4.1.6. Servizio di Logopedia

Il Servizio di Logopedia si occupa di promuovere o riabilitare la comunicazione, risolvere i problemi d'udito, di voce, dell'articolazione della parola, ma più spesso di curare disturbi logici, di memoria, attenzione e orientamento. Si occupa, inoltre, delle problematiche connesse alla disfagia.

Le attività possono essere individuali e di gruppo.

4.1.7. Servizio di Assistenza Sociale

Il Servizio di Assistenza sociale è operativo per visite alla struttura, informazioni e l'attivazione di domande di accoglimento.

Il personale del Servizio Sociale ha il compito di organizzare l'accoglienza dell'ospite nella residenza, seguendone l'inserimento e garantendogli il sostegno sociale.

Il Servizio ha il compito di curare il rapporto con i familiari, con i tutori o con gli Amministratori di Sostegno seguendo tutte le pratiche di tipo amministrativo.

4.1.8. Servizio di Assistenza Psicologica

Il Servizio di Psicologia si pone come obiettivo la promozione del benessere psichico degli ospiti.

Lo Psicologo valuta gli aspetti cognitivi, comportamentali ed emotivi dell'anziano, promuovendo interventi di sostegno e di supervisione rivolti all'ospite, ai familiari ed agli operatori.

4.1.9. Servizio Educativo-animativo

Il Servizio Educativo-animativo è svolto da educatori professionali e animatori. La programmazione delle attività avviene almeno mensilmente. Le attività sono generalmente svolte nella mattinata in residenza, mentre nel pomeriggio le attività sono allargate ad un numero più elevato di partecipanti e sono svolte nelle sale appositamente dedicate.

Le attività allargate comprendono celebrazioni di ricorrenze (istituzionali, religiose compleanni), giochi di società

(carte, tombola, cruciverba...), proiezioni di film, ascolto di musica, attività manuali, canto corale, lettura di giornali, ballo, ecc.

Nel periodo estivo molte attività si svolgono nei giardini delle strutture.



Il lavoro degli educatori, oltre all'organizzare le attività sopra citate, consiste soprattutto nel mantenere rapporti quotidiani con gli ospiti.

Le attività vengono pubblicizzate sul sito dell'Ente, sul magazine on line AltaVitaNews e sui social.

4.2 SERVIZI GENERALI

4.2.1. Ristorazione

I menù vengono redatti all'inizio di ogni stagione e si ripetono con ciclicità. La "dieta comune" è strutturata in modo tale da offrire alternative diverse ogni giorno della settimana, pur sempre nel rispetto delle specifiche tabelle dietetiche (L.A.R.N., ovvero livelli di assunzione raccomandati di nutrienti e Linee guida della Regione Veneto, SIAN e ULSS n. 6).



I menù vengono predisposti con la collaborazione del Servizio Dietetico; inoltre, su richiesta del medico di residenza e dopo valutazione della UVMD interna, vengono confezionate diete personalizzate con l'impiego di integratori nutrizionali e preparazioni specifiche di cucina dietetica.

I pasti vengono preparati da Ditta esterna nel centro cottura di AltaVita-IRA presso il C.S. "Giusto Antonio Bolis" di Selvazzano Dentro (PD).

I pasti per il C.S. "Beato Pellegrino" di Padova vengono veicolati attraverso idonei contenitori termici, che consentono di mantenere i cibi ad una temperatura adeguata, come previsto dalla Vigente normativa HACCP, che disciplina la preparazione e distribuzione degli alimenti secondo criteri di sicurezza, igienicità e qualità.

Orari dei Servizi di Ristorazione:

- nelle Residenze per non autosufficienti:

- Colazione: alle 8.00.
- Idratazione: alle 10.30.
- Pranzo: alle 12.00.
- Idratazione: alle 16.00.
- Cena: alle 18.00.

4.2.2. Pulizie

La pulizia degli spazi comuni (hall, sale comuni, scale, corridoi di accesso alle residenze, ecc.) viene eseguita quotidianamente.

La pulizia delle stanze degli ospiti e degli annessi servizi igienici avviene quotidianamente e ogni qualvolta si renda necessario. Sono inoltre previsti interventi straordinari di sanificazione degli ambienti e degli arredi.

4.2.3. Lavanderia - Guardaroba

L'Istituto fornisce un servizio di lavanderia di tipo industriale, affidato a Ditta esterna in appalto. AltaVita-IRA vigila sull'esecuzione del contratto di appalto.

