

Comunità Alloggio per persone disabili "Il Sorriso"



CARTA DEI SERVIZI

Indice

Indice	pag. 2
Che cosa è la Carta dei Servizi?	pag. 3
Cenni storici e presentazione	pag. 3
L'Ente Gestore	pag. 4
La nostra missione	pag. 4
La struttura	pag. 4
Come raggiungerci	pag. 4
Chi può accedere al servizio	pag. 5
Comitato dei Familiari.....	pag. 5
Kommissione di vigilanza	pag. 5
La partecipazione della famiglia	pag. 5
Associazionismo	pag. 6
Soddisfazione dell'utenza	pag. 6
Gestione dei reclami	pag. 6
Come essere accolti	pag. 6
Cosa offriamo	pag. 7
Standard del personale	pag. 8
I Servizi socio assistenziali ed educativi	pag. 9
Assistenza sanitaria	pag. 9
Alimentazione	pag. 9
Lavanderia e Guardaroba	pag. 10
Le rette	pag. 10
Informazioni utili	pag. 11
I fattori e gli standard di qualità	pag. 12

Che cosa è la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è lo strumento che Portaperta SCS ONLUS IS vuole mettere a disposizione dei cittadini, delle amministrazioni pubbliche e soprattutto degli ospiti e delle famiglie per illustrare le caratteristiche strutturali e funzionali e le informazioni inerenti alle prestazioni offerte nelle proprie strutture.

Sono indicate in modo chiaro e di immediata consultazione le modalità di accesso, le condizioni contrattuali, le persone di riferimento.

Il Consiglio di Amministrazione di Portaperta vuole garantire ai propri utenti, alle famiglie, agli enti inviati una scelta consapevole, informata ed assicurare uno strumento di controllo diretto rispetto alla qualità dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi trae origine dalle politiche sulla qualità di cui riporta i principi fondamentali, la politica e gli obiettivi aziendali, gli impegni per un miglioramento continui, gli strumenti a tutela dei diritti degli utenti.

Per ulteriori approfondimenti inerenti alla carta dei servizi si prega di consultare i seguenti riferimenti normativi.

DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI - 19 Maggio 1995 'Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari'
LEGGE 7 AGOSTO 1990 n.241 'Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto accesso ai documenti amministrativi'
DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI . 27 gennaio 1994 'Principi sull'erogazione dei servizi pubblici'
LINEE GUIDA N.2/95 (supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n.203) 'Attuazione della Carta dei Servizi nel servizio sanitario nazionale'

Cenni storici e presentazione

La Comunità alloggio "Il Sorriso" venne realizzata nell'ambito di un progetto promosso nel 1996 da ventitre famiglie di persone con disabilità (PcD), da dodici volontari, dalla Cooperativa Sociale Comunità Feltrina (oggi Energia Sociale SCS ONLUS) e dall'ULSS 2 di Feltre. Il progetto denominato 'Futuro Sereno' prevedeva la realizzazione di iniziative volte alla promozione ed al potenziamento dei servizi di assistenza domiciliare rivolti alla persone con disabilità e alla creazione di comunità alloggio a gestione familiare, servizi assenti nel feltrino.

Nel 1998 i partner hanno costituito la cooperativa sociale Portaperta con funzioni di braccio operativo del progetto.

Nel 2000, grazie all'impegno economico e personale delle famiglie, dei volontari e alle attività di raccolta fondi è stato acquistato l'immobile che oggi ospita "Il Sorriso" che fu oggetto di ristrutturazione.

Il 3 giugno 2001, dopo che l'allora ULSS 2 di Feltre ebbe riconosciuto alla struttura "Il Sorriso" il possesso di tutti i requisiti strutturali ed organizzativi specifici richiesti dalla normativa vigente, abbiamo inaugurato la nuova comunità che ha immediatamente accolto i primi ospiti.

Nel 2005 si sono conclusi i lavori di ampliamento della struttura che hanno permesso la realizzazione di due moduli abitativi che hanno dato la possibilità di differenziare l'offerta in base al livello di autonomia delle persone ospitate.

L' Ente Gestore

Come detto l'ente gestore della Comunità "Il Sorriso" è Portaperta SCS ONLUS IS.

Portaperta è una cooperativa sociale con sede in Feltre, i cui soci sono i familiari delle persone con disabilità che usufruiscono dei servizi della Cooperativa, i lavoratori impiegati nei servizi, i volontari.

