



PORTAPERTA

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS IS

Comunità Alloggio per persone con disabilità

La Filanda

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. 5 |
| Come raggiungerci | pag. 5 |
| Chi può accedere al servizio | pag. 5 |
| Cosa offriamo | pag. 6 |
| Come essere accolti | pag. 6 |
| Partecipazione della famiglia | pag. 8 |
| Associazionismo | pag. 8 |
| Soddisfazione dell'utenza | pag. 9 |
| Gestione dei reclami | pag. 9 |
| Standard del personale | pag. 9 |
| I Servizi socio assistenziali ed educativi | pag. 10 |
| Assistenza sanitaria | pag. 10 |
| Alimentazione | pag. 11 |
| Lavanderia e Guardaroba | pag. 11 |
| Le rette | pag. 11 |
| Informazioni utili | pag. 12 |
| I fattori e gli standard di qualità | pag. 13 |

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 La Filanda, sita nel Comune di Feltre (BL) in Viale Monte Grappa 23, completa l'offerta residenziale rivolta a persone con disabilità residenti nell'AULSS 1 Dolomiti così come previsto dal Piano di Zona, ri-pianificazione anni 2020-2022 e nel Piano di Zona Straordinario 2021 elaborati dalla Conferenza dei Sindaci.

La Filanda nasce dall'esperienza decennale maturata nella gestione della prima Comunità Alloggio avviata da Portaperta nell'ormai lontano 2001 con l'obiettivo di integrare e differenziare le prestazioni residenziali offerte dalla Comunità Alloggio Il Sorriso di Feltre gestita dalla stessa Società Cooperativa.

La Comunità "Il Sorriso" venne realizzata nell'ambito di un progetto promosso nel 1996 da ventitré famiglie di persone con disabilità, 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 per disabili e alla creazione di comunità alloggio a gestione familiare, servizi allora assenti nel feltrino.

È proprio questo lo spirito che ci anima ancor oggi, una costante attenzione ai bisogni delle persone con disabilità presenti nel nostro territorio e delle loro famiglie.

La Comunità Alloggio La Filanda vuole rispondere anche al bisogno di differenziare le unità di offerta in base alle capacità residue che hanno le persone, ecco perché abbiamo pensato ad una residenza collocata a due passi dal centro storico, che permetta ai suoi abitanti di muoversi in autonomia o semi autonomia per svolgere le varie commissioni e godere delle opportunità offerte dal centro città.

Con la sua costituzione si intende:

- offrire la possibilità di una collocazione residenziale alle persone con disabilità attualmente in lista di attesa;
- proporre una soluzione residenziale per coloro che già accedono alla struttura esistente ma che per mancanza di posti letto vi accedono a rotazione con altri utenti;
- predisporre l'offerta residenziale anche in virtù delle numerose situazioni familiari degli utenti gravi in carico ai Servizi dell'AULSS che hanno genitori con età superiore ai 75 anni;
- differenziare, per quanto possibile, la tipologia di utenza tra le due comunità facendo in modo di concentrare alla CA Il Sorriso le persone con disabilità che necessitano di maggior sostegno sociosanitario ed infermieristico e dedicare la nuova comunità ai

progetti di accoglienza di persone per le quali è possibile lavorare sulle autonomie pur nelle gravità del quadro psico-fisico.

L' ENTE GESTORE

Come detto l'ente gestore della Comunità La Filanda è Portaperta SCS ONLUS IS.

Portaperta è una cooperativa sociale con sede in Feltre, i cui soci sono i familiari delle persone disabili che usufruiscono dei servizi della Cooperativa, i lavoratori impiegati nei servizi e i soggetti che a titolo di volontariato mettono a disposizione parte del loro tempo a favore degli utenti.

Attualmente Portaperta SCS ONLUS IS gestisce per conto dell'ULSS 1 Dolomiti i seguenti servizi nell'ambito della disabilità: il Centro Diurno "*NoiAltri*" con sede a Borgo Valbelluna (frazione di Mel), il Centro Diurno "*la birola*" con sede a Feltre, la Comunità Alloggio "*Il Sorriso*" con sede a Feltre, il Progetto "Percorsi socializzanti ed occupazionali" e il "Progetto autonomia" con l'appartamento protetto "*Casa Margherita*" e la squadra di Basket Unificato *Portaperta basketball team*.

