

Comune di Venezia

# Carta dei Servizi

**Servizio**  
**Anziani**



# Comune di Venezia

## Carta dei Servizi



## Servizio Anziani

*Hanno collaborato alla costruzione di questa Carta dei servizi:  
gli operatori del Servizio, la Direzione Politiche Sociali Partecipative  
e dell'Accoglienza, i cittadini coinvolti con i focus group.*

# Indice

## Cos'è la Carta dei Servizi

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Introduzione                    | 4 |
| Caratteristiche di questa carta | 4 |

## A. Norme e principi

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| 1. Principi fondamentali            | 5 |
| 2. Principali riferimenti normativi | 7 |

## B. Presentazione del Servizio Anziani

|                                                                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Finalità e missione del Servizio                                                                               | 7  |
| 2. Caratteristiche del Servizio                                                                                   | 8  |
| 3. Come è organizzato il Servizio                                                                                 | 8  |
| 4. I nostri destinatari e i requisiti di accesso                                                                  | 10 |
| 5. Le aree di intervento                                                                                          | 11 |
| 6. Articolazione degli interventi disponibili e offerti per area e per destinatari                                | 13 |
| 7. Articolazione delle attività per singola area: cosa offriamo, i destinatari, le modalità di accesso specifiche | 15 |
| 8. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso                                            | 25 |

## C. Rapporti con le Cittadine e i Cittadini

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente                                      | 30 |
| 2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, indagini di soddisfazione | 31 |

## D. Informazioni utili

|                        |    |
|------------------------|----|
| Direzione del Servizio | 34 |
| Glossario              | 36 |
| Sedi, recapiti e orari | 37 |

# Cos'è la Carta dei Servizi

## Introduzione

La Carta dei Servizi ha un duplice scopo:

- informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne;

- favorire un rapporto diretto tra il Servizio e i propri utenti, impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini.

La Carta dei Servizi del Servizio Anziani descrive gli interventi che riguardano solo le persone anziane, garantendo impegni di qualità solo per le attività di cui si assume una responsabilità totale, anche se gestite in forma indiretta.

Non è oggetto di questa carta la parte dei servizi socio sanitari condivisi con l' 'AULSS 12 per i quali, come previsto nel Piano di Zona 2011-2015, si appronterà in seguito un documento specifico.

Questa carta dei servizi non esaurisce tutte le necessità informative, per le quali si rinvia ad altri strumenti informativi reperibili presso gli sportelli unici integrati e il servizio sociale. e il sito del Comune di Venezia ([www.comune.venezia.it](http://www.comune.venezia.it)).

## Caratteristiche di questa carta

La Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato.

In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune schede relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno.

La parte variabile con le schede annuali riporta :

- i progetti di miglioramento,

- gli aggiornamenti apportati alla Carta, il piano di miglioramento degli standard, le eventuali variazioni ai costi delle prestazioni,
- l'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza, i risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

## A. Norme e principi

### 1. Principi fondamentali

La Carta dei Servizi del Servizio Anziani si ispira ai seguenti principi (come definiti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), anche se la fruibilità diretta delle prestazioni da parte di ogni cittadino, è regolamentata da requisiti di accesso specifici e da condizioni soggettive, secondo la normativa e i regolamenti comunali vigenti.

#### Uguaglianza

E' garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Sono garantite, inoltre, le stesse opportunità di trattamento per ogni tipologia di cittadini-utenti tenendo conto anche delle diverse aree geografiche del Comune. Vengono adottate, infine, tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze delle persone anziane.

#### Imparzialità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni.

## **Continuità**

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

## **Partecipazione**

Viene garantita la partecipazione del cittadino-utente all'erogazione delle prestazioni, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. Il cittadino-utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Viene inoltre acquisita periodicamente la valutazione dell'utenza riguardo alla qualità delle prestazioni rese.

## **Chiarezza e trasparenza**

Al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

## **Efficienza ed efficacia**

Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione od intervento, la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.

## 2. Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta del Servizio Anziani sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000. Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- Dlgs n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi". Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche;
- Delibera della Giunta Comunale di Venezia n° 545/2006: "Linee guida per la predisposizione delle carte dei servizi del Comune di Venezia".

# Presentazione del Servizio Anziani

## 1. Finalità e missione del Servizio

Il Servizio Anziani si propone di garantire a tutte le persone anziane fragili e in perdita di autonomia, residenti nel Comune di Venezia:

- la dignità della persona umana;
- il diritto di cittadinanza;
- la promozione dell'autonomia personale;
- una qualità di vita che corrisponda al più alto grado di benessere possibile, attraverso molteplici risorse ed interventi di assistenza che sostengano la persona e chi si fa carico della sua cura;
- la scelta della permanenza nel proprio contesto di vita, allontanando il ricorso al ricovero in struttura protetta;
- la qualità, l'appropriatezza, la personalizzazione degli interventi e la sostenibilità economica dei servizi;

- la rimozione degli ostacoli che creano situazioni di bisogno o fenomeni di marginalità e discriminazione;
- la promozione della cultura della solidarietà e dell'accoglienza;
- il diritto alla mobilità sul territorio.

## **2. Caratteristiche del Servizio**

L'offerta degli interventi socio-assistenziali realizzati dal Comune di Venezia è varia e articolata, per rispondere alla molteplicità e complessità dei bisogni delle persone anziane fragili e in perdita di autonomia.

È importante sapere che questa offerta di servizi, disponibili ad oggi, fanno riferimento a quanto previsto da leggi e disposizioni nazionali e regionali e ad accordi stabiliti con l'azienda AULSS 12 nel Piano di Zona Socio-Sanitario 2011-2015.

Questa offerta dunque fa riferimento anche ad un sistema di servizi "integrato", dove il Comune di Venezia collabora con altri soggetti pubblici e privati: Regione Veneto, AULSS, Centri Servizi, Cooperative Sociali, Ipab, Aziende private, Associazioni di volontariato, Fondazioni.

Questi soggetti hanno ruoli, responsabilità e competenze diversificate circa la programmazione, l'organizzazione e la gestione diretta delle risorse economiche, delle strutture, degli interventi.

## **3. Com'è organizzato il Servizio**

Il Servizio Anziani si colloca all'interno della Direzione Politiche Sociali Partecipative e dell'Accoglienza. La Direzione e gli Uffici centrali sono a Mestre, c/o villa Querini Via Verdi n° 36.

Il personale afferente a tale Servizio è formato da personale tecnico, Assistente Sociale, e personale amministrativo, coordinato da un Funzionario Responsabile (vedi sezione D Informazioni utili).

- La **Prima accoglienza** del cittadino è garantita dal personale, costantemente formato e aggiornato, presente nello **Sportello Unico Integrato** collocato presso i distretti sociosanitari al fine di favorire l'integrazione con i Servizi dell'AULSS 12 Veneziana (per giorni e orari di apertura vedi sezione D. Informazioni utili).

Agli Sportelli Unici Integrati il cittadino può rivolgersi per ricevere:

- informazioni;
  - orientamento sui servizi socio-sanitari presenti nel territorio;
  - aiuto nella compilazione delle domande per le varie prestazioni;
  - l'invio diretto delle domande presentate al Servizio competente.
- Il **Percorso di aiuto** con le persone è invece affidato al personale tecnico (assistenti sociali professionisti), che lavora potenziando e valorizzando le capacità e le risorse delle stesse persone che chiedono aiuto e supporto, e della loro rete di relazioni e riferimenti, utilizzando al meglio i servizi disponibili per affrontare le situazioni di disagio o a rischio di emarginazione sociale.
  - Al Servizio Sociale professionale collocato presso i distretti sociosanitari e nelle sedi delle isole, si accede per appuntamento, al fine di evitare lunghe attese e assicurare un tempo adeguato, durante il quale il cittadino potrà essere ascoltato circa la propria situazione, avendo la garanzia che verrà assicurato il segreto professionale e la tutela della privacy.

Presso il Servizio Sociale professionale il cittadino può trovare:

- una consulenza specialistica sui possibili percorsi assistenziali e un accompagnamento nell'individuazione dell'intervento più pertinente ai suoi bisogni;

- uno o più colloqui per definire più approfonditamente il problema;
  - nel caso in cui la richiesta sia di competenza diretta del Servizio, l'assistente sociale provvede alla presa in carico per la definizione di un progetto di aiuto personalizzato, compatibilmente con la disponibilità di risorse.
- **La Gestione amministrativa degli interventi** è affidata al personale amministrativo, presente solo presso la sede di Mestre- Villa Querini, in via Verdi n° 36.
- Gli Uffici Amministrativi garantiscono il ricevimento del pubblico (vedasi sezione D informazioni utili) per fornire tutte le informazioni relative alle diverse prestazioni economiche, consegnare la modulistica, avviare o rivedere la procedura amministrativa. Gli Uffici si articolano :
- Ufficio Residenzialità Anziani
  - Ufficio Sostegni economici (Impegnativa di Cura Domiciliare, buoni servizio, telessoccorso, contributi superamento barriere architettoniche);

## 4. I nostri destinatari e i requisiti di accesso

Sono destinatari degli interventi le persone anziane (oltre i 65 anni) residenti nel territorio del Comune di Venezia:

a) **persone anziane in grave perdita di autonomia:** persone con più di 65 anni di età in condizione di dipendenza assistenziale in quanto 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;

b) **persone anziane fragili:** persone con più di 75 anni di età, con stato di salute (fisico, psichico e funzionale) instabile, complicato da situazioni ambientali (materiali e sociali), ad elevato rischio di evoluzione, destinate ad incidere pesantemente sulla qualità della vita della persona.

## 5. Le aree di intervento

L'offerta di interventi e prestazioni per le persone anziane, è riferibile a 3 principali aree con finalità e caratteristiche specifiche, che vengono di seguito illustrate e approfondite nelle schede di presentazione di ogni intervento disponibile:

- Domiciliarità;
- Residenzialità;
- Mobilità.

### Domiciliarità

Per consentire alle persone anziane fragili e in perdita di autonomia di continuare a vivere nella propria casa, l'amministrazione comunale ha predisposto un insieme di interventi e di prestazioni di natura sociale e sociosanitaria, come risorse da utilizzare per la costruzione di programmi di aiuto personalizzati.

I programmi individualizzati e personalizzati:

- vengono definiti e condivisi con il beneficiario;
- tengono conto non solo delle condizioni della persona, ma anche dei diversi contesti in cui si svolge la sua vita e di tutte le risorse disponibili, non solo a livello familiare, ma anche amicale e di vicinato o di solidarietà auto-organizzata;
- mirano a sostenere la persona e la famiglia che si fa carico della sua cura, assistenza e tutela, ma anche i diversi soggetti della sua rete di relazioni;
- prevedono momenti di verifica e di valutazione per eventuali modifiche e miglioramenti.

Il sistema della domiciliarità si compone di:

- servizi a carattere sociale di esclusiva competenza comunale (ad esempio assistenza domiciliare tutelare e cure familiari, buoni servizio, alloggi protetti, ecc);
- servizi svolti per conto della Regione Veneto (ad esempio Impegnativa di Cura Domiciliare, telesoccorso, ecc.);

- servizi socio-sanitari che prevedono l'integrazione di interventi garantiti dal Comune di Venezia e dall'AULSS 12 Veneziana (ad esempio Assistenza Domiciliare Integrata, Centri Diurni, ecc);
- in alcune situazioni si avvale della collaborazione delle associazioni di volontariato e/o del Servizio Civile Nazionale per aiutare le persone in difficoltà nella gestione del quotidiano (ad es. con piccole commissioni, spese, acquisto farmaci, ritiro di referti medici, disbrigo di alcune pratiche burocratiche, accompagnamenti esterni e/o compagnia e socializzazione) e, nel contempo, contribuire a ridurre il senso di solitudine.

## Residenzialità

Per le persone in grave perdita di autonomia, che non possono continuare a vivere nella propria casa, sono disponibili diverse soluzioni abitative in strutture "protette", capaci di garantire livelli diversi di assistenza socio-sanitaria (per tipo e quantità di cure necessarie) ritenuta indispensabile per tutelarli.

Il panorama delle soluzioni residenziali è organizzato secondo una programmazione e un piano territoriale pluriennale.

Si caratterizza in una rete di strutture pubbliche e private riconosciute dalla Regione Veneto e gestite da soggetti diversi.