Attualmente Portaperta SCS ONLUS IS gestisce per conto dell'AULSS 1 Dolomiti i seguenti servizi nell'ambito della disabilità: il Centro Diurno 'NoiAltri' di Mel – Borgo Valbelluna, il Centro Diurno '*la birola*' di Feltre, la Comunità Alloggio 'Il Sorriso' di Feltre, il Progetto "Percorsi Socializzanti ed Occupazionali", Il Progetto sulle autonomie abitative "Casa Margherita" e una svariata serie di attività ludico-ricreative e sportive con la squadra di basket unificato Portaperta basketball team. Nell'ambito dei servizi dedicati ai minori invece gestisce nel territorio feltrino la Comunità Educativa Residenziale 'Casa Aladino', la Comunità Educativa Residenziale maschile 'Karioghi', la Comunità Educativa Diurna 'Parapiglia' ed il Progetto 'Il Palloncino rosso' dedicato a minori con disturbi dello spettro autistico. Gestisce inoltre la Comunità Educativa Diurna 'Portaperta Belluno' con sede a Belluno.

La nostra Mission

La Cooperativa si occupa della gestione di servizi socio sanitari ed educativi ed ha tra le finalità principali il mantenimento della persona con disabilità nel proprio ambiente familiare.

Questo obiettivo viene perseguito supportando la famiglia di origine affinché possa prendersi cura del proprio familiare nel migliore dei modi possibile, qualora ciò non fosse possibile, creando strutture di accoglienza per soggiorni temporanei o prolungati, diurni o residenziali.

L'obiettivo generale è quello di creare una situazione di benessere e quindi di salute per coloro che usufruiscono dei nostri servizi attraverso il coinvolgimento non solo dell'ospite e della sua famiglia, ma anche del suo abituale contesto di vita, (parenti, amici, vicini di casa) e delle risorse del territorio. La presa in carico avviene secondo un approccio di tipo individualizzato così come, nel rispetto

dell'individualità di ciascuno, individualizzato è anche il progetto assistenziale ed educativo proposto alla PcD e la sua famiglia.

Trattandosi di un servizio di tipo residenziale, per molte delle persone accolte la CA diventa a tutti gli effetti la loro casa, pertanto le attività proposte vanno nella direzione dello sviluppo e/o mantenimento delle abilità relative al prendersi cura della propria persona e dei propri spazi di vita, oltre che dello sviluppo delle competenze relazionali e sociali.

La Struttura

La Comunità è dotata di Autorizzazione all'esercizio e Accredimento istituzionale in base alla L.R.22/2002, che comprende l'agibilità, l'idoneità professionale, l'autorizzazione sanitaria per la preparazione e la somministrazione dei pasti, il certificato per la prevenzione incendi, igiene e sicurezza degli ambienti, l'applicazione del contratto di lavoro di categoria.

L'immobile che ospita la Comunità è inserito in un piacevole contesto paesaggistico, nelle immediate vicinanze del centro abitato di Feltre, a ridosso della frazione di Busche di Cesiomaggiore. Dispone di n. 14 camere comodamente accessibili sia dall'interno che dall'esterno dell'edificio realizzate in modo da garantire il massimo comfort agli ospiti e gli standard socio assistenziali: n. 9 camere doppie di cui n. 3 con bagno, n. 5 camere singole di cui n. 2 dotate di bagno interno. Tutte le camere sono dotate di sistema di chiamata.

La struttura dispone inoltre di n. 4 bagni comuni attrezzati ed n. 1 bagno assistito. L'arredamento, studiato appositamente per le esigenze degli ospiti, ripropone uno stile domestico fornendo un ambiente gradevole ed ospitale e lasciando spazio alla personalizzazione.

Sono presenti una sala da pranzo, alcuni locali per le attività di animazione e ricreazione dotati di televisore, ampie terrazze e locali di servizio.

All'esterno la struttura è dotata di un ampio giardino alberato, accessibile a tutti per l'assenza di barriere architettoniche e recintato.

Al fine di innalzare gli standard di sicurezza, l'intera struttura è stata dotata di un sistema di videosorveglianza che monitora tutti i punti di accesso (entrata e uscita).

Come raggiungerci

La Comunità "Il Sorriso" è collocata ai piedi delle Prealpi bellunesi, nel comune di Feltre in Via Pont n. 3.

Chi giunge da Trento, Bassano e Vicenza deve proseguire per 4 km dalla stazione di Feltre, sulla direttrice per Belluno, e raggiungere le immediate vicinanze di Busche.

Chi giunge da Treviso, lato Sinistra Piave o da Belluno (uscita Pian di Vedova dell'autostrada Venezia-Belluno), alla rotatoria di Busche deve seguire le indicazioni per Feltre per circa 1 km.

