



Bezirksgemeinschaft Pustertal
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Comunité Comprensoriala Val de Puster

Comunità Comprensoriale Valle Pusteria – Servizi sociali

Carta dei servizi di assistenza domiciliare del distretto sociale Tures ed Aurina Brunico e circondario Alta Pusteria Val Badia

Aggiornato ad aprile 2023



Inhalt

1. Prefazione	3
2. Quali compiti sono affidati all'assistenza domiciliare?	4
3. Chi può usufruire dei servizi di assistenza domiciliare?	4
4. Orari dei servizi	4
5. Quali servizi offre l'assistenza domiciliare presso il domicilio e quali presso i centri diurni?	5
6. Dove e come possono essere richiesti i servizi?	10
7. Primi contatti	12
8. Sportelli unici per l'assistenza e la cura	12
9. Ulteriori servizi di assistenza domiciliare	12
10. Quante volte è possibile usufruire dei servizi di assistenza domiciliare?	15
11. Quanto costano i servizi di assistenza domiciliare?	15
12. Come interrompere i servizi?	16
13. I nostri principi chiave nella cura e nell'assistenza	16
14. Come lavoriamo	16
15. Chi lavora nell'assistenza domiciliare?	16
16. Garanzia di qualità e aggiornamento della carta dei servizi	17
17. Il volontariato nell'assistenza domiciliare	17
18. Diritti dei cittadini	17
19. Doveri dei cittadini	19
20. Se non siete soddisfatti del servizio o volete inoltrarci dei consigli	20
21. Dove ci trovate?	21
22. Modulo per „Proposte e richieste“	22
23. Tariffe vigenti	23



Bezirksgemeinschaft Pustertal
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Comunité Comprensoriala Val de Puster

1. Vorwort

La nostra società deve affrontare costantemente grandi sfide e oltre a quelle più evidenti, come gli sviluppi politici ed economici, vi sono i cambiamenti demografici. Sempre più persone possono infatti legittimamente aspettarsi che la loro aspettativa di vita aumenti in modo significativo nei prossimi anni.

L'assistenza per l'attuazione dello slogan autoimposto "invecchiare con dignità", è una delle grandi sfide che la Comunità Comprensoriale ha intenzione di affrontare con i suoi servizi sociali. Questo sforzo è reso visibile e percepibile dal costante impegno nel migliorare qualitativamente i servizi nel campo dell'assistenza domiciliare; servizi in continua evoluzione che cercano di adattarsi, per quanto possibile, alle esigenze degli utenti e delle loro famiglie.

La cura dei familiari a domicilio è e resta un pilastro prezioso ed indispensabile del sistema sociale a livello provinciale e distrettuale. Proprio per questo motivo i servizi di assistenza, insieme ai loro dipendenti, mirano a sostenere in modo efficace le persone non autosufficienti e le loro famiglie. Nei servizi di assistenza sono compresi interventi diretti, nonché corsi di formazione e consulenza.

La presente Carta dei servizi di assistenza domiciliare nei distretti sociali della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria va intesa come una guida per l'utilizzo dei nostri servizi. Essa fornisce una panoramica degli obiettivi, dei compiti e del funzionamento dei servizi di assistenza da noi offerti, nonché dei diritti dei cittadini in quanto utenti finali.

Se con questa „Carta dei servizi“ sarà possibile in modo chiaro e trasparente migliorare il dialogo con i cittadini, dare risposte a domande ancora lasciate senza riscontro e spiegare le opportunità fattibili, ma anche i limiti del nostro servizio, avremo raggiunto il nostro obiettivo.

Il Presidente
della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria

Mag. FH Robert Alexander Steger MBA

La Direttrice dei servizi sociali
della Comunità Comprensoriale Valle
Pusteria

Sophie Biamino



2. Quali compiti sono affidati all'assistenza domiciliare?

Il nostro principale compito consiste nell'offrire a persone che hanno bisogno di aiuto e cure una serie di servizi e prestazioni in un contesto domiciliare e presso i centri diurni, nel permettere loro di rimanere legati al contesto territoriale a cui sono abituati, nel supportare la loro autonomia ed impedire o rinviare un'eventuale sistemazione in una struttura di degenza.

Obiettivo della cura domiciliare è l'eliminazione e l'affievolimento di difficili situazioni personali e/o famigliari, nonché l'alleggerimento e l'accompagnamento di parenti che necessitano di cure.

3. Chi può usufruire dei servizi di assistenza domiciliare?

Hanno diritto ad usufruire dei servizi della cura domiciliare tutti i cittadini di nazionalità italiana, così come i cittadini di altri Stati della Comunità Europea, che hanno la residenza nel bacino di utenza della Comunità Comprensoriale, e i cittadini extra comunitari che hanno il loro domicilio fisso o soggiornano all'interno del territorio della Comunità Comprensoriale.

Le cure domiciliari sono destinate ad anziani, minorenni e loro famiglie, adulti in stato di bisogno sociale, persone con disabilità e con problemi psichici o di dipendenza, ai sensi della L.P. nr. 13 del 30.04.1991.

