



CARTA DEI SERVIZI

DI AZIENDA FELTRINA

PER I SERVIZI ALLA PERSONA

INDICE
CARTA DEI SERVIZI

1. Premessa:

- a. principi
- b. finalità
- c. diritto ai servizi e agli interventi
- d. modalità di richiesta dei servizi
- e. partecipazione al costo dei servizi
- f. l'Azienda Feltrina per i Servizi alla Persona: presentazione
- g. la Mission

2. La Farmacia

- a. la storia
- b. i servizi svolti
- c. gli orari

3. La Parafarmacia

- a. la storia
- b. i servizi svolti
- c. gli orari

4. Servizi diurni e residenziali per anziani

- a. Centro Servizi "A. Brandalise" di Feltre
- b. Centro Servizi "don G. Rostirolla" di Cesiomaggiore

5. Servizi Sociali

- a. Breve guida sull'I.S.E.E.
- b. Segretariato Sociale
- c. Servizio Sociale Professionale
- d. Interventi di sostegno alla famiglia ed alla persona
 - I. Interventi di sostegno economico*
 - II. Contributi straordinari*
 - III. Reddito minimo di inserimento*
 - IV. Contributi erogati dalla Azienda Feltrina per i Servizi Alla Persona ma derivati da altri enti*
 - *assegno di maternità*

- *assegno per il nucleo familiare numeroso*
- *altri contributi regionali relativi aspecifici bandi*

V. Servizio di Assistenza Domiciliare

VI. Integrazione retta per inserimento strutture residenziali assistite

VII. Affido familiare

6. Ufficio Casa

6.1 Gestione degli alloggi ERP

6.2 Gestione degli alloggi di Pronto Intervento Sociale Abitativo

6.3 Fondo di sostegno per l'accesso alle abitazioni in locazione

1.

PREMESSA

1.a - PRINCIPI

La carta dei servizi dell'Azienda Feltrina si fonda sui PRINCIPI FONDAMENTALI richiamati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e precisamente sui principi di:

EGUAGLIANZA: tutti i residenti nel Comune di Feltre e Cesiomaggiore (Italiani, cittadini di stati appartenenti all'unione Europea e Stranieri regolarmente soggiornanti) avranno diritto di accedere alle prestazioni ed ai servizi erogati dalla Azienda a parità di trattamento ed a parità di condizioni del servizio prestato.

IMPARZIALITÀ e CONTINUITÀ: l'Azienda Feltrina farà accedere tutti gli aventi diritto ai servizi secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità garantendo la regolarità e la continuità del servizio nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge.

DIRITTO DI SCELTA: si impegna a ricercare, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto delle esigenze organizzative e funzionali, criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio in aderenza alle esigenze dell'utenza.

PARTECIPAZIONE: i cittadini e gli operatori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata nell'ambito delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio. L'Azienda Feltrina, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente e si impegna a favorire l'accesso alle informazioni e a migliorare il servizio in termini di tempestività e di correttezza dei comportamenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: tutta l'attività dell'Azienda Feltrina si uniforma a criteri di efficienza e di efficacia nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio anche per quanto riguarda l'orario di apertura al pubblico. L'Azienda inoltre garantisce la formazione e l'aggiornamento del personale in termini di crescita professionale.

2.b - FINALITA'

In un contesto sociale ed economico caratterizzato da continui cambiamenti e da un quadro di riferimento normativo in costante trasformazione, nel quale la crescente attenzione ai bisogni dell'utente sempre più impone la ricerca della qualità ed economicità dei servizi pubblici, diventa primario, per il sistema dell'assistenza, l'obiettivo di riuscire a valorizzare la propria azione attraverso l'adozione di un modello gestionale orientato alla soddisfazione delle esigenze espresse dall'utente.

3.c - DIRITTO AI SERVIZI E AGLI INTERVENTI

Fatte salve le specificità di alcuni servizi e prestazioni altrimenti normati, hanno diritto ad usufruire delle prestazioni e dei servizi i cittadini italiani ed equiparati, ai sensi delle vigenti leggi, residenti nel Comune di Feltre e Cesiomaggiore.

4.d - MODALITA' DI RICHIESTA DEI SERVIZI

Le modalità inerenti alla domanda di servizi ed interventi sono riportate all'interno dei singoli percorsi di offerta.

5.e - PARTECIPAZIONE AL COSTO DEI SERVIZI

I costi dei servizi a pagamento sono determinati dalla Giunta e/o dal Consiglio Comunale oppure dal CDA dell'Azienda Feltrina con successiva ratifica da parte dei Comuni che afferiscono all'Azienda.

6.f - L'AZIENDA FELTRINA PER I SERVIZI ALLA PERSONA: PRESENTAZIONE

Il primo Maggio 2004 l'Azienda Speciale di proprietà del Comune di Feltre affianca alla tradizionale attività di gestione della farmacia i servizi sociali e i servizi agli anziani già gestiti dal Settore Servizi alla Persona del Comune stesso e diventa Azienda Feltrina per i Servizi alla Persona. La "prima azienda" denominata azienda speciale farmacia all'ospedale inizia la propria attività nel 1991 ponendosi al servizio di tutti i cittadini anche per promuovere iniziative di educazione alla salute.

La parte più corposa del nuovo organismo resta l'area relativa ai servizi agli anziani, in particolare la casa di riposo; il Comune di Feltre ne era entrato in possesso il primo gennaio 1978 dopo la

soppressione degli Enti Comunale di Assistenza recependo subito la volontà dell'ECA di costruire una nuova struttura.

L'edificio, sito in Via Belluno n. 28 e intitolato ad Antonio Brandalise, nobile feltrino il cui lascito aveva permesso di costruire il primo "ospizio per anziani ed infermi" e inaugurarlo alla fine del 1886, è stato aperto con il trasferimento degli ospiti dalla vecchia struttura il 17 novembre 1991.

La casa di riposo, progettata dall'Ing. Coriolano Testolini prima e dall'Arch. Sergio Casagrande poi e diventata parte integrante dell'Azienda Feltrina, non ha modificato né la propria fisionomia strutturale né la propria mission generale.

Uno degli aspetti qualificanti del servizio è stato, negli anni, la capacità di stringere alleanze con i comuni limitrofi, in particolare per la gestione delle loro residenze per anziani.

Pertanto, con la nascita dell'Azienda Feltrina e il trasferimento delle funzioni già svolte dal Settore Servizi alla Persona del Comune di Feltre, si sono trasferite anche le convenzioni che il Comune aveva stipulato con Cesiomaggiore e Lentiai per la gestione delle Case di Riposo "Don Giuseppe Rostirolla" (Comune di Cesiomaggiore) e "Rosa ed Ettore Mione" (Comune di Lentiai).

La prima residenza, nata dalla volontà del parroco di Cesiomaggiore, don G. Rostirolla, di dare al paese una struttura per anziani, supportato dal Sindaco Fabio Rizzardini e utilizzando finanziamenti propri (raccolta di fondi), della Regione, della Fondazione Cariverona e del Comune, è stata aperta nel Marzo 2001 e gestita fin dalla fase programmatica, dalla casa di riposo "A. Brandalise", mentre la seconda, quella di Lentiai, aveva stipulato la convenzione con la struttura di Feltre nel 1997 per rendere più funzionale la gestione complessiva del servizio.

I due comuni si erano interrogati sulla possibilità di entrare nell'Azienda Feltrina fin dalla sua nascita e, con il passare del tempo, avevano visto sempre più i vantaggi che tale scelta avrebbe comportato.

Per questo il primo Luglio del 2006 nasce l'Azienda Consortile con l'entrata del Comune di Cesiomaggiore che trasferisce l'intera gestione della propria struttura e successivamente con l'entrata di quello di Lentiai, (1 Gennaio 2007), che ha poi deliberato l'uscita dall'Azienda Consortile con decorrenza 31.03.2019.

Con il completamento dell'edificio attiguo alla struttura centrale "ex pensionato", si è dato avvio al trasferimento della sezione ad alta protezione alzheimer "Il Ponte", ad una nuova unità d'offerta per anziani non autosufficienti "La Loggia" e, da luglio 2016, anche al nucleo di quattro posti per SVP (stati vegetativi permanenti) "Il Nido".

7.g - LA MISSION

L'Azienda concorre a promuovere e a tutelare la salute delle persone di ogni fascia di età e di ogni condizione sociale, attraverso l'erogazione di servizi sociali assistenziali e/o sanitari, nelle forme territoriali, residenziali e semiresidenziali, secondo le linee e gli obiettivi espressi dai Comuni, ciascuno con riferimento ai settori nei quali l'Azienda opera sul rispettivo territorio comunale.

I principi guida ai quali si ispira sono: il diritto di cittadinanza sociale, che implica l'inclusione nella comunità; la continuità assistenziale; la valorizzazione dei saperi e delle pratiche professionali nell'ambito dei servizi e degli interventi sociali.

Il servizio di farmacia effettua la distribuzione e la vendita diretta di tutti i medicinali, secondo la specifica normativa del Servizio Sanitario Nazionale, partecipa alla diffusione di informazioni sui temi della salute e alla raccolta di dati relativi allo studio dei bisogni della popolazione. Inoltre, in collaborazione con l'azienda sanitaria, promuove iniziative di educazione alla salute.

L'Azienda può esercitare tutte le attività connesse e collaterali ai servizi di cui all'art. 1, nonché porre in essere tutte quelle operazioni ritenute necessarie per il conseguimento dei propri scopi sociali.

2

LA FARMACIA

via L. Negrelli, 7 – FELTRE tel. 0439 - 396162 fax 310413

2.a - LA STORIA

Nata da una delibera del consiglio comunale del 23.12.1991 n. 156, con la denominazione di “Azienda Speciale Farmacia all’Ospedale”, inizia l’attività il 1 maggio 1992 con sede in Feltre via Bagnols sur Céze n.1.

Nel novembre 2002 con la costruzione del nuovo edificio progettato e realizzato dallo studio Galli di Belluno, la farmacia si trasferisce in via Negrelli n.7, continuando la mission già indicata dallo statuto che la vede porsi al servizio di tutti i cittadini e promuovere iniziative di educazione alla salute.

2.b - I SERVIZI SVOLTI

- DISTRIBUZIONE E VENDITA DI FARMACI E PARAFARMACI

Nell’espletamento di tale servizio la Farmacia garantisce:

- la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
- che i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali , purché reperibili nel normale ciclo distributivo;
- che siano rispettate tutte le norme di buona conservazione dei farmaci e, in caso di naturale scadenza, siano ottemperate nello smaltimento tutte le disposizioni per la salvaguarda dell’ambiente;
- che venga fornita una consulenza sull’uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
- che vengano indicati ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio (OTC) e senza obbligo ricetta medica (SOP), i medicinali più utili al caso e più convenienti nel rapporto qualità prezzo;
- che si mantenga l’attiva collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
- che venga effettuato un adeguato controllo di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in Farmacia;
- che al cliente, in caso di emergenza, vengano fornite le informazioni e il supporto necessario a superare una situazione di pericolo, tramite collegamento con le strutture sanitarie d’emergenza;

- **ATTENZIONE PARTICOLARE ALLE ESIGENZE DELL’UTENTE DISABILE E ALL’UTENTE AFFETTO DA CELIACHIA**

- MISURAZIONE DELLA PRESSIONE E BILANCIA PESAPERSONE
- DISTRIBUZIONE AUTOMATICA 24 ORE PROFILATTICI
- SERVIZIO DI NOLEGGIO APPARECCHIATURE ELETTROMEDICALI E BOMBOLE DI OSSIGENO
- SERVIZIO DI AUTOANALISI E DELLE INTOLLERANZE ALIMENTARI
- APERTURA AMBULATORIO INFERMIERISTICO
- SEZIONE VETERINARIA
- PRESENZA DELLO PSICOLOGO E DEL FISIOTERAPISTA SU APPUNTAMENTO.

La Farmacia inoltre garantisce:

- che siano messe a disposizione strutture minime quali sedia, cestini, segnaletica esterna leggibile, locali areati ed illuminati;
- che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;
- che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto della riservatezza, cortesia, disponibilità all'ascolto;
- che venga effettuata una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno della Farmacia;

2.c - GLI ORARI

	periodo invernale/estivo
da lunedì a venerdì	7,45 - 20,15 (continuato)
sabato	7.45 – 13,30

Tenuto conto della flessibilità introdotta dalla normativa gli orari possono essere ulteriormente modificati.

