



**SER.S.A. s.r.l. – Servizi Sociali Assistenziali**

**CARTA DEI SERVIZI**



Il Centro Servizi per Anziani “Ser.S.A. s.r.l.”, in ottemperanza al decreto del Consiglio dei Ministri n. 65 del 19/05/95, adotta la Carta dei Servizi per illustrare le caratteristiche funzionali e strutturali della Società e la mette a disposizione degli anziani, dei familiari, dei cittadini, delle istituzioni, degli operatori dei servizi e dei suoi collaboratori ai fini di permettere loro di esercitare concretamente il diritto di libera scelta.

## Indice dei contenuti

Note storiche.....	3
Presentazione del Centro Servizi: la mission .....	3
Amministrazione e Direzione .....	4
Il ruolo del volontariato .....	4
Modalità di accesso ai servizi .....	5
Interventi a sostegno del territorio.....	6
Interventi a sostegno della residenzialità .....	8
L'accoglienza .....	9
L'assistenza in regime residenziale .....	9
I servizi in regime residenziale .....	10
La qualità certificata.....	13
Suggerimenti e reclami .....	13
La retta di residenzialità.....	13
Informazioni utili .....	14
Le visite.....	15
Numeri utili .....	15



---

## Note storiche

---

La Casa di Riposo di Belluno nasce nel 1839 come “Opera Pia”, viene riconosciuta istituzione con Decreto Imperiale nel 1861 e costituita come I.P.A.B. con Legge del 1890.

La sede originale della Casa è situata in via Loreto e da lì viene trasferita, per motivi di spazio, nella Villa Pagani Cesa a Cavarzano.

La nuova sede è una costruzione settecentesca, simile a tutte le più importanti ville della Valbelluna.

Nel 1939 con la cospicua donazione da parte del Senatore Achille Gaggia, in memoria della moglie, diversi sono gli interventi che modificano l’aspetto planivolumetrico del fabbricato, fino al raddoppio della profondità dell’ala est, per adeguarla alle nuove esigenze assistenziali, e alla modifica della copertura delle ali, al fine di creare nel sottotetto nuovi posti letto.

Negli anni ’80, quando la struttura settecentesca è ormai contornata da altre costruzioni come Villa “Bizio Gradenigo”, iniziano significativi lavori di ristrutturazione che si concluderanno nel 1998 con l’inaugurazione del Padiglione Servizi.

Allo scioglimento dell’ECA il Comune di Belluno subentra nella gestione della Casa di Riposo e nel dicembre 2003 lo stesso Comune, in sostituzione della pre-esistente Istituzione, costituisce Ser.S.A. (Servizi Sociali e Assistenziali), società per azioni a capitale interamente pubblico, con soci lo stesso Comune e l’Azienda Ulss n. 1.

Dal 1° gennaio 2014 la Società torna di proprietà del solo Comune di Belluno e dal 29 giugno 2015 è trasformata in Società a responsabilità limitata (S.r.l.).

---

## Presentazione del Centro Servizi: la mission

---

Ser.S.A. (Servizi Sociali e Assistenziali) gestisce per conto del Comune di Belluno i servizi sociali ed assistenziali ed ha come fine primario la cura, l’assistenza ed il recupero funzionale delle persone anziane.

Ser.S.A. provvede all’organizzazione e al governo di:

- servizi informativi / sportello integrato area anziani;
- servizi territoriali (assistenza domiciliare, pasti a domicilio, telesoccorso e gestione impegnativa di cura domiciliare);
- Rete Alzheimer (SAPAD, Chicchi di Memoria, Caffè Alzheimer)
- centro diurno;
- servizi residenziali;



- Sezione Alta Protezione Alzheimer (SAPA);
- sezione per l'assistenza a persone in Stato Vegetativo Permanente o affette da Sclerosi Laterale Amiotrofica (SVP/SLA).

Ser.S.A. elabora e propone progetti formativi e culturali indirizzati anche al territorio e attiva ogni forma di assistenza, in accordo con gli organismi competenti.

La Società è in relazione con il territorio promuovendo forme di collaborazione e scambio con enti, soggetti ed associazioni al fine di promuovere una cultura attiva e consapevole dell'invecchiamento.