Gli ospiti delle Residenze per non autosufficienti possono usufruire del servizio. I capi del corredo personale degli Ospiti vengono etichettati per consentirne l'identificazione e la riconsegna al termine del ciclo di lavorazione.

È consentito all'Ospite di non avvalersi del Servizio di Lavanderia, fornito dall'Istituto; in tal caso la rinuncia deve essere esplicita. Non è consentito l'uso parziale del Servizio. I capi personali devono, comunque, essere identificati tramite etichettatura a cura di AltaVita-IRA per la tracciabilità, mentre il ritiro della biancheria sporca e la riconsegna di quella pulita devono essere effettuati, con la necessaria periodicità, a cura dell'Ospite o dei suoi famigliari.

4.3 PROCEDURA D'INGRESSO

4.3.1 Domanda di ingresso

Per visite alle strutture e informazioni per l'accoglimento è *necessario inviare una mail alla Segreteria Generale al seguente indirizzo segreteria generale@altavita.org, oppure all'indirizzo richieste@altavita.org, o telefonando ai seguenti numeri: **049/ 8241711 – 8241766 – 8241732 – 8241764 per il C.S. Beato Pellegrino e per il Centro Servizi Bolis ai numeri 049/8241611-8241536.***

4.3.2 Procedure d'ingresso e documentazione necessaria per ospiti non autosufficienti

L'ingresso avviene attraverso il Registro Unico di Residenzialità gestito dall'ULSS 6 che assegna una priorità in base alla valutazione S.Va.M.A (Scheda per la Valutazione Multidimensionale delle persone Adulte e Anziane). L'utente deve dichiarare la preferenza per le strutture di Alta Vita-IRA.

L'ULSS 6, rilascia, le impegnative di residenzialità nel rispetto della normativa vigente.

Al momento della presentazione della domanda di accoglimento deve essere consegnata copia dei seguenti documenti:

1. scheda S.Va.M.A. completa di valutazione UVMD (da attivarsi presso il distretto ulss di competenza);
2. carta d'identità in corso di validità;
3. tessera sanitaria magnetica e cartacea ed esenzione ticket;

4. documenti pensionistici con l'indicazione della categoria e numero di pensione;
5. eventuale verbale di invalidità;
6. tessera elettorale originale;
7. documentazione sanitaria pregressa;
8. certificato medico con patologie prevalenti, assenza di malattie infettive e indicazione della terapia farmacologica in atto prescritta dal medico di medicina generale e curante (preferibilmente utilizzando il modulo fornito dalla struttura);
9. in caso di presenza di un tutore, amministratore di sostegno o di procura è necessario presentare la documentazione inerente al conferimento dell'incarico;
10. copia della dichiarazione dei redditi (CUD o Modello Unico), meglio se degli ultimi tre anni dei garanti/ impegnato al pagamento della retta e copia del codice fiscale.

Ad ogni ospite viene consegnata una copia dell'informativa sulla privacy e dei diritti dell'interessato, secondo la normativa vigente, della Carta dei Servizi e del Regolamento interno.

Il Servizio Sociale, in ogni caso presenta le attività principali dei diversi servizi dell'Ente contenuti nella Carta dei Servizi e le regole di cui al Regolamento Interno ai familiari e/o all'Ospite.

4.3.3. Accettazione e *accoglimento* per persone non autosufficienti

Appena si rende disponibile un posto, il Servizio Sociale di AltaVita-IRA consulta il Registro Unico della Residenzialità gestito dall'ULSS 6 e l'Ufficio competente dell'Azienda ULSS propone il nominativo della persona da accogliere, qualora lo stesso sia titolare di impegnativa di residenzialità. In alternativa, il Servizio Sociale contatta



direttamente le persone in lista d'attesa inserite nel Registro Unico della Residenzialità. L'effettivo ingresso può essere differito in caso di ricovero ospedaliero o altro comprovato impedimento; in questo caso l'onere economico è a carico dell'utente (prenotazione posto letto).

L'inserimento nella struttura avviene con le seguenti modalità:

- si informa il personale sanitario della residenza sulle caratteristiche dell'anziano, attivando una cartella personale contenente la relativa documentazione;
- il personale del Servizio Sociale riceve l'ospite ed i familiari per completare le pratiche di ingresso;

CARTA DEI SERVIZI

- l'ospite è accolto dal Medico e/o dal Coordinatore della Residenza in cui viene inserito;
- dopo un breve periodo di osservazione, viene redatto dalla UVMD interna un piano assistenziale individuale.
- il Servizio Sociale provvede al cambio di residenza e quindi del medico di medicina generale che viene ad esser sostituito dal medico di AltaVita-IRA.

