

Carta dei servizi

di Azienda Feltrina
per i servizi alle persona



INDICE CARTA DEI SERVIZI

1. Premessa:

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

2. Farmacia Comunale all'Ospedale:

- 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
- c. Indicatori dei Centri Servizi

5. Servizi Sociali

- a. Segretariato Sociale
- b. Servizio Sociale Professionale
- c. Servizio psicologo del territorio
- d. Educativa a domicilio
- e. Interventi di sostegno economico
- f. Integrazione retta per inserimento in strutture
- g. Sportello famiglia
- h. Famiglie fragili
 - i. Voucher nidi - Fattore famiglia
 - j. Assegno di maternità dei comuni
 - k. Assegno per il nucleo familiare
 - l. Sportello assistenti familiari
- m. Servizi domiciliari integrativi
- n. Bonus sociale elettrico per disagio fisico
- o. Agevolazioni trasporto pubblico locale
- p. Carta dedicata a te

6. Gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica

Alloggio popolare (ERP – Edilizia Residenziale Pubblica)

Lettera Aperta del Consiglio di Amministrazione

Gentili Tutti,

Come Consiglio di Amministrazione di questa grande realtà, siamo sempre a chiederci come interpretare la visione del futuro dei servizi incardinati in Azienda Feltrina per i Servizi alla Persona e soprattutto dei nostri Centri di Servizio residenziali, il C.S.'A. Brandalise' di Feltre e il C.S. 'Don G Rostirolla' di Cesiomaggiore. Senza nulla togliere alla Farmacia e Parfarmacia, i Centri di Servizio rappresentano la realtà per la quale si deve focalizzare l'attenzione per come potranno essere tra cinque o dieci anni e come sono oggi, la tensione continua verso l'obiettivo di rendere i Centri di Servizio, sempre più ...casa, con tutte le difficoltà e le sfide che questo comporta. Discorso a parte va fatto per l'area dei servizi sociali, anch'essi incardinati nel nostro contesto, e qui rappresentati, ma che, a breve, attraverso l'evoluzione della legge regionale 9/2024, avranno una dimensione propria.

Pertanto nel dare il benvenuto a tutti coloro che si accingono a leggere questa Carta dei Servizi, desideriamo fornire alcune informazioni utili per meglio comprendere la grande realtà di Azienda Feltrina per i Servizi alla Persona.

Il documento che viene proposto è la "CARTA DEI SERVIZI".

Si tratta di un semplice strumento che permetterà di conoscere meglio i servizi che messi a disposizione dei cittadini del Feltrino, ma in genere di tutti i cittadini. Attraverso la "Carta dei Servizi" questo Ente rende noti gli impegni che si assume nei confronti di chiunque si avvicini a noi e ci auguriamo di rispondere al meglio ai bisogni ed aspettative.

La Carta dei Servizi è l'atto fondamentale con il quale questo Ente si presenta in modo trasparente - nei confronti di ospiti, familiari, Istituzioni e di tutta la popolazione - l'organizzazione e le caratteristiche dei servizi che gestisce e delle prestazioni erogate, i valori a cui si ispira, le regole di accesso e funzionamento dei servizi, i diritti e i doveri che l'azienda e gli utenti reciprocamente si impegnano a rispettare, le modalità con le quali promuovere e favorire la partecipazione e il confronto con le famiglie e con i soggetti rappresentativi degli utenti del territorio. La mission sta, nella partecipazione, nel progettare e realizzare i servizi sociali e sociosanitari. Nel costruire, con la partecipazione di tutti i nostri operatori e con il supporto delle forze politiche e sociali del territorio, una reale risposta alle molteplici richieste rappresentate, che uniscono i due aspetti di cura sociosanitaria della Persona, ma anche di cura Sociale. Che può offrire servizi variegati e tagliati su misura dei bisogni, dei desideri della persona sia essa anziana oppure no, e che esige la capacità di ascoltare persone e territorio.

Il Consiglio di Amministrazione

Presidente – Bortolo Simoni

Vicepresidente – Raffaella Bellot

Consigliere – Vittorio Ferrigno

1. Premessa

1.a PRESENTAZIONE

Ai sensi dell'art. 13 della legge 328/2000 – Legge Quadro per la realizzazione del Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali – i centri di servizio che erogano prestazioni sociali, al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, devono adottare un documento in cui siano definiti i 'criteri di accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti'.

Azienda Feltrina per i Servizi alla Persona ha predisposto la Carta dei Servizi con l'obiettivo di:

- Fornire al cittadino una guida aggiornata all'utilizzo dei servizi offerti sia residenziali, che semiresidenziali, ma anche sociali e farmaceutici;
- Precisare i diritti delle persone interessate ad usufruire degli interventi erogati;
- Comunicare gli impegni assunti per migliorare la qualità dei servizi forniti.

La Carta costituisce la dichiarazione di un impegno diretto al soddisfacimento dei bisogni degli utenti, tenendo nella dovuta considerazione fattori quali la qualità, l'affidabilità, l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni, nonché il miglioramento continuo dei servizi erogati.

Gli obiettivi qualificanti che il Consiglio di Amministrazione e la Direzione si prefiggono, sono quelli di fornire un servizio al territorio e alla comunità il più possibile adeguato e di promuovere una comunità locale attenta alla solidarietà e ai diritti delle persone.

1.b AZIENDA FELTRINA PER I SERVIZI ALLA PERSONA: STORIA

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 ed 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 era entrato in possesso il primo gennaio 1978 dopo la

soppressione degli Enti Comunali 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 di 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 di Azienda Feltrina e il trasferimento delle funzioni già svolte dal Settore Servizi alla Persona del Comune di Feltre, si sono trasferite anche la convenzione che il Comune aveva stipulato con Cesiomaggiore per la gestione delle Case di Riposo "Don Giuseppe Rostirolla".

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.

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.

Con il completamento dell'edificio attiguo alla struttura centrale "Ex Pensionato", si è dato avvio al trasferimento della Sezione Alta Protezione Alzheimer (S.A.P.A.) c/o "Il Ponte", ad una nuova unità d'offerta per anziani non autosufficienti c/o "La Loggia" e, da luglio 2016 anche al nucleo di quattro posti letto per persone in Stato Vegetativo Permanente (S.V.P.) c/o "Il Nido".