3

LA PARAFARMACIA

Via Nazionale 19 Busche di CESIOMAGGIORE – tel. e fax 0439 390338
e-mail: parafarmacia@aziendafeltrina.it

3.a - LA STORIA

Nata dalla precisa richiesta del Comune di Cesiomaggiore di offrire un servizio aggiuntivo ai cittadini della frazione di Busche, la Parafarmacia apre il 14 settembre 2009.

La mission è quella di porsi al servizio di tutti i cittadini e promuovere iniziative di educazione alla salute come sancito dallo statuto dell'Azienda, grazie soprattutto alla presenza costante di due farmaciste, iscritte all'albo, che si alternano nell'espletamento delle loro funzioni.

2.b - I SERVIZI SVOLTI

- DISTRIBUZIONE E VENDITA DI FARMACI SENZA OBBLIGO DI RICETTA E PARAFARMACI

Nell'espletamento di tale servizio la Parafarmacia garantisce:

- la consegna dei farmaci di libera vendita sia sempre effettuata da un farmacista;
- che i farmaci vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo;
- che siano rispettate tutte le norme di buona conservazione dei farmaci e, in caso di naturale scadenza, siano ottemperate nello smaltimento tutte le disposizioni per la salvaguarda dell'ambiente;
- che venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in parafarmacia;
- che vengano indicati ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio (OTC) e senza obbligo ricetta medica (SOP), i medicinali più utili al caso e più convenienti nel rapporto qualità prezzo;
- che venga effettuato un adeguato controllo di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in parafarmacia;
- che al cliente, in caso di emergenza, vengano fornite le informazioni e il supporto necessario a superare una situazione di pericolo, tramite collegamento con le strutture sanitarie d'emergenza;

- **ATTENZIONE PARTICOLARE ALLE ESIGENZE DELL'UTENTE DISABILE**
- **MISURAZIONE DELLA PRESSIONE**
- **DISTRIBUZIONE AUTOMATICA 24 ORE PROFILATTICI**
- **SERVIZIO DI NOLEGGIO APPARECCHIATURE ELETTROMEDICALI**
- **SERVIZIO DI AUTOANALISI E DELLE INTOLLERANZE ALIMENTARI**

La parafarmacia inoltre garantisce:

- che siano messe a disposizione strutture minime quali sedia, segnaletica esterna leggibile, locali areati ed illuminati;
- che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto della riservatezza, cortesia, disponibilità all'ascolto;
- che venga effettuata una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno della parafarmacia;

3.c - GLI ORARI

da lunedì a venerdì	8.30 – 12.30 16,00 – 19.00
Sabato	8.30 – 12,30

4.

I SERVIZI DIURNI E RESIDENZIALI PER ANZIANI

4.a – Centro Servizi “A. Brandalise” di Feltre

4.b. – Centro Servizi “don G. Rostirolla” di Cesiomaggiore

4.a

CENTRO SERVIZI “A. BRANDALISE” DI FELTRE

via Belluno 28/d - tel. 0439 – 8857 fax 0439 – 840722

email: info@aziendafeltrina.it

LA STORIA

“La città di Feltre inaugura la sua Casa di Riposo come “ospizio per anziani e infermi” il 29 dicembre 1886. Costruita con un consistente lascito del nobile Antonio Brandalise, con la raccolta di fondi tra i cittadini, viene collocata all’entrata orientale della città a due passi dall’Ospedale del Borgo d’Ognissanti e immediatamente a mezzogiorno della Chiesa di S. Maria di Loreto.

Dal 1923 al 1925 sotto la direzione dell’Architetto Alberto Alpago Novello, la Casa di Riposo viene ampliata negli spazi comuni e nei servizi e arriva ad ospitare 104 anziani.

Nel 1926 la struttura si intitola ad Antonio Brandalise. Altri importanti interventi vengono effettuati alla fine degli anni trenta su progetto dell’Ing. Luigi Meneghel, mentre con la riforma del 1937 le congregazioni di Carità vengono sostituite dagli Enti Comunali di assistenza soppressi nel 1977.

Dal 1° gennaio 1978 il Comune entra in possesso della Casa di Riposo e recepisce la volontà dell’ECA di costruire una nuova struttura che viene edificata a sud ovest della vecchia Casa di Ricovero su progetto dell’Ing. Coriolano Testolini prima e dell’Arch. Sergio Casagrande poi.

Il 17 novembre del 1991 la nuova struttura prende avvio con il trasferimento degli ospiti dal vecchio edificio e dal pensionato alla nuova residenza.

(da “L’edificio della Casa di Ricovero di Feltre dal 1886 ad oggi”, pubblicato dall’ATER della Provincia di Belluno – testo di Giampaolo Sasso)

I SERVIZI

Centro Servizi “A. Brandalise” – via Belluno 28/ D

Centralino	tel. : 0439 – 8857	fax tel. : 0439 – 840722
Servizio Sociale Area Anziani	tel. : 0439 / 885861 – 0439 / 885878	
nucleo “il Giardino”	tel. : 0439 / 885813	ambulatorio tel. : 0439 / 885802
nucleo “il Glicine”	tel. : 0439 / 885818	ambulatorio tel. : 0439 / 885871
nucleo “il Focolare”	tel. : 0439 / 885811	ambulatorio tel. : 0439 / 885803
nucleo “la Mansarda”	tel. : 0439 / 885812	ambulatorio tel. : 0439 / 885803
nuclei “la Loggia” – “Il Ponte”- “il Nido”		
	tel.: 0439 / 885921	ambulatorio tel. : 0439 / 885922
Nucleo “la Corte”	tel.: 0439 / 885817	
servizio Logopedico	tel. : 0439 / 885869	servizio Psicologico tel. : 0439 /885869
servizio Fisioterapico	tel. : 0439 / 885816	servizio Educativo tel. : 0439 /885809
ufficio Direzione/Amministrazione:	0439 – 885982	Fax: 0439-840035
Servizio Sociale Territoriale	tel. : 0439 / 885978 - 0439 / 885976 – 0439 / 885975	
in Piazzale G. Nasci nr.2-Feltre		

Il Centro di Servizi “A. Brandalise” ha una capacità ricettiva di **145** posti letto ed è divisa in **7** nuclei per tipologie di utenza tendenzialmente omogenee: nucleo “il Giardino”, nucleo “il Glicine”, nucleo “il Focolare”, nucleo “la Mansarda” nucleo “la Loggia” nucleo “il Ponte” nucleo “il Nido”.

Dei 145 posti, 24 sono destinati ad anziani non autosufficienti che richiedono interventi a media intensità sanitaria (2^a livello), 107 a ridotta intensità sanitaria (1^a livello), 10 a persone affette da demenza da Alzheimer con gravi disturbi comportamentali e 4 a degenti in stato vegetativo permanente.

In linea di massima il nucleo “il Glicine” accoglie persone compromesse sul piano emotivo, funzionale e cognitivo, il nucleo “il Focolare”, persone con capacità cognitive, abilità motorie e funzionali compromesse.

La residenza è aperta in modo continuativo per 365 giorni all'anno.

“LA CORTE” (centro diurno) – CENTRO NOTTURNO v. Belluno 28/d

Tel. 0439 / 885817

centralino 0439 /8857

fax 0439 / 840722

servizio psicologico 0439 /885869

servizio fisioterapico 0439 / 885816

servizio educativo 0439 / 885809

ambulatorio 0439 / 885802

Servizio logopedico 0439 / 885869

Il nucleo “la Corte” (Centro Diurno) è autorizzato ad accogliere fino a 19 anziani non autosufficienti, ai quali è garantito il servizio trasporto con pulmino attrezzato.

E’ aperto dal lunedì al venerdì dalle h. 7,45 alle h.19,00.

Dispone di posti letto per il riposo pomeridiano e fino a 4 dei posti suddetti vengono utilizzati per il Servizio Centro Notturno, aperto tutti i giorni dalle h. 19.00 alle h. 8.00.

ALLOGGI PROTETTI via Belluno nr. 30 lettere da A a C – da E a I

centralino tel.: 0439 – 8857

Gli alloggi protetti per anziani parzialmente autonomi sono 6 (2 doppi e 4 singoli), per un totale di 8 posti e sono completamente arredati, con la possibilità che gli ospiti li personalizzino con propri mobili.

L'ANALISI DEI SERVIZI E LA MODALITA' DI ACCESSO

Il Centro Servizi di Feltre ha assunto nel corso degli anni uno specifico ruolo nella rete territoriale, connotandosi come una residenza che accoglie in modo permanente e temporaneo, residenziale e diurno, gli anziani della comunità locale, in particolare le persone che hanno perso l'autonomia e sono affette da gravi patologie.

Per raggiungere tali obiettivi sono funzionanti i servizi di seguito indicati:

SERVIZIO RICOVERO DEFINITIVO

E' rivolto agli anziani del territorio, in particolare non autonomi e parzialmente autonomi, che per la loro situazione personale, sanitaria e sociale non possono più vivere a domicilio nonostante il sostegno offerto dai servizi territoriali (centro diurno, assistenza domiciliare, ecc.).

Gli ospiti non autosufficienti che vogliono accedere al servizio residenziale definitivo o usufruire di un periodo di ricovero di sollievo, devono presentare richiesta di ammissione al Distretto; la domanda viene successivamente valutata in U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale) e collocata nella Graduatoria Unica Aziendale.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto per anziani non autosufficienti, il Gestore Unico indica il nominativo della persona che dovrebbe essere inserita tenuto conto che il 2,5% del totale dei posti accreditati per non autosufficienti sono destinati ai ricoveri di sollievo. Lo stesso Gestore contatta la famiglia dell'ospite e invia alla struttura copia della scheda SVAMA che viene conservata in cartella.

Ad inserimento avvenuto l'Azienda ULSS n.1 Dolomiti invia alla struttura l'impegnativa di residenzialità, relativa all'ospite.

Possono accedere al servizio anche anziani non autosufficienti che non sono titolari dell'impegnativa di residenzialità (ospiti "paganti"), rivolgendosi direttamente al Servizio Sociale area anziani dell'Azienda.

SERVIZIO RICOVERO "TEMPORANEO"

E' rivolto alla stessa tipologia di anziani indicata nel punto precedente, ma con la sostanziale differenza che è da considerarsi strumento funzionale al mantenimento dell'anziano nel proprio domicilio, offrendo periodi di ricovero, da un minimo di 30 giorni ad un massimo di

90, (di norma la durata è di 60gg) ripetibili nell'anno, purché dalla conclusione del primo all'inizio del successivo ricovero di sollievo, ci sia un intervallo di 90 giorni.

Le modalità di accesso al servizio sono le stesse indicate nel punto precedente.

CENTRO DIURNO

E' rivolto agli anziani del territorio non autonomi o parzialmente autonomi che, anche in condizione di grave compromissione, possono continuare a vivere a domicilio, perché supportati da una rete familiare e parentale.

Come il servizio ricovero di sollievo, è finalizzato a contrastare l'istituzionalizzazione permanente.

Le modalità di accesso sono le stesse indicate per il servizio ricovero definitivo e differenziate in base alla tipologia di anziano (auto o non autosufficiente).

Il tempo di permanenza e le modalità di frequenza al servizio sono definite dal progetto individualizzato.

SERVIZIO CENTRO NOTTURNO

E' da considerarsi complementare al Centro Diurno e al servizio di assistenza domiciliare: vi accedono anziani autosufficienti e non autosufficienti, già presi in carico dai servizi aperti sopra citati.

La durata massima della permanenza al Centro Notturno è di 8 notti al mese.

La persona deve presentare domanda al servizio sociale della casa di riposo che utilizza la documentazione già in possesso della struttura o dei servizi territoriali che seguono l'anziano e che risponde alla richiesta entro sette giorni dalla presentazione della domanda . Accolta la domanda, si inoltra comunicazione alla famiglia.

SERVIZIO ALLOGGI PROTETTI

Il servizio è finalizzato ad offrire una soluzione abitativa a quella fascia di popolazione anziana che non necessita di un'istituzionalizzazione definitiva o temporanea, ma di una situazione di protezione.

La domanda di assegnazione dell'alloggio indirizzata al Settore Servizi alla Persona, deve pervenire per la prima assegnazione entro trenta giorni dalla pubblicazione dell'apposito bando e può essere inoltrata in qualunque momento, per la formazione delle successive graduatorie.

ACCOGLIMENTO NEI SERVIZI

L'accoglimento dell'ospite in uno dei servizi offerti avviene nell'ora della giornata concordata con il Coordinatore di nucleo per conoscere la struttura, gli operatori, il proprio compagno di stanza, facilitando così l'inserimento nella nuova realtà.

All'arrivo l'ospite viene accolto generalmente dall'infermiere o dal capo turno del nucleo di appartenenza e affidato all'operatore - tutor .

