



Carta dei servizi per IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

Servizi Sociali

Comunità Comprensoriale Valle Isarco

Contenuti

1. Premessa
2. Organigramma
3. Finalità e utenza
4. Accesso ai servizi
5. Indirizzi e numeri di telefono
6. Servizi offerti
7. Primo contatto
8. Orario
9. Pagamento e disdetta delle prestazioni richieste
10. Il personale del Servizio di Assistenza Domiciliare
11. Come lavoriamo
12. Reclami o proposte di miglioramento
13. Desiderate offrire la vostra collaborazione?

1. Premessa

La presente Carta dei servizi permette di avere uno sguardo d'insieme e offre una panoramica degli obiettivi, dei compiti e dell'operato del Servizio di Assistenza Domiciliare del Distretto Sociale di Bressanone e dintorni, della sua sede distaccata di Rio di Pusteria e del Distretto Sociale di Chiusa e dintorni.

La maggior parte delle persone bisognose di assistenza viene accudita a domicilio ed è spesso l'utenza stessa a esprimere tale desiderio.

In quanto servizio pubblico, ci impegniamo a soddisfare nel miglior modo possibile i bisogni e le necessità degli utenti e dei loro familiari. Considerata la costante grande richiesta di accesso alle prestazioni del Servizio di Assistenza Domiciliare, è necessaria un'attenta valutazione dell'urgenza di ogni domanda. La collaborazione con altri servizi pubblici e privati è parte fondamentale del nostro operato e ci consente di elaborare congiuntamente soluzioni individuali.

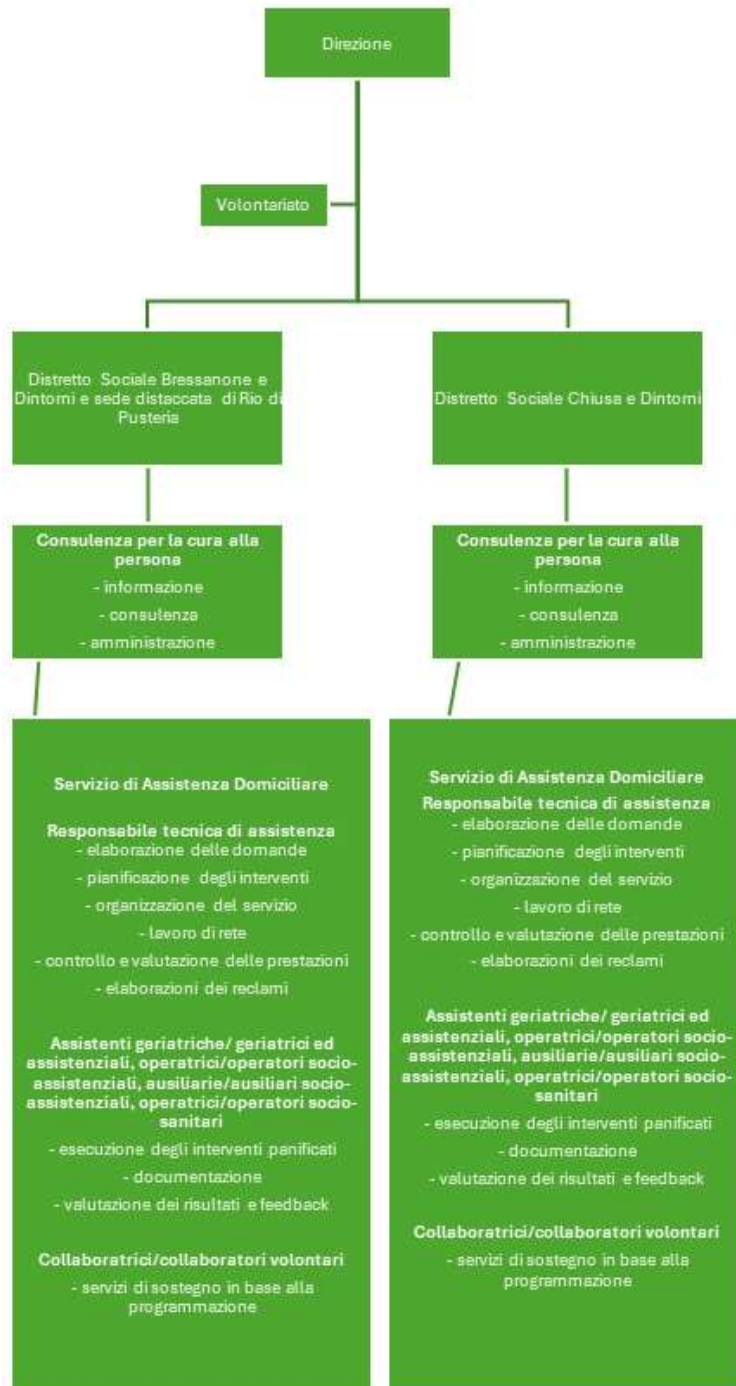
L'obiettivo da perseguire è quello di mantenere e migliorare quotidianamente la qualità del nostro servizio, reagendo prontamente a nuove esigenze e utilizzando al meglio il denaro pubblico a noi affidato (derivante anche dalle imposte versate da tutti noi contribuenti) per il bene della popolazione della Valle Isarco.

