



Carta dei Servizi

Centro di Assistenza Diurna per
Anziani Wipptal



BEZIRKSGEMEINSCHAFT
COMUNITÀ COMPRESORIALE

WIPPTAL

Indice

Premessa.....	3
1. Che informazioni fornisce la Carta dei Servizi?.....	4
2. Che cos'è il Centro di Assistenza Diurna per Anziani e quali sono i suoi obiettivi?.....	4
3. Dove si trova il Centro di Assistenza Diurna per Anziani?.....	4
4. Chi può accedere al Centro di Assistenza Diurna per Anziani?.....	5
5. Che prestazioni vengono offerte?.....	5
6. A cosa diamo particolare valore nel Centro di Assistenza Diurna per Anziani?.....	6
7. Modalità di ammissione.....	6
8. Chi sono i nostri collaboratori e collaboratrici, e come lavorano?.....	7
9. Come funziona la collaborazione con le famiglie degli ospiti?.....	7
10. Quando è aperto il Centro di Assistenza Diurna per Anziani?.....	7
11. A quanto ammontano le spese/tariffe per gli ospiti ?.....	8
12. Come funziona il trasporto al Centro di Assistenza Diurna per Anziani?.....	8
13. Incontri nel Centro di Assistenza Diurna per Anziani.....	9
14. Da cosa si può riconoscere la qualità del Centro di Assistenza Diurna per Anziani?.....	9
15. I Vostri diritti, le Vostre responsabilità.....	10
16. E se qualcuno non dovesse essere soddisfatto?.....	10
17. Organigramma.....	11
18. Dove ci si può informare?.....	12
Note legali.....	12

Premessa

Come Comunità Comprensoriale diamo grande valore all'alta qualità dei nostri servizi. In particolare nel Servizio sociale, dove il benessere delle persone in situazioni di vita difficili di diverso tipo è al centro dell'attenzione, lo sviluppo di prestazioni e offerte sociali al passo con i tempi assume una grande importanza.

Il Centro di Assistenza Diurna per Anziani è una struttura semiresidenziale organizzativamente insediata nel Distretto sociale.

Accedere al Centro di Assistenza Diurna per Anziani significa essere sostenuti, accompagnati, curati e assistiti professionalmente da operatori sociali qualificati. I contatti sociali, la piacevole conversazione in una comunità e le molteplici possibilità di occupazione portano un sano diversivo nella vita quotidiana, e in un ambiente amichevole e cordiale i nostri anziani possono prendere coscienza delle proprie forze e incentivarle attivamente. Tutte le misure sono volte a mantenere e promuovere il loro benessere.

Per i familiari, avere un proprio caro nel Centro di Assistenza Diurna significa saperlo in un ambiente favorevole e sicuro e potersi quindi dedicare con tranquillità ai propri impegni.

In questa Carta dei Servizi presentiamo a tutti gli interessati, in modo trasparente e vincolante, il nostro Centro di Assistenza Diurna per Anziani e il nostro lavoro, fornendo ai cittadini e alle cittadine della Wipptal un'utile guida.

La Presidente della Comunità Comprensoriale

Monika Reinthaler



La Direttrice del Servizio sociale

Brigitte Mayr



Vipiteno, Ottobre 2024

1. Che informazioni fornisce la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi informa su **obiettivi**, **missione** e **caratteristiche** del servizio e sull'**offerta delle prestazioni del Centro di Assistenza Diurna per Anziani Wipptal**. Essa descrive i **requisiti per l'accesso** e le **modalità di funzionamento**, spiega la **partecipazione alle spese**, regola le relazioni del Servizio sociale con gli ospiti del centro di assistenza diurna, informa i cittadini dei loro **diritti e doveri** e spiega le opportunità di **sviluppo qualitativo**, nonché le modalità di **reclamo**. Essa serve a descrivere gli standard sociali e professionali del centro di assistenza diurna per anziani ed a garantirli.

La Carta dei Servizi viene aggiornata regolarmente. Essa si basa sulle direttive vigenti in materia di autorizzazione e accreditamento per i rispettivi gruppi di riferimento.

2. Che cos'è il Centro di Assistenza Diurna per Anziani e quali sono i suoi obiettivi?

L'assistenza diurna si prefigge di promuovere il benessere psicofisico e sociale degli anziani, di alleviare le loro famiglie e di favorire i contatti sociali.

