



AltaVita

ISTITUZIONI RIUNITE DI ASSISTENZA
TRA

Centro Diurno per anziani non autosufficienti

“Casa Famiglia Gidoni”

Padova - località Terranegra

CARTA DEI SERVIZI

EDIZIONE APRILE 2024



Sede legale e amministrativa

Piazzale Mazzini, 14 - 35137 Padova

tel. 049/8241511

Sede Operativa

Via Monsignor Fortin, 34 – 35128

tel. 049/8040311

e-mail: casagidoni@altavita.org

www.altavita.org

e-mail: segreteria generale@altavita.org

PEC: altavita@legalmail.it

INDICE:

1. LA CARTA DEI SERVIZI	3
1.1 Finalità	3
1.2 Principi	3
1.3 Contenuti	3
2. AltaVita – ISTITUZIONI RIUNITE DI ASSISTENZA – IRA di PADOVA	4
2.1. L'identità di AltaVita-IRA	4
2.2. Le strutture di AltaVita-IRA	4
2.3. Servizi garantiti	5
2.4. Sistema aziendale della Qualità	6
3. IL CENTRO DIURNO “Casa Famiglia Gidoni”	6
4. PROCEDURE D’INGRESSO	6
5. PRESTAZIONI OFFERTE DAL CENTRO DIURNO	7
6. ACCETTAZIONE E INGRESSO	7
7. SERVIZIO TRASPORTO	8
8. ORARIO DI APERTURA	8
9. RETTE	8
10. SERVIZI GENERALI	9
10.1 Ristorazione	9
10.2 Pulizie	9
10.3 Standard di Qualità	9
10.4 Standard di qualità generali	9
10.5 Lavoro per progetti individualizzati	10
10.6 Formazione del personale	10
10.7 H.A.C.C.P.	10
10.8 Sicurezza dei lavoratori e degli Utenti	11
10.9 Standard di Qualità specifici	11
11. VOLONTARIATO	12
12. REGOLE DI CONVIVENZA	12
13. RECLAMI	12

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'utente 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:

AltaVita – ISTITUZIONI RIUNITE DI ASSISTENZA – IRA

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.

3. IL CENTRO DIURNO “Casa Famiglia Gidoni”

“Casa Famiglia Gidoni” è una Struttura Diurna inserita nel complesso integrato “Civita”, nel quartiere di Terranegra, Padova.

Il Centro Diurno può accogliere un'utenza complessiva giornaliera di n. 30 frequentanti non autosufficienti.

Il servizio propone la funzione principale di sollievo diurno alle famiglie che mantengono al loro interno componenti disabili. Sono escluse dall'ammissione al Centro Diurno le persone con turbe comportamentali e/o con alta necessità di cure sanitarie.

La struttura si propone di essere luogo di incontro, di relazione, nonché di erogazione di servizi di tipo assistenziale, sanitario e ricreativo.

L'edificio si sviluppa su due piani, al piano terra si trovano l'ingresso e alcuni servizi.

La struttura è facilmente raggiungibile con le linee dell'A.P.S. n. 6 e n. 13.

4. PROCEDURE D'INGRESSO

Per visitare la struttura, per avere informazioni e presentare domande di accoglimento, è necessario fissare un appuntamento con il personale del Servizio Sociale o con il Coordinatore del Centro, telefonando al numero 049 8040311.

L'ingresso al Centro Diurno avviene attraverso il Registro Unico di Residenzialità gestito dall'ULSS 6, che assegna la priorità in base alla valutazione S.Va.M.A..

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

Nel Progetto Assistenziale descritto nella Scheda S.Va.M.A, deve essere indicato l'inserimento presso il Centro Diurno.

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. codice fiscale;
5. verbale d'invalidità, se dichiarato invalido;
6. documentazione sanitaria recente;
7. anamnesi e terapia farmacologica in atto prescritta dal medico di medicina generale;
8. in caso di presenza di tutore, amministratore di sostegno o di procura è necessario presentare la documentazione inerente al conferimento dell'incarico.