Segnalazioni di stati di necessità in tal senso possono essere comunicate dalle persone bisognose stesse o anche da altre persone o istituzioni a conoscenza della situazione problematica di una famiglia o di un singolo individuo.

4. Orari dei servizi

Il servizio di cure a domicilio (in accordo con la delibera della Giunta Provinciale del 16 novembre 2009, nr. 2780) viene garantito da lunedì a venerdì, in convenzione con il servizio di assistenza domiciliare altoatesino almeno per dodici ore giornaliere, dalle ore 7 alle 19; il sabato almeno sei ore, dalle ore 7 alle 13.

In caso di necessità particolari il servizio viene offerto anche la domenica e durante i festivi.

I servizi nei centri diurni dell' Assistenza domiciliare vengono prestati solo su appuntamento.



Nel Distretto Sociale di Brunico e circondario i „pasti a domicilio“ vengono consegnati da lunedì a domenica (365 giorni all’anno), mentre nel Distretto Sociale dell’Alta Val Pusteria, CampoTures e Valle Aurina e in Val Badia (in casi eccezionali anche sabato) da lunedì a venerdì. Il numero di pasti consegnati dipende dalla necessità e dalle esigenze degli utenti e dalle risorse famigliari.

5. Quali servizi offre l’assistenza domiciliare presso il domicilio e quali presso i centri diurni?

5.1 Servizi a domicilio:

Informazioni e consulenza

I collaboratori che si occupano delle cure domiciliari offrono consulenza a utenti e loro famigliari che desiderano informarsi e che necessitano di un aiuto concreto. Informazioni sulle cure domiciliari e relative prestazioni sono comunicate anche tramite altri servizi.

Training abitativo/accompagnamento alla vita in appartamento

I nostri collaboratori accompagnano gli utenti a domicilio e li supportano e aiutano nella quotidiana gestione delle faccende domestiche e nella pianificazione delle spese. Obiettivo primario è favorire una crescente autonomia in questo ambito.

Attivazione/animazione

I collaboratori addetti alle cure domiciliari accompagnano gli utenti in varie attività: training nel camminare, esercizi di memorizzazione, giochi da tavolo, lavoretti di artigianato, lettura ad alta voce e altri attività. Insieme agli utenti vengono anche fatti lavori biografici e stimolazioni basali.

Cura della persona

Noi ci occupiamo di: igiene oro-dentale, cura del viso, cura parziale del corpo, cura completa del corpo, igiene dei piedi, cura dei capelli, accompagnamento alla toilette, cure intime, mobilizzazione e posizionamento. Inoltre offriamo aiuto per fare il bagno o la doccia, per vestirsi e spogliarsi, cambiare gli assorbenti.

Cura in caso di trattamenti medici

Sotto direzione e supervisione di personale sanitario (infermiere) forniamo prestazioni in ambito sanitario: somministrazione di farmaci, posa e cambio di bendaggi semplici, controllo dei parametri vitali, misurazione della glicemia, iniezioni sub-cutanee, controllo dell’alimentazione e dell’evacuazione.



Trasporto ed accompagnamento

Gli utenti, che a causa dell'età o di disabilità, non sono in grado di raggiungere autonomamente i centri diurni, sono accompagnati in loco dai collaboratori addetti alle cure domiciliari in auto o anche a piedi. In caso di necessità, ad esempio in caso di richieste presso enti o durante le visite mediche, non potendo essere accompagnati da familiari o altre persone di fiducia, gli utenti possono usufruire di questa prestazione.

Servizi socio-pedagogici e geriatrici

Assistiamo persone anziane e le loro famiglie nella crescita e nel mantenimento dell'autonomia nella gestione ed esecuzione delle attività quotidiane, effettuando anche colloqui sia con gli utenti stessi che con i familiari.

Aiuto nella gestione domiciliare

I nostri collaboratori per le cure domiciliari svolgono assistenza nella gestione delle faccende domestiche e nei semplici lavori di pulizia casalinga a persone che, a causa dell'età o di disabilità, non sono in grado di effettuare autonomamente queste attività. Questa prestazione viene erogata nella Comunità Comprensoriale Valle Pusteria soprattutto dall'Assistenza domiciliare Alto Adige.

Semplice cura domiciliare

I collaboratori della cooperativa ITACA aiutano gli utenti nelle faccende domestiche ed effettuano anche servizio di breve trasporto (non regolare) ed accompagnamento. Inoltre si occupano di cucinare, lavare, fare compere, stirare, pulire l'abitazione, andare a spasso, fare compagnia ... (in accordo con la delibera della Giunta Provinciale nr. 2452 del 07.07.2008). Questa prestazione viene effettuata dalla Cooperativa ITACA.

