

»» Carta dei Servizi per l'ASSISTENZA DOMICILIARE

.....
Servizi Sociali

Bezirksgemeinschaft
Eisacktal



Comunità Comprensoriale
Valle Isarco

Pagina

- 4 Organigramma
 - 5 Finalità e utenza
 - 5 Accesso ai servizi
 - 6 ... Indirizzi e numeri di telefono
 - 7 Servizi offerti
 - 7 Primo contatto
 - 8 Orari di servizio
 - 8 ... Pagamento e disdetta dei servizi richiesti
 - 8 Chi lavora nell'assistenza domiciliare?
 - 8 Come lavoriamo
 - 9 Siete insoddisfatti o desiderate inoltrare una proposta?
 - 10 Desiderate offrire la vostra collaborazione?
- Allegati: - Tariffe
 - Sportelli unici per l'assistenza e cura

La presente Carta dei servizi permette di avere uno sguardo d'insieme e offre una panoramica degli obiettivi, dei compiti e dell'operato dell'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. Il lavoro di assistenza e cura è svolto principalmente da donne e quindi dalle figlie, dalle nuore e via dicendo.

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
Dr. Thomas Hellrigl

»» Comunità Comprensoriale Reperto III – Servizi Sociali



»» Finalità

“L’assistenza domiciliare ha lo scopo di favorire la permanenza della persona non autosufficiente nel suo abituale ambiente di vita. Tale finalità è perseguita attraverso azioni di consulenza, prevenzione e assistenza in situazioni di bisogno individuale e familiare.”¹

»» Utenza

“Possono usufruire dell’assistenza domiciliare persone non autosufficienti, nuclei familiari comprendenti soggetti a rischio o, comunque, non più in grado di gestire la propria vita familiare senza aiuto esterno.”²

»» Accesso ai servizi

Nel bacino di utenza della Comunità Comprensoriale Valle Isarco sono presenti i Distretti Sociali di Chiusa e dintorni, quello di Bressanone e dintorni e la sede distaccata di Rio di Pusteria. Potete rivolgervi al Distretto sociale competente per il vostro Comune di residenza.

Competenza territoriale suddivisa per Comuni

Assistenza domiciliare Bressanone	Assistenza domiciliare Rio di Pusteria	Assistenza domiciliare Chiusa
Bressanone	Naz-Sciaves	Barbiano
Luson	Rio di	Chiusa
Varna	Pusteria	Funes
	Rodengo	Laion
	Vandoies	Ponte-Gardena
		Velturmo
		Villandro

¹ Deliberazione della Giunta Provinciale del 16.11.2009, n. 2780 “Criteri per l’autorizzazione e l’accreditamento dei servizi di assistenza domiciliare”, allegato A, finalità

² Ibidem, allegato A, utenza

» Potete telefonare o recarvi presso i seguenti centri per ricevere le informazioni principali e una prima consulenza.

SPORTELLI UNICI PER L'ASSISTENZA E CURA

Via Roma 5
39042 Bressanone

Seebegg 17
39043 Chiusa

Tel. 0472 820 589

per ulteriori informazioni: vedi opuscolo

ASSISTENZA DOMICILIARE

Bressanone e dintorni

Via Roma 7
39042 Bressanone
Tel. 0472 820 593
E-mail: eva.marmsoler@bzgeis.org

Orario d'ufficio:
Lu – Ve ore 08.00 – ore 10.00

ASSISTENZA DOMICILIARE

Rio di Pusteria e dintorni

Via Mathias Perger 1
39037 Rio di Pusteria
Tel. 0472 849 685
E-mail: veronika.oberhauser@bzgeis.org

Orario d'ufficio:
Lu – Ve ore 08.30 – ore 09.30

ASSISTENZA DOMICILIARE

Chiusa e dintorni

Seebegg 17
39043 Chiusa
Tel. 0472 847 202
E-mail: erika.rungger@bzgeis.org

Orario d'ufficio:
Lu – Ve ore 08.30 – ore 10.00
Gio ore 14.00 – ore 16.00

» Servizi offerti

“L'assistenza domiciliare eroga prestazioni assistenziali a carattere integrativo e di supporto presso il domicilio dell'utente e in centri diurni a ciò destinati.”³

- Igiene personale a domicilio e presso i centri diurni nei Comuni
- lavaggio biancheria
- assistenza infermieristica concordata con gli specialisti del comprensorio sanitario
- mobilitazione e animazione
- collaborazione domestica
- trasporto e accompagnamento
- consulenza e accompagnamento di parenti e utenti per questioni relative alle cure
- “pasti a domicilio”: consegna tra le ore 11.00 e le ore 14.00, dal lunedì al venerdì.

Inoltre: i cittadini hanno a disposizione il centro d'assistenza diurna di Bressanone. Orari d'apertura: dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 16.00.

» Primo contatto

I cittadini possono formulare le loro richieste durante il **primo colloquio**. La Responsabile dell'assistenza domiciliare può effettuare una **visita a domicilio** per rilevare i bisogni in loco e concordare con l'utente la modalità e la frequenza dei servizi.