Chi può accedere al Sorriso

La Comunità “Il Sorriso” è strutturata per accogliere persone di età compresa tra i 18 ai 65 anni, di entrambi i sessi, con diagnosi afferenti all’area della disabilità intellettiva, psichica e fisica e caratterizzati da diversi profili di non autosufficienza.

Comitato dei familiari

Il progetto “*Futuro Sereno*” è stato promosso dall’associazione “Le famiglie di Portaperta” che riunisce e rappresenta tutte le famiglie che usufruiscono a vario titolo dei servizi della Cooperativa.

L’associazione dei familiari si incontra semestralmente con i responsabili dei servizi della Cooperativa e con la Direzione. In questi incontri vengono illustrate le situazioni complessive dei servizi, analizzati insieme i problemi, discusse le proposte di miglioramento.

I componenti del consiglio direttivo dell’Associazione sono a disposizione di tutti i familiari anche dei non associati, su appuntamento, ogni primo martedì del mese presso la sede del C.S.V. della Provincia di Belluno in Feltre Via Peschiera dalle ore 18.00 alle 19.00. Si svolgono assemblee plenarie almeno una volta l’anno, di solito nel mese di aprile ed assemblee di servizio almeno due volte l’anno.

Kommissione di vigilanza

Nelle strutture di Portaperta SCS ONLUS IS è attiva una commissione composta da 4 familiari nominati dall’Associazione “Le Famiglie di Portaperta”, che ha il compito di effettuare verifiche tramite sopralluoghi nei servizi atti a valutare la qualità delle prestazioni erogate dal personale della Cooperativa.

In particolare la Kommissione valuta:

- lo stato generale degli immobili (manutenzioni, pulizie, ecc.);
- le attività animative proposte;
- la varietà e la qualità del vitto.

Modalità e tempi delle verifiche si svolgono a discrezione della Kommissione.

Partecipazione della Famiglia

I familiari degli Ospiti possono essere coinvolti nelle attività che riguardano il loro congiunto, secondo quanto definito nel Piano Educativo Individualizzato che da ora chiameremo Progetto Personalizzato (P.P.). La presenza della famiglia viene favorita anche nella partecipazione ad iniziative ludico ricreative.

I familiari possono accedere:

- alla zona per le attività diurne della struttura (piano terra) in qualsiasi momento della giornata, rispettando gli orari di riposo;
- alla zona camere (piano primo) al mattino dalle 9.00 alle 12.00 e al pomeriggio dalle 16.00 alle 18.00 solo se accompagnati dal personale in servizio.

Al fine di favorire il mantenimento di significative relazioni parentali, gli operatori della Comunità "Il Sorriso" chiedono ai familiari un impegno affinché garantiscano:

- la propria partecipazione ai momenti aggregativi predisposti dal Servizio;
- l'organizzazione in proprio di uscite o di altre iniziative che permettano all'ospite di rinsaldare gli affetti con i propri cari.

In caso di necessità (come ad esempio nella fase di ambientamento) e dopo accurata valutazione da parte del personale educativo, può essere favorita la permanenza in Comunità di un familiare per un periodo di tempo limitato e concordato.

Associazionismo

Portaperta SCS ONLUS IS promuove e valorizza le attività di volontariato.

Sono particolarmente presenti le associazioni di volontariato AUSER Circolo al Castello di Feltre e "Le famiglie di Portaperta" che si dedicano ad attività di accompagnamento e di socializzazione.

Inoltre, nell'intento di favorire il mantenimento dei collegamenti con il proprio territorio e promuovere la partecipazione attiva dei nostri ospiti alle varie iniziative offerte dalla comunità locale, gli stessi sono incoraggiati affinché partecipino, secondo le inclinazioni personali, alle iniziative di altre associazioni od enti con i quali esistono prassi di collaborazione ormai stabili; ci si riferisce a:

- Quartieri Port'Oria e Duomo per il Palio Città di Feltre;
- Centro Sportivo Italiano di Feltre – attività sportive;
- Cooperativa Onda Blu – gestione piscine di Santa Giustina e Pedavena;
- Comitato frazionale di Busche – attività animative;
- Giacche verdi – maneggio ed ippoterapia di Nemeggio;
- Forestale – area protetta del Vincheto;
- Donatori di Sangue Sezione di Farra di Feltre – attività animative;
- GILF – autoformazione corsistica hobby;
- Laboratorio SIR BROWN – attività espressiva.

Soddisfazione dell'Utenza

Il Coordinatore e gli educatori sono quotidianamente a disposizione dei famigliari e degli ospiti al fine di raccogliere suggerimenti e per il confronto sulle possibili criticità.

Annualmente viene inoltre proposto un questionario sulla soddisfazione del cliente che dà la possibilità alle famiglie, ma anche agli ospiti, di esprimere il proprio parere sui servizi ricevuti.