Le prestazioni relative a semplici cure domiciliari possono essere richieste tramite Servizi di cure domiciliari o direttamente presso Cooperativa ITACA

Cooperativa ITACA
Passeggiata Groß-Gerau 5d
I – 39031 Brunico

Tel. 0434 504013
Cell. 334/6985677

E-Mail: a.oberstolz@itaca.coopsoc.it

Coordinatrice: Alexia Oberstolz

Orari apertura ufficio:

Lunedì, martedì, giovedì, venerdì: ore 9.00 - 12.30
Mercoledì su appuntamento.



Bezirksgemeinschaft Pustertal
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Comunité Comprensoriala Val de Puster

Orari apertura ufficio:

Lunedì, martedì, giovedì, venerdì: ore 9.00 - 12.30
Mercoledì su appuntamento.

Pasti a domicilio

Il servizio „pasti a domicilio“ fornisce ad anziani e a persone con disabilità o in difficili situazioni sociali la possibilità di ricevere almeno una volta al giorno un pasto caldo a casa propria.

I menu variano con cadenza regolare e seguono una pianificazione alimentare individuale, tenendo ad esempio conto di eventuali diete che non devono prevedere zuccheri o grassi. I pasti vengono erogati dai nostri collaboratori addetti alle cure domiciliari e da aiutanti volontari.

I pasti vengono erogati a Tures e Valle Aurina tra le ore 10.30 e le ore 12.00

I pasti vengono erogati in Alta Pusteria tra le ore 11.00 e le ore 13.00

I pasti vengono erogati in Val Badia tra le ore 11.00 e le ore 12.30

I pasti vengono erogati nel circondario di Brunico tra le ore 08.00 e le ore 11.00

Servizi presso i centri diurni

Aiuto nel fare il bagno

L'aiuto nel fare il bagno viene offerto con o senza assistenza:

Aiuto nel fare il bagno senza assistenza

L'utente si occupa dell'utilizzo della vasca, così come della preparazione degli asciugamani e di altri mezzi per la cura della persona. Non viene fornito aiuto da parte dei collaboratori del centro diurno. Per motivi di sicurezza questo servizio può essere richiesto solo da utenti autosufficienti e non da persone soggette a rischio di cadute.

Aiuto nel fare il bagno con assistenza

Aiuto nello spogliarsi, transfer nella vasca con il supporto di apposito elevatore o supervisione/aiuto nell'entrare in vasca, aiuto nella pulizia del corpo, su richiesta lavaggio capelli, assistenza nell'uscita dalla vasca, in caso di necessità o su richiesta rasatura, semplice cura delle unghie, aiuto nello spalmare creme, asciugare i capelli con fon, assistenza nel rivestirsi.

Lavaggio dei capelli

Aiuto nel lavaggio, nell'asciugatura con fon e nel pettinare i capelli.

Igiene dei piedi

Pediluvio con adeguati prodotti, taglio o limatura delle unghie, eliminazione di duroni e calli, applicazione di creme. Per l'igiene dei piedi non vengono usati strumenti appuntiti o taglienti. Eventuali punti infiammati non vengono trattati. L'igiene dei piedi viene effettuata solamente da collaboratori dei centri diurni appositamente formati, con propri strumenti appositi per tali operazioni.

Lavaggio biancheria a domicilio



I panni sporchi vengono ritirati presso il domicilio degli utenti o consegnati da questi ultimi. Vengono poi lavati presso l'apposita lavanderia del centro diurno, asciugati, stirati e piegati. I panni puliti vengono infine resi agli utenti. Non vengono effettuati lavori di rammendo. Vengono messi a disposizione anche i detersivi.

I centri diurni o loro filiali esterne si trovano nelle seguenti località:

Distretto sociale Tures e Valle Aurina	Distretto sociale di Brunico e circondario	Distretto sociale Alta Pusteria	Distretto sociale Val Badia
Campo Tures Distretto sociale	Brunico Casa di riposo	S. Candido Distretto sociale	Piccolino Distretto sociale
S. Giovanni Casa di riposo Georgianum	S. Giorgio Scuola elementare	Dobbiaco Casa „Englös“	Pedraces Ambulatori
Orari d'apertura: su appuntamento	S. Lorenzo Appartamenti per anziani	Casies (S. Martino) Canonica	Orari d'apertura: su appuntamento
	Gais Centro sociale	Monguelfo Casa Rudolf von Kempter	
	Perca Municipio	Villabassa Casa di riposo	
	Valdaora Casa di riposo	Orari d'apertura: su appuntamento	
	Rasun di sotto Appartamenti per anziani		
	Anterselva di Mezzo Scuola elementare		
	Falzes Centro sociale		
	Terento Appartamenti per anziani		
	Chienes Municipio		
	Casteldarne Appartamenti per		



	anziani		
	Orari d'apertura: su appuntamento		

6. Dove e come possono essere richiesti i servizi?

Gli accordi in merito alle varie prestazioni per le cure domiciliari devono essere presi presso i vari distretti sociali e negli orari di apertura dei relativi uffici.