Ad ogni utente sono consegnati una copia dell'informativa sulla privacy, secondo la normativa vigente, la Carta dei Servizi e il Regolamento Interno Ospiti.

5. PRESTAZIONI OFFERTE DAL CENTRO DIURNO

Prestazioni socio-sanitarie e ricreative:

- Attività di segretariato sociale;
- Assistenza ed igiene alla persona;
- Controllo e assunzione farmaci e prestazioni infermieristiche, secondo prescrizione del medico di medicina generale;
- Servizio di ristorazione con merenda mattutina, pranzo e spuntino pomeridiano, anche in base a particolari prescrizioni dietetiche;
- Attività socio – ricreative e culturali.
- Attività Motoria.

Tutte le attività sono finalizzate a mantenere le autonomie di base dell'anziano, a conservarne e stimolarne le funzioni cognitive.

L'utente, nel contempo, può continuare a mantenere le consuete relazioni con i propri cari e il proprio ambiente familiare; può proseguire nelle proprie abitudini godendo di un'appropriata e costante gestione delle necessità assistenziali e delle disabilità di cui soffre.

6. ACCETTAZIONE E INGRESSO

Appena si rende disponibile un posto, il Servizio Sociale di AltaVita-IRA o il Coordinatore del Centro consulta la lista priorità generale gestita dall'Azienda ULSS 6, che stabilisce le priorità

di ingresso e informa telefonicamente il richiedente individuato, che deve comunicare l'accettazione del posto nei termini che gli sono indicati.

L'inserimento nella struttura avviene con le seguenti modalità:

- si informa il personale socio-sanitario del Centro Diurno sulle caratteristiche dell'anziano, consegnando la scheda di accesso contenente la relativa documentazione;
- il personale del Servizio Sociale o il Coordinatore del Centro riceve l'utente ed i familiari per completare le pratiche di ingresso;
- l'utente è accolto dal Coordinatore del Centro Diurno;
- dopo un periodo di osservazione, viene redatto dall'UVMD interna, un piano assistenziale individualizzato.

L'UVMD interna gruppo di lavoro multidisciplinare, ha il compito di creare un piano individualizzato per ogni singolo utente. A tale lavoro di equipe partecipano:

- il Coordinatore Sanitario incaricato dall'ULSS 6;
- il Medico di Medicina Generale;
- il Coordinatore del Centro Diurno ed eventualmente il personale del Servizio Sociale, Infermiere, Operatore Addetto Assistenza e Professionista Attività motorie.

La valutazione delle condizioni psicofisiche dell'anziano può determinare la motivata decisione di dimettere l'utente, eventualmente proponendo una soluzione alternativa.

7. SERVIZIO TRASPORTO

Su richiesta e compatibilmente con le esigenze organizzative dell'Istituto è garantito il trasporto degli utenti dal proprio domicilio al Centro Diurno e viceversa. Il Servizio è a pagamento con tariffe stabilite e approvate dal Consiglio di Amministrazione.

8. ORARIO DI APERTURA

Il Centro è operativo per sei giorni alla settimana, dal lunedì al sabato, escluse le festività, con un'apertura giornaliera dalle 7.30 alle 18.00. Il Santo Patrono viene festeggiato con la ricorrenza di Sant'Antonio di Padova.

9. RETTE

Dal momento in cui la persona viene accolta nel Centro Diurno, l'utente o la persona fisica o giuridica che si assume l'impegno di pagare la retta dell'utente, deve compilare un apposito modulo attestante il suddetto impegno.

L'importo delle rette viene stabilito dal Consiglio di Amministrazione.

L'importo della retta giornaliera è differenziato in base alle giornate di presenza settimanali nel Centro Diurno.

È possibile effettuare periodi di sospensione programmati dalla frequenza del Centro Diurno e il diritto al rientro secondo quanto previsto dal Regolamento del Centro.