La Regione Veneto dal 1° gennaio 2025 ha convertito i posti letto S.A.P.A. in posti letto accreditati per persone non autosufficienti.

1.c PRINCIPI

I principi ai quali si ispira la presente Carta dei Servizi sono quelli fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994.

Tutela della dignità, libertà e riservatezza personali.

- Nell'erogazione del servizio ci impegniamo a tutelare la persona e le sue caratteristiche individuali, garantendo libertà di movimento, di opinione, di espressione della personalità compatibilmente con il contesto comunitario. Contestualmente, i servizi tengono conto della necessità di tutelare la riservatezza personale, sia delle persone che lavorano all'interno del servizio, sia degli utenti e delle loro famiglie. Il trattamento dei dati personali avviene nelle forme previste dalla legge 196/2003 'Codice in materia di protezione dei dati personali', specie per quegli aspetti che concernono lo stato di salute e altri dati personali la cui diffusione potrebbe influire negativamente sulla persona o influenzare il trattamento della stessa.

Tutela della salute e del benessere generale della persona, delle sue relazioni all'interno della comunità, nella struttura e nelle relazioni con la famiglia di origine e/o con la rete amicale di provenienza. Lo scopo principale del nostro servizio è quello di garantire il benessere della persona quale reale situazione di equilibrio psico – fisico e relazionale/sociale.

- Gli interventi posti in essere sono incentrati sulla finalità di garantire alla persona di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia funzionale personale e di recuperarla a fronte di eventi invalidanti. Azienda Feltrina per i Servizi alla Persona sostiene la conservazione delle relazioni sociali ed affettive preesistenti l'ingresso in residenza (con la famiglia di origine, con il vicinato, con amici ecc.) e l'istaurarsi di nuove relazioni all'interno della struttura stessa.

Eguaglianza, imparzialità nei trattamenti e non discriminazione in base a condizioni psicofisiche, a opinioni politiche, a convinzioni religiose, a sesso e razza.

- Questo principio va inteso come divieto di qualsiasi discriminazione non giustificata e rispetto delle specificità individuali. I trattamenti rivolti agli ospiti non devono creare rapporti di disparità. Coinvolgimento e diritto di scelta L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. L'utente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e periodicamente tramite somministrazione di un questionario di soddisfazione, al bisogno tramite la gestione reclami. Instauriamo un filo diretto con gli ospiti e con i familiari per permettere loro di segnalarci le aree di miglioramento del nostro servizio. Per tali segnalazioni gli utenti potranno rivolgersi direttamente ai responsabili della residenza o utilizzare gli appositi moduli da depositare nella specifica cassetta posta all'ingresso della struttura.

Diritto di scelta

- La persona ha diritto di scelta, ove ne sussistano le capacità, e deve essere chiamato a pronunciarsi in prima persona sugli interventi e sul gradimento degli stessi. Azienda Feltrina Per i Servizi alla Persona a tale scopo prevede di coinvolgere direttamente l'utente, di informarlo sulle motivazioni sottostanti alle azioni e agli interventi e di sostenerlo nei processi di formazione della volontà, garantendo la scelta libera e favorendo il diritto all'autodeterminazione della persona. Per le persone che palesano dei deficit cognitivi, l'esercizio del diritto di scelta verrà svolto con l'assistenza di persone di sostegno (tutore, amministratore di sostegno, familiari, parenti, ecc.). La libertà di scelta riguarda anche il diritto dell'utente di pronunciarsi in merito a delle scelte terapeutiche e di assistenza, nei limiti definiti dalle norme in vigore nel nostro ordinamento. Efficacia ed efficienza

Azienda Feltrina per i Servizi alla Persona verifica costantemente che il perseguimento delle proprie finalità avvenga in base al migliore e più razionale utilizzo delle risorse disponibili, evitando sprechi e contenendo al massimo i costi tenendo massima attenzione alla qualità di vita delle persone con le quali si interfaccia.

1.c FINALITÀ

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 e convenienza

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.

1.d 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.

1.e MODALITÀ DI RICHIESTA e PARTECIPAZIONE AL COSTO DEI SERVIZI

Le modalità inerenti alla domanda di servizi ed interventi sono riportate all'interno dei singoli percorsi di offerta. I costi dei servizi a pagamento sono determinati dalla Giunta e/o dal Consiglio Comunale oppure dal CDA di Azienda Feltrina con successiva ratifica da parte dei Comuni che afferiscono all'Azienda.

1.g MISSION

L'Azienda concorre a promuovere e a tutelare la salute ed il benessere 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. Farmacia Comunale all'Ospedale

Via L. Negrelli, 7 – 32032 Feltre (BL)

tel. 0439 396162 e-mail: farmacia@aziendafeltrina.it

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 01 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 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 PESA PERSONE

DISTRIBUZIONE AUTOMATICA 24 ORE PROFILATTICI, PARAFARMACO E DISPOSITIVI MEDICI

SERVIZIO DI NOLEGGIO APPARECCHIATURE ELETTROMEDICALI

SERVIZI DI AUTOANALISI DELLE INTOLLERANZE ALIMENTARI

SEZIONE VETERINARIA

SERVIZIO ECG

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	08:00 - 19:45 (continuato)
Sabato	08:00 - 13:00

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

3. Parafarmacia

Azienda Feltrina per i Servizi alla Persona

Via Nazionale, 19 Busche di Cesiomaggiore (BL)
tel. 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.

3.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, PARAFARMACO E DISPOSITIVI MEDICI

SERVIZIO DI NOLEGGIO APPARECCHIATURE ELETTROMEDICALI

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

	periodo invernale/estivo
Da lunedì a venerdì	8:30 – 12:30 16:00 – 19:00
Sabato	08:30 - 12:30

Gli orari possono essere ulteriormente modificati in considerazione della flessibilità del servizio.

4. I servizi diurni e residenziali per anziani

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

via Belluno 28/d tel. 04398857

fax 0439840722 email: info@aziendafeltrina.it

Il Centro di Servizi “A. Brandalise” ha una capacità ricettiva di 145 posti letto ed è diviso in 5 nuclei per tipologie di utenza tendenzialmente omogenee: nucleo “il Giardino”, nucleo “il Glicine”, nucleo “il Focolare”, nucleo “la Mansarda” nucleo “Ex Pensionato”

I 145 posti letto sono tutti accreditati per le persone valutate come non autosufficienti tramite U.V.M.D. (Unità Valutativa Multi Dimensionale) distrettuale e assegnate quindi al Centro Servizi dalla Graduatoria U.L.S.S.

