



Carta dei servizi

**“Accompagnamento abitativo”
nella Casa per anziani St. Elisabeth
Vipiteno**



BEZIRKSGEMEINSCHAFT
COMUNITÀ COMPENSORIALE

WIPPTAL

Indice

1.	Premessa	3
2.	Che informazioni fornisce la carta dei servizi?	5
3.	Cos'è la Casa per anziani St. Elisabeth?	5
4.	Dove si trova la Casa per anziani St. Elisabeth?	6
5.	Quali sono gli obiettivi perseguiti con "l'accompagnamento abitativo"?	6
6.	Quali sono i requisiti per l'ammissione in un appartamento con assistenza nella Casa per anziani St. Elisabeth?	7
6.1.	Quali sono i criteri da soddisfare un bisogno sociale?	7
7.	A chi rivolgersi, se si è interessati ad un appartamento nella Casa per anziani St. Elisabeth?	8
8.	Come si viene ammessi?	9
9.	Che cos'è il contratto di accompagnamento?	10
10.	Da chi è composta la commissione d'accesso?	10
11.	Quali sono le prestazioni offerte nella Casa per anziani St. Elisabeth?	10
11.1.	Prestazioni della fondazione Deutschhaus	10
11.2.	Prestazioni del Servizio sociale	11
11.2.1.	La prestazione "Accompagnamento abitativo"	11
11.2.2.	Il dispositivo per la chiamata d'emergenza a domicilio	11
11.2.3.	La sala ricreativa	13
12.	Diritti dei cittadini che il Servizio sociale è tenuto a rispettare	13
13.	Chi sono le nostre collaboratrici e come lavorano	13
14.	Che cosa succede se l'accompagnamento concordato non è più adatto a Lei?	
14.1	Uscita	13
15.	Assenze	13
16.	Animali domestici	13
17.	Tariffe delle prestazioni sociali	13
17.1.	Agevolazioni tariffarie	14
17.2.	Pagamento della tariffa in caso di assenza	14
18.	Partecipazione attiva e coinvolgimento	15
19.	Come presentare suggerimenti per il miglioramento del servizio o reclami?	15
20.	Organigramma	16
21.	Editrice	17

1. Premessa

Care cittadine, cari cittadini,

siamo lieti di presentarvi in questa carta dei servizi la Casa per anziani St. Elisabeth, perché

- la **Casa per anziani St. Elisabeth** arricchisce le offerte sociali rivolte ai cittadini e alle cittadine del Comune di Vipiteno, che anche in età avanzata desiderano vivere nel modo più possibile autonomo, attivo, autodeterminato e sicuro, e hanno bisogno di essere accompagnati in questo desiderio;
- la **Casa per anziani St. Elisabeth** è l'espressione e il frutto dell'impegno volontario dei collaboratori della fondazione Deutschhaus, a partire dal Presidente Reinhard Fuchs e del suo vice Wilfried Stofner;
- la **Casa per anziani St. Elisabeth** è un modello organizzativo sicuramente innovativo e all'avanguardia. Tre enti, la fondazione Deutschhaus, il Comune di Vipiteno e la Comunità comprensoriale Wipptal / Servizio sociale, cooperano per collegare e combinare le loro rispettive competenze, capacità e risorse. Ne derivano preziose sinergie, che vengono orientate verso un obiettivo comune:

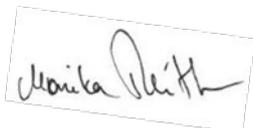
*Una Casa per anziani moderna,
accessibile e orientata alle esigenze,
con un accompagnamento sociale in grado di offrire
un elevato livello di qualità della vita ai concittadini più anziani.*

Ringraziamo la fondazione Deutschhaus e il Comune di Vipiteno per la loro fiducia e speriamo in una proficua collaborazione futura.

Alle persone residenti, auguriamo una vita piacevole nella comunità abitativa.

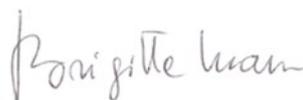
La Presidente della
Comunità comprensoriale

Monika Reinthaler



La Direttrice
del Servizio sociale

Brigitte Mayr



Vipiteno, Marzo 2023

2. Che informazioni fornisce la carta dei servizi?

La carta dei servizi informa sugli **obiettivi**, la **missione** e le **caratteristiche** del servizio e sull'**offerta di prestazioni**. Essa descrive i **requisiti per l'accesso** e le **modalità di funzionamento**, chiarisce la **partecipazione alle spese**, crea dei **vincoli** per le relazioni del Servizio sociale con i residenti della Casa, informa i cittadini dei loro **diritti** e **doveri** e spiega le modalità di **reclamo**. Serve ad illustrare e a garantire gli standard sociali e professionali dell'“accompagnamento abitativo” per le persone anziane.