Oggi le case di riposo per anziani fragili e in perdita di autonomia si configurano come Centri Servizi, cioè luoghi dove si possono fruire di diverse prestazioni e che possono accogliere persone con specifiche e gravi patologie (ad es. stati vegetativi, Sezione Alta Protezione Alzheimer, Hospice).

## Mobilità

Gli interventi riferibili all'area della mobilità:

- mirano a garantire il diritto alle relazioni sociali delle persone anziane in difficoltà, attraverso un aumento delle opportunità di trasporto che si integrano con il servizio pubblico di linea per agevolare i loro spostamenti all'interno del territorio del Comune di Venezia e nei comuni limitrofi;

- si traducono in un menù di modalità e forme diverse di trasporto, per dare risposta alle differenti necessità delle persone non autosufficienti anche in riferimento alla specificità della terraferma e del centro storico

## 6. Articolazione degli interventi disponibili e offerti per area e per destinatari

Le tabelle che seguono rappresentano il menù di offerta, cioè tutte le prestazioni disponibili per tipo di destinatari e per area di intervento. La numerazione che individua la prestazione per ogni area di intervento corrisponde alla numerazione delle schede di presentazione successive.

Le schede di seguito presentate consentono di sapere anche:

- **dove rivolgersi** per presentare la domanda di fruizione di ogni intervento disponibile;
- quali sono i **requisiti specifici per l'accesso**, cioè le condizioni oggettive e che consentono di poter usufruire di un intervento;
- **quanto costa l'intervento**, cioè qual'è l'eventuale quota di compartecipazione da parte del cittadino. Alcuni infatti sono gratuiti, mentre altri prevedono una quota a carico dell'utente sulla base della situazione economica (ISEE, CUD, ecc.).

| Area                  | Anziani                                                                                                                                         |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Domiciliarità</b>  | 1 Assistenza Domiciliare Tutelare<br>2 Impegnativa di Cura Domiciliare<br>3 Buoni servizio<br>4 Centri Diurni<br>5 Telesoccorso e telecontrollo |
| Area                  | Anziani                                                                                                                                         |
| <b>Residenzialità</b> | 1 Residenze per anziani<br>2 Alloggi protetti                                                                                                   |
| Area                  | Anziani                                                                                                                                         |
| <b>Mobilità</b>       | 1 Interventi per l'accessibilità e la mobilità<br>2 Contributi per l'accessibilità e la mobilità                                                |

## 7. Articolazione delle attività per singola area: Offerta, destinatari e modalità di accesso

### ■ Area della domiciliarità

#### 1. ASSISTENZA DOMICILIARE TUTELARE

##### Caratteristiche specifiche

Il servizio di assistenza tutelare ha carattere socio assistenziale ed è finalizzato al mantenimento della persona non autosufficiente nel proprio domicilio nel proprio contesto di relazione.

È prevista una consulenza specifica da parte dell'assistente sociale, attraverso colloquio e visita domiciliare, al fine di definire e condividere un piano assistenziale individualizzato e concordare un patto d'assistenza.

Il servizio consiste in prestazioni di aiuto e sostegno alla persona fornite da personale qualificato. Le prestazioni di assistenza tutelare vengono riconosciute tramite il buono servizio, sulla base delle risorse annualmente messe a disposizione, che è il titolo per mezzo del quale è possibile acquistare le prestazioni presso i Soggetti accreditati dall'Amministrazione Comunale e iscritti **in** **a** **p** **p** **o** **s** **i** **t** **o** **A** **l** **b** **o**. L'assistenza tutelare si configura come Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) quando si integra con le prestazioni sanitarie e infermieristiche erogate dall'Azienda ULSS 12 Veneziana.

##### A chi si rivolge

- Anziani

##### Cosa offre

- cura della persona: igiene personale, bagno assistito, cambio biancheria, mobilizzazione, controllo circa l'assunzione regolare dei pasti e dei farmaci;
- sostegno e promozione delle relazioni sociali e familiari.

##### Requisiti di accesso specifici

- Approvazione del progetto di intervento da parte del Servizio Anziani
- Certificazione ISEE non superiore a € 25.000,00

### Modalità di accesso

La richiesta va presentata:

- presso gli Sportelli Unici Integrati
- presso l'Assistente Sociale territorialmente competente.

### Quanto costa

Gratuito.

### ■ Area della domiciliarità

## 2. IMPEGNATIVA DI CURA DOMICILIARE

### Caratteristiche specifiche

E' un contributo erogato per l'assistenza delle persone non autosufficienti al proprio domicilio. Serve ad acquistare direttamente prestazioni di supporto e assistenza nella vita quotidiana, ad integrazione delle attività di assistenza domiciliare

### A chi si rivolge

- Anziani
- Chi si prende cura di loro.

Le diverse tipologie di ICD si rivolgono a persone con basso, medio o alto bisogno assistenziale o con grave disabilità psichica e intellettuale o fisico-motoria, verificata dai servizi sociosanitari e parametrata all'ISEE.

### Cosa offre

Consiste in un contributo economico il cui importo mensile è determinato ed erogato dalla Regione Veneto, per tramite del Comune e dell'azienda Ulss, a seconda della tipologia di ICD.

### Requisiti di accesso specifici

È previsto un requisito reddituale di accesso che tiene conto della situazione economica (ISEE, varia a seconda della tipologia di ICD) e della perdita di autonomia.

### Modalità di accesso

La richiesta va presentata presso gli Sportelli Unici Integrati su apposita modulistica.

## ■ Area della domiciliarità

### 3 CURE FAMILIARI

#### Caratteristiche specifiche

Il servizio di cure familiari è finalizzato a supportare la permanenza presso il domicilio delle persone in situazione di fragilità o per la quale è necessario migliorare il contesto ambientale di vita.

Prevede prestazioni fornite alla persona da personale non necessariamente qualificato.

Le prestazioni di cure familiari vengono riconosciute tramite il buono servizio, sulla base delle risorse annualmente messe a disposizione, che può essere utilizzato:

- avvalendosi di soggetti accreditati dall'Amministrazione Comunale e iscritti in apposito Albo;
- ricorrendo ad assistenti familiari secondo la normativa vigente a livello nazionale e producendo regolare rendicontazione delle spese sostenute. Le due differenti modalità garantiscono la scelta autonoma del cittadino.

#### A chi si rivolge

Anziani

#### Cosa offre

Attività del quotidiano: compagnia, accompagnamento esterno, disbrigo pratiche, acquisti, supervisione e supporto per la cura di sé, preparazione e/o aiuto nell'assunzione della colazione/pasto;

Cura della casa: igiene ambientale ordinaria, lavaggio e/o riordino biancheria, lavori di piccola manutenzione, igiene ambientale straordinaria, piccoli traslochi.

#### Requisiti di accesso specifici

Approvazione del progetto di intervento da parte del Servizio Anziani  
Certificazione ISEE non superiore al limite fissato dalla Regione Veneto di anno in anno per le impegnative di cura domiciliare di basso bisogno assistenziale (ICDb) ai sensi della DGR 1338/2013 e successive integrazioni.

### Modalità di accesso

L'accesso non avviene in forma diretta, ma su esclusiva proposta degli Assistenti Sociali afferenti al Servizio Anziani, successivamente a una valutazione globale della situazione, attraverso colloquio e visita domiciliare, al fine di definire e condividere un piano assistenziale individualizzato e concordare un patto di assistenza.

### Quanto costa

Gratuito.

### ■ Area della domiciliarità

## 4. CENTRI DIURNI PER ANZIANI

### Caratteristiche specifiche

I Centri diurni rispondono a standard strutturali e organizzativi definiti dalla Regione Veneto e sono convenzionati con l'Azienda ULSS 12. Esistono due tipologie di centro diurno per anziani:

- il centro diurno socio-sanitario è una struttura diurna a carattere temporaneo presente solo in terraferma;
- il centro diurno Alzheimer è una struttura con ospitalità temporanea a valenza riabilitativa per persone affette da demenza o decadimento cognitivo. È presente sia in terraferma che nel centro storico.

### A chi si rivolge

- Anziani non autosufficienti.

### Cosa offre

- Accoglienza diurna articolata in diverse fasce orarie e periodi di permanenza. Propone attività di riabilitazione e recupero delle autonomie delle persone anziane.
- È possibile usufruire del servizio di trasporto, sulla base delle risorse annualmente messe a disposizione, che può avvenire con modalità differenziate.

## Requisiti di accesso specifici

Ottenere l'autorizzazione da parte della UVMD (vedi glossario) sulla base del progetto individualizzato

## Modalità di accesso

La domanda di contributo è rivolta al Comune di Venezia - Servizio Anziani - su apposita modulistica reperibile presso gli Sportelli Unici Integrati distrettuali o nel sito web del Comune di Venezia.

La richiesta va presentata: presso l'Ufficio Protocollo del Comune di Venezia, a mezzo posta indirizzata a Servizio Anziani - Via Verdi 36 - 30170 Mestre Venezia.

## Ruolo del Comune

Il Comune di Venezia eroga contributi per il pagamento della retta giornaliera in Centro Diurno a eventuale integrazione delle risorse economiche dell'anziano.

## Quanto costa

Può essere richiesto al Comune di Venezia un contributo economico, ad integrazione della quota a carico dell'utente, per i giorni di presenza autorizzati e rendicontati dal Centro Diurno. Il contributo viene calcolato, sulla base della retta di riferimento individuata di anno in anno dalla Giunta comunale, proporzionalmente al valore ISEE.

## ■ Area della domiciliarità

## 5. TELESOCORSO E TELECONTROLLO

### Caratteristiche specifiche

È un servizio della Regione Veneto, gestito da una ditta esterna.

### A chi si rivolge

- Persone con età superiore ai 60 anni.

## Cosa offre

- Attraverso l'apparecchio telefonico le persone sono in contatto con un centro operativo funzionante 24 ore su 24 attivabile dalla persona all'occorrenza mediante apposito pulsante.
- Il centro operativo, inoltre, si mette in contatto con la persona almeno una volta alla settimana per conoscere le sue condizioni e per accertare che l'apparecchio sia funzionante.

## Requisiti di accesso specifici

Persone di età superiore ai 60 anni che vivono soli o in coppia, in condizioni di forte rischio sanitario (sulla base di certificazione medica).

## Modalità di accesso

La domanda va presentata agli Sportelli Unici Integrati su apposita modulistica.

## Quanto costa

Gratuito.

## ● Area della residenzialità

### 1. RESIDENZA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

#### Caratteristiche specifiche

Le Residenze rispondono a standard strutturali e organizzativi definiti dalla Regione Veneto e sono convenzionate con l'Azienda ULSS 12.

#### A chi si rivolge

- Anziani non autosufficienti

## Cosa offre

- Ospitalità a tempo determinato o indeterminato a persone in perdita di autonomia.
- All'interno delle Residenze possono essere previsti dei nuclei differenziati per accogliere particolari patologie (ad esempio le Sezioni al Alta Protezione Alzheimer dove sono possibili ricoveri temporanei).

## Ruolo del Comune

Il Comune di Venezia eroga contributi per il pagamento della retta alberghiera in Residenza ad integrazione delle risorse economiche dell'anziano.

## Requisiti di accesso specifici

Ottenere l'autorizzazione da parte della UVMD (vedi glossario) sulla base del progetto individualizzato .

## Modalità di accesso

La domanda di contributo è rivolta al Comune di Venezia - Servizio Anziani - su apposita modulistica reperibile presso gli Sportelli Unici Integrati distrettuali o nel sito web del Comune di Venezia.

La richiesta va presentata:

- presso l'Ufficio Protocollo del Comune di Venezia;
- a mezzo posta indirizzata a Servizio Anziani - Via Verdi 36 - 30170 Mestre Venezia.

## Quanto costa

Può essere richiesto al Comune di Venezia un contributo economico, ad integrazione della quota a carico dell'utente, in relazione a uno specifico regolamento. Il contributo viene calcolato, sulla base della retta di riferimento individuata di anno in anno dalla Giunta comunale, proporzionalmente alla capacità economica del beneficiario.

## ● Area della residenzialità

## 2. GLI ALLOGGI PROTETTI

### Caratteristiche specifiche

Gli alloggi protetti costituiscono un'entità abitativa caratterizzata da livelli di assistenza differenziata ed articolata sulla base delle necessità presentate dalla persona in condizione di fragilità. Sono co-gestiti e/o in convenzione con l'IRE-Venezia, l'Opera Santa Maria della Carità e la Fondazione Carpinetum.

### A chi si rivolge

- Anziani fragili con autonomie che necessitano di supporto per essere conservate.

