



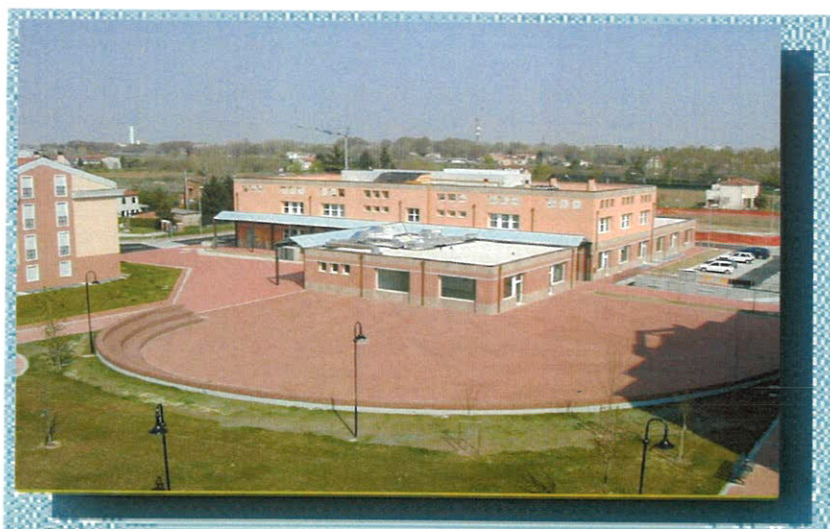
AltaVita

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

www.altavita.org

e-mail: segreteria generale@altavita.org

PEC: altavita@legalmail.it

INDICE:

1. LA CARTA DEI SERVIZI	p. 3
1 a) Presentazione	p. 3
1 b) I Principi fondamentali della Carta dei Servizi	p. 3
2. AltaVita- Istituzioni Riunite di Assistenza – IRA di PADOVA	p. 4
2 a) Il Centro Diurno “Casa Famiglia Gidoni”	p. 4
3. PROCEDURE DI INGRESSO	p. 5
4. PRESTAZIONI OFFERTE DAL CENTRO DIURNO	p. 5
5. ACCETTAZIONE E INGRESSO	p. 6
6. SERVIZIO TRASPORTO	p. 6
7. ORARIO DI APERTURA	p. 7
8. RETTE	p. 7
9. SERVIZI GENERALI	p. 7
9 a) Vitto	p. 7
9 b) Pulizie	p. 7
9 c) Standard di Qualità	p.8
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
10.VOLONTARIATO	p. 10
11.REGOLE DI CONVIVENZA	p. 11
12.RECLAMI	p. 11

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.