10. SERVIZI GENERALI

10.1 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.

I pasti vengono preparati da Ditta esterna presso il centro cottura di AltaVita-IRA di Selvazzano Dentro (PD) e trasportati in contenitori termici, che consentono di mantenere i cibi ad una temperatura adeguata, come previsto dalla vigente normativa HACCP, che disciplina la preparazione degli alimenti secondo criteri di qualità, igienicità e sicurezza.

Orari dei Servizi di ristorazione al Centro Diurno:

- Colazione/Merenda mattutina: dalle ore 9,30 alle ore 10,30.
- Pranzo: dalle ore 12,00 alle ore 13,00.
- Spuntino: alle ore 16,00.

10.2 Pulizie

La pulizia degli spazi viene eseguita quotidianamente.

Sono inoltre previsti interventi straordinari di sanificazione degli ambienti.

10.3 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'Utente è parte del processo di erogazione, non sempre è possibile l'individuazione di indici quantitativi che misurino direttamente il servizio erogato*. Non sempre è però possibile individuare degli indici quantitativi che misurino direttamente il servizio erogato, a causa della tipologia stessa del servizio. 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 12).

10.4 Standard di qualità generali

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

10.5 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 Utenti per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale.

Le necessità dell'Utente vengono valutate dalla UVMD interna, dove si definisce un piano assistenziale individualizzato per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede, infine, 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'Utente.

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'Utente (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.

10.6 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.

10.7 H.A.C.C.P.

AltaVita-IRA ha definito un sistema di autocontrollo dei punti critici in materia di igiene e sicurezza alimentare secondo la normativa vigente, 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.

10.8 Sicurezza dei lavoratori e degli Utenti

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 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 che opera nel Centro Diurno che svolge la propria attività lavorativa in condizioni di rischio è sottoposto alla Sorveglianza sanitaria del Medico competente, specializzato in Medicina del Lavoro.

10.9 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	
Numero medio di ore di apertura giornaliera al pubblico per visite	Almeno 10 ore
Bagno assistito completo	Quando richiesto
SERVIZIO ANIMATIVO	
Esposizione calendario attività animative-motorie	Almeno settimanale per le attività di gruppo
SERVIZI ALBERGHIERI	
MANUTENZIONE STRUTTURE	
Ore giornaliere di copertura dei servizi tecnici di pronto intervento:	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, per Utenti a dieta libera</i>	Si
Variazione ciclica del menu per ospiti a dieta libera	Si

Dieta speciale per gli ospiti con specifici bisogni alimentari, individuati e valutati da équipe sanitaria multidisciplinare	Si
Preparazione di pietanze sminuzzate o frullate	Si giornalmente, al bisogno
Presenza di parrucchiere operante ad orari fissi (per ospiti non autosufficienti), su richiesta individuale	Si
DISTRIBUTORI BEVANDE	
Distributori automatici bevande calde	Si
SERVIZIO DI TRASPORTO	
Sia su territorio comunale che extracomunale, su richiesta individuale	Si

11. 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.

12. REGOLE DI CONVIVENZA

Il rapporto tra l'utente, i familiari e l'Istituto è caratterizzato da reciprocità e questa Carta dei Servizi regola 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 utenti devono essere improntati al massimo rispetto reciproco.

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

Gli utenti 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 il secondo richiamo scritto, l'Amministrazione può disporre la sospensione e, nei casi più gravi, la dimissione.

13. RECLAMI

I reclami in ordine ai servizi assistenziali, possono essere fatti di persona, telefonicamente, oppure con lettera e vanno presentati al Coordinatore del Centro Diurno e/o alla Direzione, anche via posta elettronica al seguente indirizzo: segreteria@altavita.org.

E' stata inoltre predisposta apposita cassetta per inoltrare reclami che si trova nel corridoio di accesso al Centro Diurno.