



AltaVita

ISTITUZIONI RIUNITE DI ASSISTENZA

IRA



Centro Servizi Beato Pellegrino



Centro Servizi Palazzo Bolis



Pensionato Piaggi

CARTA DEI SERVIZI

EDIZIONE MAGGIO 2018

Centri Servizi e Residenze per anziani non autosufficienti

Centro Servizi Beato Pellegrino

Via Beato Pellegrino 192, Padova

Centro Servizi Palazzo Bolis

Piazza Beatrice De Claricini 12, Selvazzano Dentro

Residenza per anziani autosufficienti

Pensionato Piaggi

Piazza Mazzini 16, Padova

Centri Diurni per anziani non autosufficienti

Casa Famiglia Gidoni

Via Monsignor Fortin 34, Padova – loc. Terranegra

Monte Grande

Piazza Beatrice De Claricini 12, Selvazzano Dentro

Centro Diurno per anziani autosufficienti

Via Beato Pellegrino 192, Padova

Sede Legale e amministrativa

Piazzale Mazzini, 14
35137 Padova

tel. 049/8241511-fax 049/8241531

Centro Servizi “Beato Pellegrino”

Via Beato Pellegrino 192
35137 Padova

tel. 049/8241711 – 049/8241701

Centro Servizi “Palazzo Bolis”

Piazza Beatrice De Claricini 12
35030 Selvazzano Dentro (PD)
tel. 049/8241611 – fax 049/8241609

Centro Diurno “Casa Famiglia Gidoni”

Via Monsignor Fortin, 34
35128 Padova
tel.049/8040311 – fax 049/8040334

www.altavita.org

e-mail: segreteria generale@altavita.org

PEC: altavita@legalmail.it

INDICE

1. LA CARTA DEI SERVIZI	6
1.1. Finalità	6
1.2. Principi	6
1.3. Contenuti	7
2. AltaVita- Istituzioni Riunite di Assistenza – IRA di PADOVA	8
2.1. L'identità di AltaVita - IRA	8
2.2. Le strutture di AltaVita - IRA	8
2.3. Servizi garantiti	9
2.4. Sistema aziendale della qualità	10
2.5. Dotazione organica	10
3. SERVIZI PREVISTI PER OSPITI AUTOSUFFICIENTI	11
3.1. Servizi alla persona	11
3.1.1. Assistenza medica	11
3.1.2. Coordinatore del Pensionato	11
3.1.3. Assistenza infermieristica	11
3.1.4. Assistenza personale	11
3.1.5. Attività Motorie	12
3.1.6. Servizio di Assistenza Sociale	12
3.1.7. Servizio di Assistenza Psicologica	12
3.1.8. Servizio Educativo – animativo	13
3.2. Servizi Generali	14
3.2.1. Ristorazione	14
3.2.2. Pulizie	14
3.3. Procedura d'ingresso	15
3.3.1. Domanda di ingresso	15
3.3.2. Documentazione necessarie procedure d'ingresso per ospiti autosufficienti	15

4. SERVIZI PREVISTI PER OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI _ 16

4.1. Servizi alla persona	16
4.1.1. Assistenza medica	16
4.1.2. Coordinatore di Residenza	16
4.1.3. Assistenza infermieristica	17
4.1.4. Assistenza personale	17
4.1.5. Fisioterapia	18
4.1.6. Attività Motorie	18
4.1.7. Servizio di Logopedia	18
4.1.8. Servizio di Assistenza Sociale	19
4.1.9. Servizio di Assistenza Psicologica	19
4.1.10. Servizio Educativo – animativo	19
4.2. Servizi Generali	20
4.2.1. Ristorazione	20
4.2.2. Pulizie	21
4.2.3. Lavanderia – Guardaroba	21
4.3. Procedura d'ingresso	21
4.3.1. Domanda di ingresso	21
4.3.2. Procedure d'ingresso e documentazione necessaria per ospiti non autosufficienti	22
4.3.3. Accettazione e ingresso per persone non autosufficienti	22
4.3.4. Corredo personale	23

