



**AltaVita**  
ISTITUZIONI RIUNITE DI ASSISTENZA  
**IRA**

**Centro Diurno per anziani non autosufficienti**

**“Monte Grande”**

Giusto Antonio Bolis – Selvazzano Dentro

***CARTA DEI SERVIZI***

*EDIZIONE: NOVEMBRE 2019*



**Sede legale e amministrativa**

**Piazzale Mazzini, 14 - 35137 Padova**

**tel. 049/8241511 - fax 049/8241531**

**Sede Operativa**

**Piazza Beatrice De Claricini, 12**

**35030 Selvazzano Dentro (PD)**

**tel. 049/8241611 - fax. 049/8241609**

**[www.altavita.org](http://www.altavita.org)**

**e-mail: [segreteria generale@altavita.org](mailto:segreteria generale@altavita.org)**

**[assistentesociale.bolis@altavita.org](mailto:assistentesociale.bolis@altavita.org)**

**[PEC: altavita@legalmail.it](mailto:altavita@legalmail.it)**

## INDICE:

|   |       |
|---|-------|
| <b>1. LA CARTA DEI SERVIZI</b>                              | p. 3  |
| 1.1 Presentazione   | p. 3  |
| 1.2 I Principi fondamentali della Carta dei Servizi         | p. 3  |
| <b>2. ALTAVITA-ISTITUZIONI RIUNITE DI ASSISTENZA-I.R.A.</b> | p. 4  |
| 2.1 Il Centro Diurno "Monte Grande"                         | p. 4  |
| <b>3. PROCEDURE DI INGRESSO</b>                             | p. 5  |
| <b>4. PRESTAZIONI OFFERTE DAL CENTRO DIURNO</b>             | p. 5  |
| <b>5. ACCETTAZIONE E INGRESSO</b>                           | p. 6  |
| <b>6. SERVIZIO TRASPORTO</b>                                | p. 7  |
| <b>7. ORARIO DI APERTURA</b>                                | p. 7  |
| <b>8. RETTE</b>   | p. 7  |
| <b>9. SERVIZI GENERALI</b>                                  | p. 8  |
| 9.1 Vitto   | p. 8  |
| 9.2 Pulizie   | p. 8  |
| <b>10. VOLONTARIATO</b>                                     | p. 8  |
| <b>11. REGOLE DI CONVIVENZA</b>                             | p. 8  |
| <b>12. STANDARD DI QUALITÀ</b>                              | p. 9  |
| 12 1 Standard di qualità generali                           | p. 9  |
| 12 1.1 Lavori per progetti individualizzati                 | p. 9  |
| 12 1.2 Formazione del Personale                             | p. 10 |
| 12 1.3 H.A.C.C.P.   | p. 10 |
| 12 1.4 Sicurezza dei lavoratori e degli Utenti              | p. 10 |
| 12 2 Standard di qualità specifici                          | p. 11 |
| <b>13. RECLAMI</b>  | p. 12 |

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

### 1.1 Presentazione

È lo strumento di dialogo tra gli utenti dei Servizi e l'Ente che li eroga. È stata introdotta da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri nel 1994, con lo scopo di:

- tutelare i diritti degli utenti delle Amministrazioni che erogano servizi alla persona;
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

Il documento contiene informazioni su:

- i servizi forniti;
- gli standard di qualità;
- le modalità di tutela e di partecipazione dell'utente.

AltaVita-Istituzioni Riunite di Assistenza-I.R.A., di seguito AltaVita-I.R.A. s'impegna a garantire la qualità, a mantenerla e a verificarla nel tempo, anche mediante tecniche di accertamento della soddisfazione degli utenti.

