



Bezirksgemeinschaft **Pustertal**
Comunità Comprensoriale **Valle Pusteria**
Comunité Comprensoriala **Val de Puster**



Memory
Tagesbetreuung Demenz
Centro diurno demenza

Carta dei servizi

Centro diurno per anziani "Memory"



Redazione: direzione del Centro diurno Memory e direzione dei Servizi sociali

Ultimo aggiornamento: settembre 2025



Bezirksgemeinschaft **Pustertal**
Comunità Comprensoriale **Valle Pusteria**
Comunité Comprensoriala **Val de Puster**



Memory
Tagesbetreuung Demenz
Centro diurno demenza

Sommario

1. Introduzione
2. Descrizione e definizione del servizio
3. Destinatari/e
4. Diritti e doveri degli/delle assistiti/e
5. I nostri principi
6. Orari di apertura e informazioni
7. Costi e tariffe
8. Garanzia di qualità e Carta dei servizi
9. Suggerimenti, richieste e reclami
10. Dove siamo
11. Allegato: Modulo per reclami, proposte e suggerimenti



1. Introduzione

Oltre alle varie situazioni politiche ed economiche, la nostra società deve affrontare anche importanti sfide di natura demografica. Sempre più persone, infatti, vedono aumentare considerevolmente la loro attesa di vita.

Quello di aiutare la popolazione a invecchiare con dignità è perciò uno dei compiti principali cui la Comunità Comprensoriale Valle Pusteria intende far fronte con i propri servizi sociali. L'assistenza e la cura di una persona anziana possono creare notevoli difficoltà ai famigliari. Spesso, infatti, le problematiche comportamentali rendono difficili le relazioni all'interno della famiglia. Per alleggerire il lavoro di cura dei famigliari il Centro diurno "Memory" di Brunico offre durante il giorno un'assistenza professionale calibrata sulla situazione personale dell'utente.

Occuparsi di una persona affetta da demenza è un compito assai complesso e impegnativo, che diventa sempre più gravoso e difficile man mano che la malattia progredisce. Capita perciò spesso che i famigliari a un certo punto non ce la facciano più da soli. In questi casi occorrono offerte in grado di alleggerire il loro carico. Il Centro diurno "Memory" è una di queste.

2. Descrizione e definizione del servizio

Il Centro diurno è formato da un grande ambiente strutturato in piccole unità abitative aperte ed è dunque in grado di offrire sufficiente libertà di movimento alle persone affette da demenza. Per il riposo pomeridiano esse possono poi ritirarsi in uno spazio appositamente delimitato. Vi è inoltre un blocco cucina utilizzabile per la preparazione di spuntini.

Il nostro compito principale è offrire assistenza durante il giorno a persone anziane che, per le loro fragilità fisiche o psichiche, non possono più restare a casa da sole o necessitano di un'assistenza che non può essere fornita in misura adeguata né da terzi, né tramite l'assistenza domiciliare.

Il Centro diurno offre servizi di natura sociale, con particolare attenzione all'attivazione psico-fisica. L'offerta è personalizzata sulla base dei bisogni specifici risultanti dalla biografia dell'utente.

- Piccoli lavori domestici



Bezirksgemeinschaft **Pustertal**
Comunità Comprensoriale **Valle Pusteria**
Comunità Comprensoriala **Val de Puster**



Memory
Tagesbetreuung Demenz
Centro diurno demenza

- Giochi
- Ore di validazione
- Lavoro sulla biografia
- Stimolazione basale
- Lettura e ascolto
- Scrittura
- Ascolto musicale
- Celebrazione di usanze e feste secondo il calendario annuale
- Preparazione di contorni per pasti e merende
- Passeggiate
- Momenti all'aperto
- Festeggiamento di onomastici e compleanni

L'assistenza diurna include prestazioni di assistenza di base quali la somministrazione di farmaci, la gestione dell'incontinenza ecc., oltre alla possibilità di riposare in spazi appositi.

Offerte aggiuntive per famigliari assistenti:

Il personale specializzato del Centro diurno offre ascolto e consulenza ai/alle famigliari affinché possano assicurare all'utente un'assistenza ottimale anche a casa. Presso il Centro diurno si tengono inoltre conferenze sul tema della demenza e incontri per i/le famigliari con suggerimenti e consigli pratici (validazione).

Gruppo di auto-aiuto guidato per famigliari caregiver a Brunico

Il gruppo guidato di famigliari assistenti è nato su iniziativa del Distretto sociale per rispondere all'esigenza di un luogo di incontro e dialogo per coloro che assistono un/a familiare in casa. Gli incontri del gruppo si tengono una volta al mese, di pomeriggio, e servono anche per uscire almeno per qualche ora dalla routine quotidiana. La comprensione reciproca delle rispettive difficoltà, lo scambio di esperienze e la ricarica di energie nel gruppo sono i benefici principali di questi incontri. Il gruppo viene seguito regolarmente da uno/a psicologo/a.