Il Direttore dei Servizi Sociali della Val d'Isarco

Dott. Thomas Hellrigl



2. Organigramma



Contratto con Servizi privati che vengono incaricati dall/la responsabile tecnico/a, di assistenza a eseguire le prestazioni



3. Finalità e utenza

Il Servizio di Assistenza Domiciliare può essere usufruito da tutte le cittadine e tutti i cittadini, di qualsiasi età, che necessitano di consulenza, accompagnamento, assistenza e cure quale forma di sostegno nell'affrontare la vita quotidiana nel loro ambiente domestico abituale o quale forma di alleggerimento del carico per le/i loro caregiver.

Vedasi art. 2 della Delibera della Giunta Provinciale n. 1122 del 10.12.2024.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) può essere usufruito da tutte le cittadine e tutti i cittadini con dimora stabile in Provincia di Bolzano...

...indipendentemente dalla situazione economica della persona bisognosa di assistenza

...non è soggetto a particolari requisiti di età

...se è necessario un aiuto nell'affrontare la vita quotidiana

...se sussiste un bisogno di consulenza, accompagnamento, assistenza, cura o sostegno

...se le risorse personali, familiari o extrafamiliari non sono sufficienti a garantire la permanenza nell'ambiente domestico abituale

...se sussiste il rischio di solitudine (isolamento) e di ritiro dalla vita sociale

...se le/i caregiver hanno bisogno di sostegno nell'assistenza e nella cura nella vita quotidiana e/o per avere un alleggerimento del carico nell'attività di assistenza e cura o di consulenza.

4. Accesso ai servizi

Nel bacino di utenza della Comunità Comprensoriale Valle Isarco sono presenti il Distretto Sociale di Bressanone e dintorni, la relativa sede distaccata di Rio di Pusteria e il Distretto Sociale di Chiusa e dintorni.

Gli interessati possono rivolgersi al Distretto sociale competente per il proprio Comune di residenza:

SAD Bressanone	SAD Rio di Pusteria	SAD Chiusa
<ul style="list-style-type: none">• Bressanone• Luson• Varna	<ul style="list-style-type: none">• Rio di Pusteria• Naz - Sciaves• Rodengo• Vandoies	<ul style="list-style-type: none">• Chiusa• Barbiano• Velturmo• Laion• Villandro• Funes• Ponte Gardena



5. Indirizzi e numeri di telefono

Per informazioni e consulenza potete contattare i seguenti indirizzi:

Servizio di Assistenza Domiciliare di Bressanone e dintorni

Via Roma n. 7

39042 Bressanone

Tel. 0472 820593

E-Mail: sad.bressanone@bzgeis.org

Responsabile Tecnica di Assistenza: Eva Marmsoler

Orari d'ufficio:

Lu. - Ve. 08:00-12:00

Gio. 14:00 – 16:00

Servizio di Assistenza Domiciliare di Rio di Pusteria e dintorni

Via Mathias Perger n. 1

39037 Rio di Pusteria

Tel. 0472 849 685

E-Mail: sad.riodipusteria@bzgeis.org

Responsabile Tecnica di Assistenza: Evelin Schwingshackl

Orari d'ufficio:

Lu. - Ve. 08:30-09:30

Servizio di Assistenza Domiciliare di Chiusa e dintorni

Seebegg n. 17

39043 Chiusa

Tel. 0472 847 202

E-Mail: sad.chiusa@bzgeis.org

Responsabile Tecnica di Assistenza: Erika Rungger

Orari d'ufficio:

Lu. – Ve. 08:30 – 12:00

Gio. 14:00 – 16:00

6. Servizi offerti

A domicilio:

- Igiene alla persona
- Sostegno nell'attuazione di interventi sociali, pedagogici, geragogici o terapeutici
- Assistenza sanitaria (ai sensi dell'art. 4 del Decreto del Presidente della Provincia 10 settembre 2009, n. 42)
- Assistenza alle famiglie in situazioni di emergenza (nuova prestazione disponibile dal 01.03.2025. Requisito previsto: incarico da parte dell'Assistenza Sociopedagogica di base)
- Aiuto nella gestione delle attività domestiche
- Trasporto e accompagnamento



Nel centro diurno

- Igiene alla persona

Pasti a domicilio / pasti senza consegna per persone bisognose di cura e a seguito di valutazione da parte della Responsabile tecnica del servizio:

- Pasti a domicilio – menu
- Pasti senza consegna – menu

Un'ulteriore opportunità è offerta dal Centro di Assistenza diurna di Bressanone.