Tali informazioni sono estremamente utili a tutto il personale oltre che alla Direzione della struttura, al fine di rendere il servizio il più rispondente possibile ai bisogni degli ospiti che necessariamente variano nel tempo.

Gestione dei reclami

Portaperta SCS IS garantisce la funzione di tutela nei confronti degli ospiti anche attraverso la possibilità di segnalare criticità nel disservizio. Nel caso in cui si evidenzino disservizi è possibile quindi sporgere reclamo scritto e/o verbale utilizzando apposita procedura per il rilevamento e la gestione dei reclami.

Inoltre, all'interno del servizio è disponibile una cassetta postale per eventuali suggerimenti o reclami inerenti al servizio, gestita direttamente dai componenti dell'Associazione "Le famiglie di Portaperta", i quali raccolgono le segnalazioni pervenute e le presentano alla Direzione della Cooperativa.

Come essere accolti

Le modalità di accesso si differenziano a seconda delle esigenze di accoglienza dell'ospite e della sua famiglia.

E' importante che prima di inoltrare domanda di accoglienza la famiglia ed il potenziale ospite conoscano la comunità "Il Sorriso". A tale scopo la Direzione è sempre disponibile ad accordare un appuntamento per far visitare la comunità e spiegarne l'organizzazione; inoltre sono favoriti anche degli accessi giornalieri o residenziali di qualche giorno al fine di favorire un avvicinamento graduale al contesto ed una reciproca conoscenza.

RICHIESTA DI INGRESSO ISTITUZIONALE

L'accesso al servizio avviene a seguito di presentazione ai Servizi Sociali dell'Azienda ULSS del territorio di residenza di apposita domanda, che viene presa in carico e valutata da apposita commissione per l'approvazione.

Per i residenti nel territorio dell'AULSS 1 Dolomiti la richiesta va presentata in carta libera alla

Direzione UOS Disabilità del Distretto di Feltre

Palazzina Guarnieri

Via Bagnols Sur Ceze n.3

32032 Feltre (Belluno)

Per i residenti fuori AULSS 1 Dolomiti la richiesta va fatta alla propria Azienda Sanitaria di appartenenza.

La congruità della domanda viene valutata collegialmente in sede di Unità Valutativa Multi Disciplinare (U.V.M.D.) alla presenza dei Servizi Sociali di riferimento, del Medico di Medicina Generale e del Responsabile del potenziale Servizio di accoglienza.

RICHIESTA DI INGRESSO PRIVATO

Nel caso in cui la famiglia non intenda avvalersi della quota sanitaria potrà procedere inoltrando la richiesta in carta libera alla Direzione della Comunità Alloggio che valuterà la congruenza delle caratteristiche della persona per cui si richiede l'inserimento e la possibilità di accoglienza.

In questo caso la domanda dovrà essere fatta pervenire alla

*Direzione di Portaperta SCS Onlus IS
Comunità Alloggio "Il Sorriso"
Via Pont n.3
32032 Feltre (Belluno)*

In tutti i casi, nella fase di presentazione della struttura viene consegnata alla famiglia la presente *Carta dei Servizi*.

Al momento dell'ingresso viene inoltre:

- condiviso e consegnato il *Regolamento Interno* alla struttura,
- richiesta la sottoscrizione del *Contratto di Accoglienza Residenziale*,
- consegnata la lista dei documenti da fornire,
- consegnato l'elenco della documentazione medica e delle certificazioni da presentare,
- consegnata la lista con gli indumenti da portare per comporre il guardaroba dell'ospite.

Informazioni e Documenti dell'Ospite

I dati sociali sanitari ed amministrativi riguardanti l'ospite sono raccolti e aggiornati periodicamente per consentire l'assistenza personalizzata, nel rispetto della normativa sulla privacy. L'accesso alle informazioni riguardanti l'utenza è consentito all'ospite ed ai familiari autorizzati, sulla base della normativa vigente.

Dimissioni

La dimissione può avvenire per decorrenza del periodo per cui era stato richiesto il sollievo da parte della famiglia o nel caso si ritenga non più idonea la permanenza dell'ospite presso la nostra

struttura. In entrambi i casi, se l'accoglienza era stata autorizzata dall'U.V.M.D., la stessa commissione dovrà stabilire la conclusione del percorso.

Al momento delle dimissioni per il rientro presso la propria famiglia o per l'inserimento in altra struttura, lo staff della comunità mette a disposizione dell'interessato che ne faccia richiesta la documentazione idonea a garantire la continuità educativa ed assistenziale, nel rispetto della privacy. Ogni aspetto organizzativo legato al rientro o al trasferimento viene concordato con i familiari e/o con i Servizi Sociali di riferimento.