### Cosa offre

- Gli alloggi presenti nel territorio veneziano sono sia a Venezia Centro Storico, che in terraferma.

### Requisiti di accesso specifici

Approvazione del progetto personalizzato da parte del Servizio Anziani.

### Modalità di accesso

È possibile contattare l'assistente sociale territorialmente competente per conoscere le differenti modalità di accesso.

### Quanto costa

È prevista una quota di compartecipazione da parte dell'utente, in base alla situazione economica (ISEE, CUD, ecc.).

## → Area della mobilità

### 1. INTERVENTI PER L'ACCESSIBILITÀ E LA MOBILITÀ

#### Caratteristiche specifiche

Sistema di interventi finalizzati a favorire l'accessibilità e la mobilità delle persone anziane nel territorio veneziano.

#### A chi si rivolge

- Anziani

#### Cosa offre

Il sistema è articolato in:

- Trasporto dedicato con mezzi attrezzati (autoveicoli, imbarcazioni, pulmini) rivolto alle persone residenti nel Comune di Venezia che non sono in grado di utilizzare i comuni mezzi di linea;
- Interventi di presa al piano al domicilio e di accompagnamento al luogo di destinazione rivolto alle persone residenti nel centro storico veneziano, anche utilizzando i servizi di linea accessibili o i mezzi attrezzati.
- Progetto Accessibilità a Venezia rivolto alle persone anziane, anche non residenti nel Comune di Venezia, che si recano nel centro storico veneziano per turismo o tempo libero.
- Abbonamento al trasporto pubblico locale, in alternativa al trasporto dedicato, per la persona anziana e in alcuni casi anche per l'accompagnatore. La Regione Veneto prevede, per le persone anziane con invalidità civile uguale o superiore al 67%, delle agevolazioni tariffarie per l'acquisto dell'abbonamento; il Comune di Venezia integra tali agevolazioni regionali alle persone con invalidità del 100%.

#### Requisiti di accesso specifici

Ogni intervento prevede specifici requisiti di accesso.

#### Modalità di accesso

La richiesta va presentata agli Sportelli Unici Integrati o presso il Call Center Mobilità.

#### Quanto costa

Gratuito.

## → Area della mobilità

### 2. contributi per l'accessibilità e la mobilità

#### Caratteristiche specifiche

Contributi finalizzati a favorire l'accessibilità e la mobilità delle persone anziane residenti nel Comune di Venezia. I contributi previsti dalla normativa regionale sono soggetti a finanziamento regionale: ad oggi non c'è continuità di finanziamento.

#### A chi si rivolge

- Anziani

#### Cosa offre

- contributi economici per l'adattamento dei mezzi di trasporto e guida (ai sensi della L.R. n° 16/2007);
- contributi economici per l'abbattimento delle barriere architettoniche (ai sensi della L.R. n° 16/2007 e L. 13/1989).

#### Requisiti di accesso specifici

Ogni intervento prevede specifici requisiti di accesso.

#### Modalità di accesso

La richiesta va presentata agli Sportelli Unici Integrati o presso il Call Center Mobilità.

#### Quanto costa

Gratuito.

## **8. Cosa garantiamo: impegni, standard di qualità e diritto al rimborso**

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità delle prestazioni e degli interventi erogati, sono stati individuati alcuni “standard”, cioè livelli di qualità che il Comune promette di garantire agli utenti, e che gli stessi potranno in vari modi verificare e misurare.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all’Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente. In caso di riscontro positivo al reclamo (nei casi espliciti in cui è previsto un rimborso agli utenti), il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una prestazione, può avvenire tramite un rimborso di natura economica, quando previsto dai singoli regolamenti di funzionamento, reperibili e disponibili agli sportelli unici e negli uffici.

Negli altri casi sarà messa a disposizione una delle seguenti forme di “indennizzo/rimborso” di natura non economica secondo la disponibilità :

- entrata gratuita o agevolata a spettacoli organizzati dal Comune di Venezia (mostre, cinema, musica, ecc.);
- pubblicazioni a cura del Comune di Venezia;
- materiale relativo alla cura e benessere della persona.

Nella costruzione di questa Carta abbiamo sperimentato il coinvolgimento dei cittadini fruitori degli interventi (attraverso interviste di gruppo, condotte da una persona esterna ed estranea al Servizio) per raccogliere indicazioni circa gli impegni specifici che il nostro Servizio dovrebbe garantire, indicazioni che sono state utilizzate e in parte rielaborate nella scelta degli impegni presi (vedasi tabelle successive).

Gli standard sono riferiti a dimensioni o singoli aspetti (fattori) che consentono di descrivere, osservare e misurare la qualità.

E' importante chiarire che:

- gli standard selezionati non sono riferiti a tutti gli interventi decritti in precedenza, ma solamente a quelli dove il Servizio é in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dalla nostra organizzazione o dagli impegni assunti da chi eroga le prestazioni per nostro conto;
- solo alcuni standard sono "impegnativi" cioè possono prevedere forme di rimborso o indennizzo per l'utente;
- gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

Gli standard e relativi indicatori sono stati organizzati e suddivisi tra:

- **generali**, cioè misurabili non dal singolo cittadino ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori, realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto ;
- **specifici**, cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

Le tabelle seguenti consentono di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard garantiti, infine la presenza di eventuali forme di rimborso o indennizzo quando indicato il valore positivo "sì" nella colonna denominata "rimborso".

## Indicatori e standard specifici

### AREA DOMICILIARITÀ

#### ■ Assistenza domiciliare tutelare

| <i>Dimensioni</i>                | <i>Fattori</i>                                                                                                                     | <i>Indicatori</i>                                                                                                                         | <i>Standard</i>           | <i>Tipo</i> | <i>Rimborso</i> |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------|-----------------|
| <b>di Qualità</b>                |                                                                                                                                    |                                                                                                                                           |                           |             |                 |
| <b>Affidabilità del Servizio</b> | In situazione di urgenza attivazione dell'intervento in tempi brevissimi                                                           | Intervallo di tempo tra data della richiesta di attivazione intervento urgente e la data di effettiva attivazione dell'intervento         | Entro 3 giorni lavorativi | Specifico   | Si              |
| <b>Affidabilità del Servizio</b> | Garanzia di utilizzare personale che fruisce di formazione continua                                                                | N° di Operatori Socio Sanitari che hanno fruito di almeno 25 ore/anno di formazione sul totale degli Operatori Socio Sanitari in servizio | 85%                       | Generale    |                 |
| <b>Trasparenza</b>               | Comunicazione scritta al richiedente sull'esito dell'istruttoria, con esplicitazione delle motivazioni in caso di non accoglimento | n° di richieste con invio comunicazione sull'esito dell'istruttoria entro 60 giorni                                                       | Uguale o maggiore dell'80 | Specifico   | Si              |

## Indicatori e standard specifici

### ● AREA RESIDENZIALITÀ E SEMIRESIDENZIALITÀ Contributo per pagamento retta alberghiera

| <i>Dimensioni<br/>di Qualità</i> | <i>Fattori</i>                                                                                                                                                                     | <i>Indicatori</i>                                                              | <i>Standard</i> | <i>Tipo</i> | <i>Rimborso</i> |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|-----------------|
| Trasparenza                      | Comunicazione scritta inviata al richiedente sull'esito della domanda di contributo retta di residenzialità , con la specifica delle motivazioni in caso di non accoglimento.      | Intervallo di tempo tra la data della domanda e l'invio della risposta scritta | Entro 30 giorni | Specifico   | Si              |
| Trasparenza                      | Comunicazione scritta inviata al richiedente sull'esito della domanda di contributo retta di semi residenzialità , con la specifica delle motivazioni in caso di non accoglimento. | Intervallo di tempo tra la data della domanda e l'invio della risposta scritta | Entro 30 giorni | Specifico   | Si              |

## Indicatori e standard specifici

### → AREA DELLA MOBILITÀ

| <i>Dimensioni</i>                | <i>Fattori</i>                                                                                                 | <i>Indicatori</i>                                                                                       | <i>Standard</i>          | <i>Tipo</i> | <i>Rimborso</i> |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|-----------------|
| <b>di Qualità</b>                |                                                                                                                |                                                                                                         |                          |             |                 |
| <b>Affidabilità del Servizio</b> | Affidabilità di autisti e accompagnatori circa la sicurezza nelle varie fasi del trasporto                     | N° anziani che hanno subito incidenti-danni durante il trasporto sul totale degli utenti                | Inferiore o uguale al 3% | Generale    |                 |
| <b>Tempestività</b>              | Garanzia di comunicazione scritta inviata al richiedente con specifica motivazione in caso di non accoglimento | Intervallo di tempo dalla data della domanda su esito dell'istruttoria all'invio della risposta scritta | Entro 30 giorni          | Specifico   | Si              |

## **C. Rapporti con i Cittadini**

### **1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente**

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini - in quanto clienti, utenti e possibili alleati - significa anche riconoscere loro il diritto:

- di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio,
- di presentare reclami e di ricevere risposte,
- di fare proposte di miglioramento.

Il servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di "non qualità" circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile:

- utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente,
- cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento,
- conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio.

### **2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, indagini di soddisfazione**

Il servizio Anziani, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, ha predisposto pertanto alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il diritto dei cittadini sia ad essere ascoltati, sia ad essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei Servizi.

## Suggerimenti e proposte di miglioramento

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A chi rivolgersi     | Al Responsabile del Servizio                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Come farli pervenire | Mail, fax, lettera, sito internet, Ufficio relazioni con il pubblico, Sportello unico integrato                                                                                                                                                                                            |
| Cosa succede         | Tutte le proposte pervenute attraverso i vari canali e modalità verranno registrate e inviate al responsabile del servizio; verrà comunicato all'inviante l'avvenuta ricezione e in seguito verranno fornite informazioni su come verranno utilizzate nei progetti di miglioramento futuri |

## Segnalazioni

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A chi rivolgersi     | Per questioni riferite alla gestione del singolo caso ci si può rivolgere all'Assistente Sociale di riferimento, per le altre questioni ci si può rivolgere al Responsabile del servizio                                                                                                                                                              |
| Come farle pervenire | Telefono (solo all'Assistente Sociale di riferimento), Sportello unico integrato, mail, fax, lettera, sito internet, Ufficio relazioni pubblico                                                                                                                                                                                                       |
| Cosa succede         | Se inviate in forma scritta, il servizio provvede a inviare un riscontro di avvenuta ricezione e di avvio iter di verifica. Per fatti gravi e importanti di inadempienza o disservizio, il responsabile del servizio, verificata la fondatezza, renderà conto per iscritto al segnalante dei provvedimenti decisi e attuati per risolvere il problema |

## Reclami

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A chi rivolgersi     | Al Responsabile del Servizio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Come farli pervenire | <p>Il reclamo deve essere presentato solo per iscritto e formulato in modo preciso, con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, soprattutto se riguarda il comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio), la qualità del servizio reso, il mancato rispetto degli standard promessi.</p> <p>I reclami possono anche essere inoltrati presso: gli Uffici Relazioni con il Pubblico, Sportello unico integrato, lo Sportello Reclami e Suggerimenti attivato nel sito internet del Comune, nella sezione Ufficio Relazioni con il Pubblico (<a href="http://www.comune.venezia.it/urp">www.comune.venezia.it/urp</a>)</p>                                                                                                                                                                                          |
| Cosa succede         | <p>Chi riceve la segnalazione provvederà ad inoltrarla al responsabile del servizio competente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• entro 8 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo, dopo una verifica dei fatti che comprende il contatto diretto con il cittadino autore del reclamo;</li><li>• nel caso di particolari richieste, che comportino un'approfondita analisi, entro 8 giorni sarà comunque inviata al cittadino una lettera di risposta, nella quale si spiegheranno le ragioni delle necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine;</li><li>• a conclusione della verifica, verrà comunicato comunque l'esito al cittadino.</li><li>• Nel caso di verificata fondatezza del reclamo, e se previsto negli standard di qualità, si avvia iter per determinare forma e ammontare del rimborso o indennizzo.</li></ul> |

## Indagini di Soddisfazione dei cittadini

Ogni anno sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza tramite ad esempio:

- indagini quantitative (somministrazione, diretta o telefonica, di questionari) ad un campione di utenti;
- indagini qualitative (focus group, interviste a osservatori privilegiati, ecc.).

