



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 il servizio di assistenza domiciliare?.....	4
3. Quali sono gli obiettivi del servizio di assistenza domiciliare?.....	4
4. Chi può usufruire del servizio di assistenza domiciliare?.....	4
5. Dove rivolgersi per richiedere il servizio di assistenza domiciliare?.....	4
6. Che prestazioni offre il servizio di assistenza domiciliare	5
6.1 Prestazioni dell'assistenza a domicilio.....	5
6.2 Pasti a domicilio	6
6.3 Pasti senza consegna	6
6.4 Prestazioni presso il centro diurno	7
7. Quali sono gli orari del servizio?.....	6
8. Chi sono i nostri collaboratori e come lavorano?.....	7
9. A quanto ammontano le spese/tariffe per gli utenti?.....	8
10. Come avviene la disdetta di una prestazione?.....	8
11. Quali sono le linee guida dell'assistenza?.....	8
12. I diritti, le responsabilità.....	9
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 gestori dei 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, regola i rapporti del Servizio sociale con gli utenti, informa i cittadini dei loro diritti e doveri e spiega le possibilità 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 2025

2. Che cos'è il servizio di assistenza domiciliare?

Il servizio di assistenza domiciliare eroga prestazioni assistenziali a carattere integrativo e di supporto presso il domicilio dell'utente e nei centri diurni a ciò destinati.

Il servizio di assistenza domiciliare è un settore di prestazioni professionali integrato del Distretto sociale e, per l'erogazione dei servizi, collabora con le aree interne e con servizi ed organizzazioni esterne in ambito sociosanitario.

3. Quali sono gli obiettivi del servizio di assistenza domiciliare?

Il servizio di assistenza domiciliare ha lo scopo di favorire la permanenza della persona bisognosa di assistenza nel suo abituale ambiente di vita e di seguito di sostenere e di alleviare i parenti e le badanti. Questi obiettivi verranno raggiunti attraverso consulenza, prevenzione e assistenza in situazioni di bisogno individuale e familiare”.

4. Chi può usufruire del servizio di assistenza domiciliare?

Il servizio di assistenza domiciliare è a disposizione di tutti i cittadini di qualsiasi età che hanno bisogno di consulenza, sostegno, assistenza e cura per affrontare la vita quotidiana nel loro ambiente familiare o per alleviare il peso di chi li assiste (familiari, amici, volontari, badanti)

L'accesso alle prestazioni è indipendente dalla situazione economica della persona bisognosa di assistenza e non è soggetto ad alcuna restrizione di età. L'erogazione di tutti i servizi deve essere preceduta da una domanda e da una valutazione della situazione sociale da parte della responsabile tecnica del servizio di assistenza domiciliare. I bisogni della persona che necessita di assistenza domiciliare e della sua famiglia sono al centro della valutazione, per cui le risorse personali, familiari ed extrafamiliari devono essere utilizzate in via prioritaria secondo il principio di sussidiarietà.

Le prestazioni saranno attivate nell'ambito delle possibilità organizzative.

Tradotto con DeepL.com (versione gratuita)

5. Dove rivolgersi per richiedere il servizio di assistenza domiciliare?

Per le prime informazioni e consulenze, basta 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 alla Residenza per anziani).

6. Quali prestazioni vengono offerte dal servizio di assistenza domiciliare?

Informazioni e consulenza

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

6.1. Prestazioni dell'assistenza a domicilio

Igiene alla persona

Il servizio di assistenza domiciliare offre un supporto per garantire l'igiene personale. Gli obiettivi sono mantenere e migliorare la salute fisica e/o mentale, prevenire le malattie e sensibilizzare le persone bisognose di cure al proprio corpo.

Sostegno nell'attuazione di interventi sociali, pedagogici, geragogici o terapeutici

Il servizio di assistenza ambulatoriale aiuta le persone di tutte le età e le famiglie ad aumentare e mantenere la propria indipendenza. I professionisti collaborano con gli utenti o i loro familiari per pianificare misure di sostegno pratiche e quotidiane e li accompagnano durante la loro attuazione.

Assistenza sanitaria

Sotto la supervisione del personale sanitario, gli operatori qualificati del servizio di assistenza domiciliare forniscono semplici misure sanitarie: Somministrazione di farmaci, applicazione e cambio di medicazioni semplici, controllo dei parametri vitali, applicazione di calze di sostegno, misurazione della glicemia, monitoraggio dell'alimentazione e dell'escrezione.

Aiuto nella gestione delle attività domestiche

Il servizio di assistenza domiciliare offre un supporto temporaneo nella gestione della casa sulla base di un piano di assistenza e cura redatto dal personale qualificato e nell'ambito delle possibilità organizzative.