Per il Centro Diurno l'accoglienza dell'ospite è effettuata dal Responsabile del Centro e dagli operatori. Il giorno d'ingresso l'ospite viene accompagnato dai famigliari e il personale dell'Azienda lo riaccompagna a casa con il pulmino del servizio.

ORGANIGRAMMA CENTRO SERVIZI FELTRE

COMPONENTI U.O.I.

- **Medici di medicina generale**
- **Medico coordinatore dell'Ulss**
- **Coordinatori di nucleo o infermiere o coordinatore infermieristico**
- **Assistente sociale**

Se il caso lo richiede, partecipano anche:

- **Direttore**
- **Psicologi**
- **Fisioterapisti**
- **Logopedista**
- **Educatori**
- **Infermiere**
- **Operatore socio sanitario specializzato**

- **Operatori socio sanitari**
- **Operatori Capituerno**

I NUCLEI

La Residenza è composta 7 nuclei autonomi e di un centro diurno denominato “La Corte” in un edificio attiguo la struttura.

LE SALE DA PRANZO / I SOGGIORNI :

Ogni nucleo dispone di una sala da pranzo usata solo dagli anziani del nucleo di appartenenza, di un soggiorno con caminetto e di un numero di camere che varia da 10 a 11.

GLI AMBULATORI :

Sono distribuiti in quattro nuclei (“Il Giardino”, “il Glicine”, “Il Focolare” e all’ex pensionato”) L’ambulatorio del nucleo “Il Focolare” è utilizzato anche per gli ospiti del nucleo “La Mansarda” , quello del “il Giardino” anche per gli ospiti della Corte e del Centro Notturno.

LA PALESTRA :

Attrezzata per l’attività di fisioterapia è situata nell’ala denominata “Centro Diurno” ed è direttamente collegata al piano giardino.

LA CUCINA: in outsourcing dal mese di giugno 2019

LA CAPPELLA :

E’ situata all’interno della residenza e più precisamente nel nucleo piano giardino direttamente collegato con il centro diurno.

IL GUARDAROBA / LAVANDERIA:

La Casa dispone di un guardaroba centralizzato e di spazi guardaroba allocati nella piastra servizi e in ogni nucleo. L’attività di lavanderia , appaltata, viene effettuata all’esterno.

LA PIASTRA SERVIZI :

Nella piastra servizi sono allocati i magazzini, la cella mortuaria, le autorimesse, l’archivio, gli spogliatoi, gli spazi guardaroba, una stanza attrezzata per l’effettuazione di lavori di manutenzione e i servizi tecnologici.

I GIARDINI:

La zona antistante l’entrata è adibita a giardino arredato e protetto, mentre nella zona antistante il piano giardino vi è un’area verde attrezzata con adeguati percorsi per persone disabili, oltre ad un giardino attrezzato per i malati di Alzheimer.

GLI UFFICI:

Sono allocati su due piani di una palazzina in Piazzale G. Nasci 2 –FELTRE

I SERVIZI OFFERTI ALL'UTENZA

ATTIVITA' DI DIRIGENZA

Il Direttore Generale è responsabile della gestione dell'Azienda, sia sotto il profilo tecnico che economico-finanziario e ne risponde personalmente al consiglio di amministrazione, secondo il principio per cui i poteri di indirizzo e controllo politico amministrativo spettano agli organi di governo, mentre la gestione amministrativa, finanziaria e tecnica è attribuita al direttore mediante autonomi poteri di spesa, di organizzazione delle risorse umane, strumentali e di controllo.

Inoltre, il Direttore esercita l'attività di coordinamento complessivo del servizio anche con autonomia operativa all'esterno e nello specifico verso i servizi socio – sanitari del territorio.

E' punto di riferimento dei coordinatori e dei responsabili dei servizi generali e dei medici di medicina generale; si raccorda con la Direzione del Distretto socio-sanitario per la gestione dell'anziano non autosufficiente, anche per gli aspetti istituzionali inerenti i rapporti fra azienda a azienda sanitaria.

E' coadiuvato dai Coordinatori di Nucleo, che esercitano le funzioni di pianificazione, gestione e organizzazione del servizio infermieristico, secondo gli orientamenti forniti dalla Direzione e con il coinvolgimento degli infermieri e del personale di supporto dei Centri di Servizio.

COORDINAMENTO DEI NUCLEI

Il coordinamento dei nuclei è garantito dalla presenza delle figure dei Coordinatori di Nucleo, i quali gestiscono e organizzano le attività del nucleo stesso, tenuto conto delle indicazioni del Direttore.

Coordinano gli operatori addetti all'assistenza che operano nel nucleo, sono il punto di riferimento per tutte le problematiche riguardanti gli aspetti socio-assistenziali e sanitari degli utenti e collaborano con tutti i professionisti presenti nella struttura per il raggiungimento degli obiettivi fissati dalla Unità Operativa Interna e dal Direttore.

SERVIZIO MEDICO:

All'interno del Centro Servizi "A. Brandalise" il servizio medico è garantito da medici di medicina generale che garantiscono il monte ore previsto dall'apposita convenzione stipulata fra Azienda e l'

Azienda ULSS n.1 Dolomiti e concordano l'orario con la direzione che lo espone in ogni nucleo e ambulatorio.

Nei giorni festivi e prefestivi, nonché negli orari non coperti dai medici, il servizio è garantito dalla guardia medica presente all'ospedale di Feltre.

Il medico è preposto alla valutazione e compilazione del diario clinico al momento dell'ingresso dell'anziano ed al periodico controllo della situazione clinica successiva, con prescrizione di eventuali accertamenti diagnostici, di visite specialistiche, di prescrizione di farmaci, di rilascio di certificazione.

Collabora, inoltre, con i professionisti della struttura, con particolare riferimento alle indicazioni sulla effettuazione di terapia ordinaria e al bisogno.

SERVIZIO DI ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il servizio infermieristico è garantito da un'équipe composta di infermieri professionali che forniscono un'assistenza continua 24 ore su 24 secondo i turni stabiliti dal Direttore/Coordinatori di Nucleo.

Il servizio infermieristico consiste nell'assistenza infermieristica preventiva, curativa, palliativa e riabilitativa. E' di natura tecnica, relazionale, educativa.

L'Infermiere Professionale, in particolare:

- partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona e alla formulazione degli obiettivi complessivi;
- pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico;
- garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche;
- agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali;
- per l'espletamento delle funzioni si avvale, ove necessario, di personale di supporto

È presente la figura del coordinatore dell'attività infermieristica, che svolge funzioni di carattere organizzativo sull'attività complessiva dei singoli nuclei, monitorando periodicamente processi e risultati, analizzando i bisogni del servizio e introducendo procedure o semplici indicazioni operative.

Il coordinatore dell'attività infermieristica svolge funzioni di raccordo fra gli infermieri e i medici per aspetti organizzativi e di carattere generale e fra gli infermieri e la Direzione, il Responsabile della qualità e gli uffici amministrativi.

SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

Il servizio sociale professionale, (espletato da due assistenti sociali):

- accoglie e valuta le domande degli utenti non-autosufficienti che intendono far richiesta del servizio in forma privata;
- cura il segretariato sociale;
- partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona e alla formulazione degli obiettivi complessivi;
- pianifica, gestisce e valuta l'intervento socio-assistenziale;
- agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali;
- per l'espletamento delle funzioni si avvale, ove necessario, di personale di supporto;
- svolge funzioni di raccordo con il servizio sociale del territorio;

SERVIZIO PSICOLOGICO

Le psicologhe partecipano all'identificazione dei bisogni di salute della persona e alla formulazione degli obiettivi complessivi. Pianificano, gestiscono e valutano l'intervento psicologico agendo sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori socio sanitari. Per l'espletamento delle loro funzioni si avvalgono, ove necessario, di personale di supporto. Esse effettuano:

- la valutazione dello stato psicologico degli anziani che richiedono l'ammissione a uno dei servizi e hanno inoltrato domanda come autosufficienti;
- la valutazione psicologica dell'utente rilevandone la personalità, la situazione cognitiva ed affettivo-emotiva, le capacità comunicative e relazionali, i disturbi comportamentali;
- interventi psicologici riabilitativi rivolti alle capacità cognitive, funzionali, affettivo – emotive, comunicative e ai disturbi del comportamento dell'anziano;
- interventi formativi in ambito psicogerontologico e interventi psicologici attraverso attività di counseling quotidiano rivolti al personale;
- attività di addestramento del personale all'utilizzo di strumenti di valutazione multidimensionale dell'anziano e successiva supervisione;
- interventi di consulenza e di sostegno rivolti ai familiari

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

All'interno della casa di riposo operano i fisioterapisti che:

- pianificano, gestiscono, valutano gli interventi riabilitativi;
- svolgono attività di fisioterapia, sia con trattamenti individuali, sia con attività di gruppo, mirati alla rieducazione funzionale e al recupero e/o mantenimento delle capacità residue.
- effettuano i trattamenti individuali e i protocolli riabilitativi preferibilmente in collaborazione con il medico fisiatra, o, eventualmente, con il medico di base;
- si occupano, in collaborazione con le altre figure sanitarie, della mobilitazione, delle posture, dei trasferimenti e delle attività della vita quotidiana degli ospiti;
- svolgono attività di formazione del personale, sia attraverso incontri programmati, sia attraverso attività di counseling quotidiano;
- gestiscono tutti gli ausili presenti nella struttura (carrozine, deambulatori, materassi anti decubito, ecc.) consigliando quello più adeguato al singolo ospite e addestrando il personale e/o ospite stesso all'uso.

- collaborano con le altre figure professionali all'elaborazione e all'attuazione di progetti mirati e multidisciplinari;
- partecipano all'identificazione dei bisogni di salute della persona e alla formulazione degli obiettivi complessivi;
- per l'espletamento delle funzioni si avvalgono, ove necessario, di personale di supporto

SERVIZIO DI LOGOPEDIA

La logopedista si occupa della valutazione e del trattamento dei disturbi della comunicazione umana che comprende tutte le funzioni associate alla comprensione e all'espressione del linguaggio orale e scritto ed anche tutte le forme di comunicazione non verbale. Si occupa, inoltre, dei disturbi della deglutizione comunemente denominati disturbi disfaici. L'esercizio della professione si attua con riferimento ad una esplicita diagnosi medica.

La logopedista esercita tutte le funzioni della figura professionale ricoperta avvalendosi, ove necessario, di personale di supporto.

In particolare si occupa di:

- effettuare la valutazione funzionale delle abilità comunicative e linguistiche dell'ospite mediante specifiche e appropriate metodologie;
- effettuare attività preventiva e riabilitativa dei disturbi disfagici;
- impostare il piano di trattamento, curarne l'attuazione e verificarne i risultati;
- svolgere attività di counselling nei confronti dell'ospite e del suo ambiente socio – familiare;
- svolgere attività di formazione del personale, sia attraverso incontri programmati, sia attraverso attività di counselling quotidiano;
- effettuare i trattamenti individuali e i protocolli riabilitativi in collaborazione con i medici fonia/otorinolaringoiatra, neurologo o, eventualmente, con il medico di base;
- partecipare ai lavori di gruppo, alle attività di UOI;
- collaborare con altre figure professionali all'elaborazione e all'attuazione di progetti mirati e multidisciplinari finalizzata alla realizzazione della metodologia di lavoro multiprofessionale;
- partecipare a momenti di verifica delle attività e dei risultati da queste derivanti;
- collaborare alla realizzazione e alla verifica della qualità del servizio;

SERVIZIO EDUCATIVO ANIMATIVO

Gli educatori professionali – animatori dei servizi, presenti dal lunedì al venerdì, attuano progetti educativi e riabilitativi sull'ospite, nell'ambito di un progetto elaborato dall'equipe multidisciplinare.

In particolare, sulla base dei progetti mirati:

- rilevano le caratteristiche personali dell'ospite;
- offrono un sostegno emotivo

- impegnano l'ospite in attività che possano mantenerne e svilupparne le capacità relazionali, manuali e cognitive;
- impegnano l'ospite in attività che soddisfino gli interessi esistenti e che ne stimolino di nuovi.
- programmano e organizzano gite a scopo ludico-ricreativo per gli ospiti della struttura
- partecipano all'identificazione dei bisogni di salute della persona e alla formulazione degli obiettivi complessivi;
- pianificano, gestiscono e valutano l'intervento educativo;
- agiscono sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali;
- per l'espletamento delle funzioni si avvalgono, ove necessario, di personale di supporto;

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio assistenziale è svolto 24 ore su 24 dagli operatori socio sanitari il cui numero, indicato dalla normativa Regionale, varia in relazione al numero complessivo di operatori che effettuano orario part – time.