## Utilizzo di tutte le informazioni

I risultati delle indagini di Soddisfazione dei cittadini verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio; infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno 1 volta all'anno dal servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, sia delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

Per consultare i risultati delle indagini realizzate:  
[www.comune.venezia.it/qualita](http://www.comune.venezia.it/qualita)

## D. Informazioni utili

### Comune di Venezia Direzione Politiche Sociali, Partecipative e dell'Accoglienza

**Sede:** Via Verdi n° 36, 30172 Venezia - Mestre  
[www.comune.venezia.it/dirPoliticheSocialiPartecipativeAccoglienza](http://www.comune.venezia.it/dirPoliticheSocialiPartecipativeAccoglienza)  
**E-mail:** [politichesocialipartecipative.direzione@comune.venezia.it](mailto:politichesocialipartecipative.direzione@comune.venezia.it)

**Direttore**

Luigi Gislon  
telefono 041.2749640-9580  
fax: 041.2749501

**Dirigente**

telefono 041.2749640-9580 - Fax 041.2749501

**Direzione del servizio**

La Direzione e gli Uffici centrali del Servizio Anziani sono in villa Querini via Verdi n° 36 - Venezia - Mestre.  
Web: [www.comune.venezia.it/anzianiedisabili](http://www.comune.venezia.it/anzianiedisabili)

**Responsabile  
del Servizio Anziani**

Gianna Zambianchi  
telefono 041.2749587 - Fax 041.2749598  
E-mail: [gianna.zambianchi@comune.venezia.it](mailto:gianna.zambianchi@comune.venezia.it)

**Ufficio  
Residenzialità anziani**

telefono 041.274 9619 - 9517 Fax 041.2749646  
Apertura al pubblico: MERCOLEDI' e VENERDI'  
ore 10-1230

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ufficio Sostegni Economici</b> | <b>Impegnativa di Cura Domiciliare</b><br>Telefono 041.2749532 - Fax 041.2749675<br>Apertura al pubblico: Mercoledì e Giovedì ore 9-13                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Call Center Mobilità</b>       | <b>Telesoccorso</b><br>Telefono 041 2749592, fax 041 2749675<br>Apertura al pubblico: Mercoledì e Giovedì ore 9-13<br><b>Barriere architettoniche</b><br>Telefono 041 2749514, fax 041 2749675<br>Apertura al pubblico: Martedì e Mercoledì ore 1430-1730<br><br><b>Call Center Mobilità</b><br>Via E. Toti, 38 - Mestre (Venezia)<br>Telefono 041.5351904 - Fax 041.5341679<br>Orari: da Lunedì a Venerdì ore 830-1900, sabato ore 830-1300 |
| <b>Modulistica</b>                | Tutta la modulistica è disponibile sul sito Internet:<br><a href="http://www.comune.venezia.it/anzianiedisabili">www.comune.venezia.it/anzianiedisabili</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Glossario

### ISEE

L'Indicatore della Situazione Economica Equivalente è uno strumento che permette di misurare la condizione economica della famiglia. Tiene conto dei redditi, dei patrimoni (immobiliari e mobiliari) e delle caratteristiche del nucleo familiare (numero componenti, presenza di persone con disabilità, ecc.).

### SVAMA

Scheda di Valutazione Multidimensionale dell'Anziano per l'accesso ai servizi residenziali, diurni e domiciliari integrati.

### UVMD

Unità di Valutazione Multi Dimensionale costituita dal direttore del distretto sociosanitario (o suo delegato), dal medico di medicina generale, dall'assistente sociale del Comune.

## Sedi, recapiti e orari degli Sportelli Unici Integrati e del Servizio Sociale professionale per singolo distretto

### **DISTRETTO 1** VENEZIA centro storico, Giudecca,

#### Sportello Unico Integrato

##### Sede

Ex Osp G.B.  
Giustinian  
Dorsoduro  
1454

##### Telefono

041.5294905  
041.3420421

##### Fax

041.5294044

#### Orari e giorni di apertura

##### Lunedì

Orario  
9 - 13  
14 - 16

##### Martedì

Orario  
9 - 13  
14- 16

##### Mercoledì

Orario  
9 - 13

##### Giovedì

Orario  
9 - 13  
14 - 16

##### Venerdì

Orario  
9 - 13  
14- 16

#### Servizio Sociale professionale

##### Sede

Ex Osp G.B.  
Giustinian  
Dorsoduro  
1454

##### Telefono

041.3420419  
E-mail:  
Laura.mucciardi  
@comune.  
venezia.it

##### Fax

041.2770777

Colloqui solo su appuntamento telefonando dal lunedì al venerdì  
dalle ore 9 alle 12.

## **DISTRETTO 2 LIDO, MURANO, BURANO, PELLESTRINA**

### **Sportelli Unici Integrati**

| <i>Sede</i>                                                      | <i>Telefono</i> | <i>Fax</i>  |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|
| <b>Lido</b><br>ex Ospedale al Mare<br>Lungomare<br>D'Annunzio, 1 | 041.5295184     | 041.5295183 |
| <b>Murano</b><br>(ramo Rigaglia)                                 | 041.739461      | 041.739737  |
| <b>Burano</b><br>(San Mauro)                                     | 041.735580      | 041.735588  |
| <b>Pellestrina</b><br>(Sant' Antonio)                            | 041.5295924     | 041.5295849 |

### *Orari e giorni di apertura*

| <b>Sportello:</b>  | <i>Lunedì</i>    | <i>Martedì</i>   | <i>Mercoledì</i> | <i>Giovedì</i>   | <i>Venerdì</i>    | <i>Sabato</i>    |
|--------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|------------------|
| <b>Lido</b>        | Orario<br>9 - 13 | Orario<br>9 - 13 | Orario<br>9 - 13 | Orario<br>9 - 13 | Orario<br>9 - 13  | Orario<br>9 - 13 |
| <b>Murano</b>      |                  | Orario<br>9 - 13 |                  |                  | Orario<br>9 - 13  |                  |
| <b>Burano</b>      | Orario<br>9 - 13 |                  |                  | Orario<br>9 - 13 |                   |                  |
| <b>Pellestrina</b> |                  |                  | Orario<br>9 - 13 |                  | Orario<br>15 - 17 |                  |

### **Servizio Sociale professionale**

| <i>Sede</i>                                                    | <i>Telefono</i>                                                                        | <i>Fax</i> |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Ex Ospedale<br/>al Mare<br/>Lungomare<br/>D'annunzio, 1</b> | 041.5262035<br>041.731335<br>E-mail :<br><i>laura.mucciardi<br/>@comune.venezia.it</i> | 041.731210 |

Colloqui solo su appuntamento telefonando dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 12.

| DISTRETTO 3 MESTRE sud: Mestre centro, Marghera, Malcontenta, Chirignago, Gazzera, Zelarino |                                         |                            |                                         |                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|
| Sportello Unico Integrato                                                                   | Sede                                    | Telefono                   |                                         | Fax                                     |
|                                                                                             | Via Cappuccina, 129<br>Mestre (Venezia) | 041.2608016<br>041.2608017 | 041.2608018                             |                                         |
| Orari e giorni di apertura                                                                  |                                         |                            |                                         |                                         |
| Lunedì                                                                                      | Martedì                                 | Mercoledì                  | Giovedì                                 | Venerdì                                 |
| Orario<br>8.30 - 12.30<br>14.30 - 16.30                                                     | Orario<br>8.30 - 12.30<br>14.30 - 16.30 | Orario<br>8.30 - 12.30     | Orario<br>8.30 - 12.30<br>14.30 - 16.30 | Orario<br>8.30 - 12.30<br>14.30 - 16.30 |

| <b>Servizio Sociale professionale</b>                                                | <i>Sede</i>                                                                | <i>Telefono</i>                                                                                                             | <i>Fax</i>  |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|                                                                                      | <b>Mestre</b><br>Via Cappuccina, 129                                       | 041.2516211<br>E-mail:<br>alberta.dionello@comune.venezia.it<br><br>Debora.Pasqual@comune.venezia.it<br>(per Mestre centro) | 041.5313021 |
|                                                                                      | <b>Marghera</b><br>Via della Rinascita,<br>96 c/o Municipalità di Marghera | 041.2525916<br>041.2525917<br>041.2525934                                                                                   | 041.2525936 |
| Colloqui solo su appuntamento telefonando dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 12. |                                                                            |                                                                                                                             |             |

**DISTRETTO 4 Mestre nord: Carpenedo-Bissuola,  
Terraglio, Favaro, Campalto, Tesserà, Dese**

**Sportello  
Unico  
Integrato**

| <i>Sede</i>                 | <i>Telefono</i>      | <i>Fax</i>  |
|-----------------------------|----------------------|-------------|
| Favaro<br>VIA DELLA SOIA 20 | 041.8896841/<br>6929 | 041.8896846 |

*Orari e giorni di apertura*

| <i>Lunedì</i>                           | <i>Martedì</i>                          | <i>Mercoledì</i>       | <i>Giovedì</i>                          | <i>Venerdì</i>         |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------|------------------------|
| Orario<br>8.30 - 12.30<br>14.30 - 17.30 | Orario<br>8.30 - 12.30<br>14.30 - 16.30 | Orario<br>8.30 - 12.30 | Orario<br>8.30 - 12.30<br>14.30 - 17.30 | Orario<br>8.30 - 12.30 |

**Servizio  
Sociale  
professionale**

| <i>Sede</i>                | <i>Telefono</i>                                                    | <i>Fax</i>  |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------|
| Mestre<br>Via Ca' Rossa 10 | 041.2697900<br>E-mail:<br>debora.pasqual<br>@comune.venezia.<br>it | 041.2697950 |

Colloqui solo su appuntamento telefonando dal lunedì al venerdì  
dalle ore 9 alle 12.

# Comune di Venezia Carta dei Servizi



## Servizio Anziani

Edizione maggio 2015

Progetto grafico: Fulvio Fenzo - Osservatorio Politiche di Welfare

Comune di Venezia

# Carta dei Servizi

**Servizio  
Disabili  
e Salute Mentale**



Comune di Venezia  
**Carta dei Servizi**



**Servizio  
Disabili  
e  
Salute Mentale**

*Hanno collaborato alla costruzione di questa Carta dei servizi:  
gli operatori del Servizio, la Direzione Politiche Sociali Partecipative  
e dell'Accoglienza, i cittadini coinvolti con i focus group.*

# Indice

## Cos'è la Carta dei Servizi

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Introduzione                    | 4 |
| Caratteristiche di questa carta | 4 |

## A. Norme e principi

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| 1. Principi fondamentali            | 5 |
| 2. Principali riferimenti normativi | 7 |

## B. Presentazione del Servizio Disabili e Salute Mentale

|                                                                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Finalità e missione del Servizio                                                                               | 7  |
| 2. Caratteristiche del Servizio                                                                                   | 8  |
| 3. Come è organizzato il Servizio                                                                                 | 8  |
| 4. I nostri destinatari e i requisiti di accesso                                                                  | 10 |
| 5. Le aree di intervento                                                                                          | 10 |
| 6. Articolazione degli interventi disponibili e offerti per area e per destinatari                                | 12 |
| 7. Articolazione delle attività per singola area: cosa offriamo, i destinatari, le modalità di accesso specifiche | 14 |
| 8. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso                                            | 26 |

## C. Rapporti con le Cittadine e i Cittadini

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente                                      | 31 |
| 2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, indagini di soddisfazione | 31 |

## D. Informazioni utili

|                        |    |
|------------------------|----|
| Direzione del Servizio | 35 |
| Glossario              | 37 |
| Sedi, recapiti e orari | 38 |

## Cos'è la Carta dei Servizi

### Introduzione

La Carta dei Servizi ha un duplice scopo:

- informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne;
- favorire un rapporto diretto tra il Servizio e i propri utenti, impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini.

La Carta dei Servizi del Servizio Disabili e Salute Mentale descrive gli interventi che riguardano solo le persone con disabilità, garantendo impegni di qualità solo per le attività di cui si assume una responsabilità totale, anche se gestite in forma indiretta.

Non sono oggetto di questa carta:

- la parte dei servizi socio sanitari condivisi con l' 'AULSS 12 per i quali, come previsto nel Piano di Zona 2011-2015, si appronterà in seguito un documento specifico.
- I servizi e le prestazioni afferenti all'area della salute mentale ai quali si accede attraverso i Servizi territoriali dell'Aulss12.

Questa carta dei servizi non esaurisce tutte le necessità informative, per le quali si rinvia ad altri strumenti informativi reperibili presso gli sportelli unici integrati, il servizio sociale e il sito web del Comune di Venezia.

### Caratteristiche di questa carta

La Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato.