LA UVMD interna, gruppo di lavoro multidisciplinare, ha il compito di creare un piano assistenziale individuale per ogni singolo residente. A tale lavoro di equipe partecipano:

- un Coordinatore Sanitario incaricato dall'ULSS 6, se disponibile;
- il Medico, il Coordinatore di Residenza, l'assistente sociale ed eventuali altri professionisti, convocati dal Coordinatore, a seconda delle esigenze dell'ospite, ovvero Infermiere, Fisioterapista, Psicologo, Logopedista, Educatore/Animatore, Operatore Addetto Assistenza.

La valutazione delle condizioni psicofisiche dell'anziano può determinare la motivata decisione di trasferire l'ospite in altra residenza all'interno della struttura o dimettere l'ospite, dopo aver tentato inutilmente di trovare una soluzione alternativa.

4.3.4. Corredo personale

L'Ospite, al momento dell'ingresso in Istituto, deve essere obbligatoriamente in possesso del corredo minimo di vestiario e biancheria secondo l'elenco consegnato e fatto sottoscrivere dal Servizio Sociale al familiare e/o ospite all'atto della presentazione della richiesta di accoglimento.

E' opportuno attenersi scrupolosamente al suddetto elenco, studiato appositamente per garantire una corretta vestizione e una lavabilità compatibile con il lavaggio industriale igienizzante. Non saranno accettati capi diversi dal corredo previsto nell'elenco suddetto.

Il corredo completo deve essere consegnato, non più tardi del giorno precedente all'ingresso in Istituto, per essere sottoposto all'etichettatura di identificazione.

È richiesta l'integrazione periodica (almeno con cadenza annuale) del corredo personale; i nuovi capi debbono essere consegnati al personale preposto, al fine di permettere la tempestiva registrazione dell'integrazione della dotazione dell'Ospite e l'etichettatura.

Qualora la dotazione personale di vestiario o biancheria dell'Ospite risultasse carente, a causa dell'insufficienza iniziale o della mancata integrazione, ed i richiami rivolti all'Ospite o ai suoi familiari non sortiscano alcun effetto, l'Istituto provvede alle necessarie integrazioni del corredo addebitandone il costo nella retta.

Nel caso l'Ospite decida di non avvalersi del servizio di lavanderia dell'Istituto, è necessario aggiungere al corredo un cesto portabiancheria entro i cinque giorni successivi all'ingresso, oppure richiederlo al Coordinatore di Residenza, che lo fornirà con addebito del costo nella prima retta mensile utile.

La rinuncia al servizio di lavanderia interno non esonera comunque dalla consegna e mantenimento del corredo personale.

5. ALTRI SERVIZI

L'Ente garantisce ai suoi ospiti una serie di altri servizi, che contribuiscono a rendere la permanenza nell'Istituto più confortevole e a perseguire l'obiettivo di miglioramento della qualità della vita degli ospiti.

L'Istituto, ad esempio, offre per gli ospiti non autosufficienti prestazioni medico-specialistiche in dermatologia, in psichiatria, in oncologia e *in medicina palliativa*.

Il Servizio Psicologico dell'Istituto è a disposizione per sostenere i famigliari nella delicata fase dell'elaborazione del lutto, dovuto alla perdita del proprio caro.

AltaVita-IRA ha, inoltre, avviato in via sperimentale il progetto "RSA senza dolore" che ha lo scopo di migliorare la qualità di vita degli Ospiti dei Centri Servizi e delle loro famiglie.

Presso le strutture residenziali di AltaVita si ritiene opportuno focalizzare l'attenzione sul percorso dell'ultimo periodo di vita dell'Ospite e della propria famiglia e su una visione di insieme che coinvolga gli Ospiti affetti da patologie cronico degenerative irreversibili, garantendo la possibilità di cura del dolore e dei sintomi fisici, psicologici, sociali e spirituali, senza precludere altre terapie attive.

Il progetto "RSA senza dolore" è rivolto a tutti gli utenti accolti presso le strutture e si attiva previa valutazione specifica del Gruppo di Lavoro, appositamente istituito.



CARTA DEI SERVIZI

All'interno delle strutture sono a disposizione degli ospiti degli spazi comuni, dove vengono organizzate attività ludico-ricreative e laboratori di attività manuali.