La partecipazione è gratuita.

Sportello unico per l'assistenza e cura a Brunico

Questo sportello centralizzato offre ai/alle famigliari informazioni dettagliate e consulenza sui temi dell'assistenza, in modo da favorire e facilitare la cura delle persone in casa.

L'offerta è rivolta a persone che assistono e curano in casa un/a familiare, famigliari degli/delle assistiti/e di una struttura semiresidenziale, persone per le quali si prefigura una situazione di assistenza.

Lo sportello si trova presso la Via Dante 2 h/i.

Orari d'apertura: lunedì-venerdì su appuntamento.

3. Destinatari/e

Il Centro diurno si rivolge a persone affette da demenza che vivano a casa e necessitino di un supporto assistenziale e sociale nell'ambito territoriale della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria.

4. Diritti e doveri degli/delle assistiti/e

Diritto all'informazione: Prima di usufruire di un servizio gli/le assistiti/e hanno il diritto di ricevere informazioni esaustive e comprensibili sulla tipologia e la qualità dei servizi offerti, sulle relative modalità di accesso e di utilizzo e sull'entità della quota a loro carico.

Diritto alla tutela della dignità della persona: Gli/Le assistiti/e che si rivolgono al nostro servizio hanno diritto a un trattamento attento e rispettoso della dignità della loro persona.

Diritto alla parità di trattamento e all'individualità: Tutti/e gli/le assistiti/e del servizio hanno diritto, a parità di bisogno, a essere trattati in maniera paritaria, senza favoritismi o discriminazioni. Essi/e hanno altresì diritto a un programma di assistenza personalizzato che tenga conto dei loro desideri e bisogni specifici.

Diritto alla partecipazione: Gli/Le assistiti/e del nostro servizio hanno diritto a partecipare e contribuire sin dall'inizio alle decisioni relative alla pianificazione, esecuzione e valutazione del proprio programma di assistenza e al coinvolgimento di altri servizi e operatori/operatrici specializzati/e.

Diritto alla privacy: Gli/Le assistiti/e del nostro servizio hanno diritto al trattamento confidenziale e responsabile dei loro dati personali nel rispetto delle normative vigenti in materia di privacy.



Diritto alla trasparenza: Gli/Le assistiti/e del nostro servizio hanno il diritto di essere informati/e sugli iter procedurali e decisionali riguardanti la loro persona.

Diritto di accesso alla documentazione del servizio: Gli/Le assistiti/e del nostro servizio hanno il diritto di prendere visione o richiedere una copia della documentazione ufficiale che li riguarda, nel rispetto delle normative vigenti.

Diritto di proposta e reclamo: Se necessario, gli/le assistiti/e del nostro servizio possono presentare reclami e/o proposte di miglioramento inerenti alla qualità delle prestazioni offerte.

Rispetto degli accordi: Gli/Le assistiti/e del servizio sono tenuti/e a rispettare e mantenere gli accordi pattuiti per iscritto e verbalmente.

5. I nostri principi

- La consulenza e l'assistenza vengono adeguate alle esigenze individuali.
- Alle persone non autosufficienti viene concessa la massima autodeterminazione possibile.
- La nostra offerta punta a prolungare al massimo la permanenza dell'utente a casa propria.
- Essa comprende anche una valida collaborazione con i familiari assistenti e con altri servizi e istituzioni (assistenza infermieristica domiciliare, medicina di base, ospedale, ...).
- I servizi e le prestazioni sono arricchiti dal contributo del personale volontario.

6. Orari di apertura e informazioni

Il Centro diurno è aperto dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 17:00

Il Centro è chiuso nel fine settimana e nei giorni festivi.



7. Costi e tariffe

Una parte dei costi del Centro diurno è a carico dell'ente pubblico. L'utente concorre solo al pagamento della tariffa stabilita sulla base del rispettivo reddito e patrimonio, come previsto dal D.P.G.P. dell'11 agosto 2000, Nr. 30 e successive modifiche e integrazioni.

L'utente che beneficia dell'assegno di cura (legge provinciale del 12 ottobre 2007, n. 9) o dell'indennità di accompagnamento (legge provinciale del 21 agosto 1978, n. 46) paga la tariffa corrispondente al suo livello di non autosufficienza. Le persone per le quali non sia stato accertato lo stato di non autosufficienza pagano una tariffa commisurata alla loro situazione economica e a quella del loro nucleo familiare ristretto (ai sensi della delibera della Giunta Provinciale n. 120 del 18/02/2025).