In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune schede relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno.

La parte variabile con le schede annuali riporta :

- i progetti di miglioramento,
- gli aggiornamenti apportati alla Carta, il piano di miglioramento degli standard, le eventuali variazioni ai costi delle prestazioni,
- l'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza, i risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

## **A. Norme e principi**

### **1. Principi fondamentali**

La Carta dei Servizi del Servizio Disabili e Salute Mentale si ispira ai seguenti principi (come definiti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), anche se la fruibilità diretta delle prestazioni da parte di ogni cittadino, è regolamentata da requisiti di accesso specifici e da condizioni soggettive, secondo la normativa e i regolamenti comunali vigenti.

#### **Uguaglianza**

E' garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Sono garantite, inoltre, le stesse opportunità di trattamento per ogni tipologia di cittadini-utenti tenendo conto anche delle diverse aree geografiche del Comune. Vengono adottate, infine, tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze delle persone con disabilità.

### **Imparzialità**

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni.

### **Continuità**

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

### **Partecipazione**

Viene garantita la partecipazione del cittadino-utente all'erogazione delle prestazioni, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. Il cittadino-utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Viene inoltre acquisita periodicamente la valutazione dell'utenza riguardo alla qualità delle prestazioni rese.

### **Chiarezza e trasparenza**

Al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

### **Efficienza ed efficacia**

Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione od intervento, la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.

## **2. Principali riferimenti normativi**

I principali riferimenti normativi della Carta del Servizio Disabili Salute Mentale sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000. Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- Dlgs n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi". Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche;
- Delibera della Giunta Comunale di Venezia n° 545/2006: "Linee guida per la predisposizione delle carte dei servizi del Comune di Venezia".

## **B. Presentazione del Servizio Disabili e Salute Mentale**

### **1. Finalità e missione del Servizio**

Il Servizio Disabili e Salute Mentale si propone di garantire a tutte le persone con disabilità residenti nel Comune di Venezia:

- la dignità della persona umana;
- il diritto di cittadinanza;
- il diritto all'integrazione scolastica;
- la promozione dell'autonomia personale;
- una qualità di vita che corrisponda al più alto grado di benessere possibile, attraverso molteplici risorse ed interventi di assistenza che sostengano la persona e chi si fa carico della sua cura;
- la scelta della permanenza nel proprio contesto di vita;

- la qualità, l'appropriatezza, la personalizzazione degli interventi e la sostenibilità economica dei servizi;
- la rimozione degli ostacoli che creano situazioni di bisogno o fenomeni di marginalità e discriminazione;
- la promozione della cultura della solidarietà e dell'accoglienza;
- il diritto alla mobilità sul territorio.

## 2. Caratteristiche del Servizio

L'offerta degli interventi socio-assistenziali realizzati dal Comune di Venezia è varia e articolata, per rispondere alla molteplicità e complessità dei bisogni delle persone con disabilità. È importante sapere che questa offerta di servizi, disponibili ad oggi, fanno riferimento a quanto previsto da leggi e disposizioni nazionali e regionali e ad accordi stabiliti con l'azienda AULSS 12 nel Piano di Zona Socio-Sanitario 2011-2015. Questa offerta dunque fa riferimento anche ad un sistema di servizi "integrato", dove il Comune di Venezia collabora con altri soggetti pubblici e privati: Regione Veneto, Azienda ULSS, Centri Servizi, Cooperative Sociali, Ipab, Fondazioni, Aziende private, Associazioni di volontariato, Scuole e Famiglie. Questi soggetti hanno ruoli, responsabilità e competenze diversificate circa la programmazione, l'organizzazione e la gestione diretta delle risorse economiche, delle strutture, degli interventi.

## 3. Com'è organizzato il Servizio

Il Servizio Disabili e Salute Mentale si colloca all'interno della Direzione Politiche Sociali Partecipative e dell'Accoglienza. La Direzione e gli Uffici centrali sono a Mestre, c/o villa Querini, Via Verdi n° 36. Il personale afferente a tale Servizio è formato da personale tecnico, Assistente Sociale, e personale amministrativo, coordinato da un Funzionario Responsabile (vedi sezione D Informazioni utili).

La **Prima accoglienza** del cittadino è affidata sia al personale tecnico (assistenti sociali professionisti) che al personale presente nello **Sportello Unico Integrato** collocato presso i distretti sociosanitari, al fine di favorire l'integrazione con i Servizi dell'AULSS 12 Veneziana (per giorni e orari di apertura vedi sezione D. Informazioni utili). Agli Sportelli Unici

Integrati il cittadino può rivolgersi per ricevere:

- informazioni;
- orientamento sui servizi socio-sanitari presenti nel territorio;
- aiuto nella compilazione delle domande per le varie prestazioni;
- l'invio diretto delle domande presentate al Servizio competente.

Il **Percorso di aiuto** con le persone è invece affidato al personale tecnico (assistenti sociali professionisti), che lavora potenziando e valorizzando le capacità e le risorse delle stesse persone che chiedono aiuto e supporto, e della loro rete di relazioni e riferimenti, utilizzando al meglio i servizi disponibili per affrontare le situazioni di disagio o a rischio di emarginazione sociale. Al Servizio Sociale professionale si accede per appuntamento, al fine di evitare lunghe attese e assicurare un tempo adeguato, durante il quale il cittadino potrà essere ascoltato circa la propria situazione, avendo la garanzia che verrà assicurato il segreto professionale e la tutela della privacy.

Presso il Servizio Sociale professionale il cittadino può trovare:

- una consulenza specialistica sui possibili percorsi assistenziali e un accompagnamento nell'individuazione dell'intervento più pertinente ai suoi bisogni, attraverso uno o più colloqui per definire più approfonditamente il problema;
- nel caso in cui la richiesta sia di competenza diretta del Servizio, l'assistente sociale provvede alla presa in carico per la definizione di un progetto di aiuto personalizzato, compatibilmente con la disponibilità di risorse.

La **Gestione amministrativa degli interventi** è affidata al personale amministrativo, presente solo presso la sede di Mestre- Villa Querini, in via Verdi n° 36. Gli Uffici Amministrativi garantiscono il ricevimento del pubblico (vedasi sezione D informazioni utili) per fornire tutte le informazioni relative alle diverse prestazioni economiche, consegnare la modulistica, avviare o rivedere la procedura amministrativa. Gli Uffici si articolano :

- Ufficio Sostegni economici (Impegnativa di Cura Domiciliare, Buoni Servizio, Telesoccorso, contributi superamento barriere architettoniche);
- Ufficio Residenzialità Disabili

## **4. I nostri destinatari e i requisiti di accesso**

### **Disabili**

Sono destinatari degli interventi le persone in età compresa tra i 18 e 64 anni, residenti nel Comune di Venezia, con disabilità temporanea o permanente, cioè che presentano una minorazione fisica psichica o sensoriale che è causa di perdita anche parziale di autonomia personale (ai sensi dell'articolo 3 legge 104/1992 ). Lo stato di disabilità deve essere certificato dai competenti servizi dell'INPS (dal 2014) e/o Aulss (prima del 2014).

### **Minori disabili**

Sono destinatari degli interventi i minori diversamente abili riconosciuti ai sensi della L.104/92, che necessitano di interventi di continuità assistenziale e di progetti individualizzati, al fine di garantire la permanenza a domicilio, il diritto allo studio, l'integrazione nei vari contesti di vita e la partecipazione ad attività di socializzazione.

Gli interventi sono assicurati anche a persone domiciliate nel Comune di Venezia, su accordo preliminare, per la copertura della spesa, con il Comune di residenza.

## **5. Le aree di intervento**

L'offerta di interventi e prestazioni per le persone con disabilità è riferibile a 3 principali aree con finalità e caratteristiche specifiche, che vengono di seguito illustrate e approfondite nelle schede di presentazione di ogni intervento disponibile:

- **Domiciliarità;**
- **Residenzialità;**
- **Mobilità.**

## Domiciliarità

Per consentire alle persone con disabilità di continuare a vivere nella propria casa, l'amministrazione comunale ha predisposto un insieme di interventi e di prestazioni di natura sociale e sociosanitaria, da utilizzare per la costruzione di programmi di aiuto personalizzati. I programmi individualizzati e personalizzati:

- vengono definiti e condivisi con l'utente;
- tengono conto non solo delle condizioni della persona, ma anche dei diversi contesti in cui si svolge la sua vita e di tutte le risorse disponibili, non solo a livello familiare, ma anche amicale e di vicinato o di solidarietà auto-organizzata;
- mirano a sostenere la persona e la famiglia che si fa carico della sua cura, assistenza e tutela, ma anche i diversi soggetti della sua rete di relazioni;
- prevedono momenti di verifica e di valutazione per eventuali modifiche e miglioramenti.

Il sistema della domiciliarità si compone di:

- servizi a carattere sociale di esclusiva competenza comunale (ad esempio assistenza domiciliare tutelare e cure familiari, ecc);
- servizi svolti per conto della Regione Veneto (ad esempio Impegnativa di Cura Domiciliare, Telesoccorso);
- servizi socio-sanitari che prevedono l'integrazione di interventi garantiti dal Comune di Venezia e dall'AULSS 12 Veneziana (ad esempio Assistenza Domiciliare Integrata, Centri Diurni, ecc);
- in alcune situazioni si avvale della collaborazione delle associazioni di volontariato e/o del Servizio Civile Nazionale al fine di aiutare le persone in difficoltà nella gestione del quotidiano (ad es. con piccole commissioni, spese, acquisto farmaci, ritiro di referti medici, disbrigo di alcune pratiche burocratiche, accompagnamenti esterni e/o compagnia e socializzazione) e, nel contempo, contribuire a ridurre il senso di solitudine.

## **Residenzialità**

Per le persone con disabilità che non possono continuare a vivere nella propria casa, sono disponibili diverse soluzioni abitative in strutture residenziali, capaci di garantire livelli diversi di assistenza socio-sanitaria (per tipo e quantità di cure necessarie).

Il panorama delle soluzioni residenziali è organizzato secondo una programmazione e un piano territoriale pluriennale. Si caratterizza in una rete di strutture pubbliche e private riconosciute dalla Regione Veneto e gestite da soggetti diversi.

Le strutture residenziali sono orientate allo sviluppo e al mantenimento delle autonomie personali attraverso la realizzazione di progetti individualizzati che includano i vari ambiti di vita della persona (le relazioni sociali e parentali, la salute, la formazione, il lavoro, il tempo libero), sono diversificate in base al livello di protezione che possono garantire.

## **Mobilità**

Gli interventi riferibili all'area della mobilità:

- ➔ mirano a garantire il diritto al lavoro, allo studio, al tempo libero, alle relazioni sociali delle persone con disabilità, attraverso un aumento delle opportunità di trasporto che si integrano con il servizio pubblico di linea per agevolare gli spostamenti all'interno del territorio del Comune di Venezia e nei comuni limitrofi;
- ➔ si traducono in un menù di modalità e forme diverse di trasporto, per dare risposta alle differenti necessità delle persone con disabilità anche in riferimento alla specificità della terraferma e del centro storico.

## **6. Articolazione degli interventi disponibili e offerti per area e per destinatari**

Le tabelle che seguono rappresentano il menù di offerta, cioè tutte le prestazioni disponibili per tipo di destinatari e per area di intervento. La numerazione che individua la prestazione per ogni area di intervento corrisponde alla numerazione delle schede di presentazione successive.

| Area                 | Disabili adulti                                                                                                                                                                                                                                    | Disabili minori                                                                                                   |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Domiciliarità</b> | 1 Assistenza Domiciliare Tutelare<br>2 Cure Familiari<br>3 Impegnativa di Cura Domiciliare<br>4 Centri Diurni<br><br>6 Telesoccorso e telecontrollo<br>7 Percorsi formativi educativi individuali<br>8 Sostegni per l'occupazione e l'occupabilità | 2 Cure Familiari<br>3 Impegnativa di Cura Domiciliare<br><br>5 Integrazione scolastica e continuità assistenziale |

| Area                  | Disabili adulti                         | Disabili minori |
|-----------------------|-----------------------------------------|-----------------|
| <b>Residenzialità</b> | 1 Accoglienza in struttura residenziale |                 |

| Area            | Disabili adulti                                                                                      | Disabili minori                                                                                      |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Mobilità</b> | 1 Interventi per l'accessibilità e la mobilità<br><br>2 Contributi per l'accessibilità e la mobilità | 1 Interventi per l'accessibilità e la mobilità<br><br>2 Contributi per l'accessibilità e la mobilità |

Le schede di seguito presentate consentono di sapere anche:

- **dove rivolgersi** per presentare la domanda di fruizione di ogni intervento disponibile;
- quali sono i **requisiti specifici per l'accesso**, cioè le condizioni oggettive e che consentono di poter usufruire di un intervento;
- **quanto costa l'intervento**, cioè qual è l'eventuale quota di partecipazione da parte del cittadino. Alcuni infatti sono gratuiti, mentre altri prevedono una quota a carico dell'utente sulla base della situazione economica (ISEE, CUD, ecc.).