Il Centro di Assistenza Diurna accoglie durante il giorno anziani che, a causa di infermità fisiche o psichiche, non possono più restare soli in casa o richiedono un'assistenza che non può essere fornita nella misura necessaria a domicilio.

3. Dove si trova il Centro di Assistenza Diurna per Anziani?

Il Centro di Assistenza Diurna per Anziani ha sede nella residenza per anziani Wipptal.

Indirizzo

Via S. Giacomo 6, 39049 Vipiteno

Contatti

Tel.: 348 766 5020

Email: assistenza.domiciliare@wipptal.org

Coordinatrice del Centro di Assistenza Diurna: Claudia Gantioler

4. Chi può accedere al Centro di Assistenza Diurna per Anziani?

Possono usufruire dell'assistenza diurna le persone bisognose di cure che vivono in casa e necessitano di aiuto sociale e assistenziale. Si tratta di persone che

- vengono assistite in casa da familiari e/o da una badante
- sono socialmente isolati e soffrono di solitudine
- si trovano in una situazione sociale precaria.

5. Che prestazioni vengono offerte?

Le prestazioni offerte si orientano alle disposizioni legali in vigore.

Offerta di prestazioni:

- Cura e assistenza adeguate
- Lavoro socio-geragogico, incentivazione all'autosufficienza e mantenimento della stessa
- Attivazione e animazione
ad es. leggere, giocare a carte, lavori manuali
- Attività di svago
ad es. andare a passeggio, festeggiare
- Assistenza nella terapia medica
in collaborazione con il servizio sanitario
- Esercizi per l'incentivazione motoria
ad es. esercizi fisici adeguati all'età
- Ristorazione
Spuntini, pranzi e merende sono preparati nella cucina della residenza per anziani Wipptal.

Prestazioni complementari:

In caso di necessità, gli ospiti possono usufruire delle seguenti prestazioni complementari alla tariffa prevista:

- Bagno/doccia
- Trasporto

L'assistenza infermieristica è fornita dal personale specializzato del Distretto Sanitario.

Capacità di accoglienza:

Il Centro di Assistenza Diurna per Anziani offre 20 posti.

6. A cosa diamo particolare valore nel Centro di Assistenza Diurna per Anziani?

- Tutti gli ospiti sono riconosciuti nella loro integrità e trattati con rispetto. La storia di vita individuale passata serve per la comprensione del presente.
- Nel Centro di Assistenza Diurna, gli anziani vengono accompagnati ed assistiti. Al centro dell'attenzione sono le persone con i loro punti di forza, preferenze, abilità ed esigenze.
- Un'occupazione adeguata e le relazioni umane attivano le forze e le abilità fisiche, psichiche e mentali. Gli ospiti del Centro di Assistenza Diurna per Anziani partecipano attivamente alla vita di gruppo.!
- L'assistenza e la cura sono personalizzate alle necessità individuali e alle possibilità di empowerment delle singole persone e famiglie. Nel nostro lavoro diamo molta importanza alla promozione dell'autodeterminazione delle persone che frequentano il centro diurno.
- Una buona collaborazione con i parenti curanti e con altri servizi e istituzioni (assistenza domiciliare, assistenza sanitaria a domicilio, medici di base, ospedali, residenza per anziani...) contribuisce alla qualità dell'assistenza.

I nostri valori si orientano alle linee guida del Servizio sociale Wipptal e alle disposizioni di legge.

7. Come avviene l'ammissione?

Per ottenere le prime informazioni, i cittadini interessati possono rivolgersi negli orari di apertura, personalmente o telefonicamente, allo sportello unico per l'assistenza e la cura o alla responsabile dell'assistenza domiciliare. Se il personale competente dovesse essere assente, o temporaneamente non raggiungibile, verrà garantita la richiamata e verrà fissato un appuntamento.

Nel primo colloquio, i cittadini possono presentare le proprie richieste. Insieme alla persona interessata o ai familiari, la responsabile dell'assistenza domiciliare rileverà il livello di cura e assistenza. Se, in base alla prima valutazione, emerge che il centro di assistenza diurna per anziani potrebbe essere l'intervento giusto per la persona, verrà fatta la richiesta scritta di ammissione. La persona richiedente sarà inserita in una lista d'attesa.

Per l'inserimento nella lista d'attesa si terrà conto del momento della presentazione della domanda, del livello di assistenza e cura e di un'eventuale situazione di carico, o personale difficile. Su richiesta, i richiedenti possono ottenere informazioni in merito alla posizione nella lista d'attesa.

