



## CARTA DEI SERVIZI

*Approvata con delibera del Consiglio di Gestione n. 4 del 29/03/2021*

# Fondazione Venezia Servizi alla Persona

# Indice

1. **La Fondazione e la sua Carta Servizi**
2. **Principi Ispiratori**
3. **Vision e Mission**
4. **Destinatari del Buono Servizio e principi fondamentali**
5. **Diritti e doveri degli assistiti**
6. **Prestazioni di Assistenza Domiciliare Tutelare**
7. **Erogazione servizio di Assistenza Domiciliare Tutelare tramite Buono Servizio comunale**
8. **Erogazione servizio di Assistenza Domiciliare in forma privata**
9. **Erogazione servizio di Cure Familiari in forma privata**
10. **Ulteriori attività svolte**
11. **Servizi residenziali e semiresidenziali**
12. **Servizi educativi**
13. **Servizi area salute mentale**
14. **Servizi Culturali**
15. **Organigramma**
16. **Standard qualitativi**
17. **Dove raggiungerci**



# 1. La Fondazione e la sua Carta Servizi

Con atto notarile del 28 aprile 2014 l'IRE – Istituzioni di Ricovero e di Educazione – di Venezia e l'Antica Scuola dei Battuti – Ente per la Gestione di Servizi alla Persona - di Mestre Venezia hanno costituito “Fondazione Venezia Servizi alla Persona ONLUS” con scopi di solidarietà sociale, coerenti con i fini istituzionali condivisi da entrambe le IPAB (Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficienza), ed operante nei settori dell'assistenza sociale, socio sanitaria, della promozione e valorizzazione dei beni di interesse storico e artistico, della ricerca scientifica e di particolare interesse sociale e dell'istruzione e formazione di soggetti svantaggiati.

Con atti notarili successivi lo Statuto della Fondazione è stato modificato a seguito della rinuncia alla qualifica di ONLUS e dell'approvazione delle modifiche volte a confermare “Fondazione Venezia Servizi alla Persona” (di seguito Fondazione) quale soggetto “in house” delle due IPAB fondatrici.

Il primo gennaio 2020, a seguito di fusione in senso stretto delle due IPAB IRE e Antica Scuola dei Battuti è stata costituita la nuova IPAB “Istituzioni Pubbliche di Assistenza Veneziane” (IPAV).

Il Comune di Venezia, a seguito di verifica della sussistenza dei requisiti necessari per l'accreditamento per l'erogazione delle prestazioni di Assistenza Tutelare e Cure Familiari ai cittadini che usufruiscono di Buoni Servizio rilasciati dal Servizio Anziani e dal Servizio Disabili e Salute Mentale, ha iscritto Fondazione, per il periodo settembre 2014 – luglio 2017 e successivamente per il periodo agosto 2017 - agosto 2020, all'Albo dei soggetti accreditati per l'erogazione delle prestazioni di Assistenza Tutelare previste nell'allegato A del Regolamento dei servizi di Assistenza Tutelare e Cure Familiari e, per il medesimo periodo, all'Albo dei soggetti accreditati per l'erogazione delle prestazioni di Cure Familiari di cui allegato B del succitato Regolamento.

Il Comune a luglio 2020 ha confermato l'iscrizione agli Albi per i soggetti già accreditati per il periodo dall'1 settembre 2020 al 31 agosto 2023. I due albi sono pubblicati sul sito istituzionale del Comune di Venezia.

L'iscrizione all'albo è requisito indispensabile per il riconoscimento quale soggetto accreditato a poter erogare le prestazioni di cui sopra, previa libera scelta effettuata dal soggetto beneficiario titolare del Buono Servizio.



## 2. Principi Inspiratori

La Fondazione, nell'erogazione di tutti i servizi, si ispira ai seguenti principi fondamentali:

1. Uguaglianza dei diritti: avere lo stesso stato di rispettabilità sociale senza discriminazioni di razza, sesso, religione, opinioni politiche, condizione sociale, condizione fisica o psichica;
2. Trasparenza e Imparzialità: intese sia come divieto di qualsiasi forma di favoritismo nei confronti di alcuni soggetti, sia come ugual diritto di tutti i cittadini a ricevere il servizio;
3. Continuità: assicurazione della continuità delle cure nel rispetto del Piano Assistenziale Individuale;
4. Diritto di scelta: possibilità di avvalersi o meno dei servizi in rapporto alle corrette informazioni fornite;
5. Partecipazione: garantire ai cittadini e alle Associazioni di Volontariato e di Tutela dei cittadini la partecipazione ai processi di verifica sull'erogazione dei servizi, acquisendo periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso (Gestione dei reclami – Customer Satisfaction);
6. Efficienza ed efficacia: programmare i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza che costituiscono elementi di qualità dell'assistenza.