La Carta, oltre alla descrizione dei servizi, diventa così quasi un patto che l'Ente sottoscrive con l'utente e che si propone di:

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

### 1.2 I principi fondamentali della Carta dei Servizi

Nel promuovere questo documento, AltaVita-I.R.A. afferma i seguenti principi fondamentali, in accordo con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri:

- ❖ **Eguaglianza:** i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, razza, lingua, religione, status sociale e opinioni politiche, anche se, tenendo conto delle necessità dei singoli, possono essere personalizzati.
- ❖ **Imparzialità:** il comportamento dei soggetti erogatori del servizio nei confronti degli utenti è ispirato a criteri di giustizia, obiettività e imparzialità. Il contegno verso tutti è improntato al rispetto della dignità personale.

- ❖ **Continuità:** i servizi devono essere erogati con continuità e 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-I.R.A., con l'obiettivo di un continuo miglioramento, s'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 ai processi decisionali.
- ❖ **Efficienza ed efficacia:** i servizi devono essere forniti utilizzando in modo ottimale le risorse disponibili, secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando tutte le misure idonee a soddisfare i bisogni dell'utente.

## 2. ALTAVITA-ISTITUZIONI RIUNITE DI ASSISTENZA-I.R.A. DI PADOVA

AltaVita-Istituzioni Riunite di Assistenza-I.R.A. di Padova, già Istituto di Riposo per Anziani, è un'I.P.A.B. (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza) che opera con mezzi e organizzazione propri nel settore dei servizi Socio-Assistenziali offrendo servizi residenziali e semiresidenziali a persone anziane autosufficienti e non autosufficienti. 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.

### 2.1 IL CENTRO DIURNO "MONTE GRANDE"

Il Centro "Monte Grande" è una Struttura Diurna inserita nel complesso del Centro Servizi "Palazzo Bolis" a Selvazzano Dentro (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 d'incontro, di relazione, e di erogazione di servizi di tipo assistenziale, sanitario, riabilitativo e ricreativo.

La struttura è facilmente raggiungibile con la linea dell'A.P.S. n.12 in direzione Capolinea-Selvazzano Dentro (con esclusione delle corse della linea n. 12 con Capolinea-Tencarola, poiché non raggiungono il centro di Selvazzano Dentro).

La struttura è certificata secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015

### 3. 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 ai numeri 049/8241611 –536 .

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.

### 4. 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, nello stesso tempo, 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.

## 5. ACCETTAZIONE E INGRESSO

Appena si rende disponibile un posto, il Servizio Sociale AltaVita-I.R.A. consulta il Registro Unico di Residenzialità gestito dall'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 che sta entrando, consegnando la scheda contenente le relative informazioni ed eventuale altra 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 personalizzato.

L'UVMD, gruppo di lavoro multidisciplinare, ha il compito di creare un piano assistenziale personalizzato 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.

## **6. 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.

## **7. ORARIO DI APERTURA**

Il Centro è operativo per sei giorni alla settimana, da lunedì al sabato, escluse le festività, con un'apertura giornaliera dalle 7:30 alle 18:00.

Il Santo Patrono viene festeggiato il 13 giugno e coincide con la ricorrenza di Sant'Antonio di Padova.

## **8. 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.

## **9. SERVIZI GENERALI**

### **9.1 Vitto**

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).

I pasti vengono preparati da Ditta esterna presso il centro cottura di AltaVita-I.R.A. di Selvazzano Dentro (PD) e trasportati alla sala da pranzo del centro diurno in carrelli termici, che consentono di mantenere i cibi ad una temperatura adeguata, come previsto dalla normativa HACCP secondo la normativa vigente.), 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.

### **9.2 Pulizie**

La pulizia degli spazi viene eseguita quotidianamente.

Sono inoltre previsti interventi straordinari di sanificazione degli ambienti.

## **10. VOLONTARIATO**

L'attività di volontariato è 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.

## **11. REGOLE DI CONVIVENZA**

Il rapporto tra l'utente, i familiari e l'Istituzione 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'Istituzione 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.

## **12. STANDARD QUALITÀ**

AltaVita-I.R.A. ha definito standard di qualità generali e standard specifici di qualità e quantità di cui assicura il rispetto. 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-I.R.A. si impegna a somministrare annualmente appositi questionari di soddisfazione dell'utente; nella sua organizzazione prevede inoltre la gestione dei reclami (punto 13).