Il bacino d'utenza è rappresentato principalmente dalla popolazione del Comune di Belluno e si allarga all'ULSS n.1 per accogliere anziani in nuclei di media e ridotta intensità sanitaria, nella sezione Alta Protezione Alzheimer e nella sezione Stati Vegetativi Permanenti e Sclerosi Laterale Amiotrofica.

## Amministrazione e Direzione

Sono organi di governo di Ser.S.A. l'Assemblea dei Soci, l'organo amministrativo e l'organo di controllo.

All'**Assemblea** compete la nomina dell'organo amministrativo e dell'organo di controllo.

L'**organo amministrativo** può nominare il **Direttore Generale** che ha la responsabilità gestionale, tecnico-amministrativa e finanziaria della Società.

## Il ruolo del volontariato

Ser.S.A. promuove e valorizza le attività delle associazioni di volontariato che integrano l'attività istituzionale, al fine di migliorare la qualità complessiva della vita degli anziani nella residenza.

I volontari, coordinati dal Servizio Educativo, offrono supporto nelle diverse attività di Ser. S.A., in particolare:

- coadiuvano l'assistenza durante le fasi del pranzo e della cena imboccando i residenti
- accompagnano le persone in ospedale per visite o esami, e nel caso di trasporto in ambulanza salgono anche loro nel mezzo. Ai volontari che si occupano di questa attività viene consegnata la documentazione clinica dell'assistito e possono facilitare il dialogo con il medico. Nel caso di dubbi o richieste non comprese nella documentazione clinica deve essere consultato sempre il servizio infermieristico di Ser. S.A. Srl.
- Accompagnano le persone all'esterno della struttura per passeggiate o semplici commissioni.
- Partecipano e organizzano attività ludiche e feste.



Tutto i volontari sono iscritti ad associazioni di volontariato con le quali Ser.S.A. Srl stipula specifici accordi finalizzati a:

- Tutelare la sicurezza del volontario e delle persone assistite attraverso idonee coperture assicurative
- Tutelare la privacy delle persone residenti ai sensi del Regolamento Europeo di protezione dei dati (GDPR 2016) attraverso specifiche autorizzazioni al trattamento dei dati.
- Garantire un'adeguata formazione e supervisione delle attività dei volontari. Ogni attività svolta nei confronti della persona residente da parte dei volontari viene supervisionata e controllata dal personale infermieristico o educativo.

Nel caso in cui la persona residente o il familiare non vogliano il supporto del personale volontario, è sufficiente comunicarlo all'infermiere o al coordinatore del nucleo.

### Modalità di accesso ai servizi

L'accesso ai servizi offerti da Ser.S.A. è lo Sportello integrato area anziani":

Le assistenti sociali sono a disposizione presso la sede di Via Andrea Alpagò 1 – 32100 Belluno (BL) per:

- fornire informazioni sulle opportunità, risorse, prestazioni, agevolazioni e servizi del sistema della domiciliarità e della residenzialità;
- effettuare una prima lettura dei bisogni, proponendo al cittadino le prestazioni, gli interventi e i servizi a fruibili;
- raccogliere le domande di accesso a prestazioni e servizi domiciliari, diurni e residenziali;
- effettuare valutazioni per l'accesso ai servizi residenziali e domiciliari e per gli interventi di sostegno economico per anziani non autosufficienti e per le loro famiglie (impegnative di cura, contributi, agevolazioni);
- inviare a servizi e operatori specialistici le situazioni che necessitano di una successiva valutazione e presa in carico integrata;
- sviluppare attività di sensibilizzazione e di supporto alle reti solidaristiche presenti nella comunità locale;

#### L'orario di ricevimento:

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
MATTINO	10.30-12.30	10.30-12.30	10.30-12.30		10.30-12.30
POMERIGGIO	16.00-18.00			13.00-15.00	



Per rendere più funzionale il servizio le assistenti sociali ricevono preferibilmente su appuntamento, che viene fissato telefonando al numero **0437/273768** o scrivendo a: [sportellointegrato@sersa.it](mailto:sportellointegrato@sersa.it).

L'accesso ai servizi di Ser.S.A. è disciplinato da Leggi/Delibere Regionali e dal regolamento pubblicato nel sito <http://www.sersa.it/>.

Le assistenti sociali del Servizio di residenzialità per persone autosufficienti e non autosufficienti ricevono su appuntamento contattando il seguente numero telefonico **0437/273719**.