Compatibilmente con il loro stato di salute gli ospiti partecipano ad attività di gruppo che prevedono uscite assistite in città e nei dintorni. La programmazione di questi eventi avviene settimanalmente.

In tutte le sedi c'è una Cappella, ove è possibile celebrare la Santa Messa.



6. RETTE

Al momento della presentazione della domanda, viene compilato il modello contenente la dichiarazione della persona fisica o giuridica (civilmente obbligata), che assume l'impegno del pagamento della retta.

Le rette vengono stabilite e approvate annualmente dal Consiglio di Amministrazione, con il confronto preventivo delle parti sociali, nel rispetto dell'autonomia dell'Ente, in rapporto alle condizioni di Bilancio.

La retta mensile è differenziata a seconda del grado di autosufficienza e non autosufficienza dell'ospite e della tipologia dell'alloggio.

La retta è versata con mensilità posticipata; il pagamento va effettuato entro il giorno 15 del mese successivo (es. per il pagamento del mese di gennaio la scadenza è il 15 di febbraio) presso il Servizio Tesoreria dell'Ente oppure con bonifico bancario da altre banche o sistema di addebito preautorizzato (sistema SEPA-SDD) o sistema PagoPA disponibile sul Sito dell'Ente.

I rapporti giuridico-economici sono regolati "dall'impegno di spesa": contratto sottoscritto all'atto dell'accoglienza. (Per gli importi delle rette vedi sito istituzione dell'Ente, seguendo il percorso: Amministrazione trasparente/Servizi erogati).

Sono compresi nella retta:

➤ **per tutti gli utenti di AltaVita-IRA**

- pulizia dell'alloggio;
- pulizia straordinaria dell'alloggio secondo criteri di rotazione;
- utilizzo dei servizi della struttura: biblioteca, palestra, ecc.
- attività ludico-ricreative;
- riordino del letto dell'alloggio e cambio della biancheria secondo le necessità;
- servizio ristorazione.

➤ **per gli ospiti non autosufficienti**

- posto letto in stanza singola, doppia o quadrupla;
- igiene della persona;
- ausili per l'incontinenza;
- prestazioni di rilievo sanitario in stanza o in ambulatorio: medicazioni, prelievi, iniezioni, ecc.;
- assistenza medica e infermieristica nelle 24 ore;
- prestazioni di fisioterapia, logopedia e psicologia;
- medicinali e presidi sanitari forniti dall'ULSS;
- terapia: preparazione, somministrazione e verifica;
- aiuto nell'assunzione dei pasti;
- igiene della persona, compreso il servizio di rasatura;
- taglio capelli uomo;
- servizio di lavanderia effetti personali (per ospiti accolti prima del 01.01.2017);

➤ **per gli ospiti autosufficienti:**

- posto letto in stanza singola o doppia;
- assistenza medica-medico di medicina generale;
- assistenza infermieristica.

Non sono compresi nella retta giornaliera:

- telefono;
- servizio di trasporto all'esterno per attività diagnostica, visite mediche e pratiche amministrative;
- servizio di trasporto in caso di prestazioni sanitarie urgenti non differibili;
- analisi di laboratorio non assistite dal S.S.N.;
- parrucchiere donna;
- acquisti personali per conto dell'ospite;
- pile per ausili, dentifrici, materiale per igiene e manutenzione delle dentiere;

- deambulatori personali;
- servizio di lavanderia effetti personali degli ospiti non autosufficienti (per ospiti accolti dopo il 01.01.2017).

In caso di assenza, la retta giornaliera viene decurtata di un importo forfetario.

Il servizio di trasporto per indagini diagnostiche, visite specialistiche programmate, in caso di ospiti non deambulanti, con chiamata da parte di AltaVita-IRA di ambulanza, risulta a carico dell'ULSS n. 6, previa autorizzazione del distretto sanitario competente.

7. STANDARD DI QUALITÀ

AltaVita-IRA ha definito standard di qualità generali e standard specifici di qualità e quantità di cui assicura il rispetto, tenendo presente che, data la caratteristica dei servizi resi alla persona in cui l'Ospite è parte del processo di erogazione, non sempre è possibile l'individuazione di indici quantitativi che misurino direttamente il servizio erogato. Anche per questo AltaVita-IRA si impegna a somministrare annualmente appositi questionari di soddisfazione dell'utente.

Prevede, inoltre, nella sua organizzazione la gestione dei reclami (punto 7.1.5.).

7.1. Standard di qualità generali

Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese.

