



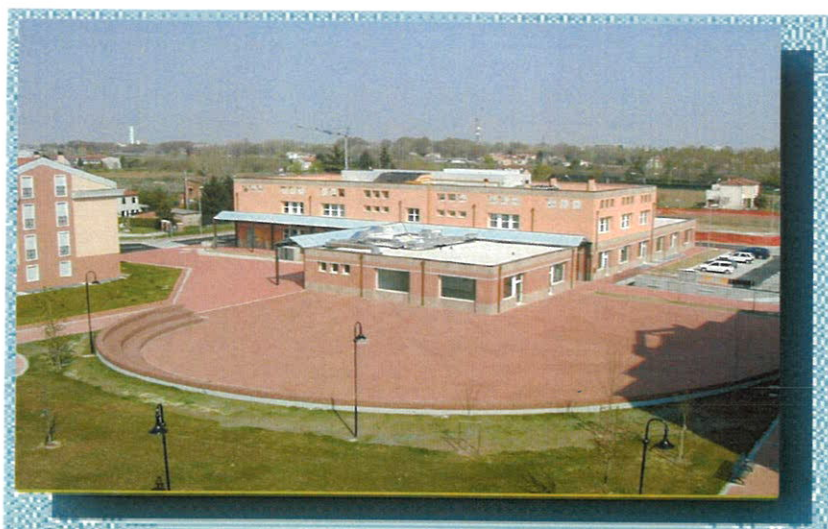
# **AltaVita**

## **ISTITUZIONI RIUNITE DI ASSISTENZA IRA**

**Centro Diurno per anziani non autosufficienti  
“Casa Famiglia Gidoni”**  
Padova - località Terranegra

### ***CARTA DEI SERVIZI***

*EDIZIONE MAGGIO 2018*



**Sede legale e amministrativa**

**Piazza Mazzini, 14 - 35137 Padova  
tel. 049/8241511 - fax 049/8241531**

**Sede Operativa**

**Via Monsignor Fortin, 34 – 35128  
tel. 049/8040311 - fax 049/ 8040334  
e-mail: [casagidoni@altavita.org](mailto:casagidoni@altavita.org)**

**[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)**

## INDICE:

<b>1. LA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>p. 3</b>
1 a) Presentazione	p. 3
1 b) I Principi fondamentali della Carta dei Servizi	p. 3
<b>2. AltaVita- Istituzioni Riunite di Assistenza – IRA di PADOVA</b>	<b>p. 4</b>
2 a) Il Centro Diurno “Casa Famiglia Gidoni”	p. 4
<b>3. PROCEDURE DI INGRESSO</b>	<b>p. 5</b>
<b>4. PRESTAZIONI OFFERTE DAL CENTRO DIURNO</b>	<b>p. 5</b>
<b>5. ACCETTAZIONE E INGRESSO</b>	<b>p. 6</b>
<b>6. SERVIZIO TRASPORTO</b>	<b>p. 6</b>
<b>7. ORARIO DI APERTURA</b>	<b>p. 7</b>
<b>8. RETTE</b>	<b>p. 7</b>
<b>9. SERVIZI GENERALI</b>	<b>p. 7</b>
9 a) Vitto	p. 7
9 b) Pulizie	p. 7
9 c) Standard di Qualità	<b>p.8</b>
9 c 1) Standard di Qualità generali	p. 8
9 c 1.1) Lavoro per progetti individualizzati	p. 8
9 c 1.2) Formazione del personale	p. 9
9 c 1.3) H.A.C.C.P.	p. 9
9 c 1.4) Sicurezza dei lavoratori e dei residenti di struttura	p. 9
9 c 2) Standard di Qualità specifici	p.10
<b>10.VOLONTARIATO</b>	<b>p. 10</b>
<b>11.REGOLE DI CONVIVENZA</b>	<b>p. 11</b>
<b>12.RECLAMI</b>	<b>p. 11</b>

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

### 1a) 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 – IRA, di seguito AltaVita-I.R.A., si 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.

### 1b) I principi fondamentali della Carta dei Servizi

Nel promuovere questo documento, AltaVita-IRA 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-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 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 – IRA di PADOVA**

**AltaVita-IRA** è un'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.) sorta nel 1821 il cui scopo principale è quello di fornire ospitalità ed assistenza agli anziani autosufficienti e non autosufficienti per i quali non sia più possibile la permanenza nel proprio ambiente familiare. 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.