## Interventi a sostegno del territorio

### Lo sportello sociale integrato

Ser. S.A. Srl gestisce su affidamento del Comune di Belluno i servizi di sportello sociale integrato per le persone maggiori di 65 anni. Lo sportello ha la finalità di orientare la persona all'interno delle diverse unità d'offerta e informare sulle attività del territorio rivolte alle persone anziane.

Rispetta il seguente orario di apertura:

- Lunedì dalle 10.30 alle 12.30 e dalla 16.00 alle 18.00
- Martedì, mercoledì e venerdì dalle 10.30 alle 12.30.
- Giovedì dalle 13.00 alle 15.00.

### Il segretariato sociale

Ser. S.A. Srl gestisce su affidamento del Comune di Belluno i servizi di segretariato sociale per le persone maggiori di 65 anni. I servizi che offre sono:

- orientamento e accompagnamento all'utilizzo dei servizi e delle risorse territoriali;
- segnalazione e trasmissione delle richieste ai servizi competenti e invio ai servizi sociali per la presa in carico;
- monitoraggio sociale in collaborazione con i servizi e con le forze sociali del territorio
- gestione di problematiche sociali specifiche (amministrazione di sostegno, legge 104, etc.)
- promozione di scambi e confronti con enti e organizzazioni di cittadini; potenziamento della connessione ed integrazione tra i servizi e le risorse territoriali.

### Lo sportello psicologico "Ti Ascolto"

Lo sportello di ascolto è uno spazio appositamente dedicato alla popolazione anziana della città di Belluno, al quale tutti gli anziani e le persone che si prendono cura di loro, possono rivolgersi trovando ascolto e sostegno psicologico.

Il servizio è rivolto ai cittadini residenti nel comune di Belluno con almeno 65 anni che vivono a domicilio in maniera autonoma o seguiti dai familiari o da personale dedicato. L'anziano, molto



spesso infatti, si trova in una condizione di fragilità che richiede la disponibilità di un dialogo paziente per consentire alle sue reali necessità di emergere.

Lo sportello di ascolto è aperto all'anziano e a coloro che se ne prendono cura quotidianamente (caregivers) e sentono il bisogno di un confronto o di avere delle risposte al loro disagio. Si può considerare un "approdo" dove domande, dubbi, emozioni e pensieri possono trovare forme di espressione ed essere gestite.

### La rete Alzheimer

La rete Alzheimer è nata in SER.S.A. Srl per integrare la sezione SAPA (Alta Protezione Alzheimer) residenziale con interventi strutturati nel territorio per offrire supporto a coloro che si trovano ad affrontare la fase iniziale di questa malattia. Il progetto ha previsto la strutturazione di un servizio domiciliare specificatamente dedicato all'Alzheimer (SAPAD), momenti di aggregazione e socializzazione come il gruppo "Chicchi di Memoria", momenti di stimolazione cognitiva motoria come il gruppo "Agilmente", DAI 2019 tali attività sono "andate a regime" come processi/servizi attivi che si vanno ad aggiungere alla rete Alzheimer presente nel Comune di Belluno (SAPA etc.).

### Assistenza domiciliare

E' un servizio per la cura della persona e dell'ambiente a domicilio, con l'aiuto nelle attività quotidiane e nella preparazione dei pasti. Il servizio è supportato, se necessario, dal servizio di "Assistenza Domiciliare Integrata" (ADI) - che fa capo all'Ulss per la gestione delle problematiche sanitarie. Il servizio di assistenza domiciliare viene erogato entro 5 giorni dall'accoglimento della domanda, verificata l'appropriatezza della richiesta.

### Pasti a domicilio

Il servizio è effettuato tutti i giorni della settimana ed è preparato dalla cucina interna di Ser.S.A.

### Telesoccorso

Il servizio è sempre attivo 24 H su 24 H.

### Gestione ed erogazione dell'impegnativa di cura domiciliare

Il servizio prevede la gestione completa della pratica amministrativa per persone anziane, disabili o non autosufficienti.

### Centro diurno "il Girasole"

Il centro diurno è un'offerta semiresidenziale per persone anziane che vivono al proprio domicilio e usufruiscono del centro per tutta la giornata o per metà giornata.

Il centro si trova nel padiglione servizi ed è collegato alla struttura principale.



All'interno del centro diurno vengono organizzate attività ricreative, culturali e di mantenimento dell'autonomia.