8. Garanzia di qualità e aggiornamento della Carta dei servizi

Per mantenere, sviluppare e migliorare la qualità del servizio offerto è essenziale che le strutture della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria comunichino con tutti i soggetti coinvolti (assistiti/e, familiari/legali rappresentanti e personale, dirigenza dei servizi sociali, rete) tramite colloqui periodici finalizzati a rilevare e gestire nel modo migliore le esigenze di tutte le parti interessate.

Il Centro diurno punta a garantire e migliorare la qualità delle prestazioni erogate tramite le seguenti attività:

- programmazione e documentazione dell'assistenza
- aggiornamento periodico del personale
- riunioni del team, supervisioni
- sondaggi per verificare il grado di soddisfazione dell'utenza.

La Carta dei servizi impegna al mantenimento e al costante miglioramento della qualità del Centro diurno e viene aggiornata periodicamente.

La Carta dei servizi è il documento che rappresenta la Comunità comprensoriale verso l'esterno. Per questa ragione essa è scritta in parte in lingua facile ed è stata redatta insieme a rappresentanti di familiari e assistiti/e. La Carta dei servizi viene aggiornata una volta l'anno.



Bezirksgemeinschaft **Pustertal**
Comunità Comprensoriale **Valle Pusteria**
Comunité Comprensoriala **Val de Puster**



Memory
Tagesbetreuung Demenz
Centro diurno demenza

9. **Suggerimenti, richieste, reclami**

In qualsiasi momento è possibile presentare reclami e proposte migliorative:

- verbalmente, tramite colloquio in presenza o telefonico con la direzione del Centro diurno Memory
- tramite lettera indirizzata al Centro diurno Memory
- inviando una mail al Centro diurno Memory
- utilizzando il modulo allegato

Gli/le assistiti/e, i/le famigliari o i/le loro legali rappresentanti possono presentare comunicazioni, proposte o reclami in forma scritta o orale, inviandoli alla direzione della struttura o alla direzione dei Servizi sociali.

In caso di richieste verbali viene fissato un appuntamento per chiarire la questione. Alle osservazioni scritte viene data risposta entro due settimane.

Contro le decisioni formali della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria può essere presentato ricorso entro un termine di trenta giorni presso l'indirizzo sottoindicato.

Consulta provinciale per l'Assistenza sociale

Via Canonico Michael Gamper 1

39100 Bolzano

Tel. 0471 418200

Tel. 0471 418201



Bezirksgemeinschaft **Pustertal**
Comunità Comprensoriale **Valle Pusteria**
Comunité Comprensoriala **Val de Puster**



Memory
Tagesbetreuung Demenz
Centro diurno demenza

10. Dove siamo

I locali del Centro diurno si trovano al piano seminterrato dell'edificio "Am Ring", in via Carl Toldt 11 a Brunico.

Orari di apertura: su appuntamento.

Centro diurno Memory Via Carl Toldt 11 39031 Brunico	responsabile della struttura Gertraud Gruber Tel.: 0474 537891 E-Mail: tagespflegeheim.centrodiurno@bzgpust.it
Centro per l'ammissione e consulenza via Dante 2M 39031 Brunico	Tel. 0474 412932 E-Mail: aufnahme.beratung@bzgpust.it
Direzione dei Servizi Sociali Via Dante 2 39031 Brunico	Direttore dei Servizi sociali Valle Pusteria: Patrick Psenner Tel. 0474 412921 E-Mail: patrick.psenner@bzgpust.it

A cura di:
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria - Servizi Sociali
Via Dante 2
I-39031 Brunico
Tel.: 0474 412900 - Fax: 0474 410912
Internet: www.bezirksgemeinschaftpustertal.it / E-Mail: info@bzgpust.it

Ultimo aggiornamento: settembre 2025

11. Allegato: Modulo per reclami, proposte e suggerimenti



Bezirksgemeinschaft **Pustertal**
Comunità Comprensoriale **Valle Pusteria**
Comunité Comprensoriala **Val de Puster**



Memory
Tagesbetreuung Demenz
Centro diurno demenza

Spettabile
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Centro diurno per anziani "Memory"
via Carl Toldt, 11
39031 Brunico

Proposte e richieste al Centro diurno Memory

Scriva qui quello che desidera comunicarci:

Indichi il Suo recapito se desidera ricevere una nostra risposta scritta. Ci impegnamo a risponderLe entro due settimane dal ricevimento della Sua comunicazione (data di protocollazione).

Nome, Cognome

Località, via

Numero di telefono

Data

Firma