## **7. Articolazione delle attività per singola area: Offerta, destinatari e modalità di accesso**

### **■ Area della domiciliarità**

#### **1. ASSISTENZA DOMICILIARE TUTELARE**

##### **Caratteristiche specifiche**

Il servizio di assistenza tutelare ha carattere socio-assistenziale ed è finalizzato al mantenimento della persona non autosufficiente nel proprio domicilio e nel proprio contesto di relazione. E' prevista una consulenza specialistica da parte degli assistenti sociali attraverso visite domiciliari e colloqui, per definire e condividere un Piano Assistenziale Individualizzato e concordare un Patto di Assistenza.

Il servizio consiste in prestazioni di aiuto e sostegno alla persona fornite da personale con la qualifica di operatore socio-sanitario.

Le prestazioni di assistenza tutelare vengono riconosciute, sulla base delle risorse annualmente messe a disposizione, tramite il Buono Servizio che è il titolo per mezzo del quale è possibile acquistare le prestazioni presso i Soggetti accreditati dall'Amministrazione Comunale e iscritti in un apposito Albo.

L'assistenza tutelare si configura come Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) quando si integra con le prestazioni sanitarie e infermieristiche erogate dall'Azienda ULSS 12 Veneziana.

## A chi si rivolge

Disabili adulti

## Cosa offre

- cura della persona: igiene personale, bagno assistito, cambio biancheria, mobilitazione, controllo circa l'assunzione regolare dei pasti e dei farmaci;
- sostegno e promozione delle relazioni sociali e familiari.

## Requisiti di accesso specifici

- Approvazione del progetto di intervento da parte del Servizio Disabili e Salute Mentale
- Certificazione ISEE non superiore a € 25.000,00.

## Modalità di accesso

La richiesta va presentata presso gli Sportelli Unici Integrati o presso l'Assistente Sociale territorialmente competente.

## Quanto costa

Gratuito.

## ■ Area della domiciliarità

## 2. CURE FAMILIARI

### Caratteristiche specifiche

Il servizio di Cure Familiari è finalizzato a supportare la permanenza presso il domicilio delle persone in situazione di fragilità per le quali è necessario migliorare il contesto ambientale di vita.

Prevede prestazioni fornite da personale non necessariamente qualificato.

Le prestazioni di cure familiari vengono riconosciute, sulla base delle risorse annualmente messe a disposizione, tramite il Buono Servizio, che può essere utilizzato:

- avvalendosi di soggetti accreditati dall'Amministrazione Comunale e iscritti in un apposito Albo;
- ricorrendo ad assistenti familiari secondo la normativa vigente a livello nazionale e producendo regolare rendicontazione delle spese sostenute.

Le due differenti modalità garantiscono la scelta autonoma del cittadino.

## **A chi si rivolge**

Disabili adulti, Disabili minori.

## **Cosa offre**

- Attività del quotidiano: compagnia, accompagnamento esterno, disbrigo pratiche, acquisti, supervisione e supporto per la cura di sé, preparazione e/o aiuto nell'assunzione della colazione/pasto;
- Cura della casa: igiene ambientale ordinaria, lavaggio e/o riordino biancheria, lavori di piccola manutenzione, igiene ambientale straordinaria, piccoli traslochi.

## **Requisiti di accesso specifici**

Approvazione del progetto di intervento da parte del Servizio Disabili e Salute Mentale;

Certificazione ISEE non superiore al limite fissato dalla Regione Veneto di anno in anno per le Impegnative di Cura Domiciliare di basso bisogno assistenziale (ICDb) ai sensi della DGR 1338/2013 e successive integrazioni.

## **Modalità di accesso**

L'accesso non avviene in forma diretta, ma esclusivamente su proposta degli Assistenti Sociali afferenti al Servizio Disabili e Salute Mentale, dopo una valutazione globale della situazione attraverso visite domiciliari e colloqui.

## **■ Area della domiciliarità**

### **3. IMPEGNATIVA DI CURA DOMICILIARE**

#### **Caratteristiche specifiche**

E' un contributo erogato dalla Regione Veneto per l'assistenza delle persone non autosufficienti al proprio domicilio. Serve ad acquistare direttamente prestazioni di supporto e assistenza nelle attività della vita quotidiana, ad integrazione delle attività di assistenza domiciliare.

## **A chi si rivolge**

- Disabili e chi si prende cura di loro.
- Disabili minori e chi si prende cura di loro.

Le diverse tipologie di ICD si rivolgono a persone con basso, medio o alto bisogno assistenziale o con grave disabilità psichica e intellettuale o fisico-motoria, verificata dai servizi sociosanitari e parametrata all'ISEE.

## Cosa offre

Consiste in un contributo economico il cui importo mensile è determinato dalla Regione Veneto a seconda della tipologia di ICD, ed erogato per tramite del Comune e dell'Azienda Ulss. Le 5 tipologie di ICD sono

- ICDb - basso bisogno assistenziale
- ICDm - medio bisogno assistenziale
- ICDa - alto bisogno assistenziale
- ICDf - grave disabilità fisica e motoria
- ICDp - grave disabilità psichica e intellettiva

## Requisiti di accesso specifici

È previsto un requisito reddituale di accesso che tiene conto della situazione economica (ISEE che varia a seconda della tipologia di ICD) e della perdita di autonomia.

## Modalità di accesso

La richiesta va presentata presso gli Sportelli Unici Integrati su apposita modulistica.

### ■ Area della domiciliarità

## 4. CENTRI DIURNI PER DISABILI

### Caratteristiche specifiche

Servizi territoriali gestiti da Cooperative Sociali, Associazioni del Terzo Settore e Azienda ULSS 12 che sono aperti dal lunedì al venerdì, con orario indicativo dalle 8.30 alle 15.30. Costituiscono una delle risorse della rete dei servizi territoriali per permettere alla persona con disabilità di sviluppare e mantenere le autonomie personali e le competenze nell'ambito delle normali attività quotidiane.

### A chi si rivolge

Adulti con disabilità grave.

### Cosa offre

- Interventi di carattere riabilitativo e assistenziale secondo programmi specifici che prevedono di usufruire di tutte le opportunità che il territorio offre (collaborazioni con la scuola, iniziative finalizzate alla convivenza con la diversità, alle relazioni e alla socializzazione);
- attività espressive, manuali e musicali, sotto forma di laboratorio

- rio, differenziate a seconda dell'ubicazione del centro stesso;
- servizio mensa;
- frequenza personalizzata sulla base delle esigenze della persona.

### **Requisiti di accesso specifici**

Ottenere l'autorizzazione da parte della UVMD (vedi glossario) sulla base del progetto individualizzato formulato dagli operatori del Servizio Disabili e Salute Mentale del Comune di Venezia e dell'AULSS 12.

### **Modalità di accesso**

La richiesta va presentata presso gli Sportelli Unici Integrati o presso l'Assistente Sociale territorialmente competente.

### **Quanto costa**

Gratuito.

## **■ Area della domiciliarità**

## **5. INTEGRAZIONE SCOLASTICA E CONTINUITÀ ASSISTENZIALE**

### **Finalità specifiche**

Assicurare l'assistenza ed il supporto in ambito scolastico (integrazione scolastica) e presso il domicilio (continuità assistenziale) alle persone con disabilità, concorrere a garantire la loro integrazione sociale e il diritto allo studio con interventi mirati e finalizzati allo sviluppo delle capacità, potenzialità e relazioni interpersonali, in attuazione del Piano Educativo Individualizzato.

### **Caratteristiche specifiche**

Nei vari contesti il servizio per l'integrazione scolastica e la continuità assistenziale viene espletato da operatori socio-sanitari che agiscono in particolare nell'area dell'autonomia personale e sociale, in collaborazione con la scuola e la famiglia. Il servizio è erogato in forma indiretta tramite una ditta esterna.

### **A chi si rivolge**

- L'integrazione scolastica si rivolge ai disabili frequentanti le scuole di ogni ordine e grado, ad esclusione dei nidi e dei corsi universitari.

- La continuità assistenziale si rivolge ai minori disabili e alunni disabili.

### Cosa offre

- Presenza di un operatore socio-sanitario che aiuta la persona con disabilità nello svolgimento di alcune funzioni quotidiane a scuola e in altri contesti e momenti significativi della sua vita e giornata, anche nel periodo estivo (partecipazione ai centri estivi).
- In alternativa, per particolari situazioni di gravità, è prevista la possibilità di finanziare progetti personalizzati che prevedono l'utilizzo di professionalità anche differenti dall'operatore socio-sanitario.

### Requisiti di accesso specifici

Ottenere l'autorizzazione da parte della UVMD (vedi glossario). Per i progetti personalizzati è necessaria l'approvazione del Servizio Disabili e Salute Mentale, previa valutazione delle condizioni di finanziabilità.

### Modalità di accesso

I genitori presentano agli Sportelli Unici Integrati la domanda per l'individuazione di "alunno in situazione di handicap" utilizzando apposita modulistica.

### Quanto costa

Gratuito.

## ■ Area della domiciliarità

## 6. TELESOCORSO E TELECONTROLLO

### Caratteristiche specifiche

È un servizio della Regione Veneto, gestito da una ditta esterna.

### A chi si rivolge

Disabili con età superiore ai 60 anni.

### Cosa offre

Attraverso l'apparecchio telefonico le persone sono in contatto con un centro operativo funzionante 24 ore su 24 attivabile dalla

persona all'occorrenza mediante apposito pulsante.  
Il centro operativo, inoltre, si mette in contatto con la persona almeno una volta alla settimana per conoscere le sue condizioni e per accertare che l'apparecchio sia funzionante.

### **Requisiti di accesso specifici**

Persone di età superiore ai 60 anni che vivono soli o in coppia, in condizioni di forte rischio sanitario (sulla base di certificazione medica).

### **Modalità di accesso**

La domanda va presentata agli Sportelli Unici Integrati su apposita modulistica.

### **Quanto costa**

Gratuito.

## **Area della domiciliarità**

## **7. PERCORSI FORMATIVI EDUCATIVI INDIVIDUALI**

### **Caratteristiche specifiche**

Opportunità finalizzata a favorire l'acquisizione delle abilità necessarie ad un eventuale inserimento lavorativo e per migliorare le capacità comunicative e relazionali.

### **A chi si rivolge**

Giovani e adulti con disabilità lieve e medio- lieve.

### **Cosa offre**

Percorso formativo gestito da operatori con diversa professionalità che si occupano dell'accompagnamento educativo, della formazione teorica e pratica relativa a varie attività (vivaistica, floricoltura, orticoltura, giardinaggio, arredo giardino e manutenzione del verde).

### **Requisiti di accesso specifici**

Approvazione del progetto personalizzato da parte del Servizio Disabili e Salute Mentale.

### **Modalità di accesso**

La richiesta va presentata presso l'Assistente Sociale territorialmente competente .

### **Quanto costa**

Gratuito.

### **■ Area della domiciliarità**

## **8. SOSTEGNI PER L'OCCUPAZIONE E L'OCCUPABILITÀ**

### **Caratteristiche specifiche**

Consiste in sostegni economici alle cooperative sociali associazioni, imprese sociali e altre realtà che favoriscono l'occupazione e l'occupabilità delle persone con disabilità;

### **A chi si rivolge**

Disabili adulti

### **Cosa offre**

Percorsi in ambiente lavorativo realizzati dalle cooperative sociali associazioni, imprese sociali e altre realtà del territorio, per favorire l'inserimento occupazionale.

### **Requisiti di accesso specifici**

Approvazione del progetto personalizzato da parte del Servizio Disabili e Salute Mentale.

### **Modalità di accesso**

La richiesta va presentata presso il Servizio Disabili e Salute Mentale.

■ **Area della residenzialità**

**1. ACCOGLIENZA IN STRUTTURA RESIDENZIALE**

**Finalità specifiche**

Tutelare la persona, favorire e promuovere il livello di autonomia ed il miglioramento delle condizioni di vita, sulla base di progetti individualizzati che prevedano azioni integrate con quanto offre il territorio.