5. SERVIZI RELIGIOSI E ALTRI SERVIZI _ 24

6. RETTE _ 26

7. STANDARD DI QUALITA' _ 27

7.1 STANDARD DI QUALITÀ GENERALI	28
7.1.1. Lavoro per progetti individualizzati	28
7.1.2. Formazione del personale	28
7.1.3. Haccp	29
7.1.4. Sicurezza dei lavoratori e dei residenti di struttura	29
7.1.5. Reclami	29
7.2. STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI	30

8. CENTRO DIURNO	32
9. VOLONTARIATO	32
10. REGOLE DI CONVIVENZA	32
11. ASSISTENZE PRIVATE	33
12. ALLOGGI PROTETTI	33

1. Note:

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

- Elenco Responsabili:
Amministrazione trasparente/Organizzazione/Articolazione degli uffici;
- Regolamento Interno Ospiti:
Amministrazione trasparente/Atti Generali/Atti amministrativi generali;
- Rette di ospitalità giornaliera: Amministrazione trasparente/Servizi erogati;
- Regolamento Accompagnatore personale dell'Ospite AltaVita:
Amministrazione trasparente/Atti Generali/Atti amministrativi generali.

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.
- ❖ **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;
- standard 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.

2.2. Le strutture di AltaVita-IRA

Sede Legale e Amministrativa–Piazza Mazzini 14 tel. 049/8241511 fax 049/8241531

Comprende la Presidenza, la Segreteria Generale, l'Ufficio Risorse Umane, l'Ufficio Acquisti Contabilità e Bilancio e l'Ufficio 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° 120 posti letto
Residenza Tulipani:	ospiti non autosufficienti	n° 100 posti letto
Residenza Mimose:	ospiti non autosufficienti	n° 21 posti letto
	ospiti non autosufficienti	
	Livello medio	n° 72 posti letto

CARTA DEI SERVIZI

Residenza Fiordalisi: ospiti non autosufficienti n° 35 posti letto
ospiti non autosufficienti
Livello medio n° 48 posti letto

Certificato secondo la norma ISO 9001

Pensionato Piaggi – Piazza Mazzini 16 tel. 049/8241511

Residenza per autosufficienti n° 60 stanze

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

Certificato secondo la norma ISO 9001

Centro Diurno– Vincenzo Pellecchia” Via Beato Pellegrino 192 tel. 049/8241711

Aperto ad anziani autosufficienti

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

Aperto ad anziani non autosufficienti n° 30 posti

Certificato secondo la norma ISO 9001

Centro Servizi “Palazzo G.A. 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

Certificato secondo la Norma ISO 9001

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

tel. 049/8241611

Aperto ad anziani non autosufficienti n° 30 posti

Certificato secondo la Norma ISO 9001

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 attività motorie;
- 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, la certificazione è relativa al Centro Servizi "Beato Pellegrino", al Centro Diurno "Casa Famiglia Gidoni", Centro Servizi "Palazzo G.A. Bolis", Centro Diurno "Monte Grande" e la Sede Amministrativa.

Ogni anno, il Sistema di gestione della Qualità è sottoposto a verifica da parte di un ente di certificazione esterno.

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.

CARTA DEI SERVIZI

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 ed il personale relativo, gestisce il personale assegnato 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

E' 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. Gli operatori sono coordinati *dal Coordinatore* del Pensionato.

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.

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

3.1.5. Attività Motorie

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

Il personale del Servizio, in collaborazione con il Coordinatore di Residenza, ha il compito di organizzare l'accoglienza dell'ospite, seguendone l'inserimento e garantendogli il sostegno sociale.

Il Servizio ha il compito di curare il rapporto con i familiari o con i tutori e di seguire 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 il 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, oltre all'organizzare le attività sopra citate, consiste soprattutto nel mantenere rapporti quotidiani con gli ospiti.

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).

Nella predisposizione dei menù intervengono le dietiste; 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. "Palazzo G.A. Bolis" di Selvazzano Dentro (PD).