Nell'ambito minori invece gestisce la Comunità Educativa Residenziale "*Casa Aladino*", la Comunità Educativa Residenziale "*Karionghi*", la Comunità Educativa Diurna "*Parapiglia*" e il Progetto "*Il Palloncino Rosso*" dedicato a minori affetti da autismo nel territorio feltrino e la Comunità Educativa Diurna "*Portaperta Belluno*" con sede a Belluno.

LA NOSTRA MISSION E OBIETTIVO GENERALE

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.

Si vuole creare una situazione di benessere e quindi di salute per coloro che usufruiscono dei nostri servizi attraverso un 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.

OBIETTIVI SPECIFICI

Il miglioramento della qualità della vita della persona con disabilità rappresenta la finalità principale verso cui si orienta il servizio.

Il potenziamento delle abilità e delle autonomie individuali ed una costante integrazione della comunità con la realtà del territorio rappresentano gli obiettivi specifici.

Per raggiungere tali obiettivi l'organizzazione si basa sull'erogazione e la strutturazione di un servizio flessibile in grado di soddisfare le esigenze dell'utente e del familiare.

I contenuti operativi che orientano il servizio si accentrano su:

- azione educativa e di sostegno all'ospite in sostituzione della famiglia;
- integrazione con gli interventi socio-educativi posti in essere dai centri diurni eventualmente frequentati, o con altre realtà assistenziali, educative e/o lavorative;
- organizzazione funzionale della vita comunitaria con il coinvolgimento attivo degli ospiti nella gestione dei vari momenti della vita quotidiana;
- partecipazione alla vita esterna alla Comunità, nelle sue più varie manifestazioni.

LA STRUTTURA

L'immobile che ospita la Comunità è inserito nel piacevole contesto cittadino, a due passi dal centro città. Si sviluppa su tre piani più un livello semiinterrato che ospita i locali di servizio.

Al piano terra sono presenti un ampio soggiorno dotato di televisore, due sale per le attività di animazione e ricreazione, la cucina, la sala da pranzo ed un servizio igienico, oltre ad una camera da letto con bagno dedicata alle pronte accoglienze. Il piano sovrastante (denominato nucleo A) ed il piano mansardato (denominato nucleo B) ospitano rispettivamente 9 e 6 posti letto suddivisi prevalentemente in camere doppie, 1 bagno assistito attrezzato e almeno un bagno accessibile ciascuno. Il piano semiinterrato invece ospita il locale lavanderia, il locale dispensa, lo spogliatoio ed il bagno dedicati al personale in servizio ed alcuni altri locali di servizio.

L'arredamento, studiato appositamente per le esigenze degli ospiti, ripropone uno stile spiccatamente domestico fornendo un ambiente gradevole ed ospitale e lasciando spazio alla personalizzazione.

La struttura è inoltre dotata di elevatore meccanico che permette di raggiungere i piani superiori anche a persone con limitazioni della mobilità.

All'esterno è presente un ampio giardino.

La Comunità è dotata dell'autorizzazione all'esercizio ed accreditamento istituzionale dalla 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.

COME RAGGIUNGERCI

La Comunità La Filanda si trova nelle immediate vicinanze del centro storico del Comune di Feltre in Via Monte Grappa n. 23, sulla strada che collega la stazione ferroviaria alla Strada Statale 50.

CHI PUÒ ACCEDERE AL SORRISO

La Comunità Alloggio La Filanda è strutturata per accogliere persone in età adulta (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.

COSA OFFRIAMO

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

- *Ospitalità residenziale*
- *Ospitalità temporanea*
- *Attività diurna strutturata*
- *Pronta accoglienza*

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

È 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.

L'ospitalità temporanea è rivolta a familiari di persone con disabilità autosufficienti e non autosufficienti che necessitano di brevi periodi di sollievo (da 2 giorni fino a qualche mese).