Il Centro Diurno La Corte, situato all'interno del Centro Servizi, è autorizzato ad accogliere fino a 19 persone non autosufficienti.

E' aperto dal lunedì al venerdì dalle h. 7.30 alle h.17.00.

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)

LA FINALITÀ

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.

Contatti telefonici

Servizio Sociale CS "A. Brandalise"		0439885781	0439885782
Nucleo Il Giardino	Sala 0439885751	Ambulatorio 0439885741	Tablet 3421675818
Nucleo Il Glicine	Sala 0439885752	Ambulatorio 0439885742	Tablet 3404583887
Nucleo Il Focolare	Sala 0439885753	Ambulatorio 0439885743	Tablet 3283805728
Nucleo La Mansarda	Sala 0493885754	Ambulatorio 0439885743	Tablet 3401850738
Nucleo Ex Pensionato	Sala 0439885755	Ambulatorio 0439885744	Tablet 3454543525
Il Ponte	Sala 0439885756	Ambulatorio 0439885744	Tablet 3454543525
Centro Diurno La Corte	Sala 0439885730	Infermiere 0439885774	Coordinatore 0439885772
Coordinamento	0439885772	0439885773	0439885774

L'ANALISI DEI SERVIZI E LA MODALITÀ DI ACCESSO

Il Centro Servizi di Feltre ha assunto nel corso degli anni uno specifico ruolo nella rete territoriale, connotandosi come una residenza che risponde alle necessità delle persone, in modalità semi-residenziale/diurna e residenziale (temporanea e definitiva).

CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno è un servizio semi-residenziale rivolto a persone autosufficienti e non autosufficienti che possono continuare a vivere a domicilio, perché supportati da una rete familiare e parentale e/o dai servizi territoriali.

Il servizio è finalizzato a consentire il più possibile la permanenza della persona presso il proprio domicilio, consentendole, in un ambiente accogliente e stimolante, la socializzazione e il mantenimento delle autonomie.

ACCOGLIENZA DI SOLLIEVO-TEMPORANEA

Anche l'accoglienza di sollievo è da considerarsi una risposta funzionale al mantenimento della persona c/o il proprio domicilio e si concretizza in periodi di accoglienza in struttura di 60gg o 90gg.

La richiesta di accoglienza va presentata tramite l'Assistente Sociale del Comune di residenza della Persona; la domanda verrà successivamente valutata in U.V.M.D. (Unità Valutativa Multi Dimensionale) distrettuale e il nominativo della persona inserito nella Graduatoria U.L.S.S.

Nel momento in cui c/o il Centro Servizi si renderà disponibile un posto letto accreditato (per cui è prevista l'assegnazione dell'Impegnativa Regionale), l'Ufficio Gestore Unico dell'U.L.S.S. contatterà il familiare referente/Amministratore di Sostegno della prima persona in Graduatoria per consentire l'organizzazione dell'accoglienza c/o il Centro Servizi.

ACCOGLIENZA DEFINITIVA

L'accoglienza definitiva è rivolta alle persone non autosufficienti che, per la loro situazione sanitaria, funzionale e/o sociale non possono più vivere a domicilio nonostante il sostegno della rete familiare e quello offerto dai servizi territoriali (Centro Diurno, assistenza domiciliare, ecc.).

La richiesta di accoglienza anche in questo caso va presentata all'Assistente Sociale del comune di residenza della persona; la domanda verrà successivamente valutata in U.V.M.D. distrettuale e il nominativo della persona verrà inserito nella Graduatoria U.L.S.S.

Nel momento in cui c/o il Centro Servizi si renderà disponibile un posto letto accreditato (per cui è prevista l'assegnazione dell'Impegnativa Regionale), l'Ufficio Gestore Unico dell'U.L.S.S. contatterà il familiare referente/Amministratore di Sostegno della prima persona in Graduatoria per consentire l'organizzazione dell'accoglienza c/o il Centro Servizi.

ACCOGLIENZA PRIVATA

Presso il Centro Servizi è possibile richiedere anche l'accoglienza in forma privata, che potrà avvenire nel rispetto delle condizioni espresse dall'U.L.S.S. (persone comunque valutate come non autosufficienti, in posti letto accreditati e solo nel caso in cui siano terminate le Impegnative assegnabili).

UNITÀ OPERATIVA INTERNA CENTRO SERVIZI FELTRE

- Medici di medicina generale
- Psicologi
- Fisioterapisti
- Logopedista
- Educatori
- Infermiere professionale
- Coordinatore funzionale
- Operatori socio sanitari

Partecipano, in caso di necessità anche:

- Direttore
- Coordinamento del Centro Servizi
- Assistente sociale

La Residenza è composta 5 nuclei autonomie di un Centro Diurno denominato "La Corte" in un edificio attiguo alla struttura.

GLI SPAZI

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 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 ed Ex Pensionato") Attualmente l'ambulatorio del nucleo Il Focolare è utilizzato anche per i residenti del nucleo La Mansarda.

LA PALESTRA :

Attrezzata per l'attività di fisioterapia e per le varie attività ed eventi rivolti ai residenti e al personale, organizzati dai vari servizi professionali, è situata al piano inferiore del Centro Diurno ed è direttamente collegata al Nucleo Il Giardino

IL SENTIERO DELL'AURORA:

Inaugurata il 21.02.25, la stanza "Il sentiero dell'aurora" è una stanza ispirata al modello delle stanze dell'Hospice. E' stata realizzata con il duplice obiettivo di garantire un luogo idoneo ad accogliere le persone in fase terminale e allo stesso tempo offrire la possibilità alla famiglia di rimanere accanto al proprio caro h24. Ha un accesso indipendente dall'esterno, è dotata di angolo cucina e poltrona-letto nonché di bagno autonomo. E' arredata con attrezzature idonee ad offrire cure palliative di cui la persona dovesse necessitare.

LA CUCINA: in outsourcing dal mese di giugno 2019

IL GUARDAROBA / LAVANDERIA:

Il Centro Servizi 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 progettato appositamente per persone affette da demenza.