Non appena sarà disponibile un posto nel centro di assistenza diurna per anziani, la decisione sull'ammissione verrà presa in accordo con la coordinatrice del centro di assistenza diurna per anziani. Poi la persona verrà informata e verrà stabilito una giornata di prova nel centro di assistenza diurna per anziani. In quel giorno, la coordinatrice del centro di assistenza diurna per anziani farà vedere gli spazi alla persona interessata ed ai suoi familiari o altre persone di fiducia. In un colloquio dettagliato verranno fornite tutte le informazioni necessarie sull'organizzazione e sulla strutturazione della giornata e si risponderà a quesiti aperti. Al termine della giornata di prova, verranno stabiliti con la persona interessata o i suoi familiari gli orari esatti di frequenza (giorni della settimana e fasce orarie).

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

Nel Centro di Assistenza Diurna per Anziani lavora un gruppo di collaboratori e collaboratrici. Sono previsti i seguenti profili professionali: operatore socio-assistenziale, assistente geriatrica ed assistenziale, assistente per soggetti portatori di handicap, operatore socio-sanitario specializzato, ausiliario socio-assistenziale

Regolarmente i nostri operatori riflettono il loro agire nelle supervisioni ed ampliano e rafforzano le proprie competenze professionali attraverso corsi di aggiornamento.

La coordinatrice ha la responsabilità per le questioni di contenuto ed organizzative e per l'attuazione dell'offerta delle prestazioni.

9. Come funziona la collaborazione con le famiglie degli ospiti?

La collaborazione con i familiari serve per accordare l'assistenza alle esigenze degli anziani e a quelle della famiglia - rispettando le possibilità organizzative.

Durante il giorno di prova, una persona di fiducia accompagna il nuovo ospite nel Centro di Assistenza Diurna per Anziani. Nel corso di un colloquio vengono scambiate ulteriori informazioni e compilati dei moduli al fine di garantire un'assistenza individuale adeguata ai bisogni.

Lo scambio di informazioni sulle condizioni di salute avviene costantemente, all'arrivo o alla partenza o, in casi particolari, anche tramite rimandi telefonici.

10. Quando è aperto il Centro di Assistenza Diurna per Anziani?

Il Centro di Assistenza Diurna per Anziani è aperto nei giorni feriali dal **lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 16:00**. I giorni di chiusura vengono comunicati agli ospiti e alle loro famiglie con dovuto preavviso.

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

Le tariffe vengono stabilite annualmente dalla Giunta Provinciale considerando il rispettivo livello di cura. Anche per i pasti viene fatturata una tariffa fissa. L'importo delle tariffe è indicato nella domanda di ammissione; una eventuale variazione viene comunicata tempestivamente agli ospiti e ai loro familiari. In caso di variazione del livello di cura cambia anche la tariffa.

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

Il pagamento delle fatture avviene tramite bonifico bancario.

Se l'assistenza nel Centro di Assistenza Diurna per Anziani non dovesse essere necessaria, la disdetta dovrà avvenire **almeno due giorni** prima della frequenza prevista per evitare la fatturazione.

Su bisogno o richiesta, gli anziani possono usufruire delle prestazioni complementari (bagno/doccia, cura dei piedi, trasporto). Tali prestazioni devono essere richieste in anticipo e saranno calcolate separatamente.. Anche le tariffe per le prestazioni complementari vengono stabiliti annualmente dalla Giunta Provinciale.

12. Come funziona il trasporto al Centro di Assistenza Diurna per Anziani?

Di regola il trasporto al Centro di Assistenza Diurna per Anziani deve essere garantito dall'ospite stesso o dai suoi familiari. Sulla base di una valutazione della responsabile tecnica dell'assistenza domiciliare in riferimento alle risorse del richiedente e la disponibilità organizzativa del servizio (p.es. volontari...), verrà organizzato il trasporto.

13. Incontri nel Centro di Assistenza Diurna per Anziani

Per un diversivo ed incontri intergenerazionali contribuiscono le visite dei bambini della microstruttura per la prima infanzia "Wipptal" e i contatti con i giovani che partecipano

al progetto “JAWA” (“Giovani attivi della Wipptal vogliono dare una mano”). Il Centro di Assistenza Diurna per Anziani fa parte delle strutture che aderiscono a questo progetto del servizio per i giovani della Wipptal.