### **2a) 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.

Il Centro ha ottenuto la certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001 nel 2011.

### **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 al numero 049 8040311.

L'ingresso al Centro Diurno avviene attraverso il Registro Unico di Residenza 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;
2. carta d'identità;
3. tessera sanitaria e esenzione ticket;
4. codice fiscale;
5. verbale d'invalidità, se dichiarato invalido;
6. documentazione sanitaria;
7. terapia farmacologia prescritta dal medico di medicina generale.

Ad ogni utente sono consegnati una copia dell'informativa sulla privacy (art. 13 D.Lgs. 196/2003), la Carta dei Servizi e il Regolamento Interno Ospiti.

### **4. PRESTAZIONI OFFERTE DAL CENTRO DIURNO**

Prestazioni socio – assistenziali e ricreative:

- Attività di segretariato sociale;
- Assistenza ed igiene alla persona;
- Servizio di ristorazione con merenda mattutina, pranzo e spuntino pomeridiano, anche in base a particolari prescrizioni dietetiche;
- Attività socio – ricreative e culturali.

Prestazioni sanitarie e di rilievo sanitario:

- Controllo e assunzione farmaci e prestazioni infermieristiche, secondo prescrizione del medico di medicina generale;
- Consulenza psicologica;
- 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.

## **5. ACCETTAZIONE E INGRESSO**

Appena si rende disponibile un posto, il Servizio Sociale di AltaVita-IRA consulta la lista priorità generale gestita 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, 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 eventuali altri professionisti chiamati dal Coordinatore, a seconda delle esigenze dell'ospite ovvero il personale del Servizio Sociale, Psicologo, Educatore Animatore, Infermiere, Operatore Addetto Assistenza, Professionista Attività motorie, eventuali altri professionisti.*

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, 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.

## **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 a) 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-IRA di Selvazzano Dentro (PD) e trasportati in 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 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.

### **9b) Pulizie**

La pulizia degli spazi viene eseguita quotidianamente.

Sono inoltre previsti interventi straordinari di sanificazione degli ambienti.

### **9c) Standard di Qualità**

AltaVita-IRA 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-IRA si impegna a somministrare annualmente appositi questionari di soddisfazione dell'utente; prevede inoltre nella sua organizzazione la gestione dei reclami (punto 12).

#### **9c 1) Standard di qualità generali**

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

##### **9c 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.

Le necessità dell'ospite 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'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.



### **9c 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.

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.

### **9c 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 edotto sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

### **9c 1.4) 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.

**9c 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
<b>SERVIZI ASSISTENZIALI</b>	
<b>UMANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA</b>	
Numero medio di ore di apertura giornaliera al pubblico per visite	<i>Almeno 10 ore</i>
Bagno assistito completo	<i>Quando richiesto</i>
<b>ANIMAZIONE</b>	
Esposizione calendario attività educativo animative	<i>Almeno settimanale per le attività di gruppo</i>
<b>SERVIZI ALBERGHIERI</b>	
<b>MANUTENZIONE STRUTTURE</b>	
Ore giornaliere di copertura dei servizi tecnici di pronto intervento:	<i>Impiantistica generale 24 ore Ordinaria manutenzione 12 ore</i>
Tempo medio di attesa per interventi di ordinaria manutenzione	<i>1,5 giorni</i>
<b>RISTORAZIONE</b>	
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>
Dieta speciale per gli ospiti con specifici bisogni alimentari, individuati e valutati da équipe sanitaria multidisciplinare	<i>Si (monitoraggio ospite almeno tre volte l'anno)</i>
Preparazione di pietanze sminuzzate o frullate	<i>Si giornalmente, al bisogno</i>
Presenza di parrucchiere operante ad orari fissi (per ospiti non autosufficienti), su richiesta individuale	<i>Si, venerdì pomeriggio</i>
<b>DISTRIBUTORI BEVANDE</b>	
Distributori automatici bevande calde	<i>Si</i>
<b>SERVIZIO DI TRASPORTO</b>	
Sia su territorio comunale che extracomunale, su richiesta individuale	<i>Si</i>

**10. 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.

## **11. 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.

## **12. 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 mediante 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 nel corridoio di accesso al Centro Diurno.