Il bacino di utenza della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria comprende 4 distretti sociali:

- Tures e Valle Aurina
- Brunico e circondario
- Alta Pusteria
- Val Badia

Competenze territoriali in base ai comuni:

Servizi domiciliari nel distretto sociale Tures e Valle Aurina	Servizi domiciliari nel distretto sociale Brunico e circondario	Servizi domiciliari nel distretto sociale Alta Pusteria	Servizi domiciliari nel distretto sociale Val Badia
Valle Aurina Selva dei Molini Campo Tures Predoi	Brunico Gais Chienes Valdaora Perca Falzes Rasun – Anterselva S. Lorenzo Terento	Casies S. Candido Villabassa Braies Sesto Dobbiaco Monguelfo	Badia Corvara Marebbe S. Martino in Badia La Valle

Per informazioni preliminari, consulenze e appuntamenti Vi preghiamo di rivolgerVi al distretto sociale di competenza per il Vostro comune:

Distretto sociale Tures e Valle Aurina v. Hugo von Taufers 19 I-39032 Campo Tures Tel.: 0474 678008 Fax: 0474 686689 E-Mail: sozialsprengel.ahrntal@bzgpust.it	Referenti: Direttrice del distretto: Dr. Lara Niederegger Direttrice per le cure domiciliari: Verena Unterweger Vice-direttrice per le cure domiciliari: Barbara Plankensteiner
---	---



<p>Orari di apertura uffici: Lun-Ven ore 9.00 – 11.30 Pomeriggio su appuntamento</p>	<p>Amministrazione servizi cure domiciliari: <i>Birgit Gartner</i></p>
<p>Distretto sociale Brunico e circondario Vicolo dei frati 3 I-39031 Brunico Tel.: 0474 555548 Fax: 0474 555138 E-Mail: sozialsprengel.bruneck-umgebung@bzgpust.it</p> <p>Orari d'apertura uffici: Lun – Ven ore 07.00 – 12.00 Pomeriggio su appuntamento</p>	<p>Referenti: Direttore del distretto: Hans Mitterhofer Direttrice per le cure domiciliari: Susanne Ungericht Vice-direttrice per le cure domiciliari: Evelyn Kronbichler Amministrazione servizi cure domiciliari: Angelika Oberjakober</p>
<p>Distretto sociale Alta Pusteria Via Prato 6 I-39038 San Candido Tel.: 0474 919999 Fax: 0474 919919 E-Mail: sozialsprengel.hochpustertal@bzgpust.it</p> <p>Orari d'apertura uffici: Lun – Ven ore 08.30 – 12.00 Pomeriggio su appuntamento</p>	<p>Referenti: Direttrice del distretto: Martin Taschler Direttrice per le cure domiciliari: Irmgard Kahn Vice-direttrice per le cure domiciliari: Barbara Innerbichler Amministrazione servizi domiciliari: Helga Appenbichler</p>
<p>Distretto sociale Val Badia Piccolino 48 I-39030 S. Martino in Badia Tel.: 0474 524552 Fax: 0474 524524 E-Mail: sozialsprengel.gadertal@bzgpust</p> <p>Orari d'apertura uffici: Lun – Ven ore 08.30 – 12.00 Pomeriggio su appuntamento</p>	<p>Referenti: Direttrice del distretto: Siglinde Erlacher Direttrice per le cure domiciliari: Helga Trebo Vice-direttrice per le cure domiciliari: Anita Pedevilla Amministrazione servizi domiciliari: Marino Verginer</p>

7. Primo contatto



I cittadini interessati possono rivolgersi al proprio distretto sociale competente per territorio (si veda sopra) telefonicamente o recandosi personalmente negli orari di apertura presso lo sportello unico per l'assistenza e la cura. Nel caso in cui la responsabile tecnica per il servizio di assistenza domiciliare sia momentaneamente fuori sede, si garantisce un contatto da parte dello sportello entro massimo due giorni.

In un primo incontro i cittadini possono esprimere alla responsabile tecnica per il servizio di assistenza domiciliare le loro preoccupazioni. Insieme alla persona interessata o con i suoi famigliari vengono esaminate le esigenze di assistenza e di sostegno ed in seguito vengono definite tipologia e frequenza del servizio concordato.

Per poter utilizzare i servizi di assistenza domiciliare è necessario inoltrare una domanda scritta. Questa domanda dovrà essere presentata presso l'ufficio di assistenza domiciliare o presso lo sportello unico per l'assistenza e la cura.

8. Sportelli unici per le offerte di assistenza e cura

In ognuno dei 4 distretti sociali esiste dal 01.01.2016 uno sportello unico per l'assistenza e la cura.

9. Ulteriori servizi di assistenza domiciliare

Oltre alla cura domiciliare e ai centri diurni per noi è molto importante sostenere i famigliari che curano loro parenti. A tal proposito abbiamo le seguenti offerte:

Accompagnamento cinestetico

La Comunità Comprensoriale Valle Pusteria, su richiesta, fornisce ai cittadini un accompagnamento cinestetico presso la residenza dell'utente. L'allenatore cinestetico sviluppa insieme all'utente e ai suoi famigliari un concept di movimento per facilitare il trasferimento ed il posizionamento dell'assistito.