È 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.

L'attività diurna strutturata è rivolta a persone con disabilità non autosufficienti che già usufruiscono del servizio residenziale della Comunità e si concretizza nella possibilità di accedere a due centri diurni esterni.

È la soluzione per le persone che già risiedono in Comunità e per cui si rende necessario predisporre un progetto riabilitativo ed educativo ad alta intensità.

La Pronta accoglienza è un servizio gratuito offerto da Portaperta SCS ONLUS IS alle persone con disabilità che necessitano di un inserimento urgente in Comunità.

L'adesione al "Servizio di Pronta Accoglienza" prevede che gli operatori di Portaperta si rechino presso l'abitazione della persona disabile nel caso di improvvisa impossibilità da parte dei familiari di occuparsi di lui per lutti, ricoveri, ecc.

In questo caso l'operatore deve:

- 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.

Nella stessa giornata o al massimo nella giornata successiva sarà cura del responsabile della Comunità informare i Servizi Sociali di riferimento dell'avvenuta accoglienza di emergenza.

COME ESSERE ACCOLTI

Portaperta SCS ONLUS IS garantisce l'informazione sui propri servizi ed organizza eventuali visite ed incontri illustrativi.

Le modalità di accesso si differenziano a seconda delle esigenze di accoglienza dell'ospite e della sua famiglia. È importante che prima di inoltrare domanda di accoglienza la famiglia ed il potenziale ospite conoscano la Comunità.

1) COLLOQUIO DI CONOSCENZA

La famiglia che intende avvalersi della Comunità Alloggio per periodi di durata variabile, dalle permanenze temporanee di sollievo ad eventuali permanenze più prolungate, può prendere contatto con la responsabile dell'area disabilità e chiedere un colloquio informativo.

Durante tale colloquio informale la famiglia e la persona con disabilità hanno la possibilità di visitare la Comunità per apprezzarne gli spazi e le modalità operative, mentre il personale di Portaperta ha modo di raccogliere alcune informazioni sulla persona allo scopo di valutare le possibilità di accoglimento.

2) RICHIESTA DI INGRESSO ISTITUZIONALE

Nel caso in cui la famiglia preveda che il soggiorno possa prolungarsi più di 30 giorni oppure che intenda avvalersi della Quota Sanitaria dovrà procedere nei seguenti modi:

- per i residenti nell'AULSS 1 "Dolomiti" va contattata l'Assistente Sociale dell'UOS DISABILI ADULTI e la richiesta va presentata compilando gli appositi moduli forniti dalla stessa.

Per il Distretto di Feltre

Dott.ssa Tonet Francesca

Tel. 0439883518

- per i residenti in territori non afferenti all'AULSS 1 "Dolomiti" la richiesta va fatta alla propria AULSS di appartenenza.

In questi casi 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.

3) RICHIESTA DI INGRESSO PRIVATO

Nel caso in cui la famiglia preveda che il soggiorno possa prolungarsi da 2 a 30 giorni, oppure non intenda avvalersi della Quota Sanitaria potrà procedere inoltrando la richiesta in carta libera al seguente indirizzo:

Portaperta SCS ONLUS IS
Responsabile Area Disabilità
Via delle Fosse n.24/C
32032 FELTRE (BL)

Oppure prendere contatto telefonico con la responsabile al numero 3407893457.

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, l'Ente gestore 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.

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 dei pasti e di riposo;
- alla zona camere (piano primo) il mattino dalle 9.00 alle 12.00 ed il 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 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 (assistenza, ambientamento) viene non solo favorita, ma auspicata, la permanenza in Comunità di un familiare per un periodo di tempo limitato e concordato.

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

Attualmente nelle strutture sono impegnate alcune associazioni di volontariato: l'AUSER Circolo al Castello di Feltre e "Le famiglie di Portaperta" che si dedicano ad attività di accompagnamento e di socializzazione.

Nell'ottica del lavoro sul territorio gli ospiti della Comunità sono incoraggiati affinché partecipino, secondo le inclinazioni personali, alle iniziative di altre associazioni od enti con i quali esistono prassi di collaborazione stabile:

- 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 a disposizione dei famigliari e degli ospiti al fine di raccogliere suggerimenti e per il confronto sulle possibili criticità.

