



Carta dei servizi

Assistenza domiciliare del Distretto sociale Wipptal

Indice

1. Cosa vogliamo ottenere con questa carta dei servizi? Una premessa.....	3
2. Che cos'è l'assistenza domiciliare?.....	4
3. Quali sono gli obiettivi dell'assistenza domiciliare?.....	4
4. Chi può ricorrere all'assistenza domiciliare?.....	4
5. Dove rivolgersi per richiedere l'assistenza domiciliare?.....	4
6. Che prestazioni vengono offerte con l'assistenza domiciliare?.....	5
6.1 Prestazioni dell'assistenza domiciliare	5
6.2 Pasti a domicilio	6
7. Quali sono gli orari di utilizzo?.....	6
8. Chi sono i nostri collaboratori e collaboratrici, e come lavorano?.....	6
9. A quanto ammontano le spese/tariffe per gli utenti?.....	7
10. Come si annulla l'iscrizione ad una prestazione?.....	7
11. Quali sono le linee guida dell'assistenza?.....	7
12. I Vostri diritti, le Vostre responsabilità.....	8
13. Come presentare suggerimenti per il miglioramento del servizio o reclami?.....	9
14. Organigramma.....	10
15. Dove ci si può informare?.....	11

1. Cosa vogliamo ottenere con questa carta dei servizi? Una premessa

Tutti i fornitori di servizi sociali sono obbligati per legge a pubblicare una “Carta dei servizi”. In questa carta dei servizi presentiamo a tutte le persone interessate le nostre prestazioni di assistenza domiciliare e il nostro lavoro.

Essa descrive i requisiti per l’accesso, chiarisce la partecipazione alle spese, crea dei vincoli per le relazioni del Servizio sociale con gli utenti, informa i cittadini dei loro diritti e doveri e spiega le opportunità di sviluppo qualitativo e le modalità di reclamo. Essa serve ad illustrare e a garantire gli standard sociali e professionali del nostro servizio.

La Presidente della Comunità comprensoriale
Monika Reinthaler



La Direttrice del Servizio sociale
Brigitte Mayr



Vipiteno, Luglio 2023

2. Che cos'è l'assistenza domiciliare?

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

L'assistenza domiciliare è un settore di prestazioni professionali integrato del Distretto sociale e, per l'erogazione dei servizi, collabora con le sezioni interne e con servizi ed organizzazioni esterne in ambito socio-sanitario.

3. Quali sono gli obiettivi dell'assistenza domiciliare?

“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”.

4. Chi può ricorrere all'assistenza domiciliare?

“Possono usufruire dell'assistenza domiciliare persone non autosufficienti, nuclei familiari comprendenti persone bisognose di cura o comunque non più in grado di gestire la propria vita familiare senza aiuto esterno”.

“Le risorse familiari e/o extrafamiliari della persona, in base alla valutazione professionale della responsabile del servizio di assistenza domiciliare, non sono presenti o sono presenti in misura insufficiente; ne consegue che la situazione della persona non può essere risolta senza il contributo dell'assistenza domiciliare (principio di sussidiarietà)”.

5. Dove rivolgersi per richiedere l'assistenza domiciliare?

Per le prime informazioni e consulenze, occorre rivolgersi telefonicamente o personalmente allo Sportello unico per l'assistenza e la cura. È facilmente raggiungibile nel centro di Vipiteno e si trova in Via S. Giacomo 8, (vicino all'ospedale).

6. Che prestazioni vengono offerte con l'assistenza domiciliare?

Informazioni e consulenza

Nell'ufficio dell'assistenza domiciliare e presso lo sportello unico per l'assistenza e la cura del Distretto, i cittadini interessati possono ricevere informazioni, consulenza e sostegno nella presentazione della domanda.

6.1. Prestazioni dell'assistenza domiciliare

Addestramento abitativo/Sostegno abitativo

L'assistenza domiciliare accompagna gli assistiti presso il loro domicilio e li sostiene nella gestione finanziaria, li accompagna e li aiuta nella pianificazione del bilancio. Lo scopo è quello di consentire un'ampia autonomia.

Aiuto domestico

L'assistenza domiciliare offre aiuto domestico nell'ambito delle possibilità organizzative, in combinazione con il sostegno socio-pedagogico e/o assistenziale.