L'allenatore cinestetico può essere richiesto tramite i servizi di assistenza domiciliare dei singoli distretti sociali.

Corso „Curare e assistere a casa“

In ogni distretto sociale si organizzano regolarmente dei corsi per i parenti che assistono i propri famigliari a casa. In queste occasioni sono trattati argomenti quali l'alimentazione in età avanzata, la cura di malati terminali, le malattie geriatriche, attività di pronto soccorso, l'assistenza, la tutela della propria schiena, la presentazione dei servizi di assistenza domiciliare ed altre offerte per i parenti di pazienti sanitari. Le informazioni sui corsi attualmente disponibili Vi saranno fornite presso l'ufficio di assistenza domiciliare nelle rispettive sedi dei distretti sociali.

Gruppo di sostegno guidato „Parenti di persone bisognose di cure si incontrano“ - Brunico

Il gruppo si riunisce 10 volte all'anno, il lunedì dalle 14:30 alle 16:30 presso il distretto



Bezirksgemeinschaft Pustertal
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Comunité Comprensoriala Val de Puster

sociale Alta Valle Pusteria a San Candido.
Il gruppo di sostegno guidato si riunisce regolarmente per scambiare esperienze. Inoltre, specialisti del settore socio-sanitario forniscono informazioni e assistenza sui temi dell'assistenza e del sostegno.
Per ulteriori informazioni, contattare il sportello unico per l'assistenza e cura del distretto sociale Alta Valle Pusteria Pusteria (vedi sotto).

Offerta „Consigli per parenti con famigliari in cura“ - Alta Pusteria

L'obiettivo di questa offerta è assistere nel luogo di residenza i parenti che assistono a loro volta un paziente sanitario, fornendo consigli pratici che possano facilitare l'assistenza domiciliare, rispondendo alle loro domande, dando loro nuovi stimoli.

Per domande o per ulteriori informazioni rivolgetevi all'ufficio di assistenza domiciliare Alta Pusteria.

Sportello unico per l'assistenza e la cura

Questi sportelli unici per l'assistenza e la cura hanno l'obiettivo di diffondere tra i famigliari che curano un paziente sanitario un'ampia gamma di informazioni e consigli su tutto quello che ruota intorno alla cura, nonché promuovere e facilitare l'assistenza degli stessi.

L'offerta si rivolge a persone che si prendono cura e assistono a casa i loro parenti, soprattutto a persone che hanno un parente degente in una struttura semi-ospedaliera oppure a persone che attendono il realizzarsi di una situazione di assistenza domiciliare.

Gli sportelli unici per l'assistenza e la cura offrono:

→ Informazioni e consulenza individuale sui servizi, supporto e possibilità per alleviare il carico di lavoro di chi assiste un parente a casa, aiuti fruibili, informazione su diritti e obblighi di legge, possibilità finanziarie, per esempio:

- assegno di accompagnamento
- invalidità civile e legge 104
- organizzazione per l'assistenza domestica - assistenza domiciliare, pasti a domicilio
- domande e uso di strumenti di deambulazione (sedia a rotelle, letto d'ospedale ecc.) e altri mezzi di cura (pannoloni ecc.)
- vantaggi economici, sostegni finanziari
- Amministrazione di sostegno
- Offerte del volontariato
- inserimento in case di riposo, assistenza diurna per gli anziani, brevi periodi di cura, cure transitorie, residenze per anziani, vacanze per anziani, abitazioni accompagnate ed assistite per anziani

→ Assistenza nella compilazione di modulistica e di pratiche burocratiche

Gli sportelli unici per l'assistenza e la cura si trovano:

Distretto sociale Brunico, Vicolo dei Frati 1, 39031 Brunico
Tel. 0474 537870



Bezirksgemeinschaft Pustertal
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Comunità Comprensoriala Val de Puster

e- mail: bruneck@anlaufstelle.bz.it

Orari d'apertura: Lu – Ve dalle ore 09.00 alle ore 12.15, pomeriggio su appuntamento

Distretto sociale Tures e Valle Aurina, Via Hugo-von-Taufers 19, 39032 Campo Tures
Tel. 0474 586174

e-mail: tauferer-ahrntal@anlaufstelle.bz.it

Orari d'apertura: Ma e Me dalle ore 10.30 alle ore 12.30, Gio dalle ore 13.30 alle ore 15.30

Distretto sociale Alta Pusteria:

Via Prato 6, 39038 S. Candido Tel. 0474 914274

Orari d'apertura:

lunedì dalle ore 10:00 – 12:00

martedì dalle ore 14:00 – 16:00

giovedì dalle ore 10:00 – 12:00

e-mail: hochpustertal@anlaufstelle.bz.it

Fondazione Von-Kurz 15, 39039 Villabassa Tel. 0474 741700

Orari d'apertura: Gio – Ve dalle ore 14.00 alle ore 16.00

e-mail: hochpustertal@anlaufstelle.bz.it

Distretto sociale Val Badia, Piccolino 48, 39030 S. Martino in Badia
Tel. 0474 586123

e-mail: gadertal@anlaufstelle.bz.it

Orari d'apertura:

lunedì dalle ore 14:00 – 16:00

mercoledì dalle ore 10:00 – 12:00

giovedì dalle ore 10:00 – 12:00

Centro d'assistenza diurna Brunico

La casa di cura diurna è una forma aperta di assistenza agli anziani e rappresenta un importante complemento e supporto all'assistenza per le famiglie. Sono offerte diverse forme di cura diurna. I moduli di domanda per essere accolti nella struttura diurna vanno depositati presso i distretti sociali.