I pasti vengono poi veicolati attraverso idonei contenitori termici, che consentono di mantenere i cibi ad una temperatura adeguata, come previsto dalla normativa HACCP (D.lgs. 193/2007), che disciplina la preparazione e distribuzione degli alimenti secondo criteri di sicurezza, igienicità e qualità.

Orari dei Servizi di Ristorazione:

- Colazione: dalle 8.30 alle 9.30.
- Pranzo: alle 12.15
- 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 personale del Servizio Sociale, telefonando ai numeri **049/8241511 – 8241766 – 8241732 – 8241764** o inviando una mail all'indirizzo **assistenti.sociali@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 (art. 13 del D.Lgs. 196/2003) e dei diritti dell'interessato (art. 7 del D. Lgs. 196/2003), 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.

Gli anziani aspiranti all'ingresso al Pensionato Piaggi saranno sottoposti a preventiva visita medica da parte di un sanitario di fiducia dell'Ente, per l'accertamento delle condizioni psico-fisiche, al fine di valutarne l'idoneità all'accoglimento.

4. SERVIZI PREVISTI PER OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI (Centro Servizi Beato Pellegrino- Centro Servizi Palazzo G.A.Bolis)



4.1 SERVIZI ALLA PERSONA

4.1.1. Assistenza medica

AltaVita-IRA garantisce ai suoi ospiti non autosufficienti l'assistenza medica specialistica - 24 ore su 24 - con medici dipendenti dell'Istituto, specializzati prevalentemente in Geriatria.

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.

Per il Centro Servizi "Palazzo G.A. Bolis", il Servizio Medico è garantito dalle ore 8.00 alle ore 20.00 dal Lunedì al Venerdì. Il Centro Servizi "Beato Pellegrino" garantisce un servizio di consulenza medica on line nelle altre ore.

4.1.2. Coordinatore di Residenza

Coordina tutte le attività svolte in residenza ed il personale relativo, gestisce il personale assegnato e cura i rapporti con i familiari, 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 Socio Sanitari 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 "Palazzo 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. Attività Motorie

L'attività motoria all'interno di AltaVita-IRA è rivolta a soggetti vulnerabili dal punto di vista della salute fisica e mentale, cioè a persone già affette da gravi malattie o disabili.

Lo scopo è di prevenire ulteriori complicanze e consolidare lo stato psico-fisico raggiunto.

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

4.1.7. 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

CARTA DEI SERVIZI

curare disturbi logici, di memoria, attenzione e orientamento. Si occupa, inoltre, delle problematiche connesse alla disfagia.

Le attività possono essere individuali e di gruppo.

4.1.8. 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 o con i tutori e di seguire tutte le pratiche di tipo amministrativo.

4.1.9. 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.

4.1.10. Servizio Educativo-animativo

Il Servizio Educativo-animativo è svolto da educatori professionali e animatori. La programmazione delle attività avviene settimanalmente. 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.

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).

Nella predisposizione dei menù intervengono le dietiste; 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. "Palazzo G.A. 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 normativa HACCP (D.lgs. 193/2007), 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.

E' 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, informazioni e domande di accoglimento è necessario fissare un appuntamento con il personale del Servizio Sociale, telefonando ai numeri **049/8241711 – 8241766 – 8241732 – 8241764** o inviando una mail all'indirizzo **assistenti.sociali@altavita.org** e per il Centro Servizi Bolis ai numeri **049/8241611-8241536** o inviando una mail all'indirizzo **assistentesociale.bolis@altavita.org**

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

L'ingresso avviene attraverso il Registro Unico di Residenza 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. modulo S.Va.M.A. completa di valutazione UVMD;
2. carta d'identità;
3. tessera sanitaria ed esenzione ticket;
4. libretto della pensione;
5. codice fiscale;
6. eventuale invalidità;
7. documentazione sanitaria;
8. terapia farmacologia prescritta dal medico di medicina generale e curante;
9. copia dei CUD o Modello Unico degli ultimi tre anni dei garanti al pagamento della retta.