Il pranzo e la cena possono essere consumati nella sala da pranzo del centro e il trasporto (a tariffa) è garantito al mattino e nel pomeriggio.

Il centro diurno è aperto dalle 7.00 alle 18.00 da lunedì a venerdì (sabato su richiesta).

Per la richiesta di accesso al centro diurno gli interessati possono rivolgersi allo *SPORTELLINO INTEGRATO AREA ANZIANI* presso la sede di Ser.s.a.

## Interventi a sostegno della residenzialità

### Servizio di residenzialità per persone autosufficienti e non autosufficienti

- Per la richiesta di accesso in struttura di persone non autosufficienti con impegnativa di residenzialità regionale, i residenti nel comune di Belluno devono rivolgersi alle assistenti sociali del Servizio di residenzialità di Ser.s.a., le quali effettuano la visita domiciliare entro 5 giorni dalla presentazione della domanda ed inoltrano al Distretto socio-sanitario la documentazione completa. Dopo la valutazione dell'UVMD (Unità Valutativa Multi Dimensionale) la persona verrà inserita nella Graduatoria Unica gestita dall'ULSS;
- per la richiesta di accesso in struttura di persone non autosufficienti senza impegnativa di residenzialità, i residenti e non nel comune di Belluno devono rivolgersi alle assistenti sociali del Servizio di residenzialità di Ser.s.a.;
- per la richiesta di accesso in struttura di persone autosufficienti, le persone autosufficienti con più di 65 anni residenti e non nel comune di Belluno devono rivolgersi alle assistenti sociali del Servizio di residenzialità di Ser.s.a..

La Residenza per persone anziane "Maria Gaggia Lante" dispone di 155 posti letto, distribuiti su 3 piani, sale da pranzo, aree ricreative, ambulatori, una cappella, un ampio giardino accessibile, una palestra attrezzata e una sala convegni.

Gli spazi sono organizzati in 7 nuclei, distribuiti nelle due ali del palazzo:

#### Ala Ovest:

- piano terra: nucleo Mimosa
- piano primo: nucleo Margherita , Nucleo Bucaneve
- piano secondo: nucleo Ciclamino, Nucleo Fiordaliso

#### Ala Est:

- piano terra: nucleo Lilla





- primo piano: nucleo Stella Alpina

### Servizio di residenzialità per persone affette da Alzheimer e altre forme di demenza

Nel nucleo Lillà si trova la Sezione Alta Protezione Alzheimer (SAPA) che dispone di 10 posti letto e accoglie persone affette da demenza con gravi disturbi del comportamento provenienti da tutta l'area dell'Ulss n. 1.

### Servizio di residenzialità per persone in stato vegetativo permanente o affetti da sclerosi laterale amiotrofica

All'interno del Nucleo Bucaneve è ubicata la sezione per l'assistenza a persone in Stato Vegetativo Permanente o affette da Sclerosi Laterale Amiotrofica (SVP/SLA).

La Sezione SVP/SLA è accreditata dalla Regione Veneto per 6 posti letto e utilizzata per tutto il territorio dell'ULSS n.1. Accoglie persone in stato vegetativo permanente e/o pazienti a minima coscienza, clinicamente stabilizzati, o affetti da Sclerosi Laterale Amiotrofica.

## L'accoglienza

Al momento dell'ingresso presso il Centro Servizi l'anziano e i familiari vengono ricevuti dall'assistente sociale e accolti dal personale del nucleo assegnato. La fase di accoglienza viene preceduta da una serie di colloqui finalizzati a condividere il progetto di accoglienza con la persona e la famiglia e fornire tutte le informazioni necessarie alla permanenza nel Centro Servizi.

Al momento del colloquio vengono consegnati il codice etico, il regolamento interno e la carta dei servizi. Vengono inoltre raccolti eventuali documenti utili per l'ingresso in residenzialità.

## L'assistenza in regime residenziale

### Il nucleo

Il nucleo è l'ambiente di vita principale per l'anziano accolto in Ser.s.a. Il coordinatore di nucleo è la figura di riferimento per tutto ciò che riguarda lo svolgimento al suo interno delle attività della vita quotidiana e di socializzazione.

Il coordinatore di nucleo attua tutte le azioni necessarie a garantire il mantenimento degli standard relativi ai servizi alberghieri, di supporto all'assistenza ed alla sicurezza degli ambienti e delle attrezzature.