Tali operatori sono provvisti di idoneo titolo professionale riconosciuto dalla Regione, lavorano secondo turni prestabiliti e la qualità degli interventi è garantita dai progetti assistenziali individualizzati sviluppati ed approvati dall'Unità Operativa Interna.

Questo servizio, sempre finalizzato al recupero e al mantenimento delle capacità residue, comprende:

- aiuto all'anziano nelle attività quotidiane :
 - nella cura della propria persona (igiene personale, vestizione, gestione della continenza)
 - nell'assunzione dei pasti;
 - nelle operazioni di messa a letto e alzata;
 - nella deambulazione;
- cura delle condizioni igieniche dell'ambiente attraverso:
 - rifacimento dei letti ;
 - riordino delle stanze;
 - pulizia degli ausili

SERVIZIO ASSISTENZIALE SPECIALIZZATO

Il servizio è svolto per coadiuvare l'infermiere:

- nella somministrazione, per via naturale, della terapia prescritta;
- nell'eseguire la terapia intramuscolare e sottocutanea;
- nell'eseguire i bagni terapeutici, medicati, impacchi, frizioni e bendaggi;
- nel rilevare ed annotare la frequenza cardiaca, la frequenza respiratoria e la temperatura;
- nel praticare i clisteri;
- nel mobilizzare i pazienti per la prevenzione delle lesioni da decubito;
- nel riordinare, pulire, disinfettare e sterilizzare le apparecchiature, le attrezzature sanitarie ed i dispositivi medici;

- nel raccogliere escrezioni e secrezioni a scopo diagnostico;
- nel somministrare i pasti e le diete;
- nel preparare la salma;
- nell'eseguire pedicure;
- nel sorvegliare le fleboclisi;
- nell'eseguire le tricotomie.

L'OPERATORE SOCIO SANITARIO:

- partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona e alla formulazione degli obiettivi complessivi;
- pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale
- agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali;
- per l'espletamento delle funzioni si avvale, ove necessario, di personale di supporto;

OPERATORE - TUTOR

Ogni anziano è affidato a un operatore socio sanitario che lo prende in carico per alcuni aspetti di vita quotidiana come la cura del vestiario e degli effetti personali e diventa l'operatore di supporto dei professionisti e l'interlocutore privilegiato della famiglia per gli aspetti sopra indicati.

SERVIZIO DI CAPO TURNO

Il Servizio viene effettuato da un operatore socio sanitario che si pone come figura intermedia fra il coordinatore di nucleo, al quale risponde gerarchicamente e dal quale riceve indicazioni tecniche e gli altri operatori socio sanitari del nucleo stesso.

E' responsabile dell'organizzazione delle attività del quotidiano in particolare:

- collabora con il coordinatore nell'impostazione dell'organizzazione del lavoro e lo sostituisce, se assente, in tali funzioni;
- mantiene i rapporti con il personale del guardaroba e della ditta di pulizie,
- si fa carico di gestire gli ordini per il magazzino del materiale di consumo
- predispose giornalmente il "menù" inviandolo in cucina nei tempi stabiliti, tenuto conto delle indicazioni del coordinatore o di altri infermieri del nucleo;
- partecipa con il coordinatore alla seduta dell'Unità Operativa Interna e ad ogni altro incontro d'equipe che il coordinatore organizza nel nucleo.

SERVIZIO RELIGIOSO

E' garantito dai sacerdoti Canossiani convenzionati con la struttura che celebrano settimanalmente la messa e nelle giornate festive non domenicali specifiche funzioni religiose e garantiscono l'assistenza spirituale a tutti gli ospiti che la richiedano.

SERVIZIO TRASPORTO

Gli anziani che frequentano il Centro Diurno usufruiscono del trasporto quotidiano dalla loro abitazione al servizio con orario preventivamente fissato.

Gli ospiti del Centro Servizi hanno a disposizione due pulmini attrezzati per le uscite individuali e di gruppo, in particolare per effettuare le visite sanitarie, che non richiedono l'utilizzo dell'ambulanza, e per le attività ricreative.

SERVIZIO PULIZIA E MANUTENZIONE CARROZZINE

La pulizia della carrozzine viene effettuata dagli operatori del piano di norma una volta al mese e più frequentemente se necessario.

Le rotture sono segnalate dagli infermieri o dal coordinatore alle fisioterapiste, che valutano l'entità del problema e lo demandano agli operai della struttura o alle sanitarie che hanno fornito l'ausilio.

SERVIZIO GUARDAROBA

Il servizio prevede che la ditta che lo fornisce provveda ad etichettare i capi degli ospiti e ad applicare un dispositivo chiamato tag, che serve oltre che alla tracciabilità del capo anche a custodire tutte le informazioni del capo stesso (es. capo nuovo, capo obsoleto ecc).

Il servizio interno effettua attività di rammendo e di piccola sartoria sugli indumenti degli ospiti e sul tovagliato, oltre che consegnare la biancheria piana e degli ospiti già smistata dalla lavanderia e destinata ai vari nuclei.

Inoltre la ditta provvede alla fornitura delle divise del personale e alla biancheria piana che viene consegnata pulita, stirata e smistata nei vari nuclei di "appartenenza".

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione per gli ospiti delle strutture è esternalizzato; l'attività di cottura è programmata in orario più ravvicinato possibile al momento di confezionamento e trasporto dei pasti.

Il menù proposto tiene conto di quanto previsto dalle linee guida regionali vigenti. Il modello alimentare "mediterraneo" proposto è articolato su 4 stagioni e 8 settimane, consentendo così la massima alternanza dei piatti proposti.

La giornata alimentare è composta da: colazione, idratazione di metà mattina, pranzo, idratazione e merenda di metà pomeriggio, cena. Per il pranzo e la cena sono previsti, oltre ai piatti del giorno, dei piatti alternativi fissi (sempre presenti).

Particolare attenzione viene posta alle diete speciali: piatti arricchiti per gli Ospiti inappetenti o a rischio malnutrizione, piatti morbidi, tritati e/o omogeneizzati per gli ospiti con problemi di masticazione e/o disfagia, ecc.

La dietista del gestore del servizio, presente ad accesso programmato, verifica periodicamente il rispetto del menù e delle grammatura.

L'Azienda Feltrina pone molta attenzione al coinvolgimento dei familiari degli ospiti, proponendo la creazione di una commissione e, almeno una volta all'anno, dei momenti conviviali.

SERVIZIO PULIZIA

L'attività di pulizia dell'intero edificio è affidata ad una ditta esterna che garantisce interventi quotidiani, settimanali, quindicinali, mensili e trimestrali.

Vengono effettuate tutti i giorni le pulizie (spazzatura, lavatura e disinfezione) delle camere, dei servizi igienici, degli spazi comuni, la spolveratura di mobili e suppellettili e la spazzatura e la lavatura dell'entrata principale, delle scale, della palestra, della cappella e degli uffici.

La frequenza degli altri interventi è definita nell'apposito capitolato speciale di appalto.

COSTI

Le rette di degenza vengono definite annualmente con apposita delibera di Giunta Municipale tenuto conto degli indirizzi del Consiglio Comunale.

Le rette decorrono dal 1° gennaio al 31 dicembre di ciascun anno e vengono comunicate per iscritto ai familiari degli ospiti e agli enti pubblici coinvolti.

Prima di adottare la definizione delle rette di degenza, il sindaco (o l'assessore competente) e il dirigente aprono un confronto con diversi attori portatori di diritti soggettivi o di interessi diffusi (quali i rappresentanti dei familiari e le Organizzazioni Sindacali dei Pensionati), al fine di esporre la composizione dei costi e le ragioni che sottostanno alle proposte.

ORARI VISITE

Allo scopo di agevolare l'accesso nella struttura di familiari, amici, conoscenti, volontari, gli orari di accesso sono flessibili; l'unica limitazione è la chiusura dei servizi durante le ore notturne, ad eccezione del nucleo SAPA, il cui orario di accesso è dalle 10 alle 11,30 e dalle 15,00 alle 17,00.

Aspetti significativi della gestione del servizio
--

ACCOGLIENZA ED INSERIMENTO

- inserimento dell'anziano nel nucleo più rispondente ai propri bisogni;
- assegnazione di un "operatore - tutor" come figura di riferimento per ogni nuovo ospite;
- visita domiciliare per ogni nuovo ospite del Centro Diurno e, se si ritiene opportuno, per gli ospiti che richiedono il servizio residenziale;
- conoscenza da parte del coordinatore di nucleo e degli altri professionisti coinvolti della scheda SVAMA prima della visita domiciliare;
- osservazione sistematica del nuovo ospite durante il primo mese per definire il PAI e per conoscere meglio i suoi bisogni;

PERSONALIZZAZIONE DEI SERVIZI

- erogazione dei servizi socio-sanitari sulla base del Progetto di Assistenza Individualizzato (PAI) di ciascun ospite elaborato dall'équipe multiprofessionale in sede propria e dell'Unità Operativa Interna (UOI);
- valutazione almeno annuale dei risultati per ciascun ospite;
- aggiornamento del PAI con obiettivi specifici per ciascun ospite;

SICUREZZA DEGLI AMBIENTI/ DECRETO LEGISLATIVO 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni

- rispettando i contenuti della normativa sulla sicurezza è operativo il documento della valutazione dei rischi;
- 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
- sono stati nominati i responsabili del primo soccorso, prevenzione incendi ed evacuazione dei lavoratori.

INFORMAZIONI AGLI OSPITI ED I FAMILIARI

- presenza della carta dei servizi in ogni nucleo;
- apertura completa della struttura durante tutto l'arco della giornata;

MIGLIORAMENTO CONTINUO

- rilevazione annuale degli standard previsti dalla Carta dei Servizi;
- analisi dei reclami ed effettuazione degli eventuali miglioramenti necessari;
- formazione e aggiornamento professionale continuo

TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

Consideriamo essenziale la funzione di tutela nei confronti degli ospiti attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi. Le segnalazioni ci servono per conoscere e comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'utente e/o i suoi familiari possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione del modulo allegato a questa carta dei servizi, comunque disponibile presso il presidio di ogni coordinatore di nucleo e restituibile nell'apposita cassetta allocata in portineria;
- lettera in carta semplice indirizzata alla direzione della struttura o al coordinatore di nucleo;
- telefonate dirette al coordinatore di nucleo;

Inoltre, il nostro servizio favorisce la costituzione di organismi rappresentativi degli ospiti e/o dei loro familiari ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento regionale del 10 maggio 2001, Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art. 58 della legge regionale 5/2000 e dell' art. 41, comma 4, della legge regionale 5/2001.

Allo scopo la Giunta Municipale ha adottato un regolamento atto a disciplinare i rapporti con l'organismo di rappresentanza e il suo funzionamento. Nei tempi e nelle forme previste dal Regolamento verranno costituiti e rinnovati gli organismi di rappresentanza degli ospiti e/o loro familiari.

4b.
CENTRO SERVIZI “ DON G. ROSTIROLLA ”
CESIOMAGGIORE

Centro Servizi “don G. Rostirolla” – via Mas n. 13

tel. : 0439 – 438388 / 438389

email: caripcesio@aziendafeltrina.it

LA STORIA

A partire dagli anni cinquanta e fino agli anni sessanta il Parroco di Cesio don Giuseppe Rostirolla avvia una raccolta di fondi per la costruzione della Casa di Riposo parrocchiale. Raccolta una cifra significativa, acquista un terreno nella zona centrale del paese.

Contestualmente, il lievitare dei prezzi, l’evolversi del quadro normativo e la conseguente nuova definizione della tipologia delle case di riposo lo inducono a ripensare al progetto iniziale e, tra gli anni sessanta e gli anni settanta, si concretizza l’ipotesi di affiancare altri partner alla Parrocchia e di concepire la struttura in modo diverso da come inizialmente era stata progettata.

Negli anni settanta, Sindaco Fabio Rizzardini, viene redatto il Piano Regolatore e il Parroco Don Giuseppe Rostirolla ritiene che siano maturate le condizioni per raggiungere il suo obiettivo; decide, infatti, di vendere il terreno originariamente acquistato, in quanto ritenuto inadatto allo scopo e di acquistarne uno nuovo.

Identificata l’area nel Piano Regolatore, viene acquistato il terreno dove attualmente sorge la struttura e dal 1980, dopo un periodo di stasi, si riprende a progettare l’opera; nel 1984 il Comune stipula il primo mutuo e nel 1986 inizia la costruzione.