Ad ogni ospite viene consegnata una copia dell'informativa sulla privacy (art. 13 del D.Lgs. 196/2003) e dei diritti dell'interessato (art. 7 del D. Lgs. 196/2003), della Carta dei Servizi e del Regolamento interno.

Il Servizio Sociale, in ogni caso, espone i contenuti della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno ai familiari e/o all'ospite.

4.3.3. Accettazione e ingresso per persone non autosufficienti

Appena si rende disponibile un posto, il Servizio Sociale di AltaVita-IRA consulta il Registro Unico della Residenza gestito dall'ULSS 6, ed informa telefonicamente il richiedente individuato,



CARTA DEI SERVIZI

che deve comunicare l'accettazione del posto nei termini che gli sono indicati. 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, consegnando una cartella personale contenente la relativa documentazione;
- *il personale del Servizio Sociale* riceve l'ospite ed i familiari per completare le pratiche di ingresso;
- 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

LA UVMD interna, gruppo di lavoro multidisciplinare, ha il compito di creare un piano assistenziale individuale per ogni singolo residente. A tale lavoro di équipe 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, Professionista Attività Motorie, 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.

E' richiesta l'integrazione periodica (almeno con cadenza annuale) del corredo personale; i nuovi capi debbono essere consegnati al Personale della residenza, 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. SERVIZI RELIGIOSI E 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 e in oncologia.

Per gli ultimi momenti di vita, presso la Residenza "Fiordalisi", è allestita la stanza "azzurra". Si tratta di una stanza a disposizione degli ospiti e dei loro familiari per vivere con maggiore tranquillità e privacy gli ultimi istanti prima dell'addio, giorno e notte, dal momento che è dotata di una poltrona letto per i familiari.



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, dove viene celebrata la Santa Messa.



6. RETTE

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

Le rette vengono stabilite e approvate annualmente dal Consiglio di Amministrazione, con il confronto preventivo dei Rappresentanti del Comitato Ospiti e Familiari e dei Sindacati dei Pensionati, 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).

Al momento dell'ingresso deve essere versato un deposito cauzionale. L'Istituto non è destinatario dell'art. 19 della Legge della Regione Veneto 6 Aprile 2012, n. 13.

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;
- fisioterapia, logopedia, psicologo, attività motoria;
- medicinali e presidi sanitari forniti dall'ULSS;

CARTA DEI SERVIZI

- 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;
- 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 per generi di consumo non usufruiti.

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 8.1.5.).

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.

CARTA DEI SERVIZI

Annualmente la formazione viene pianificata dal Consiglio di 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'Istituto.

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 dal D.Lgs. 193/2007), 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, ed anche mediante via posta elettronica al seguente indirizzo:
segreteria@altavita.org.

Sono state, inoltre, predisposte delle 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	
UMANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA	
Numero medio di ore di apertura giornaliera al pubblico per visite	<i>Almeno 12 ore</i>
Servizio religioso	<i>Santa Messa almeno una volta alla settimana</i>
Stanza “Azzurra” ospiti non autosufficienti e familiari “Beato Pellegrino”	<i>Stanza singola con tranquillità e privacy per gli ultimi istanti di vita</i>
ASSISTENZA SANITARIA PER RESIDENZE OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI	
Servizio di Guardia medica interno	<i>Guardia medica 24 ore su 24 inclusi giorni festivi e prefestivi (365 giorni l'anno) per il Centro Servizi Beato Pellegrino</i>
Medico di Residenza	<i>Medico dedicato per ogni Residenza</i>
Rilevazione del peso	<i>Quindicinale</i>
Igiene alla persona	<i>Almeno una volta al giorno</i>
Bagno assistito completo	<i>Almeno ogni 7 giorni (purché le condizioni fisiche lo consentano)</i>
RIABILITAZIONE	
Numero minimo di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta all'ospite (fisioterapia/attività motoria/logopedia)	<i>Da progetto assistenziale individuale e secondo programma settimanale per gli ospiti previsti in trattamento.</i>
ANIMAZIONE	
Esposizione calendario attività educativo animative	<i>Almeno settimanale</i>
SERVIZI ALBERGHIERI	
STRUTTURE RESIDENZIALI	
Numero di servizi igienici per gli ospiti/ percentuale per posti	<i>Residenze Via Beato Pellegrino</i>