Entro una settimana dalla presentazione della richiesta potrà avere luogo il primo servizio.

Per usufruire dei servizi dell'assistenza domiciliare pubblica è necessaria una **richiesta scritta**.

³ Deliberazione della Giunta Provinciale del 16.11.2009, n. 2780 “Criteri per l'autorizzazione e l'accreditamento dei servizi di assistenza domiciliare”, allegato A, definizione

»» Orari di servizio

Lu – Ve dalle ore 07.15 alle ore 19.15
Sa dalle ore 07.15 alle ore 13.15

In caso di particolare necessità, i cittadini che ricorrono al servizio durante la settimana possono beneficiarne anche di domenica e nei giorni festivi.

Il servizio **non** viene effettuato nei seguenti giorni: 1° gennaio, Lunedì di Pasqua, Lunedì di Pentecoste, 1° maggio, 15 agosto, 1° novembre e 25 dicembre.

»» Pagamento

I servizi sono a pagamento. Qualora riteniate di non essere in grado di pagare la tariffa intera, potete presentare una domanda di agevolazione tariffaria. Tale richiesta prevede un'indagine e una valutazione del reddito e patrimonio complessivi del cittadino che usufruisce delle prestazioni, al fine di individuare la partecipazione alla tariffa.

»» Disdetta dei servizi richiesti

Nel caso in cui non abbiate più bisogno dei servizi richiesti, dovete comunicare la disdetta alla responsabile due giorni lavorativi prima dei servizi programmati; in caso contrario le prestazioni saranno addebitate comunque.

»» Chi lavora nell'assistenza domiciliare?

Le collaboratrici e i collaboratori sono professionisti qualificati: assistenti geriatriche/geriatrici ed assistenziali, operatrici/operatori socio-assistenziali, operatrici/operatori socio-sanitari, ausiliari/e socio-assistenziali. Si aggiornano continuamente e hanno a disposizione consulenze di esperti.

»» Come lavoriamo

In collaborazione con l'utente, eventualmente anche con i familiari o le persone di riferimento, viene concordato in maniera vincolante un piano di assistenza individuale. Tale piano stabilisce il tipo di servizio, la frequenza e la tempistica.

I servizi vengono adeguati all'evolversi della situazione, in accordo con i diretti interessati.

In casi rari, di fronte a improvvise temporanee carenze di personale, può accadere che il servizio già concordato non possa essere prestato.

Se necessario si lavora in collaborazione con altri servizi specifici, in particolare con il servizio infermieristico del comprensorio sanitario di Bressanone.

Tutte le collaboratrici e i collaboratori devono attenersi al segreto professionale. I dati confidenziali, raccolti durante il servizio, vengono conservati e trattati a norma di legge.

»» Siete insoddisfatti o desiderate inoltrare una proposta?

Se non siete soddisfatti del servizio offerto o desiderate farci pervenire qualche proposta, vi preghiamo di rivolgervi direttamente alle collaboratrici e collaboratori dell'assistenza domiciliare, per individuare subito una soluzione. Se il vostro scontento permane, potete rivolgervi alla Responsabile dell'assistenza domiciliare, alla/al Responsabile del Distretto o alla Direzione dei Servizi Sociali. Proposte e reclami possono essere inoltrati verbalmente o per iscritto. Entro 30 giorni avrete una risposta.

In caso di reclami relativi al calcolo delle tariffe, vi preghiamo di rivolgervi direttamente alle collaboratrici e ai collaboratori preposti.

Qualora riteniate che il calcolo sia errato, entro 30 giorni dalla comunicazione della partecipazione alla tariffa, potete presentare ricorso scritto alla Provincia Autonoma di Bolzano.

Indirizzo:

Ripartizione Politiche sociali
Sezione ricorsi
Palazzo provinciale 12
Via C. M. Gamper 1
39100 Bolzano

»» Desiderate offrire la vostra collaborazione?

Chi desidera collaborare con noi, può rivolgersi alla Direzione dei Servizi sociali, Viale Stazione 27, Bressanone, tel. 0472 820 571.

Un gruppo di volontari, uomini e donne, assistono i cittadini, recapitando i “pasti a domicilio”, accompagnandoli alle visite in ospedale, sbrigando per loro piccole commissioni, aiutandoli in caso di trasloco e molto altro ancora.

Le collaboratrici e i collaboratori volontari, che s’incontrano regolarmente per scambiarsi le loro esperienze, sono assicurati durante il servizio e possono concordare un rimborso spese.

.....

Si allega: un foglio informativo con le **tariffe vigenti** e quello relativo agli **Sportelli unici per l’assistenza e cura**.

.....

COLOFONE

Editore:

Direzione dei Servizi Sociali
Comunità Comprensoriale Valle Isarco
Viale Stazione 27 · 39042 Bressanone
www.bzgeisacktal.it

Progetto e grafica:

Kraler Grafik + Druck, Bressanone/Varna

Tiratura: 1.200 copie

Agosto, 2023