Intanto il quadro normativo è ulteriormente cambiato, la struttura è pertanto riprogettata con risorse in parte della Parrocchia e in parte del Comune, che accede a dei finanziamenti della Regione Veneto e della Fondazione Cariverona, finalizzati alla costruzione e all’arredamento dello stabile.

La struttura viene inaugurata nel febbraio 2001 alla presenza delle Autorità Regionali, Provinciali, delle ULLSSSS, della Comunità Montana Feltrina, con ampia partecipazione popolare e di molti artisti che hanno donato loro opere: il 1° marzo 2001 seguirà l'apertura.

La struttura è stata intitolata a don Giuseppe Rostirolla, quale padre ideatore e promotore.

LA MISSION

La finalità del servizio è quella di creare situazioni di benessere e quindi di salute all'ospite e alla sua famiglia in collaborazione con la comunità locale e il territorio.

Per raggiungere tale finalità:

- l'organizzazione è flessibile e cerca di conciliare i bisogni degli ospiti e delle loro famiglie con le risorse disponibili, nell'ottica della loro continua trasformazione e ridefinizione;
- per ogni ospite vengono fissati gli obiettivi di salute, progettati interventi personalizzati, individuali o di gruppo, anche con l'utilizzo sistematico di strumenti di valutazione multidimensionale, di cui ci si avvale nel momento della presa in carico e delle successive verifiche volte a controllare i risultati e a ridefinire gli obiettivi.
- è posta particolare attenzione alla gestione del personale con sviluppo di strategie finalizzate a mantenere un buon livello di motivazione.

IL SERVIZIO

Il Centro Servizi ubicato nel centro del paese ha una capacità ricettiva di 44 posti letto: è disposto su tre piani, le camere allocate al primo e al secondo piano sono a uno o a due posti e ospitano, al piano primo, persone non autosufficienti con capacità cognitive, abilità motorie e funzionali compromesse e, al piano secondo, anziani con un livello di dipendenza più contenuto.

L'ANALISI DEI SERVIZI E LA MODALITA' DI ACCESSO

Il Centro Servizi "Don G. Rostirolla" ha assunto una sua specificità nel territorio provinciale dato che il comune di Cesiomaggiore e l'Azienda Ulss Dolomiti hanno stipulato un accordo di programma finalizzato a mettere a disposizione del territorio dell'ex ULSS n. 1 una parte dei posti letto per non autosufficienti.

La struttura è una residenza che accoglie in modo permanente e temporaneo, anche diurno, gli anziani della comunità locale e del territorio dell'intera provincia, in particolare le persone che hanno perso l'autonomia e sono affette da gravi patologie.

Per raggiungere tali obiettivi sono funzionanti i servizi di seguito indicati:

SERVIZIO RICOVERO DEFINITIVO

E' rivolto agli anziani del territorio e dell'intera provincia, non autonomi, che per la loro situazione personale, sanitaria e sociale non possono più vivere a domicilio, nonostante il sostegno offerto dai servizi territoriali.

I clienti non autosufficienti che vogliono accedere al servizio residenziale definitivo o usufruire di un periodo di ricovero di sollievo, devono presentare richiesta di ammissione al Distretto; la domanda viene successivamente valutata in U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale) che ne dispone l'inserimento in lista.

L'UVMD trasmette poi al Centro Servizi il verbale di ogni seduta, con la lista aggiornata delle persone che hanno richiesto i servizi offerti dalla struttura.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto per anziani non autosufficienti, il Distretto indica il nominativo della persona che dovrebbe essere inserita, tenuto conto che il 2,5% del totale dei posti accreditati per non autosufficienti sono destinati ai ricoveri di sollievo. Lo stesso distretto contatta la famiglia dell'ospite e invia alla struttura copia della scheda SVAMA che viene conservata in cartella.

Possono accedere al servizio anche gli anziani non autosufficienti che non sono titolari dell'impegnativa di residenzialità, rivolgendosi direttamente al Servizio Sociale area anziani dell'Azienda.

L'infermiera provvede a contattare telefonicamente i familiari degli ospiti e ad organizzare un incontro per i necessari adempimenti e per concludere l'iter di ammissione. Il Distretto provvede, per ogni nuovo ingresso di ospite connotato come non autosufficiente, ad inviare alla struttura l'impegnativa di residenzialità; la seconda pagina dovrà essere reinviata al Distretto con l'indicazione della data effettiva di accoglimento.

L'ammissione verrà comunicata ai familiari con l'ammontare della retta e la modalità del pagamento.

SERVIZIO RICOVERO DI SOLLIEVO

E' rivolto alla stessa tipologia di anziani indicata nel punto precedente, ma con la sostanziale differenza che è da considerarsi strumento funzionale al mantenimento dell'anziano nel

proprio domicilio offrendo periodi di ricovero, da un minimo di un mese ad un massimo di due mesi ripetibili nell'anno, purché dalla conclusione del primo all'inizio del successivo ricovero di sollievo, ci sia un intervallo di 90 giorni.

Le modalità di accesso al servizio sono le stesse indicate nel punto precedente.

ACCOGLIMENTO NEI SERVIZI

L'accoglimento dell'ospite in uno dei servizi offerti avviene nell'ora della giornata concordata con l'infermiere professionale per conoscere la struttura, gli operatori, il proprio compagno di stanza, facilitando così l'inserimento nella nuova realtà.

All'arrivo l'ospite viene accolto dall'infermiere.

INFORMAZIONI E DOCUMENTI

I dati sociali, sanitari e amministrativi riguardanti l'ospite sono raccolti e aggiornati periodicamente per consentire l'assistenza personalizzata.

Le informazioni riguardanti gli ospiti sono conservate nella cartella infermieristica, nel registro delle consegne e nel Progetto Assistenziale Individualizzato.

I dati raccolti sono conservati ed elaborati nel rispetto della normativa sulla privacy.

L'accesso alle informazioni riguardanti l'utenza è consentito ai familiari autorizzati, sulla base della normativa vigente.

ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA

COMPONENTI U.O.I. :

- **Medici di medicina generale**
- **Medico coordinatore dell'Ulss**
- **Infermiere Coordinatore o suo delegato**
- **Assistente sociale**

Se il caso lo richiede, partecipano anche:

- **Psicologi**
- **Fisioterapisti**
- **Logopedista**
- **Educatori**
- **Infermiere**
- **Operatore socio sanitario specializzato**
- **Operatori socio sanitari**
- **Operatori Capituerno**

I LOCALI

La residenza è disposta su due piani con un piano interrato. L'arredo, in legno, rispecchia criteri di comfort e funzionalità.

LA SALA DA PRANZO / IL SOGGIORNO:

al piano terra sono collocate la sala da pranzo e un grande soggiorno usato da tutti i clienti;

LA SALA POLIFUNZIONALE:

nella zona attigua al soggiorno e alla sala da pranzo vi è una sala polifunzionale utilizzata per attività culturali ricreative e come luogo di culto.

L'AMBULATORIO:

l'ambulatorio è sito nella zona centrale, al piano terra, fra la sala polifunzionale ed il soggiorno.

LA ZONA AMMINISTRATIVA:

di fronte all'ingresso è allocata una stanza per l'attività amministrativa.

LA CUCINA / LE CUCINE DI NUCLEO:

la struttura è dotata di una cucina centrale dove si ricevono e distribuiscono i pasti e di 2 cucinette allocate nei 2 piani.

LA PALESTRA:

attrezzata per l'attività di fisiokinesiterapia è situata nel piano interrato ed è direttamente collegata con il giardino.

LA ZONA SERVIZI:

nella piano interrato sono allocati i magazzini, la cella mortuaria, una stanza attrezzata per l'effettuazione di lavori di manutenzione e i servizi tecnologici.

IL GUARDAROBA:

la struttura dispone di un guardaroba sito al piano primo e di spazi guardaroba in entrambi i piani. L'attività di lavanderia , appaltata, viene effettuata all'esterno.

I SERVIZI OFFERTI ALL'UTENZA

ATTIVITA' DI DIRIGENZA

Il direttore generale è responsabile della gestione dell'Azienda, sia sotto il profilo tecnico che economico-finanziario e ne risponde personalmente al consiglio di amministrazione secondo il principio per cui i poteri di indirizzo e controllo politico amministrativo spettano agli organi di governo mentre la gestione amministrativa, finanziaria e tecnica è attribuita al direttore mediante autonomi poteri di spesa, di organizzazione delle risorse umane, strumentali e di controllo.

Il Direttore riceve su appuntamento.

COORDINAMENTO DEL SERVIZIO

Il coordinamento del servizio è garantito dalla presenza delle figure degli infermieri coordinatori i quali gestiscono e organizzano le attività tenuto conto delle indicazioni del Dirigente.

Coordinano gli operatori addetti all'assistenza che operano nel nucleo, sono il punto di riferimento per tutte le problematiche riguardanti gli aspetti socio-assistenziali e sanitari degli utenti, e

collaborano con tutti i professionisti presenti nella struttura per il raggiungimento degli obiettivi fissati dalla Unità Operativa Interna e dal Dirigente.

SERVIZIO MEDICO

All'interno della casa di riposo il servizio medico è garantito da un medico di medicina generale che garantisce il monte ore previsto dall'apposita convenzione stipulata fra il Comune e l'ULSS nr. 2 competente per territorio.

Nei giorni festivi e prefestivi, nonché negli orari non coperti dal medico, il servizio è garantito dalla guardia medica presente presso l'ospedale di Feltre.

Il medico, è preposto alla valutazione e compilazione del diario clinico al momento dell'ingresso del cliente, al periodico controllo della situazione clinica successiva con prescrizione di eventuali accertamenti diagnostici, di visite specialistiche, di prescrizione di farmaci, di rilascio di certificazione.

Collabora inoltre con i professionisti della struttura con particolare riferimento alle indicazioni sulla effettuazione di terapia ordinaria e al bisogno.

SERVIZIO DI ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il servizio infermieristico è garantito da un'équipe composta di infermieri professionali a tempo pieno e part time e di un OSSS che forniscono un'assistenza continua secondo i turni stabiliti dal Direttore.

Il servizio infermieristico consiste nell'assistenza infermieristica preventiva, curativa, palliativa e riabilitativa. E' di natura tecnica, relazionale, educativa.

L'Infermiere Professionale, in particolare:

- partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona e alla formulazione degli obiettivi complessivi;
- pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico;
- garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche;
- agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali;
- per l'espletamento delle funzioni si avvale, ove necessario, di personale di supporto

SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

Il servizio sociale professionale è espletato dall'Azienda:

- cura il segretariato sociale;
- partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona e alla formulazione degli obiettivi complessivi;
- pianifica, gestisce e valuta l'intervento socio - assistenziale;
- agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali;
- svolge funzioni di raccordo con il servizio sociale del territorio.

SERVIZIO PSICOLOGICO

La psicologa presente nella struttura effettua:

- la valutazione dello stato psicologico degli anziani che richiedono l'ammissione a uno dei servizi e hanno inoltrato domanda come autosufficienti;
- la valutazione psicologica dell'utente rilevandone la personalità, la situazione cognitiva ed affettivo – emotiva, le capacità comunicative e relazionali, i disturbi comportamentali;
- interventi psicologici riabilitativi rivolti alle capacità cognitive, funzionali, affettivo – emotive, comunicative e ai disturbi del comportamento dell'anziano;
- interventi formativi in ambito psicogerontologico e interventi psicologici attraverso attività di counseling quotidiano rivolti al personale;
- partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona e alla formulazione degli obiettivi complessivi;
- pianifica, gestisce e valuta l'intervento psicologico;
- agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali;
- per l'espletamento delle funzioni si avvale, ove necessario, di personale di supporto;

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

La fisioterapista presente nella struttura effettua:

- pianifica, gestisce, valuta gli interventi riabilitativi;
- svolge attività di fisioterapia, sia con trattamenti individuali, sia con attività di gruppo, mirati alla rieducazione funzionale e al recupero e/o mantenimento delle capacità residue;
- effettua i trattamenti individuali e i protocolli riabilitativi preferibilmente in collaborazione con il medico fisiatra, o, eventualmente, con il medico di base;
- si occupa, in collaborazione con le altre figure sanitarie, della mobilizzazione, delle posture, dei trasferimenti e delle attività della vita quotidiana degli ospiti;
- svolge attività di formazione del personale, sia attraverso incontri programmati, sia attraverso attività di counseling quotidiano;
- gestisce tutti gli ausili presenti nella struttura (carrozine, deambulatori, materassi anti decubito, ecc.) consigliando quello più adeguato al singolo ospite e addestrandolo il personale e/o ospite stesso all'uso;
- collabora con le altre figure professionali all'elaborazione e all'attuazione di progetti mirati e multidisciplinari;
- partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona e alla formulazione degli obiettivi complessivi;

- per l'espletamento delle funzioni si avvale, ove necessario, di personale di supporto.