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 e 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 struttura, rispettivamente per i servizi sanitari, socio assistenziali, dei professionisti sanitari e del servizio di logistica.

I coordinatori monitorano e gestiscono le attività di tutti i nuclei, 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'equipe composta di infermieri che forniscono un'assistenza continua 24 ore su 24 secondo la turnistica prestabilita.

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

L'Infermiere 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 responsabile 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 responsabile dell'attività infermieristica svolge funzioni di raccordo fra gli infermieri e i medici per aspetti organizzativi e di carattere generale e fra gli infermieri, il coordinamento, la Direzione, e gli uffici amministrativi.

SERVIZI SOCIALI

Il Servizio Sociale è garantito dagli Assistenti Sociali del Servizio di Semi-residenzialità e Residenzialità, che si occupano di:

- Segretariato Sociale (fornendo informazioni su diritti, prestazioni e modalità di accesso ai servizi e alle risorse del territorio);
- identificazione dei bisogni della persona e formulazione degli obiettivi complessivi insieme all'Équipe di ogni nucleo del Centro Servizi;
- monitoraggio condiviso con l'Équipe dell'intervento socio-assistenziale;
- funzioni di raccordo con il Servizio Sociale del territorio e con i vari servizi dell'U.L.S.S.

SERVIZIO PSICOLOGICO

Gli psicologi partecipano all'identificazione dei bisogni 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. Essi effettuano:

- la valutazione psicologica della persona rilevandone la personalità, la situazione cognitiva ed affettivo-emotiva, le capacità comunicative e relazionali;
- interventi psicologici riabilitativi rivolti alle capacità cognitive, funzionali, affettivo-emotive, comunicative; (togliere)
- 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 FISIOTERAPICO

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 LOGOPEDICO

Il servizio di logopedia, attivo dal lunedì al venerdì, si occupa della valutazione e riabilitazione delle difficoltà di deglutizione (disfagia).

Collabora inoltre con il resto dell'équipe per la presa in carico multidisciplinare delle patologie neurodegenerative più complesse.

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 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 foniastra/otorino, 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

Gli educatori professionali, presenti dal lunedì al venerdì, attuano progetti educativi e riabilitativi sull'ospite, nell'ambito di un progetto elaborato dall'équipe 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.

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 alresidente nelle attività quotidiane :
- nella cura della propria persona (igiene personale, vestizione ecc.);
- 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

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 COORDINATORE FUNZIONALE

Il Servizio viene effettuato da un operatore socio sanitario che è responsabile dell'organizzazione delle attività del quotidiano in particolare:

- mantiene i rapporti con il personale del guardaroba e della ditta di pulizie;
- mantiene i rapporti con il Coordinamento, facendo da tramite, se necessario, per gli altri operatori del nucleo;
- si fa carico di gestire gli ordini per il magazzino del materiale di consumo;
- predispone giornalmente il "menù" inviandolo in cucina nei tempi stabiliti, tenuto conto delle indicazioni infermieristiche.

PROGETTO CURE PALLIATIVE

Il progetto "Come in Famiglia", finanziato dalla Fondazione Cariverona, dell'ULSS1 Dolomiti e Regione Veneto, in partnership con SerSa srl e le Associazioni di Volontariato Cucchini e Mano Amica, nasce con l'obiettivo di garantire l'accesso precoce alle cure palliative e alla terapia del dolore anche alle persone ricoverate presso C.S.A. e R.S.A.

La finalità è quindi di favorire la migliore qualità di vita possibile, alleviare il dolore e fornire sollievo ai gravi sintomi della malattia soprattutto nella delicata fase del fine vita.

In particolare il progetto si propone di:

- migliorare le competenze multidisciplinare di sistema
- migliorare le capacità cliniche attraverso la creazione di équipe specializzate in applicazione e terapia del dolore
- coinvolgimento di tutti i protagonisti del percorso: persona interessata, famigliari, personale sanitario e volontari.
- Il progetto si è concretizzato nell'attivazione di un gruppo AMA e nella proposta di incontri di formazione sia ai famigliari che al personale al fine di sensibilizzare sui temi delle cure Palliative, dolore, DAT.

SERVIZIO TRASPORTO

Gli ospiti del Centro Servizi hanno a disposizione automezzi 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 educative nel territorio.

SERVIZIO GUARDAROBA

Il servizio prevede che sui capi degli ospiti venga applicata l'etichetta con il nome e un dispositivo chiamato tag, che serve oltre che alla tracciabilità del capo anche a custodire tutte le informazioni del capo stesso.

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 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 (rifiuti, lavaggio 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.

SERVIZIO 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 2 stagioni (estivo/invernale) 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.

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

Per tutti i nuclei l'accesso è consentito dal lunedì alla domenica dalle ore 9.00 alle ore 11.30, e dalle ore 15.00 alle ore 17.30.

Allo scopo di agevolare l'accesso nella struttura di familiari, amici, conoscenti, volontari, gli orari di accesso sono generalmente flessibili; l'unica limitazione è la chiusura dei servizi durante le ore notturne, e durante il riposo diurno salvo casi eccezionali di accompagnamento.

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.

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 ai coordinatori di struttura;
- telefonate dirette ai coordinatori di struttura;
- mail a: spazioascolto@aziendafeltrina.it

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.

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

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

tel. : 0439438388 / 0439438389

email: caripcesio@aziendafeltrina.it

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.

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 UULLSSSS, 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 FINALITÀ

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.

L'ANALISI DEI SERVIZI E LA MODALITÀ 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 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 dei Centri Servizi.

L'Assistente Sociale provvede a contattare telefonicamente i familiari degli ospiti e ad organizzare un incontro per i necessari adempimenti e per concludere l'iter di ammissione, comprensivo dell'ammontare della retta e delle modalità di pagamento.

Il Distretto, per ogni nuovo ingresso di ospite connotato come non autosufficiente, assegna alla struttura l'impegnativa di residenzialità che diventa effettiva il giorno stesso dell'accoglimento in Struttura.

SERVIZIORICOVERO 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.

ACCOGLINZANEI SERVIZI

L'accoglienza dell'ospite in uno dei servizi offerti avviene nell'ora della giornata concordata con l'assistente sociale e l'infermiere della struttura.