	Centro d'assistenza diurna Brunico
Luogo	Casa di cura e abitativa Media Pusteria
periodi d'assistenza	Lu – Ve dalle ore 8.00 alle ore 18.00
posti	8
Informazioni e prenotazioni	Sportello unico per l'assistenza e la cura di Brunico Tel. 0474 537870 Vedi sopra



	Assistenza diurna integrata
Luogo	Casa di cura e abitativa Media Pusteria (Valdora)
periodi d'assistenza	Lu – Ve dalle ore 8.00 alle ore 18.00
posti	3
Informazioni e prenotazioni	Sportello unico per l'assistenza e la cura di Brunico Tel. 0474 537870 Vedi sopra

Assistenza diurna per anziani nel domicilio per anziani

I centri diurni offrono agli anziani la possibilità di un'assistenza giornaliera o di mezza giornata. Gli anziani parzialmente autosufficienti vengono curati, assistiti e resi attivi da personale specializzato durante l'arco della giornata. La cura giornaliera fornisce alla famiglia di una persona che necessita assistenza un aiuto concreto, alleviando di fatto il carico di lavoro. L'assistenza diurna permette di assistere durante il giorno fino a tre persone (fino all'assegno di cura 2) contemporaneamente, da lunedì a venerdì dalle ore 08.00 alle ore 18.00 (i tempi sono definiti individualmente); il tutto presso le case di riposo.

Per maggiori informazioni si prega di rivolgersi al servizio di assistenza domiciliare del distretto sociale competente.

Assistenza diurna Memory per persone con demenza

Il centro di assistenza diurna offre alle persone affette da demenza un supporto professionale, che sa affrontare in modo concreto la situazione di vita individuale di coloro che ne soffrono. I parenti sono sollevati dall'assistenza del loro parente durante il giorno e possono ricaricare le proprie forze.

L'assistenza diurna Memory è aperta da lunedì a venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 17.00 (con pranzo) e ha una disponibilità di 8 posti.

Il centro di assistenza diurna per persone affette da demenza è integrata organizzativamente con l'assistenza domestica del distretto sociale di Brunico e si trova in via Karl-Toldt n. 11 a Brunico.

Per informazioni ed iscrizioni rivolgersi allo sportello unico per l'assistenza e la cura di Brunico (si veda sopra).

10. Quante volte è possibile usufruire dei servizi di assistenza domestica?

Il periodo di assistenza e la frequenza dei servizi di cura dipendono dalle esigenze dell'assistito e dal personale disponibile. L'offerta spazia dall'assistenza occasionale alla cura quotidiana, per un minimo di 15 minuti ad un massimo di due ore al giorno.

11. Quanto costano i servizi di assistenza domiciliare?

Per i servizi di assistenza domiciliare c'è da pagare una tariffa. La tariffazione è esclusa



per le informazioni e la consultazione iniziale.

Le tariffe massime sono determinate annualmente dalla giunta provinciale (si veda homepage della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria).

I cittadini possono presentare una domanda di riduzione presso il distretto sociale. Per valutarne l'esito, verrà raccolto e valutato l'intero reddito e le proprietà della persona che viene assistita.

Se vengono soddisfatti i criteri richiesti per una riduzione tariffaria, la tariffa massima sarà di conseguenza ridotta.

Per i minori con disabilità, le tariffe per i servizi di assistenza domiciliari sono ridotte del 50%.

Le fatture possono essere pagate presso qualsiasi istituto di credito.

12. Come interrompere i servizi

Nel caso non si abbia più bisogno di servizi di assistenza domiciliari, affinché questi non vengano fatturati devono essere annullati almeno 1 giorno prima della data concordata per l'erogazione del servizio.

13. I nostri principi nell'assistenza

- • la consulenza e la cura sono adattate alle esigenze individuali dell'assistito
- • alla persona bisognosa di cura viene lasciato il più alto livello possibile di libertà nelle scelte
- • attivando l'assistenza si intende prolungare il più possibile all'assistito il soggiorno e la cura al proprio domicilio
- • la buona collaborazione con i parenti dell'assistito e con altri servizi e strutture (assistenza domiciliare, medico di base, ospedale, centro di assistenza all'infanzia, casa di riposo ...) sono una garanzia per la qualità dell'assistenza stessa
- • il personale che opera volontariamente arricchisce i servizi e le offerte

14. Come lavoriamo

In collaborazione con le persone che hanno bisogno di assistenza, i loro parenti o le loro persone di riferimento, si elabora un programma di assistenza individuale. Nel programma di assistenza si determinano quali servizi saranno erogati, la loro frequenza e durata. Il programma può cambiare ed essere adattato a causa di sopravvenute esigenze o situazioni. I servizi forniti vengono continuamente documentati e la loro efficacia viene periodicamente riesaminata e valutata.