Trasporto e accompagnamento

Per le persone aventi diritto che non dispongono di risorse familiari o extrafamiliari in grado di garantire il trasporto o l'accompagnamento necessari in casi di urgenza, l'assistenza domiciliare sostiene, nell'ambito delle possibilità organizzative, l'attivazione di volontari che forniscano tale servizio.

Attivazione/animazione

L'assistenza domiciliare accompagna gli assistiti in diverse attività, come l'addestramento alla deambulazione, esercizi di memoria, ginnastica, giochi da tavolo, lavori di artigianato, bricolage, giochi di reazione, esercizi di scrittura, lettura... Con gli assistiti vengono svolti lavori di biografia e stimolazione basale.

Cura del corpo

Igiene orale e dentale, cura del viso, cura parziale e totale del corpo, igiene dei piedi, cura dei capelli, accompagnamento alla toilette, igiene intima, mobilizzazione e adagiamento. Inoltre l'assistenza domiciliare offre aiuto per il bagno, la doccia, il vestirsi e lo svestirsi e il cambio della biancheria per incontinenza.

Lavaggio dei capelli

Aiuto a lavare, asciugare e pettinare i capelli.

Assistenza nella terapia medica

In accordo con i professionisti del Comprensorio Sanitario (medici, personale infermieristico), l'assistenza domiciliare fornisce anche prestazioni sanitarie: somministrazione di farmaci, applicazione e sostituzione di semplici medicazioni, controllo dei parametri vitali, applicazione di calze contenitive, misurazione della glicemia, controllo dell'alimentazione e dell'evacuazione.

Lavoro socio-pedagogico o socio-geragogico

L'assistenza domiciliare sostiene le persone anziane e le famiglie nell'aumento e nel mantenimento di uno stile di vita autonomo e mantiene colloqui con i parenti e gli assistiti.

6.2. Pasti a domicilio

Il servizio “pasti a domicilio” offre ad anziani, persone con disabilità e persone in condizioni di vita difficili la possibilità di ricevere almeno una volta al giorno, tramite l’assistenza domiciliare, un pasto caldo a domicilio. I pasti vengono consegnati dal personale dell’assistenza domiciliare e da volontari.

I pasti vengono consegnati tra le ore 11.00 e le 13.00.

7. Quali sono gli orari di utilizzo?

Il nostro personale assistenziale è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle 19.00 e il sabato dalle ore 7.00 alle 13.00. In caso di necessità particolari, il servizio è fornito anche di domenica, nei giorni festivi e alla sera.

8. Chi sono i nostri collaboratori e collaboratrici, e come lavorano?

Nell’assistenza domiciliare lavorano collaboratori e collaboratrici con le seguenti qualifiche professionali: operatori socio-assistenziali, assistenti per disabili, assistenti geriatrici ed assistenziali, operatori socio-sanitari e ausiliari socio assistenziali. Essi valutano la propria attività, ampliano e rafforzano le proprie competenze professionali attraverso regolari corsi di aggiornamento.

In collaborazione con la persona bisognosa di assistenza, i suoi parenti o le sue persone di riferimento, viene elaborato un piano di assistenza personalizzato. In questo modo si stabilisce quali siano le prestazioni da erogare, con quale frequenza e in quale momento. Il piano di assistenza personalizzato può variare e verrà opportunamente adeguato in base ad eventuali nuove esigenze e risorse. I servizi erogati vengono costantemente documentati. Se l’assistenza coinvolge altri servizi (ad es. l’assistenza sanitaria a domicilio del Comprensorio Sanitario di Bressanone), verrà concordata la collaborazione.

Tutti i dati riservati saranno conservati e trattati conformemente alla legge. I collaboratori e le collaboratrici sono tenuti al rispetto del segreto professionale.

Ci sono poi uomini e donne che si impegnano volontariamente per aiutare il prossimo: distribuiscono i “pasti a domicilio”, accompagnano e sostengono in vari modi le persone che devono affrontare una situazione di vita particolare. I volontari costituiscono un supporto prezioso per il servizio, oltre che un arricchimento interpersonale per gli utenti assistiti.

9. A quanto ammontano le spese/tariffe per gli utenti?

La Giunta Provinciale stabilisce annualmente le tariffe massime per i servizi di assistenza domiciliare.