CARTA DEI SERVIZI

letto	45% <i>Pensionato</i> <i>Piaggi</i> 100% <i>Residenze Palazzo Bolis</i> 60%
Numero massimo di posti letto per camera	<i>Residenze Via Beato Pellegrino</i> 4 <i>Residenza</i> <i>Piaggi</i> 2 <i>Residenze Palazzo Bolis</i> 2
Spazio medio disponibile per ospite (misurato secondo parametro L.R. Veneto n. 22/02 "Superficie utile funzionale")	30 mq/Ospite
Numero posti con luce individuale/ numero posti letto*100	100%
MANUTENZIONE STRUTTURE	
Ore giornaliere di copertura dei servizi tecnici di pronto intervento: (anche in appalto)	<i>Impiantistica generale</i> 24 ore <i>Ordinaria manutenzione</i> 12 ore
Tempo medio di attesa per interventi di ordinaria manutenzione	1,5 giorni
RISTORAZIONE	
Possibilità di scelta tra n. 4 opzioni per ogni piatto del menù per ospiti a dieta libera	<i>Si</i>
Variazione ciclica del menu per ospiti a dieta libera	<i>Si</i>
Preparazione di pietanze sminuzzate o frullate per ospiti disfagici	<i>Si giornalmente, al bisogno e su indicazione medica</i>
SERVIZIO LAVANDERIA E IGIENE E CURA PERSONA	
Cambio della biancheria piana	<i>Almeno settimanale e al bisogno</i>
Cambio asciugamani	<i>Almeno ogni secondo giorno</i>
Lavaggio-stiratura indumenti personali, esclusi capi delicati (servizio prestato ai soli ospiti delle Residenze del Centro Servizi "Beato Pellegrino" e "Palazzo G.A. Bolis")	<i>Si.</i>
Presenza di parrucchiere (uomo donna) operante ad orari fissi (per ospiti non autosufficienti)	<i>Si,</i>
BAR INTERNO	
Servizio bar ristoro in strutture residenziali	<i>Si, Caffé Novecento.</i> <i>Orario di apertura: mattina e pomeriggio con orario continuato, tutti i giorni, compresi i festivi per il Centro Servizi Beato Pellegrino, mentre per il Centro Servizi Palazzo G.A.Bolis, a orari stabiliti in dipendenza della stagionalità e festività.</i>
Distributori automatici bevande calde/fredde, in tutte le sedi	<i>Si, Pensionato Piaggi, e Centro Servizi "Beato Pellegrino" e "Palazzo G.A. Bolis"</i>

8. CENTRO DIURNO

Con il Centro Diurno “Vincenzo Pellecchia” di Via Beato Pellegrino 192, gestito dall’Associazione Pro Senectute, l’Istituto offre agli anziani autosufficienti la possibilità di usufruire di servizi ludico-ricreativi, culturali, ecc.

Si propone, inoltre, di sopperire alle carenze e alle difficoltà che l’anziano incontra nella gestione della propria vita quotidiana.

L’iscrizione e la frequentazione sono gratuite.

Il Centro Diurno offre una serie di attività singole e di gruppo quali: TV, biblioteca, ballo, recitazione ed altre attività ricreative.

È possibile inoltre, per i frequentanti del Centro, usufruire del pranzo, della cena e di altri servizi collaterali con tariffe minime.

Il Centro si avvale di spazi appositamente dedicati, o di altri in comune con gli ospiti del Centro Servizi.

9. 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.

10. REGOLE DI CONVIVENZA

Il rapporto tra l’ospite, i familiari e l’Istituto è caratterizzato da reciprocità e la Carta dei Servizi ed 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.

11. ASSISTENZE PRIVATE

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

12. ALLOGGI PROTETTI

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