All'arrivo l'ospite viene accolto dall'infermiere e dai professionisti presenti in servizio; gli viene fatto conoscere l'ambiente, gli operatori ed il proprio compagno di stanza, facilitando, così, l'inserimento nella nuova realtà.

Contestualmente all'accoglimento, l'équipe di lavoro (infermiere e professionisti) provvede ad effettuare un colloquio conoscitivo con i famigliari e/o con l'ospite stesso.

Viene effettuata una prima raccolta dati comprensiva delle ADL, delle caratteristiche peculiari e comportamentali della persona accolta, nonché della documentazione sanitaria (lettera del medico curante, dimissioni ospedaliere, referti recenti...)

Tale raccolta è uno strumento indispensabile per la stesura del PIANO ASSISTENZIALE INFERMIERISTICO, che definisce il tipo di assistenza da erogare durante il primo mese di ingresso del nuovo utente e fino alla stesura del primo PAI

INFORMAZIONIE 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.

UNITÀ OPERATIVA INTERNA CENTRO SERVIZI FELTRE

- Medici di medicina generale
- Psicologi
- Fisioterapisti
- Logopedista
- Educatori
- Infermiere professionale
- Coordinatore funzionale
- Operatori socio sanitari

Partecipano, in caso di necessità anche:

- Direttore
- Coordinamento del Centro Servizi
- Assistente sociale

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

GLI SPAZI

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 e medica

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:

nel 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.

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 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 al protocollo contenzioni e alla terapia farmacologica.

SERVIZI SOCIALI

Il Servizio Sociale è garantito dagli Assistenti Sociali del Servizio di Semi-residenzialità e Residenzialità, che si occupano di:

- Segretariato Sociale (fornendo informazioni su diritti, prestazioni e modalità di accesso ai servizi e alle risorse del territorio);
- identificazione dei bisogni della persona e formulazione degli obiettivi complessivi insieme all'Équipe di ogni nucleo del Centro Servizi;
- monitoraggio condiviso con l'Équipe dell'intervento socio-assistenziale;
- funzioni di raccordo con il Servizio Sociale del territorio e con i vari servizi dell'U.L.S.S.

SERVIZIO DI ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il servizio infermieristico è garantito da un'équipe composta di infermieri a tempo pieno e part time 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 , 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 sanitarie sociali;
- per l'espletamento delle funzioni si avvale, ove necessario, di personale di supporto

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 psico gerontologico 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 sanitarie sociali;
- per l'espletamento delle funzioni si avvale, ove necessario, di personale di supporto;

SERVIZIO FISIOTERAPICO

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 mobilitazione, 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 (carrozze, deambulatori, materassi antidecubito, 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 LOGOPEDICO

Il servizio di logopedia, attivo dal lunedì al venerdì, si occupa della valutazione e riabilitazione delle difficoltà di deglutizione (disfagia).

Collabora inoltre con il resto dell'équipe per la presa in carico multidisciplinare delle patologie neurodegenerative più complesse.

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 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 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

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;

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;

SERVIZIO ASSISTENZIALE SPECIALIZZATO

Il servizio è soggetto alla presenza di tale figura (OSSS) presso il Centro Servizi e dalla possibilità di incorporarla dal ruolo di operatore.

Il servizio è svolto per coadiuvare l'infermiere:

- nella somministrazione, per via naturale, della terapia prescritta;
- nell'eseguire la terapia intramuscolare e sottocutanea;
- nell'eseguirei 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 mobilitare 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 AUSILIARIATO

Il servizio di ausiliariato viene svolto quotidianamente da tre ausiliarie che collaborano fra loro al fine di:

- garantire il servizio di distribuzione dei pasti regolarmente a pranzo e periodicamente a cena (2 volte a settimana)
- sgravare l'operatore da tutte le attività NON prettamente assistenziali.
- garantire il servizio di guardaroba

In particolare, sulla base di piani di lavoro specifici, l'ausiliaria provvede a:

- curare le condizioni igieniche dell'ambiente attraverso:
 - rifacimento dei letti;
 - pulizia dei comodini
 - pulizia delle spondine dei letti secondo piano docce
 - riordino delle stanze;
 - pulizia e sanificazione degli ausili in uso;
 - svolgimento delle attività di controllo e pulizia secondo piano di lavoro giornaliero o periodico
 - chiusura sacchi e stoccaggio rifiuti
- rispettare le indicazioni dietetiche nella distribuzione dei pasti attraverso:
 - consultazione della scheda "pasti" per le consistenze e diete
 - periodico controllo con l'infermiera in turno sulla correttezza delle informazioni
- mantenere l'ambiente di cucina ordinato e pulito attraverso la pulizia quotidiana e periodica delle attrezzature e dell'armadiatura

SERVIZIO RELIGIOSO

Il parroco della Comunità locale celebra la messa una volta al mese e fornisce l'assistenza spirituale a tutti gli ospiti che la richiedono.

ATTIVITA'DI VOLONTARIATO

All'interno della residenza é presente un' associazione che effettua attività ricreative, di assistenza generica e servizio di accompagnamento.

L' associazione ha 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 dall' Associazione convenzionata, per le uscite individuali in particolare per effettuare le visite sanitarie, che non richiedono l'utilizzo della ambulanza, e per le attività educative.

SERVIZIO AUSILI

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 della manutenzione o delle specifiche ditte.

SERVIZIO GUARDAROBA

La ditta che eroga il servizio fornisce un tag che l' ausiliaria, nelle funzioni di guardarobiera, utilizza per etichettare i capi degli ospiti: questo dispositivo serve oltre che alla tracciabilità del capo anche a custodire tutte le informazioni del capo stesso (es. capo nuovo, capo obsoleto ecc).

Oltre ad applicare il tag, il servizio interno di ausiliario effettua attività di rammendo e di piccola sartoria sugli indumenti degli ospiti e sul tovagliato e distribuisce la biancheria piana e degli ospiti consegnata dalla lavanderia.

Inoltre la ditta provvede alla fornitura delle divise del personale e alla biancheria piana che viene consegnata pulita e stirata.

SERVIZI 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 di autocontrollo Igienico-sanitario in conformità al Reg. CE 852/04 e 853/04 (HACCP)

SERVIZIO DI 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 Sala funzionale 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; fatta eccezione per gli orari dei pasti, il riposo pomeridiano e le ore notturne

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, compatibilmente al quadro
- clinico e alle abilità residue

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.

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 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.