### 3. Vision e Mission

Il progetto della Fondazione ha come *vision* la salute delle persone, che devono confrontarsi con situazioni di debolezza e ridotta autonomia, in modo che ciascun intervento non possa, e non debba, essere scisso dal contesto in cui la persona vive.

La Fondazione pone, perciò, al centro della propria attività la persona con la sua specificità e irripetibilità, e la sua volontà intesa come libertà di scegliere.

I servizi devono consentire alla persona di realizzare la miglior qualità di vita possibile in relazione alle proprie condizioni psico-fisico-sociali attraverso il rispetto del contesto reale.

Tali presupposti vengono tradotti e declinati nella *mission* della Fondazione:

- Fornire al domicilio delle persone interventi socio sanitari da parte del personale qualificato;
- Migliorare la qualità di vita delle persone e dalle loro famiglie attraverso un supporto individuale;
- Favorire il più possibile la permanenza a domicilio delle persone.



## 4. Destinatari del Buono Servizio e principi fondamentali

Per essere ammessi ai servizi di Assistenza Domiciliare, con erogazione del Buono Servizio a totale copertura delle spese di assistenza, i cittadini residenti, o domiciliati nel territorio del Comune di Venezia, previa autorizzazione all'utilizzo da parte del Comune di residenza, debbono rientrare nelle sottoelencate condizioni:

### PERSONE ANZIANE IN GRAVE PERDITA DI AUTONOMIA

Persone con più di 65 anni di età in condizione di dipendenza assistenziale, affette da patologie croniche e/o in condizioni di disabilità temporanea o permanente e persone in situazioni multiproblematiche, particolarmente deprivate o in condizione di cronicità, per le quali l'intervento deve caratterizzarsi per l'elevata integrazione tra professionisti, risorse e servizi.

### PERSONE ANZIANE FRAGILI

Persone con più di 75 anni di età, con stato di salute instabile, complicato da situazioni ambientali ad elevato rischio di evoluzione, destinate ad incidere pesantemente sulla qualità della vita della persona.

### PERSONE DISABILI

Persone che presentano una minorazione fisica psichica o sensoriale certificata dai competenti organi sanitari, stabilizzata e progressiva, anche temporanea, che è causa di difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione lavorativa e tale da determinare rischio di emarginazione.

### PERSONE CON PROBLEMI DI SALUTE MENTALE

Persone, in carico al Dipartimento di Salute Mentale dell'Azienda ULSS 3 Serenissima, che a causa di una malattia mentale acuta o persistente abbiano perduto transitoriamente le abilità sociali necessarie a vivere in totale autosufficienza.

### PERSONE CON PROBLEMI ONCOLOGICI

Persone affette da malattie tumorali in stato avanzato poste in carico al servizio ODO – Ospedalizzazione Domiciliare Oncologica dal nucleo di coordinamento della Rete di Cure Palliative dell'Azienda ULSS 3 Serenissima.



## 5. Diritti e doveri degli assistiti

### DIRITTI DEGLI ASSISTITI:

#### **L'assistito ha diritto:**

- ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- ad ottenere le informazioni relative alle prestazioni da ricevere;
- a proporre reclami che debbano essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi;
- ad esprimere il proprio parere sui servizi ricevuti;
- alla riservatezza delle informazioni di carattere personale così come ha diritto alla protezione della sua privacy;
- alla sicurezza della propria persona.

### DOVERI DEGLI ASSISTITI:

L'assistito e la sua famiglia, usufruendo del servizio, instaurano un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale addetto all'Assistenza, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma di aiuto familiare.