L'equipe multidisciplinare è composta dalle seguenti figure:

- Assistente sociale



- Educatore
- Fisioterapista
- Infermiere
- Logopedista
- Medico
- Operatori Addetti all'Assistenza
- Psicologo

### **Il Progetto assistenziale individualizzato (PAI)**

In base alla normativa Regionale, il gruppo di lavoro del nucleo, nell'incontro di Unità Operativa Interna (UOI), per ogni anziano elabora un Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), con la definizione degli obiettivi assistenziali e riabilitativi da raggiungere, le modalità di intervento, i tempi e le risorse utili alla loro realizzazione e ne verifica l'esito.

Entro 5 giorni dall'ingresso l'equipe del nucleo di riferimento contatta l'anziano e i suoi familiari di riferimento, con lo scopo di intraprendere il percorso di collaborazione e raccogliere le informazioni utili per la definizione del progetto assistenziale individualizzato.

I contenuti del PAI vengono condivisi con l'anziano e/o i familiari attraverso colloqui programmati con il coordinatore di nucleo e/o i professionisti del gruppo di lavoro.

## **I servizi in regime residenziale**

### **Il Servizio Sociale**

Il servizio sociale si pone l'obiettivo di supportare l'anziano e la sua famiglia nella gestione del bisogno di cura, negli adempimenti necessari per l'ammissione in struttura, nell'espletamento delle pratiche relative alla richiesta di invalidità civile e riconoscimento dell'indennità di accompagnamento, nel ricorso per la nomina di amministratore di sostegno, nella compilazione della domanda da inoltrare al comune per compartecipazione della retta in caso di incapacità contributiva individuale.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì su appuntamento.

### **Il Servizio di assistenza alla persona**

Il servizio è organizzato nelle 24 ore, al fine di assicurare il benessere degli anziani per la soddisfazione dei bisogni primari e la cura dell'ambiente di vita. Assicura ad ogni anziano l'igiene personale, l'aiuto nell'alimentazione, nella mobilitazione, la cura nell'abbigliamento e soddisfa le esigenze quotidiane.



### **Il Servizio educativo**

Gli educatori accompagnano e sostengono l'anziano nella socializzazione e nelle relazioni interpersonali. A tale scopo sono programmate una serie di attività ricreative, laboratori grafici, pittorici, gruppi di lettura, attività di socializzazione, feste di compleanno, gioco delle carte e della tombola, gite sul territorio per fini culturali, ludici e ricreativi.

Il servizio prevalentemente è garantito dal lunedì al sabato e in occasione di particolari eventi o festività.

### **Il Servizio di fisioterapia**

Il servizio di fisioterapia ha come obiettivo quello di mantenere e migliorare l'autonomia funzionale degli anziani attraverso attività di riabilitazione specifica, praticare attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle attività motorie, gestire le protesi e gli ausili in collaborazione con l'Azienda Sanitaria.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì.

### **Il Servizio infermieristico**

Il servizio infermieristico è attivo tutti i giorni, nelle 24 ore.

Le finalità del servizio infermieristico sono l'assistenza e la cura della salute degli anziani attraverso la soddisfazione dei bisogni individuali e la valorizzazione delle abilità residue. In ogni nucleo è a disposizione un ambulatorio gestito da un infermiere di riferimento.

### **Il Servizio di logopedia**

Le finalità del servizio logopedico sono relative all'attività di riabilitazione del linguaggio, alla gestione dell'alimentazione nelle persone affette da disfagia, all'utilizzo delle protesi utili negli utenti audiolesi.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì

### **Servizio di psicologia**

Gli psicologi si adoperano nel promuovere il benessere psico-emotivo e relazionale della persona accolta in struttura. Sono utilizzati strumenti come il colloquio clinico, l'osservazione ambientale e i test psicologici, per valutare lo stato cognitivo ed emotivo dell'anziano e la presenza di disturbi a livello comportamentale. Gli obiettivi del servizio sono di migliorare o mantenere lo stato affettivo-relazionale e le abilità cognitive residue della persona e garantire spazi di aiuto e di ascolto per gli anziani e i loro familiari.

Il servizio di psicologia è attivo dal lunedì al venerdì.

### **Servizio di assistenza medica e specialistica**

Ogni anziano viene preso in carico da uno dei quattro medici convenzionati con l'Azienda ULSS1.