SERVIZIO DI LOGOPEDIA

La logopedista, presente nella struttura si occupa della valutazione e del trattamento dei disturbi della comunicazione umana che comprende tutte le funzioni associate alla comprensione e all'espressione del linguaggio orale e scritto ed anche tutte le forme di comunicazione non verbale. Si occupa, inoltre, dei disturbi della deglutizione comunemente denominati disturbi disfascici. L'esercizio della professione si attua con riferimento ad una esplicita diagnosi medica.

La logopedista esercita tutte le funzioni della figura professionale ricoperta avvalendosi, ove necessario, di personale di supporto.

In particolare si occupa di:

- effettuare la valutazione funzionale delle abilità comunicative e linguistiche dell'ospite mediante specifiche e appropriate metodologie;
- effettuare attività preventiva e riabilitativa dei disturbi disfagici;
- impostare il piano di trattamento, curarne l'attuazione e verificarne i risultati;
- svolgere attività di counselling nei confronti dell'ospite e del suo ambiente socio – familiare;
- svolgere attività di formazione del personale, sia attraverso incontri programmati , sia attraverso attività di counselling quotidiano;
- effettuare i trattamenti individuali e i protocolli riabilitativi in collaborazione con i medici foniatra/otorino, neurologo o, eventualmente, con il medico di base);
- partecipare ai lavori di gruppo, alle attività di OUI;
- collaborare con altre figure professionali all'elaborazione e all'attuazione di progetti mirati e multidisciplinari finalizzata alla realizzazione della metodologia di lavoro multiprofessionale;
- partecipare a momenti di verifica delle attività e dei risultati da queste derivanti;
- collaborare alla realizzazione e alla verifica della qualità del servizio;

SERVIZIO EDUCATIVO ANIMATIVO

Le educatrici professionali attuano progetti educativi e riabilitativi sull'ospite, nell'ambito di un progetto elaborato dall'equipe multidisciplinare.

In particolare, sulla base dei progetti mirati:

- rilevano le caratteristiche personali dell'ospite;
- offrono un sostegno emotivo;
- impegnano l'ospite in attività che possano mantenerne e svilupparne le capacità relazionali, manuali e cognitive;
- impegnano l'ospite in attività che soddisfino gli interessi esistenti e che ne stimolino di nuovi;

- programmano e organizzano gite a scopo ludico-ricreativo per gli ospiti della struttura;
- partecipano all'identificazione dei bisogni di salute della persona e alla formulazione degli obiettivi complessivi;
- pianificano, gestiscono e valutano l'intervento educativo;
- agiscono sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali;
- per l'espletamento delle funzioni si avvalgono, ove necessario, di personale di supporto (volontariato);
- favoriscono l'apertura del Centro Servizi con il territorio (scuola, associazioni locali).

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio assistenziale è svolto 24 ore su 24 dagli operatori socio-sanitari il cui numero, indicato dalla normativa Regionale, varia in relazione al numero complessivo di operatori che effettuano orario part – time e alla presenza di clienti non autosufficienti.

Tali operatori sono provvisti di idoneo titolo professionale riconosciuto dalla Regione, lavorano secondo turni prestabiliti e la qualità degli interventi è garantita dai protocolli di assistenza sviluppati ed approvati dall'Unità Operativa Interna.

Questo servizio, sempre finalizzato al recupero e al mantenimento delle capacità residue, comprende:

- aiuto all'anziano nelle attività quotidiane:
 - nella cura della propria persona (igiene personale, vestizione, gestione della continenza);
 - nell'assunzione dei pasti;
 - nelle operazioni di messa a letto e alzata;
 - nella deambulazione;
- cura delle condizioni igieniche dell'ambiente attraverso:
 - rifacimento dei letti;
 - pulizia dei comodini
 - riordino delle stanze;
 - pulizia degli ausili;

L'operatore socio-sanitario

- partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona e alla formulazione degli obiettivi complessivi;
- pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale;
- agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali;
- per l'espletamento delle funzioni si avvale, ove necessario, di personale di supporto.

SERVIZIO ASSISTENZIALE SPECIALIZZATO

Il servizio è svolto per coadiuvare l'infermiere:

- nella somministrazione, per via naturale, della terapia prescritta;
- nel l'eseguire la terapia intramuscolare e sottocutanea;
- nell'eseguire i bagni terapeutici, medicati, impacchi, frizioni e bendaggi;
- nel rilevare ed annotare la frequenza cardiaca, la frequenza respiratoria e la temperatura);
- nel praticare i clisteri;
- nel mobilizzare i pazienti per la prevenzione delle lesioni da decubito;
- nel riordinare, pulire, disinfettare e sterilizzare le apparecchiature, le attrezzature sanitarie ed i dispositivi medici;
- nel raccogliere escrezioni e secrezioni a scopo diagnostico;
- nel somministrare i pasti e le diete;
- nel preparare la salma;
- nell'eseguire pedicure;
- nel sorvegliare le fleboclisi;
- nell'eseguire le tricotomie.

SERVIZIO PRELIEVI ESTERNI

Il Servizio è attivo ogni mercoledì (non festivo) dalle 7.00 alle 8.00, per utenti del territorio esenti ticket, con particolare riguardo per gli anziani e i portatori di handicap.

L'utente deve prenotare il prelievo telefonando al nr. 0439/438388 e presentare l'impegnativa del medico di medicina generale sulla quale deve essere riportata l'esenzione dal pagamento del ticket sanitario.

SERVIZIO RELIGIOSO

E' garantito dal parroco di Cesiomaggiore che celebra la messa un giorno alla settimana e fornisce l'assistenza spirituale a tutti gli ospiti che la richiedono.

ATTIVITA' DI VOLONTARIATO

All'interno della residenza sono presenti due associazioni che effettuano attività ricreative, di assistenza generica e servizio di accompagnamento.

Le associazioni hanno stipulato una specifica convenzione con l'Azienda.

SERVIZIO TRASPORTO

I clienti del Centro Servizi utilizzano i pulmini attrezzati messi a disposizione dal Centro Servizi di Feltre e dalle Associazioni convenzionate, per le uscite individuali in particolare per effettuare le visite sanitarie, che non richiedono l'utilizzo della ambulanza, e per le attività ricreative.

SERVIZIO PRESIDI E AUSILII

La struttura garantisce la fornitura di presidi e ausili necessari all'attuazione del PAI.

La pulizia della carrozzine viene effettuata dagli operatori socio-sanitari di norma una volta alla settimana.

Le rotture degli ausili sono segnalate dagli infermieri coordinatori alla fisioterapista che valuta l'entità del problema e chiede l'intervento delle specifiche ditte.

SERVIZIO GUARDAROBA

Il servizio prevede che la ditta che lo fornisce provveda ad etichettare i capi degli ospiti e ad applicare un dispositivo chiamato tag che serve oltre che alla tracciabilità del capo anche a custodire tutte le informazioni del capo stesso (es. capo nuovo, capo obsoleto ecc).

Il servizio interno effettua attività di rammendo e di piccola sartoria sugli indumenti degli ospiti e sul tovagliato oltre che a consegnare la biancheria piana e degli ospiti già smistata dalla lavanderia e destinata ai vari nuclei.

Inoltre la ditta provvede alla fornitura delle divise del personale e alla biancheria piana che viene consegnata pulita, stirata e smistata nei vari nuclei di "appartenenza".

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio garantisce la fornitura della colazione, del pranzo, della merenda, della cena.

Il menù, diversificato nell'arco delle quattro settimane del mese, è proposto dal cuoco ed esaminato dai coordinatori, tenuto conto delle esigenze dietetiche legate alle condizioni di salute degli ospiti, alle loro indicazioni e alle variazioni stagionali.

Quotidianamente si garantisce una corretta assunzione di liquidi a chi non è in grado di farlo autonomamente.

La struttura assicura anche forme di alimentazione alternativa su prescrizione medica in caso di necessità.

E' in uso il manuale previsto dal decreto legislativo 155/97 (Sistema e analisi dei rischio e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare).

SERVIZIO PULIZIA

L'attività di pulizia dell'intero edificio è affidata ad una ditta esterna che garantisce interventi quotidiani, settimanali, quindicinali, mensili e trimestrali.

Vengono effettuate tutti i giorni le pulizie (spazzatura, lavatura e disinfezione) delle camere, dei servizi igienici, degli spazi comuni, la spolveratura di mobili e suppellettili e la spazzatura e la lavatura dell'entrata principale, delle scale, della palestra, della cappella e degli uffici.

La frequenza degli altri interventi è definita nell'apposito capitolato speciale di appalto.

COSTI

Le rette di degenza vengono definite annualmente con apposita delibera di Giunta Municipale tenuto conto degli indirizzi del Consiglio Comunale.

Le rette decorrono dal 1° gennaio al 31 dicembre di ciascun anno e vengono comunicate mensilmente per iscritto ai signori ospiti, ai loro familiari, agli enti pubblici coinvolti.

ORARI VISITE

Allo scopo di agevolare l'accesso nella struttura di familiari, amici, conoscenti, volontari, gli orari di accesso sono flessibili; l'unica limitazione è la chiusura dei servizi durante le ore notturne.

Aspetti significativi della gestione del servizio

ACCOGLIENZA ED INSERIMENTO

- inserimento dell'anziano nel piano più rispondente ai propri bisogni;
- conoscenza da parte dell'infermiere coordinatore e degli altri professionisti coinvolti della scheda SVAMA prima dell'entrata;
- osservazione sistematica del nuovo ospite durante il primo mese per definire il PAI e conoscere meglio i suoi bisogni.

DIMISSIONI

Al momento delle dimissioni per inserimento in altra struttura o rientro a domicilio si mette a disposizione dall'interessato e del servizio di destinazione la documentazione sociale e sanitaria idonea a garantire la continuità assistenziale nel rispetto della privacy.

La struttura ricevente si accorda con la struttura inviante per le modalità operative di trasferimento e prima accoglienza dell'anziano.

PERSONALIZZAZIONE DEI SERVIZI

- erogazione dei servizi socio-sanitari sulla base del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) di ciascun ospite elaborato dall'équipe multiprofessionale in sede propria e dell'Unità Operativa Interna (UOI);
- valutazione almeno annuale dei risultati per ciascun ospite;
- aggiornamento del PAI con obiettivi specifici per ciascun ospite.

SICUREZZA DEGLI AMBIENTI/ DECRETO LEGISLATIVO 81/2008

- rispettando i contenuti della normativa sulla sicurezza è operativo il documento della valutazione dei rischi;
- 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;
- sono stati nominati i responsabili del primo soccorso prevenzione incendi ed evacuazione dei lavoratori.

INFORMAZIONI AGLI OSPITI ED I FAMILIARI

- presenza della carta dei servizi;
- apertura completa della struttura durante tutto l'arco della giornata.

MIGLIORAMENTO CONTINUO

- rilevazione annuale degli standard previsti dalla Carta dei Servizi;
- analisi dei reclami ed effettuazione degli eventuali miglioramenti necessari.
- formazione e aggiornamento professionale continuo.

TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

Consideriamo essenziale la funzione di tutela nei confronti degli ospiti attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi. Le segnalazioni ci servono per conoscere e comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'utente e/o i suoi familiari possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione del modulo allegato a questa carta dei servizi, comunque disponibile presso l'ambulatorio e restituibile nell'apposita cassetta allocata in portineria;
- lettera in carta semplice indirizzata alla direzione della struttura o all'infermiere coordinatore;
- telefonate dirette all'infermiere coordinatore e all'assistente sociale.

Inoltre, il nostro servizio favorisce la costituzione di organismi rappresentativi degli ospiti e/o dei loro familiari ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento regionale del 10 maggio 2001, Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art. 58 della legge regionale 5/2000 e dell' art. 41, comma 4, della legge regionale 5/2001.

Allo scopo la Giunta Municipale ha adottato un regolamento atto a disciplinare i rapporti con l'organismo di rappresentanza e il suo funzionamento. Nei tempi e nelle forme previste dal Regolamento verranno costituiti e rinnovati gli organismi di rappresentanza degli ospiti e/o loro familiari.