Annualmente vengono proposti due questionari di indagine sulla soddisfazione del cliente che da la possibilità alle famiglie, ma anche agli ospiti, di esprimere il proprio parere sui servizi ricevuti.

GESTIONE DEI RECLAMI

Portaperta SCS ONLUS 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, da sporgere in forma anonima.

STANDARD DEL PERSONALE

All'interno della Comunità operano tutte le figure professionali indicate nella normativa della Legge Regionale n. 22/2002. Operatori Socio Sanitari ed Educatori sono presenti secondo gli standard regionali indicati nella tabella sottostante, inoltre è presente uno psicologo con funzioni di Coordinatore.

| |
|---|
| <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 |

La L.R. n.22/2002 definisce inoltre che alcune figure sanitarie e sociali di supporto debbano essere fornite in base al bisogno ed in forma programmata, direttamente dall'AULSS 1 "Dolomiti" (vedi tabella sottostante).

| |
|---|
| <u>Personale esterno garantito dall'ULSS 2 di Feltre</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'AULSS inviata mentre la responsabilità della programmazione e dell'esecuzione delle attività che ne conseguono sono a carico dell'equipe della Comunità La Filanda. |
| 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 personalizzato. |
| IGIENE E CURA della PERSONA | È garantita dagli operatori socio sanitari che agiscono in base al progetto educativo personalizzato e sulla base di procedure di lavoro condivise. |

| | |
|---|---|
| Servizio di ANIMAZIONE e GESTIONE TEMPO LIBERO | <p>Le attività di animazione sono diversificate a seconda delle inclinazioni degli interessi dell'ospite.</p> <p>Sono promosse ed incoraggiate le attività esterne alla comunità, prevalentemente in piccoli gruppi o singolarmente.</p> <p>Sono garantite dalla totalità del personale avvalendosi di collaborazione con le associazioni e gli enti locali. Si incoraggia la partecipazione attiva delle famiglie.</p> |
| SOGGIORNO MARINO | <p>Compatibilmente con le esigenze di ciascun ospite è organizzato annualmente, presso strutture accessibili della riviera veneta.</p> <p>Su richiesta è possibile organizzare dei periodi individuali di soggiorno al massimo di 7 giorni.</p> |
| GRUPPI DI AUTO MUTUO AIUTO PER FAMILIARI | <p>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.</p> |

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 - distretto di Feltre, 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 dal territorio di competenza dell'AULSS 1 Dolomiti, se accolto per periodi medio – lunghi, dovrà nominare un medico di base locale.

ALIMENTAZIONE

La Comunità garantisce tutti i pasti della giornata: colazione, spuntino, pranzo, merenda e cena. A seconda delle esigenze personali dell'ospite è possibile integrare o modificare gli orari degli spuntini e 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.

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

LAVANDERIA E GUARDAROBA

La Comunità 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 è richiesto che i capi di abbigliamento vengano contrassegnati con apposite etichette; tale operazione è a cura dei familiari.

LE RETTE

Le rette di soggiorno sono definite nella Convenzione stipulata 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 (UVMD). Secondo la normativa in vigore l'U.V.M.D. definisce la presa in carico dell'ospite da parte della Comunità, definendo livello di gravità obiettivi, tempi, 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 con l'AULSS 1 Dolomiti ha validità triennale ed individua per l'anno 2021 i seguenti importi in base al livello assistenziale di cui necessita l'utente:

| Accordo contrattuale DDG n.189 del 21/02/2022 modificate da DGR 912/2022 – DDL 1553/2022 | Retta giornaliera di frequenza comprensiva di quota sanitaria (iva 5% esclusa) | Retta giornaliera a carico della famiglia (iva 5% esclusa) |
|---|--|--|
| Livello Assistenziale 1 | € 114.15 | € 55,80 |
| Livello Assistenziale 2 | € 110.14 | € 52.00 |
| Livello Assistenziale 3 | € 88.19 | € 52.00 |
| Attività diurna specifica | --- | --- |

Le rette sopra indicate sono relative all'anno 2021 ed hanno validi 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 sulla quota sanitaria a carico delle Aziende ULSS della Regione Veneto.