#### **L'assistito è perciò invitato a:**

- fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori socio sanitari al fine di rendere il più efficace possibile la loro attività;
- informare tempestivamente il servizio dell'intenzione di sospendere o rinunciare a prestazioni programmate, affinché si possano evitare sprechi di tempo e di risorse;
- informarsi secondo le modalità concordate;
- rispettare gli orari programmati per lo svolgimento delle attività;
- evitare comportamenti che possano creare situazioni di disagio al personale.



## 6. Prestazioni di Assistenza Domiciliare Tutelare

Le prestazioni assistenziali a domicilio offerte dalla Fondazione sono finalizzate a favorire la permanenza della persona nel proprio ambiente familiare attraverso l'integrazione, il possibile reinserimento nel contesto sociale ed il miglioramento della qualità di vita.

Le prestazioni di assistenza domiciliare tutelare vengono erogate da Operatori Socio Sanitari professionalmente preparati ed aggiornati. Gli operatori preposti hanno conseguito il titolo formativo professionale di Operatore Socio Sanitario, in base ai corsi biennali o ai corsi di aggiornamento organizzati/autorizzati dalla Regione Veneto.

### PRESTAZIONI DI ASSISTENZA DOMICILIARE TUTELARE

- **Cura della persona**  
Aiuto e supporto nelle attività correlate all'igiene del corpo, dei capelli, del viso, della barba per mantenere un aspetto adeguato.
- **Igiene**  
Igiene completa della persona in condizioni di comfort e sicurezza, effettuata in vasca, in doccia oppure a letto dell'utente.
- **Vestizione e aiuto nell'alzarsi e rimettersi a letto**  
Aiuto e supporto nella vestizione e nell'alzata e nella rimessa a letto, consentendo l'adeguata alternanza dei ritmi sonno/veglia.
- **Sostegno e cura nelle relazioni**  
Supporto dell'assistito, nelle situazioni di disabilità fisica e nel disagio sociale, in mancanza di referenze, per favorire la socializzazione e l'integrazione sociale.
- **Controllo, supervisione e aiuto nell'assunzione di pasti**  
Supporto nella preparazione ed assunzione dei pasti a domicilio.
- **Aiuto nella deambulazione**  
Supervisione ed aiuto di chi ha difficoltà a camminare e spostarsi sia all'interno della propria abitazione sia per recarsi ai vari istituti per le attività diurne.
- **Ripristino condizioni ambientali**  
Pulizia e sanificazione delle abitazioni ed eventuali piccoli traslochi.





## 7. Erogazione servizio di Assistenza Domiciliare Tutelare tramite Buono Servizio comunale

La Fondazione è iscritta all'Albo del Comune di Venezia dei soggetti accreditati ad erogare prestazioni di assistenza domiciliare tutelare e cure familiari in favore dei cittadini in possesso del "buono servizio" rilasciato dal Servizio Anziani e dal Servizio Disabili e Salute Mentale.

La procedura per usufruire del buono servizio comunale è la seguente:

1. La domanda per l'accesso alle prestazioni di Assistenza Tutelare va presentata su apposita modulistica reperibile presso gli Sportelli Unici Integrati Distrettuali o nel sito web del Comune di Venezia. La domanda, indirizzata ai Servizi competenti, corredata dalla DSU dell'ISEE e dell'informativa della privacy, può essere inviata a mezzo posta o consegnata presso gli Uffici Protocollo del Comune o presso lo Sportello Unico Integrato Distrettuale.
2. La domanda può essere presentata anche d'ufficio da parte dei servizi competenti.
3. A fronte della domanda presentata, il Servizio Anziani o il Servizio Disabili approva il progetto di intervento, tenendo conto anche del limite di reddito (ISEE inferiore ad € 25.000,00).
4. Per le domande in possesso dei requisiti di accesso, gli Assistenti Sociali dei Servizi competenti formulano la proposta del PAI (Piano Assistenziale Individuale).
5. I servizi competenti inseriscono le domande ammesse in graduatoria e dispongono il rilascio del buono servizio.
6. I buoni servizi devono essere utilizzati entro 3 mesi dalla loro emissione.
7. La persona beneficiaria può rinunciare al Buono Servizio prima della naturale scadenza.
8. I Buoni Servizio possono essere revocati o sospesi dai Servizi competenti al venir meno delle condizioni concordate nel patto.



## 8. Erogazione servizio di Assistenza Domiciliare in forma privata

La Fondazione svolge il servizio di assistenza domiciliare in forma privata con pagamento delle prestazioni assistenziali ad un prezzo contenuto.