INDICATORI DEI DUE CENTRI SERVIZI

Servizi Assistenziali/Infermieristici
Esecuzione di almeno 1 bagno settimanale
Effettuazione della visita medica mensile
Rilevazione peso corporeo in entrata e almeno 1 volta al mese
Rilevazione pressione arteriosa almeno 1 volta al mese
Servizio Psicologico
Attivazione contatto con familiare dell'ospite entro 7° giorno di presenza dello psicologo in struttura dalla segnalazione
Attivazione conoscenza dell'utente entro il 3° giorno di presenza dello psicologo dalla data di ingresso
Attivazione intervento individuale entro il 5° giorno di presenza dello psicologo dalla segnalazione
Servizio Educativo
Collaborazione con gruppi e/ figure esterne per attività di vario genere almeno 6 all'anno
Realizzazione di gite, pranzi all'esterno in locali pubblici, almeno 1 all'anno
Servizio riabilitativo
Attivazione conoscenza dell'utente entro il 3° giorno di presenza del fisioterapista dalla data di ingresso
Attivazione intervento individuale entro il 5° giorno di presenza del fisioterapista dalla segnalazione
Servizio sociale
Copertura posti letto
Informazione degli ospiti/familiari in fase di ammissione (90% dei questionari d'ingresso devono evidenziare la soddisfazione)
Servizio logopedico
Attivazione conoscenza dell'utente entro il 5° giorno di presenza del logopedista dalla data di ingresso
Attivazione intervento individuale entro il 3° giorno di presenza del logopedista dalla segnalazione
Progettazione individuale del servizio
Effettuazione della equipe ad 1 mese dall'ingresso
Condivisione del Pai con i familiari (95%)
Gestione Risorse Umane
Adeguate formazione ed aggiornamento del personale

5. SERVIZI SOCIALI

5.a - BREVE GUIDA SULL'I.S.E.E.

L'**I.S.E.E.** (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) misura la situazione economica delle famiglie che richiedono all' Azienda Feltrina una prestazione sociale agevolata.

Esso scaturisce dal rapporto tra l'**I.S.E.** (determinato dalla somma dei redditi e del venti per cento del patrimonio) e il parametro desunto dalla scala di equivalenza, che tiene conto della composizione familiare.

Il richiedente deve compilare una dichiarazione sostitutiva con la quale si assume la responsabilità, anche penale, di quanto dichiara e deve indicare:

- il **nucleo** di riferimento, composto in linea generale, dal dichiarante, dal coniuge e dai figli, nonché da altre persone con lui conviventi e da altre persone a suo carico ai fini IRPEF,
- il **reddito**, che è quello risultante ai fini IRPEF dall'ultima dichiarazione dei redditi;
- il **patrimonio** immobiliare (case e terreni) e mobiliare (risparmi)

E' possibile ottenere gratuitamente il calcolo dell'I.S.E.E. rivolgendosi all'Ufficio Servizi Sociali dell'Azienda Feltrina, ai Centri di Assistenza Fiscale (CAF). Tali soggetti rilasciano un'**attestazione** di presentazione della dichiarazione. L'attestazione ha **validità annuale**.

Alcuni servizi erogati dall'Azienda Feltrina vengono erogati tenendo conto dell'ISEE. (Indicatore della Situazione Economica Equivalente).

5.b - SEGRETARIATO SOCIALE

1. **A CHI E' RIVOLTO:** il segretariato sociale è un servizio finalizzato ad affrontare esigenze personali e/o familiari nelle diverse fasi della vita. È rivolto a tutti i cittadini residenti o a persone temporaneamente presenti sul territorio del Comune di Feltre, alle associazioni di volontariato, alle associazioni di promozione sociale, ed in genere agli enti che chiedono di avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi e delle risorse sociali disponibili sul territorio in cui vivono.
2. **IN COSA CONSISTE:** il servizio ha finalità di:
 - fornire informazioni in merito ai servizi e alle prestazioni sociali erogate dall'Azienda Feltrina o da altri Enti;
 - accompagnare il cittadino nella fruizione delle prestazioni offerte dalla rete dei servizi.
3. **COME SI ACCEDE:** attraverso colloqui informativi con il Servizio Sociale Professionale e con il personale amministrativo del Settore Sociale dell'Azienda Feltrina per i Servizi alla Persona.
4. **COSTI:** il servizio è gratuito.

5.c – SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

1. **A CHI E' RIVOLTO:** il servizio sociale professionale è rivolto a tutti i cittadini residenti nel Comune di Feltre che incontrano difficoltà familiari, economici, sociali o relazionali.
2. **IN COSA CONSISTE:** il servizio, attraverso l'Assistente Sociale, segue il cittadino che presenta un problema e concorda con la persona un progetto individuale di aiuto
3. **COME SI ACCEDE:** contattando l'Assistente Sociale dell'Azienda Feltrina per i Servizi alla Persona.
4. **COME SI OTTIENE:** su appuntamento individuale o durante l'orario di ricevimento dell'Assistente Sociale dell'Azienda Feltrina per i Servizi alla Persona (tel. 0439/885978-0439/885976)
5. **COSTI:** l'accesso al servizio sociale professionale è gratuito.

5.d - INTERVENTI DI SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA E ALLA PERSONA

1. **A CHI SONO RIVOLTI:** ai cittadini, italiani o stranieri regolarmente soggiornanti, residenti nel Comune di Feltre che si trovano in un momento di difficoltà familiare o che vivono in condizioni di fragilità.
2. **IN COSA CONSISTE:** l'Azienda Feltrina per i Servizi Alla Persona fornisce interventi e prestazioni che facilitano l'integrazione, nel rispetto del principio che tutti hanno dignità sociale. Vengono garantiti i servizi e/o le prestazioni economiche con le modalità specificate nei paragrafi seguenti.

I. Interventi di sostegno economico

1. **DEFINIZIONE:** per intervento di sostegno economico si intende un'erogazione di denaro o di una esenzione dal pagamento di determinati servizi:
2. **A CHI E' RIVOLTO:** le persone residenti nel Comune di Feltre, inabili al lavoro e sprovvisti dei mezzi necessari per vivere, laddove nessuno sia giuridicamente tenuto agli alimenti in loro favore, hanno diritto a percepire un contributo di assistenza.
3. **COME SI OTTIENE :** per chiedere l'attivazione del servizio è necessario rivolgersi all'Assistente Sociale dell'Azienda Feltrina per i Servizi alla Persona.

II. Contributi straordinari

1. **DEFINIZIONE:** i contributi straordinari sono un'erogazione economica finalizzata ad affrontare necessità eccezionali e temporanei, nei limiti previsti dal "Regolamento per la realizzazione degli interventi e prestazioni di servizio in campo sociale" dell'Azienda Feltrina per i Servizi Alla Persona.
2. **A CHI E' RIVOLTO:** le persone residenti nel Comune di Feltre, inabili al lavoro e sprovvisti dei mezzi necessari per vivere, laddove nessuno sia giuridicamente tenuto agli alimenti in loro favore e che hanno entrate economiche temporanee insufficienti.
3. **COME SI OTTIENE:** per chiedere l'attivazione del servizio è necessario rivolgersi all'Assistente Sociale dell'Azienda Feltrina per i Servizi alla Persona.

III. Contributo minimo di inserimento

1. **DEFINIZIONE:** per contributo minimo d'inserimento si intende una misura di contrasto alla povertà attraverso il sostegno delle condizioni economiche e sociali con programmi personalizzati.
2. **A CHI E' RIVOLTO:** alle persone in stato di temporaneo bisogno residenti nel Comune di Feltre che possono migliorare le proprie condizioni socio economiche attraverso un progetto individuale di integrazione sociale.
Tale progetto personalizzato può prevedere attività socialmente utili; i soggetti ammessi al contributo minimo di inserimento hanno l'obbligo di rispettare gli impegni assunti con l'accettazione del progetto individuale di integrazione sociale
3. **COME SI OTTIENE:** per chiedere l'attivazione del servizio è necessario rivolgersi all'Assistente Sociale dell'Azienda Feltrina per i Servizi alla Persona.

IV. Contributi erogati dall'Azienda Feltrina ma derivati da altri enti

DEFINIZIONE: per contributi erogati dall'Azienda ma derivati da altri Enti si intendono erogazioni economiche già definite da normative regionali o statali per le quali l'Azienda esegue l'istruttoria e la liquidazione sulla base dei criteri definiti dagli altri Enti o sulla base di convenzioni/accordi con altri Enti. Tra questi si individuano:

▪ Assegno di maternità

1. **A CHI E' RIVOLTO:** alle neo mamme che:
 - non beneficiano di trattamento previdenziale di maternità;
 - che beneficiano di un trattamento economico di importo inferiore all'ammontare dell'assegno (in tal caso l'assegno spetta per la quota differenziale).
2. **IN COSA CONSISTE:** nell'erogazione di un contributo economico fisso stabilito dallo Stato, rivalutato di anno in anno secondo l'indice ISTAT e pubblicato nella Gazzetta Ufficiale. Tale contributo viene concesso con provvedimento dall'Azienda Feltrina e pagato dall'INPS in una unica soluzione.
3. **COME SI OTTIENE:** su richiesta *all'Ufficio Servizi Sociali* dell'Azienda Feltrina entro 6 mesi dalla nascita del bambino o, in caso di adozione o di affidamento preadottivo, dalla data di ingresso del minore nella famiglia anagrafica della donna che lo riceve in adozione o in affidamento.
4. **REQUISITI:** può essere richiesto dalla madre:
 - residente nel Comune di Feltre
 - cittadina italiana o cittadina comunitaria o cittadina extracomunitaria in possesso di carta/permesso di soggiorno.

Il reddito ed il patrimonio del nucleo familiare di appartenenza della madre, al momento della domanda, non deve superare il valore I.S.E. (Indicatore della Situazione Economica), vigente alla data di nascita del figlio o di ingresso del minore nella famiglia adottiva o affidataria.
5. **DOCUMENTI RICHIESTI:**
 - documento d'identità della richiedente;
 - certificazione I.S.E.E.;
 - carta / permesso di soggiorno (per le cittadine extracomunitarie);
 - le mamme che beneficiano comunque di trattamento previdenziale di maternità, ma inferiore rispetto all'importo dell'assegno, devono presentare dichiarazione dell'ente erogatore di tale trattamento.

▪ Assegno per il nucleo familiare

1. **A CHI E' RIVOLTO:** ai nuclei familiari di cittadini italiani o comunitari residenti nel Comune di Feltre con almeno tre figli di età inferiore a 18 anni e un reddito familiare non superiore a quello previsto dall'I.S.E. (Indicatore della Situazione Economica) per l'anno in cui viene inoltrata la richiesta.
2. **IN COSA CONSISTE:** nell'erogazione di un contributo economico fisso stabilito dallo Stato, rivalutato di anno in anno secondo l'indice ISTAT e pubblicato nella Gazzetta Ufficiale. Tale contributo viene concesso con provvedimento dall'Azienda Feltrina e pagato dall'INPS.
3. **COME SI OTTIENE:** su richiesta *all'Ufficio Servizi Sociali* dell'Azienda Feltrina entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello per il quale viene richiesto l'assegno (ad es., per ottenere gli assegni relativi all'anno 2007, il richiedente deve presentare la domanda entro il giorno 31/01/2008).

4. **REQUISITI:** può essere richiesto da uno dei due genitori:

- residenti nel Comune di Feltre
- cittadini italiani

Il reddito ed il patrimonio del nucleo familiare di appartenenza della madre, al momento della domanda, non deve superare il valore I.S.E. (Indicatore della Situazione Economica), vigente alla data di nascita del figlio o di ingresso del minore nella famiglia adottiva o affidataria.

5. **DOCUMENTI RICHIESTI:**

- documento d'identità del richiedente;
- certificazione I.S.E.E.

V. Servizio di Assistenza Domiciliare

1. **A CHI E' RIVOLTO:** Il Comune di Feltre ha delegato all'Ulss il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD), rivolto a tutte le persone residenti nel Comune di Feltre di qualsiasi età che presentano una situazione problematica, anche temporanea, di natura fisica, psichica o relazionale tale da impedire la gestione autonoma delle fondamentali esigenze di vita.
2. **COME SI ACCEDE:** contattando il Servizio Sociale Età Adulta e Anziani dell'Ulss nr.1 Dolomiti, sede di Feltre
La compartecipazione economica al servizio da parte dell'utente viene fissata dal Comune.

VI. Integrazione retta per inserimento in strutture residenziali assistite

1. **FINALITA DEL CONTRIBUTO:** Qualora su valutazione dell'UVMD si renda necessario il ricovero in una struttura residenziale, l'assistito o i parenti aventi obbligo agli alimenti sono tenuti al pagamento della retta.
Nel caso in cui gli utenti la cui situazione economica propria e dei parenti tenuti agli alimenti non consenta di pagare autonomamente la retta è prevista l'integrazione da parte dell'Azienda Feltrina per i Servizi Alla Persona
2. **A CHI E' RIVOLTO:** alle persone anziane o inabili residenti nel Comune di Feltre per le quali sia dimostrata l'incapacità propria e dei parenti, tenuti agli alimenti, di sostenere gli oneri della retta.