La carta dei servizi viene aggiornata regolarmente.

3. Che cos'è la Casa per anziani St. Elisabeth?

La Casa per anziani St. Elisabeth è stata costruita dalla fondazione Deutschhaus per gli anziani.

Nella Casa sono presenti undici appartamenti.

In questi appartamenti, su incarico del Comune di Vipiteno, il Servizio sociale della Comunità comprensoriale Wipptal offre la prestazione sociale di “accompagnamento abitativo”, conformemente al decreto del Presidente della Provincia n. 7 del 14 Marzo 2017.

Tale prestazione si rivolge a persone anziane di Vipiteno, che vogliono vivere la propria quotidianità in modo individuale e il più possibile indipendente, autonomo e autodeterminato, e richiedono assistenza a tal fine.

La comunità di tutti i residenti della Casa per anziani è un importante quadro di riferimento sociale.

4. Dove si trova la Casa per anziani St. Elisabeth?

La Casa per anziani St. Elisabeth si trova in Via Adolph Kolping n. 29, 39049 Vipiteno.

5. Quali sono gli obiettivi perseguiti con “l’accompagnamento abitativo”?

Le prestazioni sociali e l’abitazione in comune si basano sulla solidarietà tra i residenti, i parenti e i cittadini.

Lo scopo è quello di mettere a disposizione delle persone anziane delle condizioni abitative e di vita adeguate, perché possano condurre il più a lungo possibile una vita autonoma, sicura e autodeterminata.

Le attività familiari della vita quotidiana, adeguate alle abilità e alle capacità di ognuno, mantengono i residenti attivi e vitali. Perciò le prestazioni e gli aiuti vengono offerti solo quando i residenti hanno bisogno d’aiuto per affrontare la vita di ogni giorno.

La comunità dei coinquilini è una rete importante per il sostegno reciproco e perciò è incoraggiata.

Il servizio “accompagnamento abitativo” orienta la propria offerta tanto in base alle esigenze dei residenti, quanto alle risorse disponibili del Servizio sociale. In questo senso, il servizio di “accompagnamento abitativo” è flessibile.

6. Quali sono i requisiti per l'ammissione in un appartamento con assistenza nella Casa per anziani St. Elisabeth?

I requisiti sono:

La persona richiedente

- risiede nel Comune di Vipiteno;
- ha superato i 65 anni;
- è in gran parte autonomo oppure è inquadrato nel 1° livello di assistenza;
- ha delle esigenze sociali. Questo è spiegato al punto 6.1.

In casi eccezionali e nella misura in cui gli appartamenti sono liberi, possono essere accettati nella Casa per anziani St. Elisabeth abitanti del Comune di Vipiteno in condizioni di particolare emergenza sociale, persone con disabilità, con patologie psichiche o problemi di dipendenza, anche se non soddisfano i requisiti di età. Per questi casi è necessaria una perizia professionale del Distretto sociale.

6.1 Quali sono i criteri da soddisfare un bisogno sociale?

I criteri da soddisfare per un bisogno sociale sono:

- La persona vive sola, è socialmente isolata.
- Le condizioni di vita sono critiche e inaccettabili, o rappresentano un rischio per la salute psico-fisica.
- L'appartamento nel quale si vive ha barriere architettoniche particolari e non corrisponde alle necessità specifiche della persona.
- La persona ha bisogno d'aiuto e non può contare su nessun aiuto esterno, oppure le risorse dei parenti o dell'ambiente circostante non sono sufficienti.
- Il carico per i parenti che se ne prendono cura è eccessivo.

7. A chi rivolgersi, se si è interessati ad un appartamento nella Casa per anziani St. Elisabeth?

Le prime informazioni e le risposte alle domande generali possono essere ottenute presso il Distretto sociale Wipptal. Lì sono disponibili tutti i moduli necessari per l'ammissione.