I cittadini possono presentare la domanda di agevolazione tariffaria presso il Distretto sociale - Assistenza economica sociale. Verranno rilevati e valutati l'intero reddito ed il patrimonio. Se sono soddisfatti i parametri per un'agevolazione tariffaria, la tariffa massima verrà ridotta di conseguenza.

10. Come si annulla l'iscrizione ad una prestazione?

Se i servizi di assistenza domiciliare richiesti non sono più necessari, affinché non vengano addebitati i relativi costi, dovranno essere disdetti almeno due giorni lavorativi prima della data concordata presso la responsabile del servizio.

11. Quali sono le linee guida dell'assistenza?

Le nostre linee guida si orientano sul quadro del Servizio sociale Wipptal e sulle disposizioni di legge.

- Il nostro scopo è quello di fornire alle persone un'assistenza e una consulenza complete, in considerazione delle esigenze fisiche, psicologiche e sociali.
- L'assistenza e la cura sono adeguate alle necessità di aiuto personali e alle possibilità di auto-aiuto delle singole persone e famiglie.
- Alle persone bisognose di assistenza viene concessa la maggiore autodeterminazione possibile.
- Tramite l'assistenza autonomizzante, si dovrebbe consentire il più a lungo possibile alle persone bisognose di assistenza di restare nella propria casa.
- Una buona collaborazione con i parenti che assistono, con i volontari e con altri servizi e istituzioni (assistenza sanitaria a domicilio, medici di base, ospedali, centri di assistenza diurna, residenze per anziani...) contribuisce alla qualità dell'assistenza.
- I volontari arricchiscono il servizio e l'offerta di aiuti.

12. I Vostri diritti, le Vostre responsabilità

- Diritto all'informazione: i cittadini vengono informati in modo completo e comprensibile sui servizi dell'assistenza domiciliare, sulle modalità di accesso e di utilizzo e sulla prevista partecipazione ai costi.

- Diritto alla tutela della dignità della persona: veniamo incontro ai cittadini con un approccio consapevole e rispettoso, attento a tutelare la dignità della persona.
- Diritto all'accesso agli atti amministrativi su richiesta: ai sensi della legislazione vigente, gli utenti del nostro servizio hanno il diritto di consultare gli atti che li riguardano.
- Diritto alla protezione dei dati: i dati personali degli utenti vengono trattati in modo confidenziale, conformemente alle disposizioni di legge vigenti in materia di protezione dei dati.
- Diritto alla trasparenza: gli utenti hanno diritto di essere informati sui procedimenti e sui processi decisionali che li riguardano.
- Diritto di reclamo: gli utenti hanno il diritto di presentare reclami e/o proposte di miglioramento in riferimento al servizio offerto.

Ogni utente

- si attiene agli accordi
- partecipa nella misura prevista al pagamento della tariffa
- disdice tempestivamente i servizi