Tale servizio privato è rivolto a:

- persone che usufruiscono del servizio assistenziale tramite Buono Servizio comunale e che desiderano incrementare le prestazioni;
- persone che non possono accedere al Buono Servizio comunale in funzione della propria situazione economica.

A tale scopo la Fondazione svolge la propria attività a domicilio sulla base di progetti assistenziali individuali che promuovono una maggiore indipendenza della persona, in accordo con le esigenze dell'utente e del "care giver" di riferimento, dopo un'attenta valutazione della attuabilità degli interventi richiesti.

### **MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE IN FORMA PRIVATA**

L'attivazione del servizio privato avviene di norma su richiesta dell'interessato o dei suoi familiari che possono contattare l'ufficio amministrativo della Fondazione telefonando al numero tel. 041 3039211 oppure inviando una mail all'indirizzo: [info@fondazioneveneziaservizi.it](mailto:info@fondazioneveneziaservizi.it).

1. Con il primo contatto l'utente formulerà le proprie richieste, in base alle quali verranno date informazioni generali sui servizi offerti. Verranno quindi presi accordi per una eventuale visita a domicilio da parte di personale incaricato da Fondazione, per valutare il bisogno e concordare le modalità e le tempistiche dell'intervento socio-assistenziale.
2. Attraverso la valutazione delle necessità dell'utente, verrà redatto un piano assistenziale definendo la tipologia di prestazioni da effettuarsi e la frequenza. L'utente ha la facoltà di esprimere le proprie preferenze in merito alle giornate ed agli orari di svolgimento del servizio, che verranno rispettate per quanto possibile.
3. Una volta predisposto il piano assistenziale, si procede alla sottoscrizione del contratto privato di assistenza e all'avvio del servizio, attraverso l'organizzazione e la gestione del personale OSS da parte del Coordinamento.



## 9. Erogazione servizio di Cure Familiari in forma privata

La Fondazione offre inoltre servizi di cure familiari a domicilio ed in caso di ricovero ospedaliero che consistono in: aiuto nel disbrigo delle piccole pratiche quotidiane (lavori domestici, aiuto preparazione pasti, accompagnamento per visite, passeggiate, ecc...) e promozione della relazione. Il servizio può essere richiesto anche nel caso di ricovero ospedaliero per assistere e fare compagnia al degente.

### MODALITA' DI ACCESSO

1. L'attivazione dei servizi sopra indicati avviene di norma su richiesta dell'interessato o dei suoi familiari che possono contattare Fondazione telefonando al numero tel. 041 3039211 oppure inviando una mail all'indirizzo: [info@fondazioneveneziaservizi.it](mailto:info@fondazioneveneziaservizi.it).
2. Con il primo contatto l'utente formulerà le proprie richieste, in base alle quali verranno date informazioni generali sui servizi offerti.
3. Con la presa in carico, il Coordinatore dei servizi attraverso la valutazione delle necessità dell'utente, definirà la tipologia di prestazioni da effettuarsi e la frequenza; l'utente ha la facoltà di esprimere le proprie preferenze in merito alle giornate ed agli orari di svolgimento del servizio, che verranno rispettate per quanto possibile.
4. Si procede all'avvio del servizio, con la sottoscrizione del contratto privato di assistenza.



## 10. Ulteriori attività svolte

Oltre all'assistenza domiciliare tutelare ed alle cure familiari, Fondazione svolge anche altri servizi, affidati da IPAV a Fondazione:

- ✓ servizi residenziali e semiresidenziali
- ✓ servizi educativi
- ✓ servizi area salute mentale
- ✓ servizi culturali



## 11. Servizi residenziali e semiresidenziali



Gestione del servizio socio sanitario presso il **Centro Servizi San Giobbe** a decorrere dall'1 gennaio 2018, struttura accreditata dalla Regione del Veneto per n. 90 posti letto, suddivisi in n. 68 posti di primo livello assistenziale e n. 22 posti di secondo.

Il servizio comprende le figure professionali di operatore socio sanitario, infermiere, coordinatore socio sanitario.