Nel caso siano inclusi altri servizi (ad es. un'assistenza domiciliare del distretto sociale), si



cerca la migliore cooperazione possibile ed una pianificazione che permetta l'attuazione delle rispettive misure in modo coordinato. In tal caso si proseguirà ad una documentazione con registrazioni congiunte.

Tutti i dati personali sono conservati e trattati secondo la legge. I dipendenti rispettano l'obbligo di riservatezza.

15. Chi lavora nella assistenza domiciliare?

Presso il servizio di assistenza domiciliare lavorano collaboratori specializzati con le seguenti qualifiche professionali: assistenti geriatriche e familiari con qualifica aggiuntiva, operatori socio sanitari, operatori socio sanitari e ausiliari sociali.

Nella regolare formazione e supervisione professionale, essi riflettono sulle loro attività, espandendo e rafforzando le loro competenze professionali.

16. Garanzia di qualità e aggiornamento della carta dei servizi

Il servizio di assistenza domiciliare si impegna a migliorare la qualità dei servizi attraverso le seguenti misure:

- pianificazione e documentazione dell'assistenza erogata
- formazione continua dei dipendenti
- supervisione
- incontri in team
- sondaggi presso gli utenti per conoscere il loro grado di soddisfazione.

La carta dei servizi rappresenta un impegno nel mantenere e migliorare costantemente la qualità dei servizi dell'assistenza domiciliare e viene aggiornata ad intervalli regolari.

17. Il volontariato nell'assistenza domiciliare

Il coinvolgimento di aiutanti volontari nel lavoro di assistenza domiciliare è stato perseguito sin dal 1996 dalla Comunità Comprensoriale e continuamente ampliato.

I volontari sono coinvolti nella distribuzione del "Pasti a domicilio". In questo modo i dipendenti dell'assistenza domiciliare sono maggiormente esautorati e possono dedicarsi in modo più concentrato alla cura professionale delle persone a casa.

A sostegno del loro prezioso lavoro, essi sono accompagnati dai dipendenti e dalla responsabile tecnica dell'assistenza domiciliare. Come segno di apprezzamento, il distretto sociale organizza piccole feste e/o escursioni per incoraggiare il contatto e la sintonia dei vari gruppi di lavoro.

Vi piacerebbe darci una mano?

Nel caso abbiate interesse a collaborare come volontari, Vi preghiamo di contattarci nel



rispettivo distretto sociale.

18. Diritti dei cittadini

Diritto all'informazione: I cittadini hanno il diritto ad essere informati in modo completo e comprensibile sulla natura e sulla qualità dei servizi offerti, nonché sulle modalità d'accesso e di utilizzo dei servizi e sul contributo finanziario dei servizi forniti a loro carico.

Diritto alla tutela della dignità della persona: I cittadini che si rivolgono a noi hanno il diritto ad un servizio attento e rispettoso della dignità della persona.

Diritto alla parità di trattamento e all'individualità: Tutti gli utenti hanno diritto alla parità di trattamento in base allo stesso fabbisogno, senza preferenze o discriminazioni alcune.

In questo contesto essi hanno anche il diritto di individuare un proprio programma di assistenza, tenendo conto dei propri desideri e delle specifiche necessità.

Diritto alla partecipazione: I nostri utenti hanno diritto sin dal primo contatto a partecipare e co-determinare la programmazione, l'esecuzione e la valutazione del proprio programma di assistenza, nonché nel coinvolgimento di altri servizi o specialisti.

Diritto alla privacy: I nostri utenti hanno diritto alla privacy, ovvero che i loro dati personali siano trattati in modo confidenziale e responsabile, in sintonia con quanto prevede la legge in riferimento alla tutela dei dati personali.

Diritto alla trasparenza: I nostri utenti hanno diritto a ricevere informazioni sulle procedure e sui processi decisionali che fanno riferimento alla propria persona.

Diritto all'accesso alla documentazione: I nostri utenti hanno diritto di prendere visione o richiedere una copia dei documenti ufficiali che li riguardano relativi al servizio, nei limiti delle disposizioni giuridiche applicabili in materia.

Diritto ad esporre proposte e critiche: Se lo ritengono necessario i nostri utenti hanno diritto di presentare reclami e/o suggerimenti per migliorare la qualità del servizio offerto.

19. Obblighi dei cittadini

Rispettare gli accordi: I nostri utenti sono tenuti a rispettare ed attenersi gli accordi scritti e orali pattuiti.