In struttura la presenza è assicurata dal medico di assistenza primaria (MAP) dalle 8.00 alle 17.00, dal lunedì al sabato. Nelle ore notturne, nei giorni festivi e pre-festivi il servizio è assicurato dal Servizio Medico di Continuità Assistenziale (Guardia Medica) o dall'intervento di pronto Soccorso dell'Ospedale di Belluno.

In collaborazione con l'Ulss n.1 e su richiesta del medico (MAP) è possibile organizzare in loco la consulenza di medici specialisti (dermatologi, fisiatra ecc.).

### **L'assistenza religiosa**

La Curia di Belluno garantisce la presenza di un sacerdote e nella giornata di domenica e in occasione delle principali ricorrenze religiose viene celebrata la Santa Messa.

### **Il Servizio di lavanderia e guardaroba**

Vengono garantiti il lavaggio, la stiratura e il rammendo della biancheria personale dell'anziano, anche in caso di ricovero nell'ospedale cittadino, resa individuabile e classificata tramite l'apposizione di un apposito dispositivo elettronico nominativo.

Ser.S.A. richiede periodicamente ai familiari la sostituzione/integrazione dei capi di vestiario usurati.

### **Il Servizio di Ristorazione**

Il servizio di ristorazione prevede la scelta del menù giornaliero e si diversifica nell'arco di quattro settimane.

E' garantita la somministrazione di pasti a consistenza modificata per gli anziani disfagici e il supporto per coloro che non si alimentano autonomamente.

Il menu è validato dal Servizio di Dietologia e Nutrizione Clinica dell'Ulss e segue le eventuali indicazioni o prescrizioni mediche

### **Il servizio di parrucchiera per uomo e donna**

I residenti del servizio residenziale e semiresidenziale possono accedere al servizio per taglio e piega, una volta al mese. Il locale dedicato è sul lato destro dell'atrio della Struttura, al piano terra dell'ala est.

### **Il Servizio di trasporto**

Alle persone non-autosufficienti è garantito il trasporto:

- nei presidi ospedalieri siti nel territorio del Comune di Belluno, con accompagnamento dei familiari;
- per attività ricreative organizzate dal centro servizi all'esterno della struttura.

È possibile usufruire del servizio di trasporto per/dal centro diurno, pagando la tariffa fissata annualmente.



---

## La qualità certificata

---

Il Centro Servizi Ser.S.A. è in possesso della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008 - UNI 10881:2013 dal 25/06/2010 per i servizi socio-sanitari riabilitativi e assistenziali rivolti ad anziani non autosufficienti e autosufficienti, in forma residenziale e semiresidenziale. Il modello organizzativo consente di programmare l'attività annuale, definire i processi, misurare i risultati, coinvolgere i fruitori dei servizi ed evidenziare la qualità dell'assistenza erogata.

Ser.s.a si è inoltre dotata del modello di organizzazione ai sensi del D. lgs. 231/2001 e di un proprio Codice Etico visionabile nel sito <http://www.sersa.it/>.

---

## Suggerimenti e reclami

---

Segnalazioni o reclami da parte degli utenti o loro familiari possono essere inoltrati alla direzione utilizzando l'apposito modulo che si trova a fianco della "cassetta dei reclami" nei pressi dell'entrata degli uffici amministrativi.

Inoltre esprimono una volta all'anno la valutazione sul servizio offerto compilando il "questionario di soddisfazione", parte integrante del sistema qualità.

E' operativo all'interno del centro servizi, il Comitato dei Familiari, ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento regionale del 10 maggio 2001, Regolamento attuativo emanato ai sensi dell'art. 58 della legge regionale 5/2000 e dell'art. 41, comma 4, della legge regionale 5/2001.

---

## La retta di residenzialità

---

Per i servizi offerti da Ser.S.A., la persona versa un corrispettivo, denominato "retta di ricovero". La tariffa definita in accordo con il Comune di Belluno, è legata alla tipologia di stanza occupata (ad es. in base al numero di letti e alla presenza o meno del bagno) e alle necessità assistenziali, secondo i criteri stabiliti dalla Regione Veneto (scheda di valutazione SVAMA). Gli importi stabiliti sono giornalieri, ovvero vanno moltiplicati per i giorni di calendario del mese.

Le rette vengono approvate con provvedimento deliberativo del Comune di Belluno e successivamente comunicate per iscritto ai famigliari degli ospiti e pubblicate nel sito internet di Ser.S.A.