Gestione dei servizi socio sanitari della **Residenza Turazza** a decorrere dall'1 agosto 2020 presso il Centro Servizi Antica Scuola dei Battuti, struttura accreditata dalla Regione del Veneto per n. 105 posti letto, suddivisi in 75 di primo livello assistenziale, n. 26 di secondo livello e n. 4 posti di Stati Vegetativi Permanenti – SVP.

Sono previsti i seguenti servizi: servizio socio sanitario, comprendente le figure di operatore socio sanitario, infermiere e responsabile socio sanitario; servizio riabilitativo, comprendente le figure di fisioterapista e massofisioterapista; servizio educativo, comprendente la figura di educatore professionale; servizio psicologico, comprendente la figura di psicologo.



Servizio di **accompagnamento** degli ospiti che frequentano i **Centri Diurni** per persone anziane non autosufficienti, tramite un servizio di trasporto con un pulmino dedicato, dall'1/02/2016.



## 12. Servizi educativi



Gestione della comunità educativa per minori con pronta accoglienza presso l'edificio Villa Lucia in viale Garibaldi, 82 a Mestre, dall'1/07/2018, ovvero dalla data del primo inserimento di un minore, al 30/06/2022. Il primo minore è stato inserito il 25 luglio 2018.

Il progetto di Comunità prevede che possano essere accolti minori maschi e/o femmine preferibilmente di età compresa tra 6 e 17 anni, provenienti dal territorio o da altre Regioni italiane, anche minori stranieri non accompagnati, che presentino problemi di comportamento e socializzazione, con provvedimenti assistenziali e/o giudiziali. La struttura è accreditata per n. 8 posti di cui 2 in pronta accoglienza. L'equipe educativa è composta da n. 7 educatori professionali, di cui n. 1 con funzioni di coordinamento, con la possibilità di impiegare personale volontario.



## 13. Servizi area salute mentale



Gestione della Comunità Alloggio Estensiva “Giubileo della Misericordia” a partire dall’1/07/2019, che prevede l’accoglimento di massimo 20 pazienti psichiatrici e l’impiego delle figure professionali di operatore socio sanitario, psicologo psicoterapeuta, infermiere, educatore professionale e responsabile.



## 14. Servizi Culturali



Fondazione ha avviato con l'IRE (ora IPAV) dall'1/01/2016 una collaborazione per la valorizzazione e l'apertura al pubblico, quali sedi di esposizioni artistiche o manifestazioni di carattere culturale, degli immobili di proprietà dell'Ente che, pur presentando caratteristiche storiche o architettoniche di pregio, non erano pienamente utilizzati:

- ✓ Scala Contarini del Bovolo con giardino e locali annessi al piano terra;
- ✓ Sala del Tintoretto e sala adiacente, sita al secondo piano di Palazzo Contarini del Bovolo (con accesso dalla Scala Contarini del Bovolo);
- ✓ Complesso dell'Antico Ospedaletto ai Santi Giovanni e Paolo;
- ✓ Chiesa di Santa Maria delle Penitenti (facente parte del complesso del Pio Loco delle Penitenti);
- ✓ Chiesa di Santa Maria della Presentazione alle Zitelle;
- ✓ Oratorio dei Crociferi, annesso all'Ospizio Renier Zen.