Cosa offriamo

Le prestazioni offerte dalla Comunità si possono dividere in quattro tipi:

- *Ospitalità residenziale*
- *Attività diurna strutturata*
- *Accoglienza programmata*
- *Pronta accoglienza*

L'ospitalità residenziale è rivolta all'accoglienza di persone con disabilità autosufficienti e non autosufficienti per periodi di tempo prolungati.

E' la soluzione più idonea per persone:

- prive del nucleo familiare;
- il cui familiare di riferimento sia in difficoltà nel prestare le cure necessarie e quindi a garantire una vita dignitosa;
- le cui condizioni psicofisiche non permettano più un'assistenza a domicilio.

Le persone che già risiedono in Comunità e per cui si rende necessario predisporre un progetto riabilitativo ed educativo ad alta intensità, possono godere di ***attività diurne strutturate*** che si concretizzano nella possibilità di accedere ai centri diurni esterni.

L'accoglienza programmata (c.d. sollievo) è una tipologia di offerta che dà la possibilità alla persona con disabilità ed alla sua famiglia di usufruire di uno o più periodi di accoglienza temporanea garantendo un periodo di sollievo alle famiglie con elevati carichi assistenziali ed un percorso di acquisizione di autonomia alla persona con disabilità.

E' la soluzione per persone:

- i cui familiari sono impossibilitati ad occuparsi di loro per brevi periodi (malattie, ricoveri, necessità di riposo, ecc.);
- che vogliono godere di un periodo di ferie o di riposo presso un ambiente confortevole e accessibile;
- che necessitano di un avvicinamento graduale alla Comunità in prospettiva di un ingresso residenziale.

La pronta accoglienza (c.d. emergenza) è una tipologia di offerta che assicura la tempestiva accoglienza della persona con disabilità in struttura residenziale, al verificarsi di situazioni di emergenza che mettano i familiari nella impossibilità di assistere il proprio congiunto.

In tali situazioni è possibile che gli operatori di Portaperta SCS IS si rechino presso l'abitazione della persona con disabilità per:

- preparare ed accompagnare la persona disabile in Comunità,
- oppure, se l'attivazione del servizio è notturna, aspettare il risveglio della persona disabile e poi aiutarlo a prepararsi ed accompagnarlo in Comunità.

Standard del personale

All'interno della Comunità "Il Sorriso" operano tutte le figure professionali indicate nella normativa della Legge Regionale n° 22/2002: operatori socio sanitari, educatori.

<u>Standard del Personale interno</u> <i>per ospiti non autosufficienti</i>
Rapporto Operatore Socio Sanitario / Utente = 1 : 1,8 Rapporto Educatore / Utente = 1 : 10

<u>Personale esterno garantito dall'AULSS 1 Dolomiti</u>
Presenza programmata di
Infermiere professionale
Personale della riabilitazione
Personale di assistenza sociale o psicologica

I Servizi socio assistenziali ed educativi

Servizio di PROGETTAZIONE EDUCATIVA	Realizzato da educatori professionali, attraverso la stesura di un progetto individuale vuole unire le forze per incrementare il benessere psico-fisico degli ospiti. Gli obiettivi del progetto sono determinati dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare dell'ULSS inviante, mentre la responsabilità della programmazione e dell'esecuzione delle attività che ne conseguono sono a carico dell'equipe della Comunità "Il Sorriso".
Servizio di ASSISTENZA	Prestato da operatori socio sanitari qualificati, è finalizzato al mantenimento dell'autonomia, all'acquisizione di nuove competenze nell'ambito del progetto educativo individualizzato.
IGIENE E CURA della PERSONA	E' garantita dagli operatori socio sanitari che agiscono in base al progetto educativo individuale sulla base di procedure di lavoro condivise.
Servizio di ANIMAZIONE e GESTIONE TEMPO LIBERO	Le attività di animazione sono diversificate a seconda delle inclinazioni degli interessi dell'ospite. Sono promosse ed incoraggiate le attività al di fuori del Sorriso, prevalentemente in piccoli gruppi o singolarmente. Sono garantite dalla totalità del personale avvalendosi di collaborazione con le associazioni e gli enti locali. Si incoraggia la partecipazione attiva delle famiglie.
SOGGIORNO MARINO	Compatibilmente con le esigenze di ciascun ospite è organizzato annualmente, presso strutture accessibili della riviera veneta-romagnola. Su richiesta è possibile organizzare dei periodi individuali di soggiorno al massimo di 7 giorni.
GRUPPI DI AUTO MUTUO AIUTO PER FAMILIARI	L'associazione dei genitori organizza da alcuni anni degli incontri di discussione e di confronto e un gruppo di auto mutuo aiuto condotto da personale specializzato.