3. **NATURA DELLA PRESTAZIONE:** l'Azienda Feltrina si propone di evitare, per quanto possibile, il ricovero permanente di persone in strutture residenziali assistite, allo scopo di mantenere la persona nel proprio ambiente di vita. Qualora non sia possibile, malgrado l'attivazione dei servizi esistenti, di continuare a mantenere la persona nel proprio domicilio e si renda necessario il ricovero, l'assistito o i parenti aventi obbligo agli alimenti, sono tenuti al pagamento della retta di ricovero.
La finalità del contributo è quella di consentire il ricovero in struttura residenziale, se ritenuto indispensabile, anche per gli utenti, per i quali la situazione economica propria e dei parenti tenuti agli alimenti, non consenta di farsi carico totalmente della retta.
4. **COME SI ACCEDE:** contattando il Servizio Sociale dell'Azienda Feltrina per i Servizi Alla Persona
5. **COME SI OTTIENE:** la richiesta per la fruizione dell'intervento economico integrativo comunale può essere presentata dall'interessato, dal convivente, da colui che esercita la tutela o da parenti ed affini *entro il terzo grado, allegando l'ISEE SOCIO RESIDENZIALE*. Nel caso di persona senza coniuge o parenti che possano presentare la richiesta e con totale o parziale infermità di mente attestata da certificazione medica aggiornata, la richiesta può essere presentata dall'Assistente Sociale.

VII. Affidato familiare

1. **A CHI E' RIVOLTO:** l'affidamento familiare è una forma di sostegno rivolto a minori che vivono in situazioni difficili, in cui cioè la famiglia non è temporaneamente in grado di provvedere al loro benessere.
2. **NATURA DELLA PRESTAZIONE:** Consiste nell'accoglienza di un minore in una famiglia diversa dalla propria, che si prende temporaneamente cura di lui, anche ospitandolo a casa propria.

L'Azienda Feltrina per i Servizi Alla Persona:

- concorda in sede di UVMD il contributo economico a favore degli affidatari allo scopo di coprire le spese di accudimento del minore; in caso di affido residenziale il contributo previsto è pari all'ammontare della minima INPS per lavoratori dipendenti;
 - fornisce le prime informazioni ed indirizza verso i servizi competenti le famiglie o i singoli disponibili ad intraprendere un percorso per divenire affidatari.
3. **COME SI ACCEDE:** Contattando l'Assistente Sociale del Consultorio Familiare oppure l'Assistente Sociale dell'Azienda Feltrina
 4. **COME SI OTTIENE:** Il contributo per l'affido è erogato esclusivamente alle famiglie affidatarie previa formalizzazione dell'atto di affido da parte del servizio ULSS competente in accordo con l'Azienda Feltrina per i Servizi Alla Persona

Le famiglie o le persone interessate a diventare affidatari possono segnalare la propria disponibilità anche all'Assistente Sociale dell'Azienda Feltrina per i Servizi Alla Persona dal quale riceveranno le prime informazioni.

6. UFFICIO CASA

6.1. Gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica

ALLOGGIO POPOLARE (ERP – Edilizia Residenziale Pubblica)

▪ ASSEGNAZIONE

I destinatari sono le famiglie che, in situazione di medio/basso reddito e di disagio abitativo, intendono accedere alla locazione di alloggi pubblici destinati a finalità sociali, disciplinati con legge speciale, e con affitti legati essenzialmente alle capacità economiche del nucleo. La domanda va inoltrata una volta all'anno e ripetuta ogni anno per partecipare all'inserimento e al mantenimento nella graduatoria per l'assegnazione degli alloggi di edilizia popolare.

Possono partecipare: i cittadini italiani, comunitari o extracomunitari residenti o, in alternativa alla residenza, prestanti attività lavorativa principale nel Comune di Feltre al momento della domanda e in possesso di tutti gli altri requisiti dettagliatamente specificati nel bando di concorso. Se l'utente è extracomunitario deve prestare regolare attività lavorativa e essere in possesso di permesso di Soggiorno di durata almeno biennale al momento della domanda o essere titolare di Carta di Soggiorno salvo modifiche legge vigente.

La domanda va presentata in bollo entro la data di scadenza fissata dal bando che viene emesso per trenta giorni di norma nel mese di ottobre (si consiglia di fissare appuntamento).

▪ EMERGENZA ABITATIVA ERP

La domanda può essere presentata in ogni momento, stante i requisiti di massima di cui sopra, ed è soggetta a valutazione di congruità e graduatoria unitamente al servizio sociale professionale avuto riguardo della percentuale di posti riservati annualmente dal Consiglio comunale e delle risorse disponibili.

▪ CAMBIO ALLOGGIO ERP

I destinatari sono gli assegnatari di alloggi ERP siti nel Comune di Feltre che intendono partecipare al cambio sulla base di requisiti prefissati. La domanda va presentata in bollo a seguito apposito bando biennale emesso per trenta giorni di norma nel mese di settembre.

6.2 Gestione degli Alloggi di Pronto Intervento Sociale Abitativo

ALLOGGI DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE ABITATIVO

E' un sostegno abitativo temporaneo per nuclei familiari, residenti nel comune, con limitato reddito, privi di alloggio e/o con incapacità totale/parziale di provvedere alle proprie esigenze a causa di inabilità di ordine fisico/psichico e/o con difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro. La domanda può essere presentata in ogni momento e viene valutata con il servizio sociale professionale avuto riguardo delle risorse disponibili.

prevede la dichiarazione ISEE ed è legata a specifico progetto di accompagnamento sociale.

ALLOGGI TEMPORANEI PER EXTRACOMUNITARI E IMMIGRATI DI RITORNO

Tipologia di utenza e modalità di partecipazione definita sulla base di uno specifico progetto di integrazione socio-abitativa a favore degli immigrati con contratto di lavoro (accordi Ater-Comune-Regione). Viene emesso bando periodico con requisiti e modalità di gestione.

6.3 Fondo di sostegno per l'accesso alle abitazioni in locazione

CONTRIBUTI PER AFFITTO

(fondo sostegno locazione per abitazioni di libero mercato ai sensi legge 431/98 e successive modifiche ed integrazioni)

Erogazione, con bando annuale rivolto alle famiglie residenti nella Regione Veneto e nella fattispecie nel comune , di contributi economici per affitti in abitazioni di libero mercato, con contratti di locazione regolarmente registrati e con tipologia ricompresa fra quelle ammesse al contributo. Possono di norma partecipare anche i cittadini di uno Stato appartenente all'Unione Europea o stranieri che siano muniti di permesso di soggiorno o carta di soggiorno ai sensi del DLgs 286/98. la partecipazione è subordinata alle condizioni definite di volta in volta nel bando e prevede la dichiarazione ISEE. L'accesso e l'ammontare del contributo è determinato dal rapporto tra la composizione del nucleo familiare, la situazione socio-economica e l'importo del canone di locazione annuo.

L'emissione del bando comunale è subordinato a delibera della Regione Veneto che stanziava i fondi in tempi non prevedibili (di norma un bando annuale riferito all'anno precedente) pertanto si consiglia di tenersi informati con periodicità presso l'ufficio casa.

▪ **CONTRIBUTI ECONOMICI DA FONDO SOCIALE EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA**

Sono destinati agli assegnatari di alloggi popolari o ad utenti collocati utilmente nella graduatoria di assegnazione ERP comunale con gravi difficoltà economico-sociali, previa valutazione con il servizio sociale professionale. La domanda può essere presentata in ogni momento.

▪ **OSSERVATORIO CASA**

Si prefigge di monitorare le problematiche legate alla ricerca di casa e al rapporto di locazione di libero mercato nel territorio comunale offrendosi come punto di sostegno informativo.

SUGGERIMENTI O RECLAMI

Ciascun utente e chiunque ne abbia interesse può esprimere osservazioni, suggerimenti o esercitare il diritto al reclamo nei riguardi dell'Azienda Feltrina.

Il reclamo deve essere presentato entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha ravvisato comportamento o l'atto ritenuto lesivo.

Il responsabile valuta l'istanza e la trasmette al dipendente incaricato per l'avvio dell'istruttoria.

Il responsabile della procedura predispone gli accertamenti necessari confrontandosi con l'operatore coinvolto nel reclamo e entro trenta giorni dal ricevimento dell'istanza predispone e trasmette la risposta scritta al cittadino.

FAX SIMILE SCHEDA SUGGERIMENTO/RECLAMO

1. SOGGETTO PROPONENTE *(dati facoltativi)*

**Cognome e
nome** _____

tel _____

Indirizzo: via _____ **n°** _____ **Comune** _____

2. NATURA DEL RECLAMO

Data del reclamo _____ Firma (facoltativa) _____

Informativa ex art. 13 GDPR

ai sensi della normativa indicata, il trattamento dei suoi dati personali sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti. Pertanto, in attuazione del Regolamento UE 2016/679, è gradito fornirle le seguenti informazioni.

Il Titolare del trattamento dei dati relativi al servizio da lei richiesto è l'Azienda Feltrina per i Servizi alla Persona, in persona del suo legale rappresentante pro tempore.

L'Azienda ha nominato RPD (Responsabile della protezione dei dati) il Dr. Massimo Giuriati (tel: 041.5055615; e-mail: dpo@aziendafeltrina.it)

La informiamo, altresì, che le finalità della raccolta dei dati anagrafici e di categorie particolari (art. 9 GDPR) sono relative alla:

- A. Gestione del reclamo e, o della segnalazione presentata;
- B. Valutazione dell'accaduto da parte della direzione.

Il trattamento di tali dati è legittimato dal consenso espresso ai sensi degli artt. 6, paragrafo 1, lett. A) del GDPR.; eccezion fatta per la finalità di cui alla lett. B) il cui trattamento è lecito ai sensi dell'art. 6, lett. F) del GDPR.

I dati raccolti potranno essere comunicati esclusivamente per le finalità sopra specificate a:

- Direzione della Struttura.

Il conferimento dei dati è facoltativo ma in mancanza non sarà possibile presentare il reclamo e, o la segnalazione.

Tali dati verranno conservati per i dieci anni successivi alla presentazione del reclamo e, o della segnalazione ovvero, qualora venga adottato un provvedimento da parte della direzione, per i dieci anni successivi data di adozione dello stesso.

Per il periodo necessario in base alle finalità suddette, i dati personali verranno trattati in forma cartacea ed informatica e potranno essere inseriti nelle pertinenti banche dati, sempre nel rispetto delle disposizioni di legge atte a garantire, tra l'altro, la riservatezza e la sicurezza dei dati, nonché l'esattezza, la conservazione e la pertinenza rispetto alle finalità dichiarate.

Per esercitare i suoi diritti, nei limiti ed alle condizioni previste dagli artt. 15 e ss. del GDPR, l'interessato potrà presentare apposita istanza al titolare del trattamento dati, **Azienda Feltrina per i Servizi alla Persona** con sede amministrativa in **Piazzale G. Nasci 2, 32032 Feltre (BL)**, n. fax 0439 840035 o al Responsabile della protezione dei dati.

In particolare, Lei potrà, in qualsiasi momento, esercitare i diritti:

- di accesso ai dati personali (art. 15 del GDPR)
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano (art. 16, 17 e 18 del GDPR);
- di opporsi al trattamento (art. 21 del GDPR);
- alla portabilità dei dati (art. 20 del GDPR);
- di revocare il consenso, ove previsto: la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso conferito prima della revoca (art. 7 par. 3 del GDPR);
- di proporre reclamo all'autorità di controllo (Garante Privacy) (art. 15, par. 1, lett. f) del GDPR).

Firma per presa visione _____

Consenso al trattamento dei dati

Io sottoscritto/a _____ nato/a a _____, il _____

dichiaro di aver **letto e compreso** in ogni suo punto l'informativa per il trattamento dei dati personali ed esprimo la mia decisione in merito alle seguenti finalità:

- Gestione del reclamo e, o della segnalazione presentata

Acconsente che i suoi dati siano trattati per la gestione del reclamo e, o segnalazione presentata come precisato nel punto A dell'informativa?

ACCONSENTO

NON ACCONSENTO

Dichiaro, altresì, di essere a conoscenza della possibilità di revocare il mio consenso in qualsiasi momento e che, l'eventuale revoca, non pregiudicherà la liceità del trattamento fino a quel momento svolto.

Data _____

Firma _____