4.c – INDICATORI DEI 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 5 all'anno
Realizzazione di gite, pranzi all'esterno in locali pubblici, almeno 3 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 – SEGRETARIATO SOCIALE

Il Segretariato Sociale è un servizio garantito dai Servizi Sociali con la funzione di ascolto, informazione e orientamento per i cittadini rispetto alle opportunità, servizi e prestazioni sociali, e relative modalità di accesso, di cui possono usufruire (es. bonus, assistenza domiciliare, contributi economici). È un servizio rivolto alla cittadinanza, rappresenta il primo punto di contatto tra il cittadino e l'amministrazione comunale.

A CHI È RIVOLTO:

A tutti i cittadini residenti nel Comune di Feltre o a persone temporaneamente presenti sul territorio comunale.

Ad associazioni di volontariato, di promozione sociale e, in genere, agli Enti del Terzo Settore.

IN COSA CONSISTE:

Fornire informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi e delle risorse sociali disponibili sul territorio in cui vivono.

Rendere accessibili i servizi, accompagnando e aiutando il cittadino ad usufruire delle prestazioni offerte dalla rete dei servizi.

Ascoltare il bisogno del cittadino e orientarlo in modo rapido e personalizzato verso i servizi richiesti.

COME SI ACCEDE: telefonicamente, a mezzo mail, personalmente con o senza appuntamento.

COSTI: il servizio è gratuito.

5.b – SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

Il Servizio Sociale Professionale ha il compito di garantire prestazioni e servizi che permettono di superare o ridimensionare criticità e condizioni di bisogno sociale della cittadinanza. Servizio Sociale Professionale mira a promuovere il benessere, l'autonomia e la qualità della vita di individui, famiglie e comunità, prevenendo o superando situazioni di bisogno, disagio o emarginazione sociale. Agisce attraverso la presa in carico e la costruzione di progetti personalizzati basati sui bisogni e le risorse della persona, programmando con la stessa i vari interventi.

A CHI È RIVOLTO: a tutti i cittadini residenti nel Comune di Feltre che incontrano difficoltà familiari, economiche, sociali o relazionali.

IN COSA CONSISTE: l'Assistente Sociale, attraverso una serie di colloqui e valutazioni, concorda con la persona un progetto individuale di aiuto

COME SI ACCEDE: tramite appuntamento con l'assistente sociale

COSTI: l'accesso è gratuito.

5.c – SERVIZIO PSICOLOGO DEL TERRITORIO

Il Servizio di Psicologia Territoriale ha la funzione di riconoscere precocemente le situazioni di disagio e di attivare, insieme alle figure preposte, le misure più idonee per impedire che esse possano peggiorare ed interferire con il sano funzionamento psico – fisico relazionale della persona in stato di particolare fragilità, a seguito del verificarsi di uno o più eventi stressanti accaduti nella propria vita che ostacolano il suo benessere psicologico, affettivo, relazionale, sociale e lavorativo.

Il Servizio offre altresì uno spazio di ascolto, condivisione e rassicurazione anche per quelle persone che vivono in una situazione di precarietà sociale, oltre che economica, che causa una qualsiasi forma di isolamento e di pregiudizio sociale.

A CHI È RIVOLTO: a tutti i cittadini residenti nel Comune di Feltre che incontrano difficoltà familiari, economiche, sociali o relazionali che sono beneficiari di Assegno di Inclusione o pari reddito.

IN COSA CONSISTE: colloqui individuali e/o di gruppo con lo psicologo

COME SI ACCEDE: prendendo appuntamento

COSTI: l'accesso è gratuito.

5.d – EDUCATIVA A DOMICILIO

L'educativa domiciliare è una forma di intervento che consiste in azioni educative di osservazione, ascolto, analisi, progettazione, accompagnamento, documentazione, valutazione in un nucleo familiare che attraversa un momento di fragilità.

L'educativa domiciliare è definita all'interno di un Progetto Quadro.

A CHI È RIVOLTO: a tutti i cittadini residenti nel Comune di Feltre che incontrano difficoltà familiari, economiche, sociali o relazionali che sono beneficiari di Assegno di Inclusione o pari reddito.

IN COSA CONSISTE: percorsi di diversa tipologia insieme all'educatore professionale, generalmente a domicilio

COME SI ACCEDE: prendendo appuntamento

COSTI: l'accesso è gratuito.

5.e – INTERVENTI DI SOSTENGO ECONOMICO

Gli interventi economici erogati dai Servizi Sociali sono finalizzati ad offrire sostegno a persone e famiglie in situazioni di disagio socio economico, povertà o forte marginalità. Per l'accesso ai contributi viene effettuata una valutazione socio economica da parte dell'assistente sociale, la quale si avvale di strumenti come ad esempio l'attestazione ISEE, e costruisce con la persona un progetto personalizzato.

A CHI È RIVOLTO: cittadini residenti nel Comune di Feltre
COME SI ACCEDE: Tramite appuntamento con l'assistente sociale
COSTI: l'accesso è gratuito

5.f – INTEGRAZIONE RETTA PER INSERIMENTO IN STRUTTURE

Il Servizio di Psicologia Territoriale ha la funzione di riconoscere precocemente le situazioni di disagio e di attivare, insieme alle figure preposte, le misure più idonee per impedire che esse possano peggiorare ed interferire con il sano funzionamento psico – fisico relazionale della persona in stato di particolare fragilità, a seguito del verificarsi di uno o più eventi stressanti accaduti nella propria vita che ostacolano il suo benessere psicologico, affettivo, relazionale, sociale e lavorativo.

Il Servizio offre altresì uno spazio di ascolto, condivisione e rassicurazione anche per quelle persone che vivono in una situazione di precarietà sociale, oltre che economica, che causa una qualsiasi forma di isolamento e di pregiudizio sociale.

A CHI È RIVOLTO: a tutti i cittadini residenti nel Comune di Feltre che incontrano difficoltà familiari, economiche, sociali o relazionali che sono beneficiari di Assegno di Inclusione o pari reddito.

IN COSA CONSISTE: colloqui individuali e/o di gruppo con lo psicologo

COME SI ACCEDE: prendendo appuntamento

COSTI: l'accesso è gratuito.