Dati di contatto

Distretto sociale Wipptal
Via S. Giacomo 8
39049 Vipiteno
Tel.: 0472 726 011

Inoltre è possibile ottenere informazioni dalla persona di riferimento della Casa per anziani St. Elisabeth:

Maria Magdalena Jaist
Distretto sociale Wipptal
Via S. Giacomo 8
39049 Vipiteno
Tel.: 0472 726 011
E-mail: hauspflege@wipptal.org

È anche possibile scaricare tutti i moduli e le informazioni dalla homepage della Comunità comprensoriale:
www.wipptal.org - Servizio sociale

8. Come si viene ammessi?

1. La “domanda di ammissione” e il “questionario sul reddito” devono essere consegnati al Distretto sociale Wipptal.
2. Seguirà una visita a domicilio delle collaboratrici competenti, che esamineranno le condizioni di vita e la motivazione della persona richiedente.
3. In base alla relazione delle collaboratrici, la direttrice del Servizio sociale o un suo rappresentante incaricato, redigeranno una valutazione professionale, che verrà presentata alla commissione d’accesso.
4. La commissione d’accesso, composta da un/una rappresentante per ciascuno dei tre enti, il Comune di Vipiteno, la fondazione Deutschhaus di Vipiteno e il Servizio sociale Wipptal, redigerà una proposta di accettazione o rifiuto della domanda.
5. Sarà stilata una graduatoria in base all’assegnazione dei punti, con la valutazione dei singoli criteri sociali. Per la stesura della graduatoria contano anche gli anni di residenza nel Comune di Vipiteno al momento della domanda, nonché la data di presentazione della richiesta.
6. La direttrice del Servizio sociale approverà il relativo documento amministrativo per l’ammissione.
7. Verranno stipulati due contratti con la persona richiedente:
 - un contratto di accompagnamento con il Servizio sociale Wipptal;
 - un contratto di locazione con la fondazione Deutschhaus.

9. Che cos'è il contratto di accompagnamento?

Il contratto di accompagnamento è un contratto tra il Servizio sociale e il/la residente e contiene quanto segue:

- il tipo di prestazione offerta “Accompagnamento abitativo”;
- la durata e le modalità di risoluzione del contratto;
- la tariffa giornaliera e le modalità di pagamento;
- eventuali prestazioni di assistenza e cura da parte di terzi;
- l'uso della sala comune;
- adempimenti e conseguenze in caso di mancato rispetto dei contratti.

10. Da chi è composta la commissione d'accesso?

La commissione d'accesso è composta da un/una rappresentante della fondazione Deutschhaus, un/una rappresentante del Comune di Vipiteno e un/una rappresentante della Comunità comprensoriale Wipptal. Il coordinamento e la consulenza tecnica spettano alla direttrice del Servizio sociale Wipptal o a un suo rappresentante incaricato.

11. Quali sono le prestazioni offerte nella Casa per anziani St. Elisabeth?

11.1. Prestazioni della fondazione Deutschhaus

- La casa è composta da undici unità abitative (normalmente per persone singole) con relativi ripostigli e cantine. Non ci sono barriere architettoniche e quindi sono particolarmente adatte per gli anziani.
- Ogni unità abitativa è composta da una camera da letto, un bagno e una cucina abitabile con angolo cottura. Ogni inquilino/a porterà con sé i propri mobili.
- Gli appartamenti sono locati dall'inquilino/a con un regolare contratto di locazione. I costi della locazione e le spese accessorie dell'appartamento sono conformi alle

disposizioni dell'edilizia sociale e/o del codice civile e sono calcolati in base all'uso.

11.2. Prestazioni del Servizio sociale

Le prestazioni di sostegno sociale sono offerte quando il/la residente non è più in grado di affrontare autonomamente la vita quotidiana.

Il coinvolgimento di parenti, amici, volontari, della comunità residenziale e dei cittadini è il fondamento su cui si basano le prestazioni di questo Servizio sociale.

11.2.1. La prestazione "Accompagnamento abitativo"

Di norma, la collaboratrice del Servizio sociale è presente una volta al giorno, dal lunedì al venerdì.

Non viene offerto alcun servizio notturno.

La collaboratrice accompagna i residenti nell'organizzazione della vita quotidiana. Incoraggia le attività del tempo libero, fornisce semplice assistenza, ad esempio per l'accesso ai servizi delle strutture sociali e sanitarie.

11.2.2. Il dispositivo per la chiamata d'emergenza a domicilio

Tutti gli appartamenti sono dotati di dispositivi per la chiamata d'emergenza a domicilio.

11.2.3. La sala ricreativa

È a disposizione dei residenti una sala ricreativa per le attività comuni. Essa viene gestita dalla persona di riferimento del servizio.

12. Diritti dei cittadini che il Servizio sociale è tenuto a rispettare

- Diritto all'informazione sulla disponibilità dei servizi.
- Diritto alle prestazioni sociali stabilite dal contratto.
- Diritto alla riservatezza dei dati personali.
- Diritto a ricorso in caso di illegittimità.