Corrispondere ai pagamenti: Le somme dovute, calcolate in base alla partecipazione tariffaria di ogni servizio, sono da corrispondere al servizio di assistenza domiciliare entro i termini stabiliti.

Disdire tempestivamente i servizi: I servizi concordati che per qualsiasi ragione non sono più richiesti o desiderati devono essere disdetti entro il giorno precedente la data concordata. Altrimenti il costo del servizio previsto verrà interamente addebitato.



20. Se non siete soddisfatti del servizio o volete inoltrarci dei consigli

Nel caso vogliate inoltrare suggerimenti per migliorare il servizio o avanzare reclami non esitate a farlo. Contattate direttamente i dipendenti dell'assistenza domiciliare, in modo tale da trovare una soluzione il più velocemente possibile.

Se non è possibile raggiungere una soluzione soddisfacente in questo modo, ci si può rivolgere direttamente alla responsabile tecnica dell'assistenza domiciliare, all'amministrazione distrettuale oppure al direttore dei servizi sociali.

Il reclamo può essere presentato:

- oralmente, durante una conversazione diretta
- per telefono
- per iscritto
- tramite e-mail
- con un fax
- o tramite il modulo allegato

(indirizzo, numero telefonico e fax dei singoli distretti li trovate in allegato)

In caso di reclami scritti, ci impegniamo a fornire ai cittadini una risposta scritta entro due settimane dalla ricezione (data di verbalizzazione). In caso di reclami orali si concorda un colloquio con l'interessato.

In caso di rigetto di una domanda è possibile presentare entro 30 giorni istanza in forma scritta alla Provincia Autonoma di Bolzano:

Ripartizione politiche sociali
Sezione ricorsi
Via Canonico Gamper n.1
39100 Bolzano
Tel. 0471 418250
Fax 0471 418269

21. Wo sind wir zu finden?

Distretto sociale Val Badia Piccolino 48 I-39030 S. Martino in Badia Tel.: 0474 524552 E-Mail: sozialsprenge.gadertal@bzgpust PEC: spgadertal.disbadia@pec.bzgpust.it	Persona di riferimento: Direzione del distretto Siglinde Erlacher Responsabile tecnica dell'assistenza domiciliare: Helga Trebo Funzionaria amministrativa: Marino Verginer
Distretto sociale Brunico e circondario Vicolo dei Frati 1	Persona di riferimento: Direzione del distretto: Hans Mitterhofer



Bezirksgemeinschaft Pustertal
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Comunità Comprensoriala Val de Puster

I-39031 Brunico Tel.: 0474 555548 E-Mail: sozialsprenkel.bruneck-umgebung@bzgpust.it PEC: spbruneck.disbrunico@pec.bzgpust.it	Responsabile tecnica dell'assistenza domiciliare: Susanne Ungericht Vice-direttrice per le cure domiciliari: Evelyn Kronbichler Funzionaria amministrativa Oberjakober Angelika
--	--

Distretto sociale di Tures e Valle Aurina Via Hugo-von-Taufers 19 I-39032 Campo Tures Tel.: 0474 678008 E-Mail: sozialsprenkel.ahrntal@bzgpust.it PEC: sptaufers.distures@pec.bzgpust.it	Persona di riferimento: Direzione del distretto: Ingrid Pfeifhofer Responsabile tecnica dell'assistenza domiciliare: Verena Unterweger Funzionaria amministrativa: Birgit Gartner
--	--

Distretto sociale Alta Pusteria Via Prato 6 I-39038 Innichen Tel.: 0474 919999 Fax: 0474 919919 E-Mail: sozialsprenkel.hochpustertal@bzgpust.it PEC: sphochpustertal.disaltapusteria@pec.bzgpust.it	Persona di riferimento: Direttrice del distretto: Martin Taschler Direttrice per le cure domiciliari: Irmgard Kahn Vice-direttrice per le cure domiciliari: Barbara Innerbichler Amministrazione servizi domiciliari: Helga Appenbichler
---	---

Apertura al pubblico: Lu – Ve, dalle ore 8.30 alle ore 12.00 – pomeriggio solo su appuntamento

Editore:
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria – Servizi sociali
Via Dante 2
I-39031 Brunico
tel.: 0474 412900 - PEC: sozialdienste.servizisociali@pec.bzgpust.it
Internet: www.bezirksgemeinschaftpustertal.it / E-Mail: info@bzgpust.it

Edizione aggiornata aprile 2023



Alla cortese attenzione della
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Distretto sociale _____

Indirizzi, tel, fax, e-mail: si veda pagina precedente!

Proposte e richieste al Servizio di assistenza domiciliare

Cosa vorreste comunicarci:

Vi preghiamo di fornirci un indirizzo di contatto nel caso desideriate ricevere una risposta scritta da parte nostra. Noi ci impegniamo a rispondere entro due settimane dalla ricezione (data di verbalizzazione).

Nome, Cognome	_____
Residenza, Indirizzo	_____
Tel.	_____
Data	_____
Firma	_____