Orari di servizio: Lu. – Ve. 08:00 – 16:00

7. Primo contatto

Nel corso di un primo colloquio le persone che necessitano di assistenza oppure le/i caregiver possono esprimere le loro esigenze. La Responsabile Tecnica può effettuare una visita domiciliare per stabilire le necessità e concordare in loco le modalità e la frequenza delle prestazioni.

Per accedere alle prestazioni dell'Assistenza Domiciliare è necessario presentare una domanda scritta.

8. Orario

Lu. – Sa. 07:00 – 20:00

In caso di particolare necessità e a seguito di una valutazione da parte della Responsabile Tecnica del Servizio di Assistenza, coloro che ricorrono al servizio nei giorni feriali, possono beneficiarne anche di domenica e nei giorni festivi.

9. Pagamento e disdetta dei servizi richiesti

Le/gli utenti del Servizio di Assistenza Domiciliare sono tenute/i a pagare le tariffe annualmente stabilite con deliberazione della Giunta provinciale. Sussiste la possibilità di presentare domanda di agevolazione tariffaria ai sensi del Decreto del Presidente della Giunta provinciale n. 30 dell'11.08.2000.

Le tariffe attuali sono consultabili negli Allegati C e D del Decreto 30/2000.

Per evitare che prestazioni non più necessarie vengano fatturate, la Responsabile Tecnica deve essere avvisata della disdetta 24 ore prima dell'appuntamento concordato. Non sarà invece emessa fattura in caso di disdetta per motivi imprevedibili.

10. Chi lavora per il Servizio di Assistenza Domiciliare?

Le/i dipendenti dispongono del seguente profilo professionale: assistente geriatrica/o e assistenziale, operatrice/operatore socioassistenziale, operatrice/operatore sociosanitario/a. Il personale viene regolarmente guidato da esperte/i ed è in costante formazione.

11. Come lavoriamo

In collaborazione con l'utente e/oppure con le/i caregiver viene concordato un piano di assi-



stenza individuale vincolante con il quale vengono stabilite le prestazioni necessarie, la frequenza e le tempistiche. Le prestazioni vengono adeguate all'evolversi della situazione, in accordo con i diretti interessati. In caso di carenza di personale le prestazioni concordate potrebbero essere disdette con breve preavviso. In caso di necessità è possibile collaborare con altri servizi specifici e/o specialisti, in particolare con il servizio infermieristico del Comprensorio Sanitario di Bressanone. Tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori devono attenersi al segreto professionale. Il servizio tratta e conserva i dati personali nel rispetto della normativa vigente.

12. Siete insoddisfatti o desiderate inoltrare una proposta?

In caso di insoddisfazione nei confronti del servizio offerto o se avete proposte di miglioramento, vi invitiamo a rivolgervi direttamente alle nostre collaboratrici e ai nostri collaboratori dell'Assistenza Domiciliare, al fine di individuare tempestivamente una soluzione. Dovesse perdurare il malcontento, potete rivolgervi alla Responsabile Tecnica, alla Dirigente del Distretto Sociale o al Direttore dei Servizi Sociali. Suggestimenti o lamentele possono essere espressi verbalmente o per iscritto utilizzando l'apposito modulo di reclamo. L'amministrazione risponderà entro 30 giorni.

Per ottenere informazioni utili, nel caso di rimostranze nei confronti dell'agevolazione tariffaria, vi invitiamo a rivolgervi direttamente all'operatrice/operatore che ha eseguito il calcolo. Qualora riteniate che il calcolo di agevolazione tariffaria non sia stato eseguito in modo corretto, è possibile presentare ricorso scritto alla Provincia Autonoma di Bolzano entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione della partecipazione alla tariffa.

Indirizzo:

Ripartizione Politiche sociali
Sezione ricorsi
Palazzo Provinciale 12
Via C.M. Gamper n. 1, 39100 Bolzano

13. Desiderate collaborare con noi?

Chi desidera collaborare con noi, può rivolgersi alla Direzione dei Servizi Sociali, Viale Stazione n. 27, Bressanone, Tel. 0472/820571.

I/le volontari/e sostengono i concittadini recapitando pasti a domicilio, accompagnandoli a visite in Ospedale, sbrigando per loro commissioni, aiutandoli in caso di trasloco e molto altro ancora. I/le volontari/e si incontrano regolarmente per condividere le loro esperienze, sono assicurati/e ed è previsto il rimborso delle spese sostenute, preventivamente concordate.