13. Chi sono le nostre collaboratrici e come lavorano

Il servizio è erogato da collaboratrici qualificate del Servizio sociale, che hanno una formazione specifica e le necessarie competenze professionali e sociali.

Responsabile del servizio è la direzione del Distretto sociale Wipptal.

Le collaboratrici valutano la propria attività, ampliano e rafforzano le proprie competenze professionali attraverso regolari corsi di aggiornamento.

14. Che cosa succede se l'accompagnamento concordato non è più adatto a Lei?

In caso di peggioramento delle condizioni di salute, tale che il servizio non possa più garantire un accompagnamento adeguato, il/la residente si dovrà trasferire in una struttura adatta alle sue esigenze e necessità.

14.1. Uscita

L'uscita dei residenti può avvenire:

- a) per propria scelta
- b) in seguito a un atto amministrativo motivato del Servizio sociale, se la persona
 - dopo essere stata avvertita più volte non rispetta i regolamenti vigenti della Casa e danneggia la comunità
 - non paga la quota giornaliera entro 30 giorni dal ricevimento della seconda esortazione scritta.

15. Assenze

Il/le residenti comunicheranno in anticipo alla persona di riferimento le proprie assenze notturne.

16. Animali domestici

Il/le residenti possono portare con sé nell'appartamento il proprio animale domestico, purché se ne occupino adeguatamente da soli o con l'aiuto di parenti e amici e purché l'animale non disturbi i coinquilini.

17. Tariffe delle prestazioni sociali

Le tariffe giornaliere massime vengono stabilite annualmente dalla Giunta Provinciale.

Il Comune di Vipiteno, in accordo con la Comunità

comprensoriale Wipptal, decide la tariffa giornaliera annuale da applicare per la prestazione “Accompagnamento abitativo”.

La tariffa giornaliera viene comunicata annualmente al/alla residente.

La fatturazione è mensile e il pagamento avviene tramite addebito bancario.

17.1. Agevolazioni tariffarie

È possibile presentare la domanda di agevolazione tariffaria presso l'Assistenza economica sociale del Distretto sociale.

Dati di contatto

Assistenza economica sociale

Distretto sociale Wipptal

Via S. Giacomo 8

39049 Vipiteno

Tel.: 0472 726 030

E-Mail: fsh@wipptal.org

Sito web: www.wipptal.org

17.2. Pagamento della tariffa in caso di assenza

La tariffa giornaliera deve essere pagata al 100% anche se il/la residente è assente fino a 7 (sette) giorni in un anno. In caso di assenze più lunghe, cioè dall'8° (ottavo) al 30° (trentesimo) giorno di assenza, la tariffa giornaliera a carico del/della residente e dei suoi familiari sarà ridotta del 50%. Dopo il 30° (trentesimo) giorno di assenza, la tariffa giornaliera è addebitata al 100%.

In caso di ricoveri ospedalieri, dal 1° (primo) al 30° (trentesimo) giorno di assenza la tariffa giornaliera è addebitata al 100%, a partire dal 30° (trentesimo) giorno al 50%. Fa sempre riferimento l'anno civile.

18. Partecipazione attiva e coinvolgimento

Nei colloqui con i residenti e i familiari, avviene uno scambio di opinioni su desideri, esigenze e proposte di modifiche. Raccogliamo attivamente e regolarmente i riscontri sulla soddisfazione degli utenti.

19. Come presentare suggerimenti per il miglioramento del servizio o reclami?

Noi ci sforziamo di garantire la qualità dell'assistenza e della cura, per la soddisfazione dei residenti e dei loro familiari. Accettiamo volentieri suggerimenti e contributi per migliorare il servizio.

A questo scopo, è possibile rivolgersi alla persona di riferimento.

Se in questo modo non si dovesse raggiungere una soluzione soddisfacente, è possibile presentare un reclamo alla direzione del Servizio sociale. I reclami scritti riceveranno risposta entro 30 giorni al massimo. In caso di reclami orali, si concorderà un colloquio.