Avvengono regolari incontri con il movimento hospice della Caritas e scambi con gli ospiti della residenza per anziani Wipptal. In collaborazione con la residenza per anziani vengono organizzati attività e feste in comune.

Chi fosse interessato a collaborare a titolo volontario nel Centro di Assistenza Diurna per Anziani, può informarsi sulla possibilità presso il Distretto sociale Wipptal.

Il volontariato nel Centro di Assistenza Diurna per Anziani è prezioso.

14. Da cosa si può riconoscere la qualità del Centro di Assistenza Diurna per Anziani?

Esistono diversi criteri per valutare e misurare la qualità del Centro di Assistenza Diurna per Anziani:

- il benessere e la soddisfazione degli utenti e dei familiari
- l'utilizzo dei metodi professionali adeguati
- la qualità dei processi assistenziali e strutturali
- l'atteggiamento professionale dei collaboratori e dei responsabili del servizio
- la formazione continua e la supervisione dei collaboratori
- l'utilizzo ottimale delle risorse
- i criteri di efficacia ed efficienza.

La valutazione viene effettuata sotto forma di riflessione sul lavoro e analisi della documentazione nel team e a livello della direzione, nonché tramite i responsabili politici.

Almeno ogni tre anni viene effettuata un'indagine sulla soddisfazione tramite questionario. Il risultato viene comunicato in modo comprensibile agli ospiti e ai loro familiari.

15. I diritti, le responsabilità

- Diritto all'informazione: i cittadini vengono informati in modo completo e comprensibile sulle prestazioni dell'assistenza domiciliare, sulle modalità di accesso e di utilizzo e sulla prevista partecipazione ai costi.
- Diritto alla tutela della dignità della persona: incontriamo i 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.

16. E se qualcuno non dovesse essere soddisfatto?

...c'è il diritto di presentare reclamo o ricorso. L'insoddisfazione manifestata può riguardare l'organizzazione o il lavoro sostanziale.

Noi ci sforziamo di garantire la qualità dell'assistenza e della cura, per la soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari. Accettiamo volentieri suggerimenti e contributi per migliorare il servizio. Nei colloqui con gli ospiti e i loro familiari ha luogo uno scambio in cui possono essere presentati desideri, esigenze e proposte di modifica.

Per eventuali richieste sono disponibili la coordinatrice del Centro di Assistenza Diurna per Anziani o la responsabile tecnica dell'assistenza domiciliare e, in caso di necessità, anche la responsabile del Distretto.

Se in questo modo non si dovesse raggiungere una soluzione soddisfacente, è possibile presentare un reclamo alla direzione del Servizio sociale. A reclami orali o scritti si risponderà entro 30 giorni.

Qualora un reclamo venga respinto, è possibile presentare ricorso per iscritto, entro 45 giorni, presso la Provincia Autonoma di Bolzano:

Comitato Provinciale per le Politiche Sociali, Sezione Ricorsi

Via Canonico Michael Gamper 1, 39100 Bolzano

Tel.: 0471 418 200 / 0471 418 210

Email: soziales@provinz.bz.it

17. Organigramma



18. Dove ci si può informare?

Le informazioni vengono dati dal responsabile del Centro di Assistenza Diurna per Anziani, dallo sportello unico per l'assistenza e la cura, dal Distretto sociale Wipptal, dalla Direzione del Servizio sociale o sulla nostra homepage, all'indirizzo www.wipptal.org.

Responsabile del Centro di Assistenza Diurna per Anziani Via S. Giacomo 8, 39049 Vipiteno	Tel.: 0472 726011 Email: assistenza.domiciliare@wipptal.org
Sportello unico per l'assistenza e la cura Via S. Giacomo 8, 39049 Vipiteno	Tel.: 0472 726005 Email: wipptal@sportellounico.bz.it
Distretto sociale Wipptal Via S. Giacomo 8, 39049 Vipiteno	Tel.: 0472 726000 Email: distretto.sociale@wipptal.org

Direzione del Servizio sociale
Via Stazione 1, 39049 Vipiteno

Tel.: 0472 726412
Email: servizio.sociale@wipptal.org

Vipiteno, Ottobre 2024

A cura di:

©Comunità Comprensoriale Wipptal, 2012

aggiornamenti: 2018, 2020, 2024

Direzione del Servizio sociale

Via Stazione 1, 39049 Vipiteno

Tel.: 0472 726 412

Email: sozialdienste@wipptal.org

Homepage: www.wipptal.org