5.g – SPORTELLO FAMIGLIA

Lo Sportello Famiglia è un intervento, a sostegno del ruolo genitoriale, che punta a diffondere, a favore delle famiglie o delle persone interessate a costruirne una, informazioni relative ai servizi sanitari e sociali, alla scuola, alla formazione, alle opportunità di impiego, iniziative, bandi, agevolazioni, scadenze fiscali, progettualità locali e regionali in essere.

Si qualifica per l'ascolto del bisogno espresso dalle famiglie e l'orientamento verso i servizi del territorio più appropriati, erogati da soggetti pubblici o privati (autorizzati ai sensi della normativa vigente), in grado di offrire sostegno alla famiglia.

Lo Sportello Famiglia si presenta sia come luogo fisico che virtuale, attraverso apposita piattaforma (<https://elevate.deltainformatica.eu/srv/www/ELEVATE/prod-env/comune-di-feltre/sportello-famiglia/>) a cui le persone possono accedere gratuitamente per ricevere accurate ed esaustive informazioni, consulenza e orientamento.

Infine, lo Sportello Famiglia è un punto di riferimento per tutti gli operatori dei Comuni dell'ATS VEN 02 per la programmazione e la gestione dei bandi regionali (es. Famiglie Fragili e Voucher Nidi).

A CHI È RIVOLTO: ai i cittadini residenti nei comuni dell'ATS VEN 02 di Feltre (Arsiè, Borgo Valbelluna, Cesiomaggiore, Feltre, Fonzaso, Lamon, Pedavena, San Gregorio nelle Alpi, Santa Giustina Bellunese, Sedico, Seren del Grappa, Setteville, Sospirolo, Sovramonte)

IN COSA CONSISTE: è un servizio di informazioni e di orientamento tra le offerte presenti a livello locale, regionale, nazionale.

COME SI ACCEDE: tramite appuntamento con l'assistente sociale o liberamente nella consultazione della piattaforma <https://elevate.deltainformatica.eu/srv/www/ELEVATE/prod-env/comune-di-feltre/sportello-famiglia/>

COSTI:l'accessoègratuito.

5.h – FAMIGLI FRAGILI

La Legge Regionale numero 20 del 28 maggio 2020, pubblicata sul BUR n. 80 del 29 maggio 2020, ha stabilito l'impegno della Regione a favore delle "famiglie fragili" identificate agli articoli 10, 11, 12, 13 della citata Legge, sostenendo tali famiglie in situazione di bisogno, attraverso l'attivazione di interventi per il tramite delle Amministrazioni Comunali in collaborazione con l'Ambito Territoriale di riferimento.

A CHI È RIVOLTO: Gli interventi previsti sono rivolti ai nuclei familiari che, al momento della domanda, si trovano nelle condizioni sotto indicate:

Famiglie con figli minori orfani di uno o entrambi i genitori

Famiglie monoparentali e genitori separati o divorziati in situazioni di difficoltà economica

Famiglie numerose (con 4 o più figli) o con parti trigemellari.

IN COSA CONSISTE: contributo economico

COME SI ACCEDE: presentando domanda nel periodo di vigenza del bando

COSTI:l'accessoègratuito.

5.i – VOUCHER NIDI – FATTORE FAMIGLIA

I Voucher sono dei contributi stanziati dalla Regione del Veneto per la frequenza dei servizi alla prima infanzia, mediante applicazione sperimentale del "Fattore Famiglia", di cui alla Legge Regionale n. 20 del 28 maggio 2020 per gli "Interventi a sostegno della famiglia e della natalità".

A CHI È RIVOLTO: nuclei familiari con minori frequentanti i servizi per la prima infanzia (0-3 anni) autorizzati e/o accreditati residenti nel Comune di Feltre che abbiano le caratteristiche espresse nell'avviso pubblico emanato ogni anno

IN COSA CONSISTE: contributo economico

COME SI ACCEDE: presentando domanda nel periodo di vigenza del bando

COSTI:l'accessoègratuito.

5.j – ASSEGNO DI MATERNITA' DEI COMUNI

A CHI È RIVOLTO: alle neomamme 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).

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.

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 affidamento preadottivo, dalla data di ingresso del minore nella famiglia anagrafica della donna che lo riceve in adozione o in affidamento.

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.

DOCUMENTI RICHIESTI:

documento d'identità della richiedente in corso di validità;

certificazione I.S.E.E. in corso di validità;

carta / permesso di soggiorno (per le cittadine extracomunitarie) in corso di validità;

per le richiedenti che hanno beneficiato di trattamento previdenziale di maternità inferiore rispetto all'importo dell'assegno, dichiarazione dell'ente erogatore di tale trattamento.

COME SI ACCEDE: tramite appuntamento

COSTI: l'accesso è gratuito

5.k – ASSEGNO PER IL NUCLEO FAMILIARE

A CHI È 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.

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.

COME SI OTTIENE: su richiesta all'Ufficio Servizi Sociali 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).

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.

DOCUMENTI RICHIESTI:

documento d'identità del richiedente in corso di validità;
certificazione ISEE in corso di validità.

COME SI ACCEDE: tramite appuntamento

COSTI: l'accesso è gratuito

5.1 – ASSEGNO PER IL NUCLEO FAMILIARE

Lo Sportello Assistenti Familiari intende facilitare l'incontro tra le badanti e le famiglie che scelgono di avvalersi del lavoro privato di cura a domicilio per persone anziane o disabili. Lo Sportello sostiene altresì la formazione delle badanti, affiancando le famiglie nella ricerca e selezione di persone con profili e competenze adeguate.

A CHI È RIVOLTO:

Famiglie e cittadini: Che necessitano di assistenza domiciliare per persone care con diversi livelli di non autosufficienza.

Assistenti familiari (badanti): Che cercano lavoro nel settore dell'assistenza privata

IN COSA CONSISTE:

Incontro domanda/offerta, aiuta a valutare i bisogni e ad identificare l'assistente familiare più idonea alle necessità della persona.

Orientamento sui servizi del territorio.

Promozione di corsi di aggiornamento e formazione per assistenti familiari.