Qualora una domanda venga respinta, è possibile presentare ricorso per iscritto, entro 45 giorni, presso la Provincia autonoma di Bolzano:

Ripartizione Politiche sociali

Sezione ricorsi

Palazzo 12, Via Canonico Michael Gamper 1

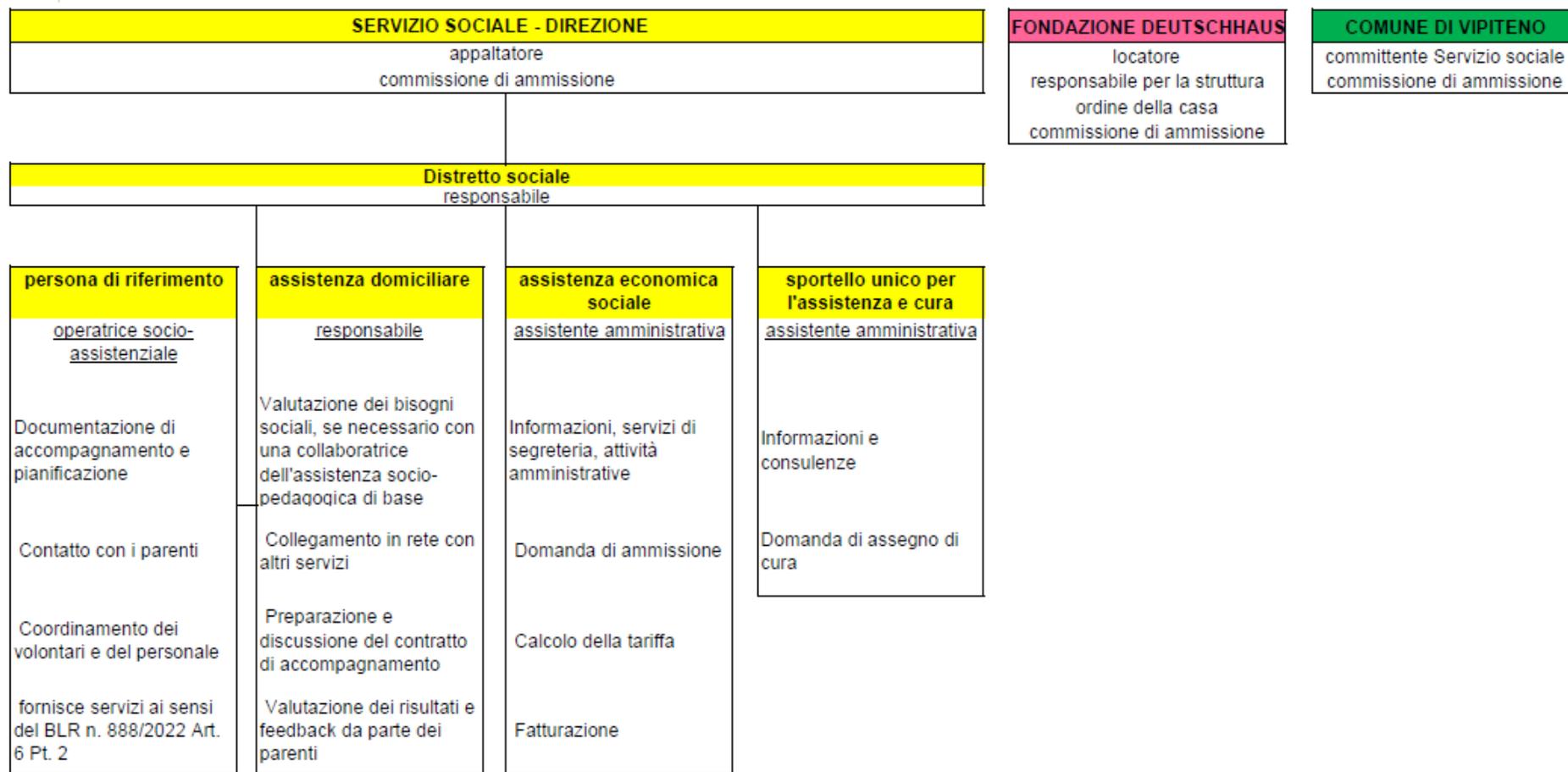
39100 Bolzano

Tel.: 0471 418200 / 0471 – 418201

email: politiche.sociali@provincia.bz.it

20. Organigramma

Ecco un elenco delle funzioni del personale e del personale volontario con l'indicazione delle mansioni e delle responsabilità:



N.B.: Nella casa per anziani St. Elisabeth c'è un altro organigramma con foto e nome del personale del Servizio sociale.

21. Editrice:

© Comunità comprensoriale Wipptal
Direzione del Servizio sociale
Via Stazione 1
39049 Vipiteno
Tel.: 0472 726 412
Fax: 0472 726 433
E-mail: sozialdienste@wipptal.org
PEC: sozialdienst.serviziosociale@pec.wipptal.org
Homepage: www.wipptal.org

Vipiteno, Marzo 2023