Assistenza Sanitaria

La Comunità non garantisce direttamente assistenza sanitaria o medica.

Assistenza infermieristica. è attivabile tramite il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) dell'AULSS 1 Dolomiti con le modalità tipiche dell'intervento presso le comuni abitazioni.

Assistenza Medica. l'ospite residente nel territorio dell'AULSS 1 Dolomiti mantiene il proprio medico di base il quale, in caso di necessità, interverrà presso la Comunità; mentre l'ospite residente fuori da questo territorio, se accolto per periodi medio – lunghi, dovrà nominare un medico di base locale.

Alimentazione

La Comunità garantisce tutti i pasti della giornata: la colazione, il pranzo, la merenda e la cena. A seconda delle esigenze personali dell'ospite o della famiglia è possibile integrare o modificare gli orari delle merende. Il menù proposto è stato messo a punto e viene continuamente aggiornato dal Servizio di Dietologia dell'AULSS 1 Dolomiti che propone una dieta bilanciata ed equilibrata.

E' inoltre possibile personalizzare la dieta in base a specifiche prescrizioni mediche e alle condizioni dell'ospite.

Lavanderia e Guardaroba

La Comunità "Il Sorriso" mette a disposizione il servizio di lavanderia, rammendo e stireria. Per favorire l'autonomia, la casa mette a disposizione una lavatrice domestica per gli ospiti che sono in grado di utilizzarla. Ognuno viene coinvolto nel disbrigo delle attività legate alla piegatura e alla rimessa in guardaroba dei propri capi di abbigliamento e della biancheria della casa.

La biancheria piana del letto viene cambiata di norma ogni sette giorni e tutte le volte ve ne sia la necessità.

Al momento dell'ingresso e ad ogni integrazione del guardaroba, i capi di abbigliamento vengono contrassegnati con apposite etichette a cura dei familiari o degli operatori.

Le rette

Le rette di soggiorno sono definite nell'Accordo Contrattuale stipulato tra l'AULSS 1 Dolomiti e Portaperta SCS ONLUS IS.

L'applicazione delle rette al singolo ospite viene decisa in sede di Unità di Valutazione Multi Disciplinare (U.V.M.D.) del Distretto di Feltre. Secondo la normativa in vigore l'U.V.M.D. definisce la presa in carico dell'ospite da parte della Comunità Alloggio "Il Sorriso", definendo obiettivi, tempi, livello di gravità, costi e modalità di gestione del Progetto Personalizzato.

In particolare i costi variano a seconda del carico assistenziale ed educativo di cui necessita ogni singolo ospite.

L'Accordo Contrattuale vigente individua per il triennio 2021-2023 i seguenti importi per i tre livelli di rette:

Livello assistenziale	Retta giornaliera di frequenza (+ iva al 5%)	Retta giornaliera a carico della famiglia (+ iva al 5%)
Liv. Ass.le 1	111.80 €	55.80 €
Liv. Ass.le 2	100.80 €	51.80 €
Liv. Ass.le 3	85.78 €	50.80 €
Attività diurna specifica	50,00 €	- - -

Le rette sopra indicate si riferiscono all'Accordo di programma stipulato con l'AULSS 1 Dolomiti per il triennio 2021-2023 e potranno subire variazioni per effetto dell' incremento annuale sulla base dell'indice ISTAT.

Se l'ospite accede anche ad un Centro Diurno la quota giornaliera subisce un abbattimento sia sulla quota sanitaria a carico delle Aziende ULSS della Regione Veneto sia sulla quota alberghiera a carico della famiglia (DGRV 1673/2010 e DGRV 740/2015).

I Comuni di residenza, a propria discrezione, possono contribuire al pagamento della retta nel caso in cui dalle evidenze patrimoniali (I.S.E.E.) emerga una situazione economica familiare che necessiti di sostegno pubblico e su richiesta del diretto interessato o di chi ne fa le veci (Amministratore di Sostegno o Tutore Legale).