**Caratteristiche specifiche**

Le strutture abitative sono varie e caratterizzate da livelli differenziati di assistenza e protezione, articolate sulla base delle specifiche necessità presentate dalla persona con disabilità. Le strutture presenti nel territorio comunale sono articolate in

- strutture a carattere socio-sanitario (comunità alloggio, comunità residenziale, residenze sanitarie assistenziali per persone disabili)
- strutture a carattere sociale (alloggi protetti, gruppi appartamento, case famiglia);

Ogni struttura presenta differenti caratteristiche (come previsto dalla legge regionale n. 22/2002), in termini di presenza di personale (medici, educatori, operatori socio-sanitari, assistenti sociali), di capacità ricettiva, ecc. Le strutture sono gestite da Cooperative, Fondazioni, Associazioni e altre realtà del territorio veneziano sulla base di una convenzione con il Comune di Venezia (per le strutture a carattere sociale) e anche con l'Azienda ULSS 12 Veneziana (per le strutture socio-sanitarie).

**A chi si rivolge**

Disabili adulti

**Cosa offre**

Accoglienza, attività di cura della persona, attività per favorire il mantenimento motorio e funzionale, attività di socializzazione per lo sviluppo delle capacità relazionali, attività volte all'uso costruttivo del tempo libero.

## Requisiti di accesso specifici

- Per le strutture a carattere socio-sanitario è necessaria l'autorizzazione da parte della UVMd sulla base del progetto individualizzato formulato dagli operatori del Servizio Disabili e Salute Mentale del Comune di Venezia e dell'AULSS 12.
- Per le strutture a carattere sociale è necessaria l'approvazione del progetto personalizzato da parte del Servizio Disabili e Salute Mentale;

## Modalità di accesso

La richiesta va presentata presso gli Sportelli Unici Integrati o presso l'Assistente Sociale territorialmente competente.

## Quanto costa

Può essere richiesto al Comune di Venezia un contributo economico, ad integrazione della quota a carico dell'utente, in relazione a uno specifico regolamento. Il contributo viene calcolato, sulla base della retta praticata dalla struttura ospitante, in relazione alla capacità economica del beneficiario.

## → Area della mobilità

### 1. **INTERVENTI PER L'ACCESSIBILITÀ E LA MOBILITÀ**

#### **Caratteristiche specifiche**

Sistema di interventi finalizzati a favorire l'accessibilità e la mobilità delle persone con disabilità temporanea o permanente nel territorio veneziano.

#### **A chi si rivolge**

Disabili adulti, disabili minori

Disabili adulti, disabili minori

#### **Cosa offre**

Il sistema è articolato in:

- Trasporto dedicato con mezzi attrezzati (autoveicoli, imbarcazioni, pulmini) rivolto alle persone residenti nel Comune di Venezia che non sono in grado di utilizzare i comuni mezzi di linea;
- Interventi di presa al piano al domicilio e di accompagnamento al luogo di destinazione rivolto alle persone residenti nel centro storico veneziano, anche utilizzando i servizi di linea accessibili o i mezzi attrezzati.
- Progetto Accessibilità a Venezia rivolto alle persone con disabilità, anche non residenti nel Comune di Venezia, che si recano nel centro storico veneziano per turismo o per motivi di lavoro, studio, tempo libero, ecc.
- Abbonamento al trasporto pubblico locale, in alternativa al trasporto dedicato, per la persona con disabilità e in alcuni casi anche per l'accompagnatore. La Regione Veneto prevede, per le persone disabili con invalidità civile uguale o superiore al 67%, delle agevolazioni tariffarie per l'acquisto dell'abbonamento; il Comune di Venezia integra tali agevolazioni regionali alle persone con invalidità del 100%.

#### **Requisiti di accesso specifici**

Ogni intervento prevede specifici requisiti di accesso.

#### **Modalità di accesso**

La richiesta va presentata agli Sportelli Unici Integrati o presso il Call Center Mobilità.

## Area della mobilità

### 2. CONTRIBUTI PER L'ACCESSIBILITÀ E LA MOBILITÀ

#### Caratteristiche specifiche

Contributi finalizzati a favorire l'accessibilità e la mobilità delle persone con disabilità residenti nel Comune di Venezia. I contributi previsti dalla normativa regionale sono soggetti a finanziamento regionale: ad oggi non c'è continuità di finanziamento.

#### A chi si rivolge

Disabili adulti, disabili minori

#### Cosa offre

- contributi economici per l'adattamento dei mezzi di trasporto e guida (ai sensi della L.R. n° 16/2007);
- contributi economici per l'abbattimento delle barriere architettoniche (ai sensi della L.R. n° 16/2007 e L. 13/1989).

#### Requisiti di accesso specifici

Ogni intervento prevede specifici requisiti di accesso.

#### Modalità di accesso

La richiesta va presentata agli Sportelli Unici Integrati o presso il Call Center Mobilità.

## **8. Cosa garantiamo: impegni, standard di qualità e diritto al rimborso**

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità delle prestazioni e degli interventi erogati, sono stati individuati alcuni “standard”, cioè livelli di qualità che il Comune promette di garantire agli utenti, e che gli stessi potranno in vari modi verificare e misurare.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all’Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente. In caso di riscontro positivo al reclamo (nei casi espliciti in cui è previsto un rimborso agli utenti), il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una prestazione, può avvenire tramite un rimborso di natura economica, quando previsto dai singoli regolamenti di funzionamento, reperibili e disponibili agli sportelli unici e negli uffici.

Negli altri casi sarà messa a disposizione una delle seguenti forme di “indennizzo/rimborso” di natura non economica secondo la disponibilità :

- entrata gratuita o agevolata a spettacoli organizzati dal Comune di Venezia (mostre, cinema, musica, ecc.);
- pubblicazioni a cura del Comune di Venezia;
- materiale relativo alla cura e benessere della persona.

Nella costruzione di questa Carta abbiamo sperimentato il coinvolgimento dei cittadini fruitori degli interventi (attraverso interviste di gruppo, condotte da una persona esterna ed estranea al Servizio) per raccogliere indicazioni circa gli impegni specifici che il nostro Servizio dovrebbe garantire, indicazioni che sono state utilizzate e in parte rielaborate nella scelta degli impegni presi (vedasi tabelle successive).

Gli standard sono riferiti a dimensioni o singoli aspetti (fattori) che consentono di descrivere, osservare e misurare la qualità.

E' importante chiarire che:gli standard selezionati non sono riferiti a tutti gli interventi decritti in precedenza, ma solamente a quelli dove il Servizio é in grado di garantire impegni precisi

- , perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dalla nostra organizzazione o dagli impegni assunti da chi eroga le prestazioni per nostro conto;
- solo alcuni standard sono "impegnativi" cioè possono prevedere forme di rimborso o indennizzo per l'utente;
- gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

Gli standard e relativi indicatori sono stati organizzati e suddivisi tra:

- **generali**, cioè misurabili non dal singolo cittadino ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori, realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto ;
- **specifici**, cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

Le tabelle seguenti consentono di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard garantiti, infine la presenza di eventuali forme di rimborso o indennizzo quando indicato il valore positivo "sì" nella colonna denominata "rimborso".

## Indicatori e standard specifici

### AREA DOMICILIARITÀ

#### ■ Assistenza domiciliare tutelare

| <i>Dimensioni di Qualità</i>     | <i>Fattori</i>                                                                                                                     | <i>Indicatori</i>                                                                                                                          | <i>Standard</i>           | <i>Tipo</i> | <i>Rimborso</i> |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------|-----------------|
| <b>Affidabilità del Servizio</b> | In situazione di urgenza attivazione dell'intervento in tempi brevissimi                                                           | Intervallo di tempo tra data della richiesta di attivazione intervento urgente e la data di effettiva attivazione dell'intervento          | Entro 3 giorni lavorativi | Specifico   | Si              |
| <b>Affidabilità del Servizio</b> | Garanzia di utilizzare personale che fruisce di formazione continua                                                                | N° di Operatori Socio Sanitari che hanno fruito di almeno 25 Ore /anno di formazione sul totale degli Operatori Socio Sanitari in servizio | 85%                       | Generale    |                 |
| <b>Trasparenza</b>               | Comunicazione scritta al richiedente sull'esito dell'istruttoria, con esplicitazione delle motivazioni in caso di non accoglimento | n° di richieste con invio comunicazione sull'esito dell'istruttoria entro 60 giorni                                                        | Uguale o maggiore dell'80 | Specifico   | Si              |

## AREA DOMICILIARITÀ

### ■ Integrazione scolastica e continuità assistenziale

| <i>Dimensioni</i>                | <i>Fattori</i>                                                                                                                                            | <i>Indicatori</i>                                                                                                                    | <i>Standard</i>                                                         | <i>Tipo</i> | <i>Rimborso</i> |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------|
| <b>di Qualità</b>                |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                      |                                                                         |             |                 |
| <b>Affidabilità del Servizio</b> | Garanzia di verifiche periodiche sul Progetto Educativo Individualizzato con scuola - famiglia- accudiente - Cooperative                                  | N ° di bambini con almeno due verifiche svolte in un anno sul totale dei minori in accudienza                                        | Almeno due verifiche nell'anno scolastico per ogni minore in accudienza | Specifico   | Si              |
| <b>Trasparenza</b>               | Comunicazione scritta da parte del Servizio alla famiglia e alla scuola sul progetto annuale di accudienza                                                | N° lettere inviate entro il mese di settembre, sul totale dei minori in accudienza nell'anno(per le domande presentate entro luglio) | 100%                                                                    | Generale    |                 |
| <b>equità del Servizio</b>       | Garanzia di realizzare per tutti i nuovi minori in accudienza un incontro tra Servizio - accudiente - minore e famiglia, prima dell'avvio dell'intervento | N° nuovi utenti che hanno avuto almeno un incontro preliminare, sul totale dei nuovi utenti in accudienza per ogni anno              | 100%                                                                    | Specifico   | Si              |

## Indicatori e standard specifici

### AREA RESIDENZIALITÀ

#### Contributo per pagamento retta

| <i>Dimensioni</i> | <i>Fattori</i>                                                                                                                                             | <i>Indicatori</i>                                                              | <i>Standard</i> | <i>Tipo</i> | <i>Rimborso</i> |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|-----------------|
| <i>di Qualità</i> |                                                                                                                                                            |                                                                                |                 |             |                 |
| Trasparenza       | Comunicazione scritta inviata al richiedente sull'esito della domanda di contributo retta, con la specifica delle motivazioni in caso di non accoglimento. | Intervallo di tempo tra la data della domanda e l'invio della risposta scritta | Entro 30 giorni | Specifico   | Si              |

## Indicatori e standard specifici

### AREA DELLA MOBILITÀ

#### TRASPORTO DEDICATO

| <i>Dimensioni</i>         | <i>Fattori</i>                                                                                                 | <i>Indicatori</i>                                                                                       | <i>Standard</i>          | <i>Tipo</i> | <i>Rimborso</i> |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|-----------------|
| <i>di Qualità</i>         |                                                                                                                |                                                                                                         |                          |             |                 |
| Affidabilità del Servizio | Affidabilità di autisti e accompagnatori circa la sicurezza nelle varie fasi del trasporto                     | N° utenti che hanno subito incidenti-danni durante il trasporto sul totale degli utenti iscritti        | Inferiore o uguale al 3% | Generale    |                 |
| Tempestività              | Garanzia di comunicazione scritta inviata al richiedente con specifica motivazione in caso di non accoglimento | Intervallo di tempo dalla data della domanda su esito dell'istruttoria all'invio della risposta scritta | Entro 30 giorni          | Specifico   | Si              |

## **C. Rapporti con i Cittadini**

### **1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente**

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini - in quanto clienti, utenti e possibili alleati - significa anche riconoscere loro il diritto:

- di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio,
- di presentare reclami e di ricevere risposte,
- di fare proposte di miglioramento.

Il servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di "non qualità" circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile:

- utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente,
- cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento,
- conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio.

### **2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, indagini di soddisfazione**

Il Servizio Disabili e Salute Mentale, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, ha predisposto pertanto alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il diritto dei cittadini sia ad essere ascoltati, sia ad essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei Servizi.