COME SI ACCEDE: tramite appuntamento o inviando una mail all'operatore dello sportello

COSTI: l'accesso è gratuito

5.m – SERVIZI DOMICILIARI INTEGRATIVI (ASSISTENZA DOMICILIARE, SOLLIEVO, FISIOTERAPIA)

I Servizi Domiciliari Integrativi hanno l'obiettivo, anche attraverso la collaborazione con i Servizi Domiciliari già attivi nel territorio (SAD, HCP, ecc.), di supportare la persona parzialmente o totalmente non autosufficiente e le loro famiglie, con la finalità di garantire assistenza alle persone che hanno difficoltà a svolgere autonomamente le attività quotidiane, mantenendole nel proprio ambiente di vita e sostenendo il loro benessere psico-fisico e sociale.

A CHI È RIVOLTO: cittadini residenti nel Comune di Feltre in condizione di disabilità o non autosufficienza

IN COSA CONSISTE:

Prestazioni Socio Assistenziali (cura della persona, igiene, bagno assistito)

Supporto nella gestione della casa (cambio biancheria, pulizie leggere, ecc)

Attività di socializzazione ludico – ricreative (passeggiate, compagnia)

Disbrigo di semplici commissioni e/o accompagnamento (spesa, ritiro farmaci, accompagnamento a varie attività)

Fisioterapia a domicilio (solo per persone anziane o disabili)

I Servizi vengono programmati, pertanto non sono previsti interventi in urgenza.

COME SI ACCEDE: tramite appuntamento con l'assistente sociale

COSTI: I Servizi Domiciliari Integrativi hanno le seguenti tariffe:

45 minuti di attività socio assistenziale a domicilio - € 18,00

60 minuti di attività di sollievo a domicilio - € 15,00

45 minuti di intervento di fisioterapia a domicilio - € 45,00

60 minuti di attività di disbrigo commissioni con trasporto e/o accompagnamento - € 25,00.

5.n – BONUS SOCIALE ELETTRICO PER DISAGIO FISICO

Il Bonus sociale elettrico per disagio fisico è un'agevolazione che riduce la spesa per il consumo di energia elettrica, rivolto a tutti i clienti domestici affetti da grave malattia o i clienti domestici con fornitura elettrica presso i quali vive un soggetto affetto da grave patologia, costretto ad utilizzare apparecchiature elettromedicali, che comportano un elevato consumo, indispensabili per il corretto mantenimento in vita.

L'elenco delle apparecchiature elettromedicali salvavita che danno diritto alla presente agevolazione economica, è espressamente disciplinato dal Decreto del Ministero della Salute del 13 gennaio 2011.

A CHI È RIVOLTO: cittadini residenti nel Comune di Feltre che utilizzano apparecchiature elettromedicali

IN COSA CONSISTE: erogazione bonus in bolletta

COME SI ACCEDE: tramite appuntamento

COSTI: l'accesso è gratuito

5.o – AGEVOLAZIONI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

La Legge Regionale 30 luglio 1996 n. 19 (BUR n. 70/1996) stabilisce che le fasce deboli dell'utenza del servizio di trasporto pubblico urbano ed extraurbano, hanno diritto ad ottenere delle particolari agevolazioni tariffarie pari all'80% - 90% del prezzo dell'abbonamento.

A CHI È RIVOLTO:

Ai pensionati ultra sessantenni privi di reddito che godono della pensione non superiore a quella minima pari a Euro 6.809,79 se singoli e ad Euro 13.619,58 per le persone coniugate;

Agli invalidi e portatori di handicap, riconosciuti tali dalla Commissione Medica Provinciale, con una percentuale di invalidità superiore al 67%, che percepiscono un trattamento di invalidità non superiore a Euro 20.429,37;

Ai minori invalidi, indipendentemente dal trattamento economico riconosciuto per l'invalidità, che godono dell'indennità di accompagnamento:

Agli esercenti la patria potestà di minori riconosciuti disabili;

Agli accompagnatori di invalidi per servizio, di guerra e di ciechi titolari di indennità di accompagnamento;

Agli invalidi e mutilati di guerra o per servizio, appartenenti alle categorie dalla prima all'ottava. Indipendentemente dall'ammontare del trattamento economico riconosciuto a seguito dell'invalidità stessa e dagli altri redditi percepiti.

IN COSA CONSISTE: scontistica su abbonamento

COME SI ACCEDE: tramite appuntamento

COSTI: l'accesso è gratuito.

5.p – CARTA DEDICATA A TE

La Carta Dedicata a Te è una tessera elettronica destinata all'acquisto di beni alimentari di prima necessità, riservata ai nuclei familiari con indicatore ISEE fino a Euro 15.000,00. La misura prevede l'erogazione di un contributo una tantum di 500,00 euro per nucleo familiare, erogato tramite il rilascio di una carta elettronica prepagata fornita da Poste Italiane.

La Carta può essere utilizzata presso tutti gli esercizi commerciali convenzionati che vendono generi alimentari, esclusivamente per l'acquisto di beni di prima necessità.

A CHI È RIVOLTO: nuclei familiari che

Risultino iscritti nell'Anagrafe Comunale;

Siano in possesso di un'attestazione ISEE in corso di regolare validità e non superiore a Euro 15.000,00;

Non percepiscano altre misure di sostegno economico, tra cui: Assegno di Inclusione, Reddito di cittadinanza, Carta Acquisti, NASpl, DIS – COLL, GIG, Indennità di Mobilità e ogni altra forma di integrazione salariale o di sostegno in caso di disoccupazione involontaria.

IN COSA CONSISTE: tessera per l'acquisto di beni alimentari di prima necessità o quanto di volta in volta stabilito da decreto ministeriale

COME SI ACCEDE: si viene selezionati direttamente da INPS e, se beneficiari, contattati dagli operatori dei Servizi Sociali

COSTI: l'accesso è gratuito

6. Gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica

ALLOGGIO POPOLARE (ERP – Edilizia Residenziale Pubblica)

L'accesso agli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) avviene attraverso la partecipazione ad un bando specifico per ogni Comune. I relativi criteri di accesso e le regole del servizio sono riportati nella normativa regionale, consultabile al seguente link:

<https://erp.regione.veneto.it/Normative>

A CHI È RIVOLTO: cittadini residenti nel Comune di Feltre che hanno le caratteristiche descritte nel bando

IN COSA CONSISTE: aiuto nella compilazione della domanda di accesso, raccolta dei documenti al servizio di Edilizia Residenziale Pubblica per i cittadini di Feltre.

COME SI ACCEDE: tramite appuntamento.

COSTI: l'accesso è gratuito.