Informazioni utili

	Riferimento	Sede	Telefono	Indirizzo e-mail
Coordinatore Area Disabilità	MARIKA VIEL	Feltre Via Fosse 24	0493310667 3477893457	areadisabili@portaperta.it
Educatore Referente di Struttura	ELISABETTA BERGAMO	Feltre Via Pont 3	0439 392034	ilsorriso@portaperta.it
Educatore di Struttura	FEDERICA VIECELI	Feltre Via Pont 3	0439 392034	
Educatore di Struttura	MONICA BEPPIANI	Feltre Via Pont 3	0439 392034	
Amministrazione	ASSUNTA GASPERIN	Feltre Via Fosse 24	0439 310667	amministrazione.belluno@portaperta.it
Direzione Portaperta SCS	GIANLUCA CORSETTI	Feltre Via Fosse 24	0439 310667	direzione@portaperta.it

Orario visite	Orario pasti
Tutti i giorni	COLAZIONE dalle ore 07:30 alle ore 09:00
Dalle ore 10:00 alle ore 12:00	PRANZO dalle ore 12:00 alle ore 13:00
Dalle ore 16:00 alle ore 18:30	CENA dalle ore 18:45 alle ore 20:00

Collegamenti autobus

Dolomiti BUS

Linea Belluno-Feltre destra Piave via Santa Giustina e ritorno
Belluno-Feltre sinistra Piave via Mel e ritorno

Partenze da Belluno Piazzale della Stazione
da Feltre Piazzale della Stazione, Foro Boario Centro, Ospedale, Pasquer, Casonetto

Fermata: Ponte Caorame (dalla Stazione di Feltre fermata n.7)

Orario: ogni 20 minuti ambo i sensi

Tempi di percorrenza da Feltre 8 minuti
da Belluno 25 minuti.

I fattori e gli standard di qualità _ AMMISSIONE

		Fattori di qualità	Indicatori di Qualità	Valore	Standard garantito
AMMISSIONE	<u>Accettazione</u>	Garantire al proprio Utente informazioni chiare, accessibili e trasparenti in merito alla natura, alla tipologia e alle caratteristiche dei Servizi erogati.	Disponibilità del referente di Struttura		100%
			Giorni di apertura dell'ufficio di direzione.	5 gg	100%
			Disponibilità di: - Carta dei Servizi - Sito internet - Disponibilità a visitare la struttura		100%
		Conoscenza dello stato di salute e di autonomia dell'ospite: abitudini, stili di vita, relazioni familiari per predisporre un percorso di inserimento volto al suo benessere.	Valutazione Multi Disciplinare U.V.M.D.		100%
			Aggiornamento annuale della Valutazione Multi Disciplinare (U.V.M.D.)		100%
		Tutela della Privacy.	Applicazione normativa nazionale.		100%

Tabella 1

I fattori e gli standard di qualità _ AMMISSIONE

		Fattori di qualità	Indicatori di Qualità	Valore	Standard garantito
AMMISSIONE	<u>Inserimento</u>	Coordinamento con i famigliari: definizione con i famigliari e/o l'ospite degli impegni relativi alla situazione economica del richiedente.	L'U.V.M.D. garantisce il coinvolgimento della famiglia attraverso il medico di base e l'assistente sociale del Comune di residenza.		100%
			Tempo massimo trascorso tra l'invio dell'ospite da parte dell'U.V.M.D. e l'inserimento.	180 gg	100%
		Adozione di adeguate modalità di avvicinamento facilitato dell'ospite.	Possibilità di effettuare visite di familiarizzazione e brevi periodi di soggiorno e partecipazione ad attività socializzanti.		100%
			Personalizzazione della camera da letto.		80%
		L'ospite deve essere adeguatamente informato circa le regole organizzative della Comunità (orari di visite, attività varie).	Consegna al momento dell'ingresso della Carta dei Servizi.		100%
		Il Sorriso deve assicurare che tutte le informazioni relative all'ospite siano acquisite, registrate e rese disponibili alle funzioni interne interessate.	Creazione di un dossier aggiornato.		100%

Tabella 2

I fattori e gli standard di qualità _ OSPITALITA'

		Fattori di qualità	Indicatori di Qualità	Valore	Standard garantito
OSPITALITA'	<u>Requisiti Strutturali</u>	Standard Strutturali e caratteristiche edilizie.	Numero totale di camere.	14	100%
			Numero di camere singole.	5	100%
			Numero di camere doppie.	9	100%
			Numero di camere con bagno.	5	100%
			Numero di Servizi Igienici.	5	100%
			Disponibilità di lavanderia e stireria interne.		100%
			Presenza di cucina e locali accessori per una superficie di mq.	37	100%
			Presenza di una sala da pranzo per una superficie di mq.	40	100%
			Presenza di spazi esterni ad uso giardino.	2.500	100%
			Numero di posti macchina.	15	100%
			Accessibilità interna ed esterna.		100%
		Sicurezza della struttura.	Assenza nella zona di impianti industriali inquinanti o disturbanti.		100%
			Rispetto delle normative sul Testo Unico D.Leg.81/08 e tutela degli ospiti, del personale, dei volontari e dei visitatori tutti.		100%

Tabella 3

I fattori e gli standard di qualità _ OSPITALITA'