## Suggerimenti e proposte di miglioramento

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A chi rivolgersi     | Al Responsabile del Servizio                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Come farli pervenire | Mail, fax, lettera, sito internet, Ufficio relazioni con il pubblico, Sportello unico integrato                                                                                                                                                                                            |
| Cosa succede         | Tutte le proposte pervenute attraverso i vari canali e modalità verranno registrate e inviate al responsabile del servizio; verrà comunicato all'inviante l'avvenuta ricezione e in seguito verranno fornite informazioni su come verranno utilizzate nei progetti di miglioramento futuri |

## Segnalazioni

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A chi rivolgersi     | Per questioni riferite alla gestione del singolo caso ci si può rivolgere all'Assistente Sociale di riferimento, per le altre questioni ci si può rivolgere al Responsabile del servizio                                                                                                                                                              |
| Come farle pervenire | Telefono (solo all'Assistente Sociale di riferimento), Sportello unico integrato, mail, fax, lettera, sito internet, Ufficio relazioni pubblico                                                                                                                                                                                                       |
| Cosa succede         | Se inviate in forma scritta, il servizio provvede a inviare un riscontro di avvenuta ricezione e di avvio iter di verifica. Per fatti gravi e importanti di inadempienza o disservizio, il responsabile del servizio, verificata la fondatezza, renderà conto per iscritto al segnalante dei provvedimenti decisi e attuati per risolvere il problema |

## Reclami

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A chi rivolgersi     | Al Responsabile del Servizio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Come farli pervenire | <p>Il reclamo deve essere presentato solo per iscritto e formulato in modo preciso, con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, soprattutto se riguarda il comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio), la qualità del servizio reso, il mancato rispetto degli standard promessi.</p> <p>I reclami possono anche essere inoltrati presso: gli Uffici Relazioni con il Pubblico, Sportello unico integrato, lo Sportello Reclami e Suggerimenti attivato nel sito internet del Comune, nella sezione Ufficio Relazioni con il Pubblico (<a href="http://www.comune.venezia.it/urp">www.comune.venezia.it/urp</a>)</p>                                                                                                                                                                                               |
| Cosa succede         | <p>Chi riceve la segnalazione provvederà ad inoltrarla al responsabile del servizio competente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• entro 8 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo, dopo una verifica dei fatti che comprende il contatto diretto con il cittadino autore del reclamo;</li> <li>• nel caso di particolari richieste, che comportino un'approfondita analisi, entro 8 giorni sarà comunque inviata al cittadino una lettera di risposta, nella quale si spiegheranno le ragioni delle necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine;</li> <li>• a conclusione della verifica, verrà comunicato comunque l'esito al cittadino.</li> <li>• Nel caso di verificata fondatezza del reclamo, e se previsto negli standard di qualità, si avvia iter per determinare forma e ammontare del rimborso o indennizzo.</li> </ul> |

## Indagini di Soddisfazione dei cittadini

Ogni anno sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza tramite ad esempio:

- indagini quantitative (somministrazione, diretta o telefonica, di questionari) ad un campione di utenti;
- indagini qualitative (focus group, interviste a osservatori privilegiati, ecc.).

## Utilizzo di tutte le informazioni

I risultati delle indagini di Soddisfazione dei cittadini verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio; infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno 1 volta all'anno dal servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, sia delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

Per consultare risultati ultime indagini di soddisfazione:  
[www.comune.venezia.it/qualita](http://www.comune.venezia.it/qualita)

## D. Informazioni utili

### Comune di Venezia Direzione Politiche Sociali, Partecipative e dell'Accoglienza

**Sede:** Via Verdi n° 36, 30172 Venezia - Mestre  
[www.comune.venezia.it/dirPoliticheSocialiPartecipativeAccoglienza](http://www.comune.venezia.it/dirPoliticheSocialiPartecipativeAccoglienza)  
**E-mail:** [politichsocialipartecipative.direzione@comune.venezia.it](mailto:politichsocialipartecipative.direzione@comune.venezia.it)

**Direttore**

Luigi Gislon  
telefono 041.2749640-9580  
fax: 041.2749501

**Dirigente**

telefono 041.2749640-9580 - Fax 041.2749501

**Direzione  
del servizio**

La Direzione e gli Uffici centrali del Servizio Disabili e Salute Mentale sono in villa Querini via Verdi n° 36 - Venezia - Mestre.  
Web: [www.comune.venezia.it/anzianiedisabili](http://www.comune.venezia.it/anzianiedisabili)

**Responsabile del  
Servizio Disabili e Salute  
Mentale**

Alessandro Giordano,  
telefono 041 2749596- fax 041 2749598  
E mail: [alessandro.giordano@comune.venezia.it](mailto:alessandro.giordano@comune.venezia.it)

**Unità operativa  
Integrazione scolastica  
sociale minori disabili**

telefono 041.2749518 - Fax 041.2749636  
E-mail: [annalisa.marangon@comune.venezia.it](mailto:annalisa.marangon@comune.venezia.it)

|                                                                   |                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Barriere architettoniche</b>                                   | Telefono 041 2749514, fax 041 2749675 Apertura al pubblico: Martedì e Mercoledì ore 1430-1730                                                               |
| <b>Call Center Mobilità</b>                                       | Via E. Toti, 38 - Mestre (Venezia) Telefono 04-1.5351904 - Fax 041.5341679<br>Orari: da Lunedì a Venerdì ore 830-1900, sabato ore 830-1300                  |
| <b>Ufficio Sostegni Economici Impegnativa di Cura Domiciliare</b> | Telefono 041.2749532 - Fax 041.2749675<br>Apertura al pubblico: Mercoledì e Giovedì ore 9-13                                                                |
| <b>Ufficio Residenzialità disabili</b>                            | Telefono 041.2749560 - Fax 041.2749512<br>Apertura al pubblico: su appuntamento telefonando ai numeri citati                                                |
| <b>Telesoccorso</b>                                               | Telefono 041 2749592, fax 041 2749675 Apertura al pubblico: Mercoledì e Giovedì ore 9-13                                                                    |
| <b>Modulistica</b>                                                | Tutta la modulistica è disponibile sul sito Internet:<br><a href="http://www.comune.venezia.it/anzianiedisabili">www.comune.venezia.it/anzianiedisabili</a> |

## Glossario

### ISEE

L'Indicatore della Situazione Economica Equivalente è uno strumento che permette di misurare la condizione economica della famiglia. Tiene conto dei redditi, dei patrimoni (immobiliari e mobiliari) e delle caratteristiche del nucleo familiare (numero componenti, presenza di persone con disabilità, ecc.).

### SVAMDI

Scheda di Valutazione Multidimensionale della persona con Disabilità per l'accesso ai servizi residenziali, diurni e domiciliari integrati.

### UVMD

Unità di Valutazione Multi Dimensionale costituita dal direttore del distretto sociosanitario (o suo delegato), dal medico di medicina generale, dall'assistente sociale del Comune.

## **Sedi, recapiti e orari degli Sportelli Unici Integrati e del Servizio Sociale professionale per singolo distretto**

### **DISTRETTO 1** VENEZIA centro storico, Giudecca,

#### **Sportello Unico Integrato**

##### *Sede*

Ex Osp G.B.  
Giustinian  
Dorsoduro  
1454

##### *Telefono*

041.5294905  
041.3420421

##### *Fax*

041.5294044

#### *Orari e giorni di apertura*

##### *Lunedì*

Orario  
9 - 13  
14 - 16

##### *Martedì*

Orario  
9 - 13  
14 - 16

##### *Mercoledì*

Orario  
9 - 13

##### *Giovedì*

Orario  
9 - 13  
14 - 16

##### *Venerdì*

Orario  
9 - 13  
14 - 16

#### **Servizio Sociale professionale**

##### *Sede*

Ex Osp G.B.  
Giustinian  
Dorsoduro  
1454

##### *Telefono*

041.3420419  
E-mail:  
serviziadisabili  
@comune.venezia.  
it

##### *Fax*

041.277077

Colloqui solo su appuntamento telefonando dal lunedì al venerdì  
dalle ore 9 alle 12.

## **DISTRETTO 2 LIDO, MURANO, BURANO, PELLESTRINA**

### **Sportelli Unici Integrati**

| <i>Sede</i>                                                | <i>Telefono</i> | <i>Fax</i>  |
|------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|
| <b>Lido</b><br>ex Ospedale al Mare Lungomare D'Annunzio, 1 | 041.5295184     | 041.5295183 |
| <b>Murano</b><br>(ramo Rigaglia)                           | 041.739461      | 041.739737  |
| <b>Burano</b><br>(San Mauro)                               | 041.735580      | 041.735588  |
| <b>Pellestrina</b><br>(Sant' Antonio)                      | 041.5295924     | 041.5295849 |

### *Orari e giorni di apertura*

| <b>Sportello:</b>  | <i>Lunedì</i>    | <i>Martedì</i>   | <i>Mercoledì</i> | <i>Giovedì</i>   | <i>Venerdì</i>    | <i>Sabato</i>    |
|--------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|------------------|
| <b>Lido</b>        | Orario<br>9 - 13 | Orario<br>9 - 13 | Orario<br>9 - 13 | Orario<br>9 - 13 | Orario<br>9 - 13  | Orario<br>9 - 12 |
| <b>Murano</b>      |                  | Orario<br>9 - 13 |                  |                  | Orario<br>9 - 13  |                  |
| <b>Burano</b>      | Orario<br>9 - 13 |                  |                  | Orario<br>9 - 13 |                   |                  |
| <b>Pellestrina</b> |                  |                  | Orario<br>9 - 13 |                  | Orario<br>15 - 17 |                  |

### **Servizio Sociale professionale**

| <i>Sede</i>                                                         | <i>Telefono</i>                                                             | <i>Fax</i> |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Lido : ex Ospedale<br/>al Mare Lungomare D'-<br/>annunzio, 1</b> | 041.5262038<br>041.731335<br>E-mail:<br>serviziadisabili<br>@comune.venezia | 041.731210 |

Colloqui solo su appuntamento telefonando dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 12.

**DISTRETTO 3 MESTRE sud:** Mestre, Marghera, Malcontenta, Chirignago, Gazzera, Zelarino, Terraglio

| <b>Sportello Unico Integrato</b> | <i>Sede</i>                                              | <i>Telefono</i>            | <i>Fax</i>  |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------|-------------|
|                                  | <b>Mestre</b><br>Via Cappuccina, 129<br>Mestre (Venezia) | 041.2608016<br>041.2608017 | 041.2608018 |

**Orari e giorni di apertura**

| <i>Lunedì</i>                           | <i>Martedì</i>                          | <i>Mercoledì</i>       | <i>Giovedì</i>                          | <i>Venerdì</i>                          |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|
| Orario<br>8.30 - 12.30<br>14.30 - 16.30 | Orario<br>8.30 - 12.30<br>14.30 - 16.30 | Orario<br>8.30 - 12.30 | Orario<br>8.30 - 12.30<br>14.30 - 16.30 | Orario<br>8.30 - 12.30<br>14.30 - 16.30 |

| <b>Servizio Sociale professionale</b> | <i>Sede</i>                          | <i>Telefono</i>                                              | <i>Fax</i>  |
|---------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------|
|                                       | <b>Mestre</b><br>Via Cappuccina, 129 | 041.2516211<br>E-mail:<br>serviziadisabili@comune.venezia.it | 041.5313021 |

Colloqui solo su appuntamento telefonando dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 12.

**DISTRETTO 4 Mestre nord: Carpenedo-Bissuola, Favaro, Campalto, Tessera, Dese**

**Sportello  
Unico  
Integrato**

*Sede*

**Favaro**  
Via della Soia, 20

*Telefono*

041.8896841  
041.8896929

*Fax*

041.8896846

*Orari e giorni di apertura*

**Lunedì**

Orario  
8.30 - 12.30  
14.30 - 16.30

**Martedì**

Orario  
8.30 - 12.30  
14.30 - 17.30

**Mercoledì**

Orario  
8.30 - 12.30

**Giovedì**

Orario  
8.30 - 12.30  
14.30 - 17.30

**Venerdì**

Orario  
8.30 - 12.30

**Servizio  
Sociale  
professionale**

*Sede*

**Mestre**  
Via Ca' Rossa 10

*Telefono*

041.2697900  
E-mail:  
serviziadisabili  
@comune.venezia.i

*Fax*

041.2697950

Colloqui solo su appuntamento telefonando dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 12.



# Comune di Venezia Carta dei Servizi

## **Servizio Disabili e Salute Mentale**

Edizione maggio 2015

*Progetto grafico: Fulvio Fenzo - Osservatorio Politiche di Welfare*