Il pagamento delle rette può essere effettuato esclusivamente con una delle seguenti modalità:

- tramite bonifico bancario codice IBAN: IT 77 G 02008 11910 000040060976 UNICREDIT BANCA;
- tramite richiesta di mandato per addebito diretto (SEPA).



## Informazioni utili

Indirizzo: Ser.S.A. S.r.l. via Andrea Alpago, 1 32100 Belluno

### Riferimenti



0437/273511



0437/273713



[info@sersa.it](mailto:info@sersa.it)



[sersa@pec.sersa.it](mailto:sersa@pec.sersa.it)

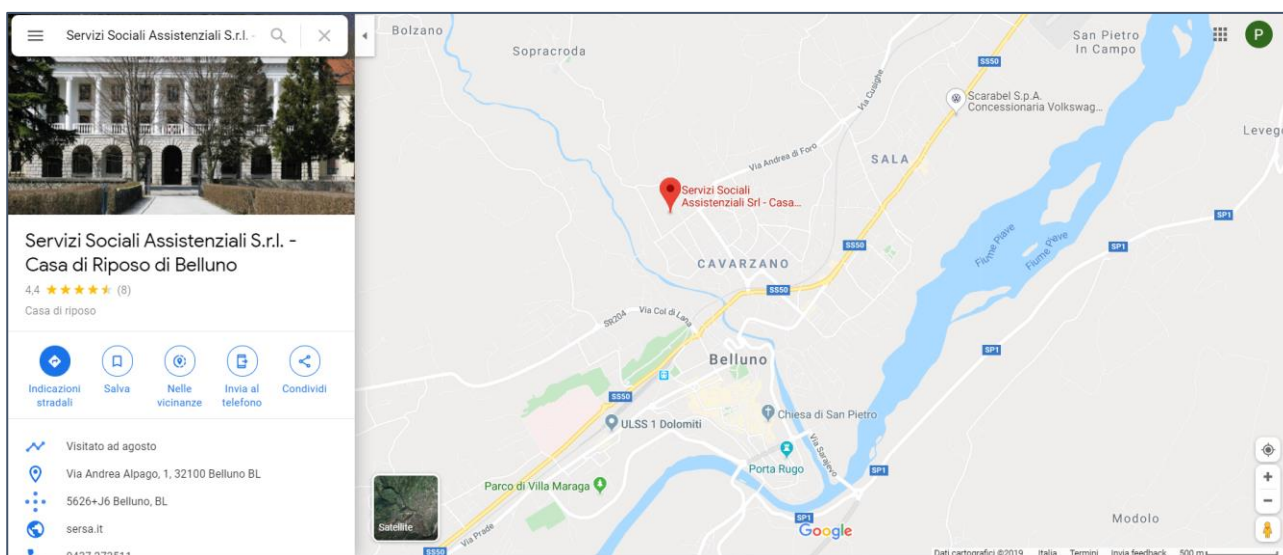


<http://www.sersa.it>



Residenza Maria Gaggia Lante Sersa

Ser.S.A. è ubicata in prossimità del nucleo storico della frazione di Cavarzano ed è raggiungibile con mezzi pubblici (linea h- bianco).





## Le visite

Per quanto riguarda le visite di familiari e amici non sono previste limitazioni d'orario.

Sono tuttavia richieste due particolari attenzioni:

- il rispetto della privacy degli altri anziani ospiti che risiedono nella stessa camera o nello stesso nucleo del proprio familiare;
- la non interferenza, in alcun modo, con il normale svolgimento del lavoro di assistenza prestato dagli operatori.

## Numeri utili

Centralino, ufficio rette e uffici amministrativi	<b>0437 -273511</b>
Sportello Integrato area anziani	0437 – 273768
Servizio sociale per accesso all'assistenza domiciliare	0437 – 273768
Servizio sociale per accesso al servizio residenziale e diurno	0437 – 273719
Coordinamento dei Nuclei	0437-273761/62

NUCLEO	Infermiere di Nucleo	Nucleo
Ciclamino	273769	273723
Bucaneve e SVP	273752	273724
Margherita	273752	273776
Mimosa	273773	273711
Stella Alpina	273726	273714
Fiordaliso	273772	273720
Lillà (SAPA)	273786	273770
Centro Diurno "Girasole"		273729