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.

INFORMAZIONI UTILI

| Riferimento | | Sede | Telefono | e-mail |
|--|-------------------|------------------------------|---------------------------|--|
| Coordinatore Area Disabilità | MARIKA VIEL | Feltre via Fosse 24/C | 0439 310667 3407893457 | areadisabili@portaperta.it |
| Educatore Referente di Struttura | LUDOVICA STIZ | Feltre Viale Monte Grappa 23 | 0439 1910690 | lafilanda@portaperta.it |
| Educatore di Struttura | --- --- | Feltre Viale Monte Grappa 23 | | --- --- |
| Amministrazione | ASSUNTA GASPERIN | Feltre via Fosse 24/C | 0439 400025 | direzione@portaperta.it |
| Direzione Portaperta SCS ONLUS IS | GIANLUCA CORSETTI | Feltre via Fosse 24/C | 0439 310667 | direzione@portaperta.it |

Orario visite:

dalle 10.00 alle 12.00

dalle 16.00 alle 19.00

Orario pasti:

colazione: entro le 9.00

pranzo: entro le 12.30

cena: entro le 19.00

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

Fermata: Via Monte Grappa

Orario: ogni 20 minuti ambo i sensi

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.Di. | | 100% |
| | | | Aggiornamento annuale della Valutazione Multi Disciplinare (U.V.M.Di.) | | 100% |
| | | Tutela della Privacy. | Applicazione normativa nazionale. | | 100% |

I FATTORI E GLI STANDARD DI QUALITÀ _ AMMISSIONE

| | | Fattori di qualità | Indicatori di Qualità | Valore | Standard garantito |
|------------|--------------------|--|--|--------|--------------------|
| AMMISSIONE | <i>Inserimento</i> | Coordinamento con i famigliari: definizione con i famigliari e/o l'ospite degli impegni relativi alla situazione economica del richiedente. | L'U.V.M.Di. 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.Di. 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% |

I FATTORI E GLI STANDARD DI QUALITÀ _ OSPITALITÀ'

| | | Fattori di qualità | Indicatori di Qualità | Valore | Standard garantito |
|-------------|------------------------------|--|--|--------|--------------------|
| OSPITALITÀ' | <u>Requisiti Strutturali</u> | Standard Strutturali e caratteristiche edilizie. | Numero totale di camere. | 9 | 100% |
| | | | Numero di camere singole. | 2 | 100% |
| | | | Numero di camere doppie. | 7 | 100% |
| | | | Numero di camere con bagno. | 1 | 100% |
| | | | Numero di Servizi Igienici. | 7 | 100% |
| | | | Disponibilità di lavanderia e stireria interne. | | 100% |
| | | | Presenza di cucina e locali accessori per una superficie di mq.29 | | 100% |
| | | | Presenza di una sala da pranzo per una superficie di mq.27 | | 100% |
| | | | Presenza di spazi esterni ad uso giardino. | | 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% |

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.10.50 | | 100% |
| | | | Superficie media per posto letto doppio in mq.19 | | 100% |
| | | | Camere dotate di predisposizione TV. | 9 | 100% |
| | | | Dotazione dispositivo di chiamata individuale. | 9 | 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% |

I FATTORI E GLI STANDARD DI QUALITÀ _ OSPITALITA'

| | | Fattori di qualità | Indicatori di Qualità | Valore | Standard garantito |
|-------------|------------------------------|--|--|--------|--------------------|
| OSPITALITA' | <i>Prestazioni educative</i> | 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.Di. 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 inviati. | | 70% |

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% |
| | | | Durante la notte è prevista la permanenza di personale con funzioni di supervisione. | | 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 famigliari 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 Belluno, Busche (autobus di linea). | | 100% | | | |

Redazione a cura di Marika Viel

Feltre, 01 giugno 2021

Rev.1 01 giugno 2023