7.1.1. Lavoro per progetti individualizzati

L'operare per progetti è una filosofia di lavoro e una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per "prestazioni".

Inizialmente si valutano i bisogni degli Ospiti per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale.

Dopo la fase valutativa, effettuata la UVMD interna per gli ospiti non autosufficienti, si definisce un piano assistenziale individualizzato, per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.



Si procede, costantemente e regolarmente, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per ottenere un risultato di salute sugli ospiti.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni dell'ospite.

Analogo procedimento di valutazione/progettazione/verifica dei risultati viene sviluppato in sede di riesame annuale del Sistema Qualità, anche in relazione al prodotto-servizio intermedio non direttamente fruito dall'Ospite (Area Tecnica, Amministrazione, Qualità stessa); vengono così stabiliti obiettivi organizzativi settoriali che si traducono in progetti con obiettivi specifici e misurabili, coordinati all'interno di strategie generali miranti al miglioramento dell'efficacia del sistema e dei processi della Qualità.

7.1.2. Formazione del personale

AltaVita-IRA promuove la partecipazione del Personale a corsi di formazione interni ed esterni, allo scopo di migliorarne le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti, nella logica del miglioramento continuo dei servizi.

In relazione alla formazione viene elaborato un piano triennale, all'interno della Sezione 3 "Organizzazione e Capitale Umano" del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (P.I.A.O.), con i bisogni formativi delle varie figure professionali. Il P.I.A.O viene aggiornato annualmente.

I familiari e gli ospiti partecipano indirettamente a questo processo, almeno una volta all'anno, attraverso la compilazione di specifici questionari di soddisfazione, la cui elaborazione permette di tarare le necessità formative del personale.

7.1.3. H.A.C.C.P.

AltaVita-IRA ha definito un sistema di autocontrollo dei punti critici in materia di igiene e sicurezza alimentare, così come previsto dalla normativa vigente in materia, mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti e, in caso di necessità, apporta le correzioni e/o azioni correttive più idonee.

Il personale è formato sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

7.1.4. Sicurezza dei lavoratori e dei residenti di struttura

AltaVita-IRA ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto Legislativo 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti di struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza per ciascuna struttura, diversificato a seconda delle varie zone dell'Ente, curando l'aggiornamento dei documenti di sicurezza, la valutazione dei rischi presenti nell'ambiente di lavoro, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene garantita la formazione e data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

All'interno di AltaVita-IRA opera attivamente il Servizio di Protezione e Prevenzione per la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Il personale dipendente, che opera in condizioni di rischio, è sottoposto alla Sorveglianza sanitaria del Medico Competente, specializzato in Medicina del lavoro.

7.1.5. Reclami

I reclami in ordine ai servizi assistenziali, possono essere fatti di persona, telefonicamente, oppure con lettera da presentarsi al Coordinatore della residenza o alla Direzione, e anche mediante posta elettronica al seguente indirizzo: segreteria@altavita.org.

Sono state, inoltre, predisposte apposite cassette per inoltrare reclami, che si trovano nella hall del Centro Servizi "Beato Pellegrino" di via Beato Pellegrino n. 192 a Padova e nelle vicinanze della portineria del Centro Servizi "G.A. Bolis" di Selvazzano Dentro.

7.2. Standard di Qualità specifici

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese singolarmente al cliente. Sono, pertanto, direttamente verificabili dagli utenti stessi.

Sono elencati, divisi per tipologia e struttura, nella tabella seguente.

AREA/SUBAREA	STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICO
SERVIZI ASSISTENZIALI	
<i>PROGETTO RSA SENZA DOLORE</i>	<i>Il Progetto ha lo scopo di migliorare la qualità di vita degli Ospiti dei Centri Servizi e delle loro famiglie.</i>
<i>Consulenza psicologica</i>	<i>Previsto sostegno per i famigliari nella delicata fase di elaborazione del lutto dovuto alla perdita del proprio caro</i>
ASSISTENZA SANITARIA PER RESIDENZE OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI	
Servizio di Guardia medica interno	<i>Guardia medica dalle ore 8.00 alle ore 20.00 – dal lunedì al venerdì e al sabato e domenica e festivi dalle ore 8.00 alle 14.00 per il Centro Servizi Beato Pellegrino</i>
Medico di Residenza/Nucleo	Medico dedicato per Nuclei
Rilevazione del peso	Quindicinale
Igiene alla persona	Almeno una volta al giorno
Bagno assistito completo	Almeno ogni 7 giorni (purché le condizioni fisiche lo consentano)
RIABILITAZIONE	
Numero minimo di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta (fisioterapia/logopedia)	Da progetto assistenziale individuale e secondo programma settimanale per gli ospiti previsti in trattamento
ANIMAZIONE	
Esposizione calendario attività educative animative	<i>Almeno mensile</i>