### **12.1 Standard di qualità generali**

#### **12.1.1 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": le necessità dell'Utente vengono valutate all'interno della 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'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'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.

### **12.1.2 Formazione del Personale**

AltaVita-I.R.A. promuove la partecipazione del Personale a corsi di formazione interni ed esterni, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti, nella logica di un continuo miglioramento del servizio erogato.

Annualmente la formazione è pianificata dal Consiglio d'Amministrazione, con propria deliberazione. Nel piano vengono indicate le linee direttrici entro cui si svilupperà la formazione del Personale dipendente o che comunque collabora con l'Istituzione.

Gli Utenti e i loro Familiari partecipano indirettamente a questo processo, almeno una volta l'anno, attraverso la compilazione di specifici questionari di soddisfazione, la cui elaborazione permette di tarare le necessità formative del Personale.

### **12.1.3 H.A.C.C.P.**

AltaVita-I.R.A. ha definito un sistema di autocontrollo dei punti critici in materia d'igiene e sicurezza alimentare secondo la normativa vigente, mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità del verificarsi di rischi durante la manipolazione degli alimenti e, in caso di necessità, apporta le correzioni e/o azioni correttive più idonee.

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

### **12.1.4 Sicurezza dei lavoratori e degli Utenti**

AltaVita-I.R.A. ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto Legislativo 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni riguardante la sicurezza dei lavoratori e degli Utenti 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.

All'interno dell'Ente 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.

**12.2 Standard di qualità specifici**

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese singolarmente all'Utente, sono pertanto direttamente verificabili dagli Utenti stessi. Sono elencati, divisi per tipologia, nella tabella seguente:

| <b>AREA/SUB AREA</b>   | <b>STANDARD DI QUALITÀ</b>  |
|--|---|
| <b>SERVIZI ASSISTENZIALI</b>   |   |
| <b>UMANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA</b>   |   |
| Numero medio di ore di apertura al pubblico  | Almeno 10 ore   |
| Bagno assistito completo   | Quando richiesto  |
| <b>ANIMAZIONE</b>  |   |
| Esposizione calendario attività educativo/animative-motorie  | Almeno settimanale per attività di gruppo   |
| <b>SERVIZI ALBERGHIERI</b>   |   |
| <b>MANUTENZIONI STRUTTURE</b>  |   |
| Ore giornaliere di copertura dei servizi tecnici di pronto intervento in appalto   | Impiantistica generale 24 ore<br>Ordinaria manutenzione 12 ore                      |
| Tempo medio di attesa per interventi di ordinaria manutenzione di competenza del servizio manutenzione interno               | 1,5 giorni  |
| <b>RISTORAZIONE</b>  |   |
| Possibilità di scelta tra n. 4 opzioni per ogni piatto del menù per Utenti a dieta libera                                    | Si  |
| Variazione ciclica del menù per Utenti a dieta libera  | Si  |
| Dieta speciale per gli utenti con specifici bisogni alimentari, individuati e valutati da gruppo sanitario multidisciplinare | Si  |
| Preparazione di pietanze sminuzzate o frullate per Utenti disfagici  | Si giornalmente, al bisogno   |
| Presenza di parrucchiere (uomo/donna), operante a orari fissi, su richiesta individuale.                                     | Si  |
| <b>BAR INTERNO</b>   |   |
| Servizio bar ristoro   | Si, <b>Caffé Novecento.</b><br>Orario di apertura: almeno sei giorni alla settimana |
| Distributori automatici bevande calde/fredde   | Si  |
| <b>SERVIZIO DI TRASPORTO</b>   |   |
| Sia su territorio comunale che extracomunale, su richiesta individuale   | Si  |

### **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 generale@altavita.org](mailto:segreteria generale@altavita.org).

E' stata inoltre predisposta apposita cassetta per inoltrare reclami che si trova nella Hall del Centro Servizi "Palazzo Bolis".