		Fattori di qualità	Indicatori di Qualità	Valore	Standard garantito
OSPITALITA'	<u>Prestazioni alberghiere</u>	Comfort delle stanze.	Superficie media per posto letto singolo in mq.		100%
			Superficie media per posto letto doppio in mq.		100%
			Camere dotate di predisposizione TV.	14	100%
			Dotazione dispositivo di chiamata individuale.	14	100%
			Numero di armadi assegnati al singolo ospite per guardaroba inverno/estate (larg. 90 cm x prof. 46/60 cm x altezza 246/260 cm).	2	100%
			Accessibilità.		100%
		Pulizia e igiene ambientale.	Frequenza giornaliera della pulizia delle camere.		100%
			Frequenza mensile della pulizia a fondo delle camere.		100%
			Frequenza giornaliera della pulizia dei bagni.		100%
			Frequenza giornaliera delle pulizie dei locali comuni.		100%
			Cambio della biancheria ogni 7 giorni o al bisogno.		100%
		Distribuzione pasti e menù.	Distribuzione del pranzo entro le ore 12.30.		100%
			Distribuzione della cena entro le ore 19.00		100%
			Possibilità di scelta tra più opzioni per portata.		100%
			Possibilità di diete personalizzate.		100%
		Adeguatezza del Servizio.	Le modalità di preparazione e conservazione dei cibi, delle attrezzature e le dotazioni rispettano tutti i requisiti di legge.		100%

Tabella 4

I fattori e gli standard di qualità _ OSPITALITA'

		Fattori di qualità	Indicatori di Qualità	Valore	Standard garantito
OSPITALITA'	<u>Prestazioni educative</u>	Progettazione Educativa Individualizzata.	Stesura del Progetto Personalizzato (P.P.)		100%
			Aggiornamento costante del P.P.		100%
			Coinvolgimento dell'Utente e dei famigliari nella stesura del P.P. e nella sua realizzazione.		100%
			Predisposizione di Progetti per l'acquisizione di nuove autonomie ed il mantenimento delle autonomie residue.		100%
		Gestione del tempo.	Possibilità di attivare risorse sul territorio per attività individuali o di gruppo.		100%
			Gestione strutturata del tempo libero.		100%
			Possibilità di coinvolgimento dell'ospite nelle attività proposte dalle associazioni ricreative e sportive.		100%
		Relazioni con i Servizi ed il territorio di origine.	Aggiornamento annuale della valutazione da parte dell'U.V.M.D. sugli esiti e sull'andamento dell'inserimento dell'ospite.		100%
			Garanzia del mantenimento delle relazioni significative con la rete parentale ed amicale.		100%
			Mantenimento di rapporti mensili con i Servizi invianti.		70%

Tabella 5

I fattori e gli standard di qualità _ OSPITALITA'

		Fattori di qualità	Indicatori di Qualità	Valore	Standard garantito
OSPITALITA'	<u>Servizio di Assistenza alla Persona</u>	Caratteristiche del Servizio di Assistenza alla Persona.	La presenza degli Operatori Socio Sanitari è garantita h24.		100%
			Almeno una volta al giorno viene garantita l'igiene totale dell'ospite.		100%
			L'assistenza viene prestata promuovendo l'acquisizione di nuove abilità e/o il mantenimento delle capacità presenti.		100%
			Il personale in turno la notte effettua frequenti controlli.		100%
			Gli ospiti immobilizzati a letto o in carrozzina vengono alzati quotidianamente.		100%
		Rispetto della dignità e del decoro della persona.	Viene garantito il rispetto della decorosità, dell'adeguatezza e cura dell'aspetto degli ospiti.		100%
		Comfort.	Possibilità di usufruire di parrucchiere/barbiere/pedicure/estetista convenzionato su appuntamento.		100%
			presenza nell'armadio personale dell'ospite di almeno tre cambi completi, puliti, stirati e decorosi.		100%
			Possibilità di usufruire di un locale per i colloqui con i familiari e gli amici.		100%
			Possibilità di richiedere l'installazione di telefono fisso o di cellulari.		100%
			Possibilità di accedere ai Servizi Religiosi comunitari.		100%
			Coinvolgimento in attività di animazione secondo un programma settimanale.		100%
			Possibilità di festeggiare i compleanni e le altre ricorrenze.		100%
			Numero medio di uscite esterne organizzate per anno.	80	100%
Possibilità di utilizzare mezzi pubblici per raggiungere Feltre, Belluno, Busche (autobus di linea).		100%			

Redazione a cura di Gianluca Corsetti

Aggiornamento a cura di Marika Viel

Rev.04/2020

Tabella 6