SERVIZI ALBERGHIERI	
STRUTTURE RESIDENZIALI	
Numero di servizi igienici per gli ospiti/ percentuale per posti letto	Residenze C.S. Beato Pellegrino 45% Pensionato Piaggi 100% Residenze C.S. G.A. Bolis 60%
Numero massimo di posti letto per camera	Residenze C.S. Beato Pellegrino 4 Residenza Piaggi 2 Residenze Palazzo Bolis 2
Spazio medio disponibile per ospite (misurato secondo parametro L.R. Veneto n. 22/02 "Superficie utile funzionale")	<i>30 mq/Ospite</i>
Numero posti con luce individuale/ numero posti letto 100	<i>100%</i>
MANUTENZIONE STRUTTURE	
Ore giornaliere di copertura dei servizi tecnici di pronto intervento: (anche in appalto)	Impiantistica generale 24 ore Ordinaria manutenzione 12 ore
Tempo medio di attesa per interventi di ordinaria manutenzione	<i>Sistema di ticketing che definisce l'ordine di priorità degli interventi (immediatamente, entro 48 ore, da programmare)</i>
RISTORAZIONE	
<i>Possibilità di scelta tra n. 4 opzioni per ogni piatto del menù del pranzo e n. 3 opzioni per ogni piatto del menu della cena, per ospiti a dieta libera</i>	Si
Variazione ciclica del menu per ospiti a dieta libera	Si
Preparazione di pietanze sminuzzate o frullate per ospiti disfagici	Si giornalmente, al bisogno e su indicazione medica
SERVIZIO LAVANDERIA E IGIENE E CURA PERSONA	
Cambio della biancheria piana	Almeno settimanale e al bisogno
Cambio asciugamani	Almeno ogni secondo giorno
Lavaggio-stiratura indumenti personali, esclusi capi delicati (servizio prestato ai soli ospiti delle Residenze del Centro Servizi "Beato Pellegrino" e "Giusto Antonio Bolis")	Si.
Presenza di parrucchiere (uomo donna) operante ad orari fissi (per ospiti non autosufficienti)	Si.
BAR INTERNO	
Servizio bar ristoro in strutture residenziali	Si, Caffé Novecento. <i>Orario di apertura esposto negli spazi del Bar</i>
Distributori automatici bevande calde/fredde, in tutte le sedi	Si, Pensionato Piaggi, Centro Servizi "Beato Pellegrino" e "G.A. Bolis"

8. VOLONTARIATO

L'attività di volontariato viene prestata a carattere personale, spontaneo e gratuito, per fini di solidarietà e nell'osservanza delle norme in vigore.

Attualmente svolgono attività di volontariato alcune Associazioni.

I volontari hanno compiti puramente integrativi, di sostegno psicologico, affettivo, sociale e di solidarietà.

9. REGOLE DI CONVIVENZA

Il rapporto tra l'ospite, i familiari e l'Istituto è caratterizzato da reciprocità e la Carta dei Servizi e il Regolamento interno, on line, ne regolano vicendevolmente diritti e doveri.

L'Istituto controlla che il personale tenga un comportamento che non metta in soggezione l'utente, rispetti le sue convinzioni religiose, etiche e politiche secondo i principi della pari dignità umana.

I rapporti tra il personale e gli ospiti devono essere improntati al massimo rispetto reciproco.

La libertà dell'ospite ha come limite la libertà degli altri e l'osservanza delle norme che regolano la collettività.

Gli ospiti dovranno osservare gli orari determinati dall'Istituto e le regole di buona educazione. Potranno essere richiamati al rispetto delle norme, prima oralmente, poi per iscritto. Dopo un secondo richiamo, l'Amministrazione può proporre la sospensione e, nei casi più gravi, la dimissione.

10. ASSISTENZE PRIVATE

I familiari possono avvalersi della collaborazione di "assistenze private" il cui rapporto di lavoro è strettamente collegato agli stessi.

11. ALLOGGI PROTETTI

AltaVita-IRA, nell'ambito del proprio patrimonio ha a disposizione mono o bilocali destinati a persone anziane, disabili e/o bisognose.