



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

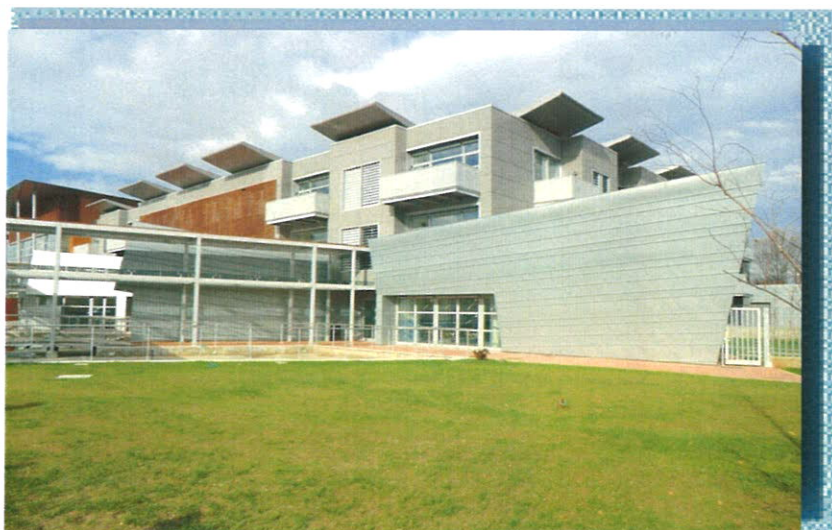
**Centro Diurno per anziani non autosufficienti**

**“Monte Grande”**

Palazzo Bolis – Selvazzano Dentro

***CARTA DEI SERVIZI***

*EDIZIONE: MAGGIO 2018*



**Sede legale e amministrativa**

*Piazza Mazzini, 14 - 35137 Padova*

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

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

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

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

**Sede Operativa**

*Piazza Beatrice De Claricini, 12*

*35030 Selvazzano Dentro (PD)*

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

## 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.