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

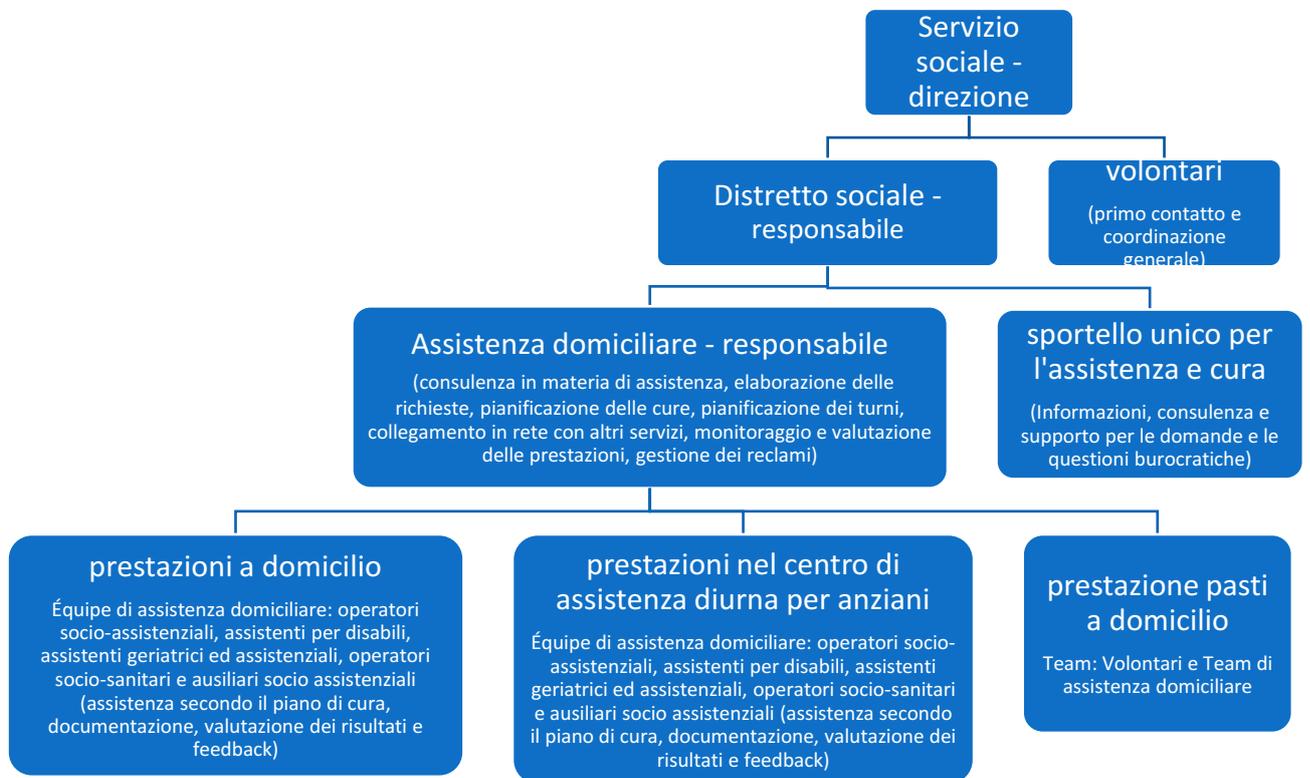
Noi ci sforziamo di garantire la qualità dell'assistenza, per la soddisfazione degli utenti. Accettiamo volentieri suggerimenti e contributi per migliorare il servizio.

Chi non è soddisfatto del servizio o desidera presentare dei suggerimenti, può rivolgersi direttamente alla responsabile dell'assistenza domiciliare. Se in questo modo non potesse essere raggiunta una soluzione soddisfacente, ci si può rivolgere alla responsabile del Distretto sociale oppure alla Direttrice del Servizio sociale. Un reclamo può essere presentato a voce o per iscritto. Verrà data risposta al più tardi entro 30 giorni.

Entro 45 giorni può essere presentato un ricorso scritto presso la Provincia autonoma:

Ripartizione Politiche sociali, Sezione Ricorsi
Palazzo 12, Via Canonico Michael Gamper 1, 39100 Bolzano
Tel. 0471 - 418 200 / 0471 - 418 201
Email: politiche.sociali@provincia.bz.it

14. Organigramma



15. Dove ci si può informare?

Le informazioni sono disponibili presso la responsabile dell'assistenza domiciliare, presso lo sportello unico per l'assistenza e la cura, presso il Distretto sociale Wipptal, presso la direzione del Servizio sociale o sulla nostra homepage, all'indirizzo www.wipptal.org.

Responsabile dell'assistenza domiciliare Via S. Giacomo 8, 39049 Vipiteno	Tel.: 0472 726011 e-mail: hauspflege@wipptal.org
Sportello unico per l'assistenza e cura Via S. Giacomo 8, 39049 Vipiteno	Tel.: 0472 726005 e-mail: wipptal@anlaufstelle.bz.it
Distretto sociale Wipptal Via S. Giacomo 8, 39049 Vipiteno	Tel.: 0472 726000 e-mail: sozialsprengel@wipptal.org
Direzione del Servizio sociale Via Stazione 1, 39049 Vipiteno	Tel.: 0472 726412 e-mail: sozialdienste@wipptal.org

Vipiteno, Luglio 2023

A cura di:
©Comunità comprensoriale Wipptal, Maggio 2010
Aggiornamento Luglio 2023
Direzione del Servizio sociale
Via Stazione 1
39049 Vipiteno
Tel.: 0472 726 412
Fax: 0472 726 433
E-mail: sozialdienste@wipptal.org
Homepage: www.wipptal.org