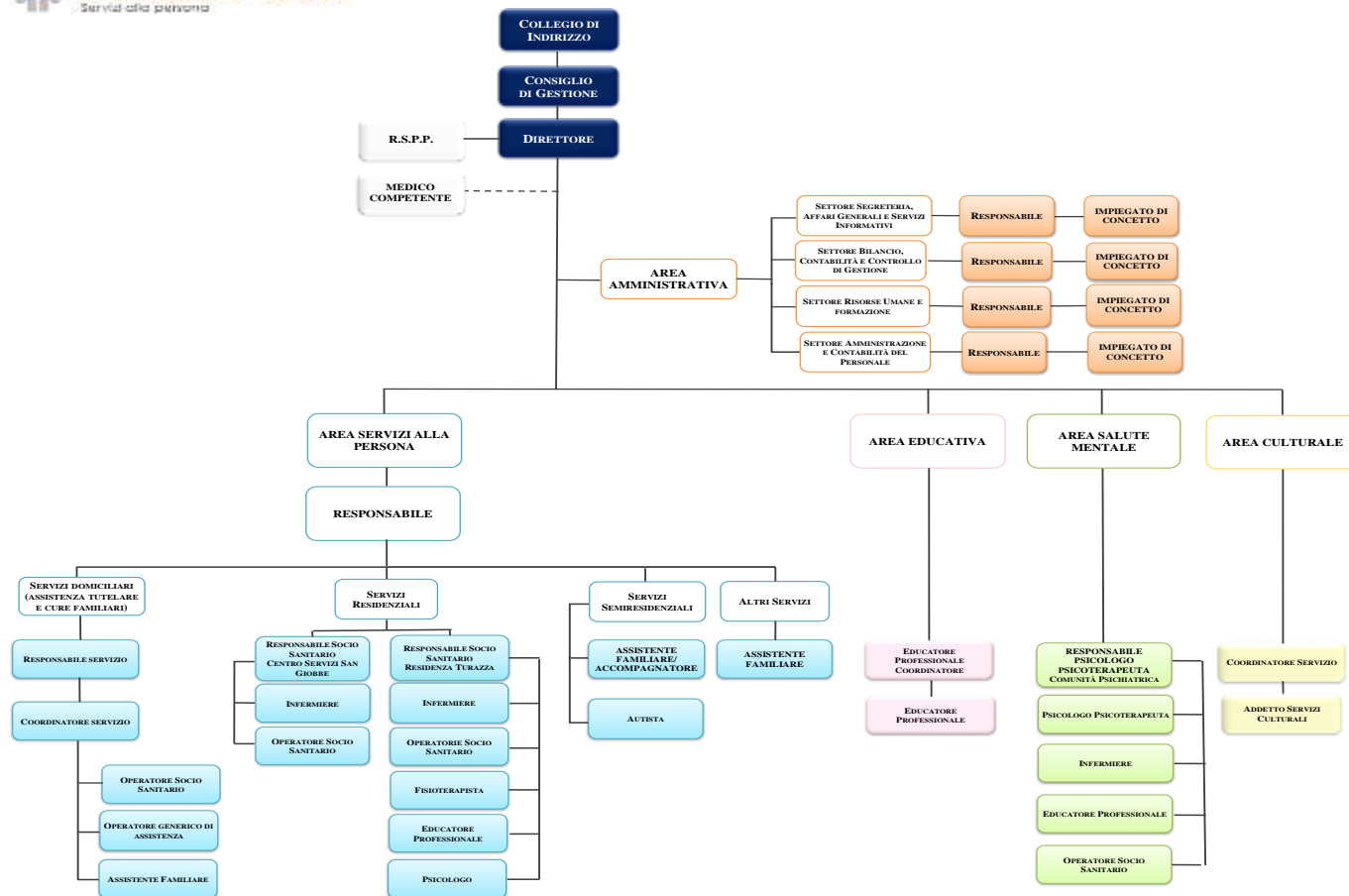
Tale progetto è finalizzato a ricavare risorse economiche dalla valorizzazione dei suddetti beni e si pone come ulteriori obiettivi la produzione di attività culturali, lo sviluppo di scambi, partnership e rapporti con altri soggetti e istituzioni operanti in campo artistico e/o intellettuale.

Scopi di tale attività sono la maggior diffusione della conoscenza del patrimonio storico e artistico di proprietà dell'IPAV nonché l'individuazione di eventuali fonti di finanziamento per il suo restauro, ovvero per il perseguimento delle finalità istituzionali di detto Ente.





# 15. Organigramma



## 16. Standard qualitativi

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE TUTELARE	TEMPISTICHE ATTIVAZIONE
Attivazione buono servizio	7 giorni
Attivazione buono servizio urgente	3 giorni

### INDICATORI MONITORAGGIO ANNO 2019

INDICATORE	VALORE ANNUALE RILEVATO
Valore soddisfazione complessiva utenti privati	4,5 su 5
N° reclami ricevuti	4
N° servizi buoni comunali erogati / N° servizi richiesti	99,76%



## 17. Dove raggiungerci

**Sede:**

via Rampa Cavalcavia n.9  
30172 Venezia Mestre

**PER INFORMAZIONI ED EVENTUALI APPUNTAMENTI:**

**T** 041 3039211

**@** [info@fondazioneveneziaservizi.it](mailto:info@fondazioneveneziaservizi.it)

[www.fondazioneveneziaservizi.it](http://www.fondazioneveneziaservizi.it)