Trasporto e accompagnamento

Per le persone bisognose di assistenza che non dispongono di risorse familiari o extrafamiliari, il servizio di trasporto e accompagnamento al centro diurno viene attivato nell'ambito di un piano di assistenza e sostegno individuale. Nei limiti delle possibilità organizzative, in caso di particolare necessità, vengono organizzati servizi aggiuntivi di trasporto e accompagnamento da parte di volontari.

Assistenza alle famiglie in situazioni di emergenza

Il servizio di assistenza domiciliare offre alle famiglie che si trovano in una situazione di emergenza imprevedibile un sostegno nella gestione della casa e nell'assistenza e cura dei familiari minorenni,

disabili o anziani, nei limiti delle possibilità organizzative. Se la persona che normalmente presta assistenza non è disponibile e altre risorse familiari non sono disponibili o non lo sono immediatamente la prestazione viene erogato per un periodo di tempo limitato durante gli orari di apertura del servizio. Per attivare la prestazione, la situazione di emergenza deve essere valutata da un operatore qualificato dell'area socio - pedagogica di base del distretto sociale.

6.2. Pasti a domicilio

Il servizio "pasti a domicilio" offre un pasto a persone in situazioni di vita difficili che non sono più in grado di nutrirsi in modo sufficiente e sano. Personale qualificato e volontari consegnano loro un pasto caldo almeno una volta al giorno attraverso il servizio di assistenza domiciliare.

Un prerequisito per usufruire del servizio "Pasti a domicilio" è la necessità di assistenza e la mancanza di risorse familiari o extrafamiliari in grado di fornire pasti adeguati all'età. Inoltre, non può essere possibile organizzare risorse familiari o extrafamiliari per trasportare le persone bisognose di assistenza alla residenza per anziani della Comunità comprensoriale Wipptal per usufruire del servizio "Pasti senza consegna", o per ritirare i pasti dalla casa di riposo.

I criteri di accesso e l'effettiva necessità devono essere determinati e verificati dalla responsabile tecnica.

I pasti vengono consegnati tra le 11:00 e le 13:00.

6.3 Pasti senza consegna

Il servizio "Pasti senza consegna" garantisce un'assistenza adeguata all'età delle persone bisognose di cure che sono ancora mobili e non hanno risorse familiari o extrafamiliari a disposizione.

I pasti senza consegna vengono serviti alle ore 13:00 nella residenza per anziani della comunità comprensoriale Wipptal.

Questa prestazione è disponibile anche per le persone non bisognose di assistenza, a condizione che abbiano più di 65 anni e paghino l'intero costo del pasto.

6.4 Prestazioni nel centro diurno

Igiene alla persona

Nel centro diurno, le prestazioni individuali (bagno/doccia, rasatura, lavaggio dei capelli, igiene/cura dei piedi, semplice cura delle unghie) sono offerte come parte della prestazione **igiene personale**.

L'igiene dei piedi è integrata nella prestazione di igiene personale quando effettivamente necessario. Le aree infiammate non vengono trattate. L'igiene dei piedi viene effettuata solo da personale qualificato del centro diurno e con strumenti appositamente studiati.

7. Quali sono gli orari operativi?

Il nostro personale qualificato è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 7.00 alle ore 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?

Nel servizio di assistenza domiciliare lavorano collaboratori e collaboratrici con le seguenti qualifiche professionali: operatori socio-assistenziali, assistenti per soggetti portatori di handicap, infermieri generici, assistenti geriatrici ed assistenziali, operatori socio-sanitari specializzati e ausiliari socioassistenziali, assistenti di economia domestica, inservienti, addetti alle pulizie qualificati.

Nei corsi di formazione periodici, gli specialisti riflettono sulle loro azioni professionali e ampliano e rafforzano le loro competenze professionali.

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 con quale tempistica. Il piano di assistenza personalizzato può variare e verrà opportunamente adeguato in base ad eventuali nuove esigenze e risorse. Le prestazioni erogate vengono costantemente documentate. 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 d'ufficio.

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 le prestazioni del servizio 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 i criteri per un'agevolazione tariffaria vengono adempiti, la tariffa massima verrà ridotta di conseguenza.

10. Come si disdice una prestazione?

Se le prestazioni del servizio 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 tecnica.

11. Quali sono le linee guida dell'assistenza?

Le nostre linee guida si orientano alle linee guida del Servizio sociale Wipptal e alle disposizioni di legge.

- Il nostro scopo è quello di fornire alle persone un'assistenza e una consulenza completa, rispettando le 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 consente alle persone bisognose di assistenza di restare più a lungo possibile 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 diritti, le responsabilità

- Diritto all'informazione: i cittadini vengono informati in modo completo e comprensibile sulle prestazioni del servizio di 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 delle 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 alle prestazioni offerte.

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?

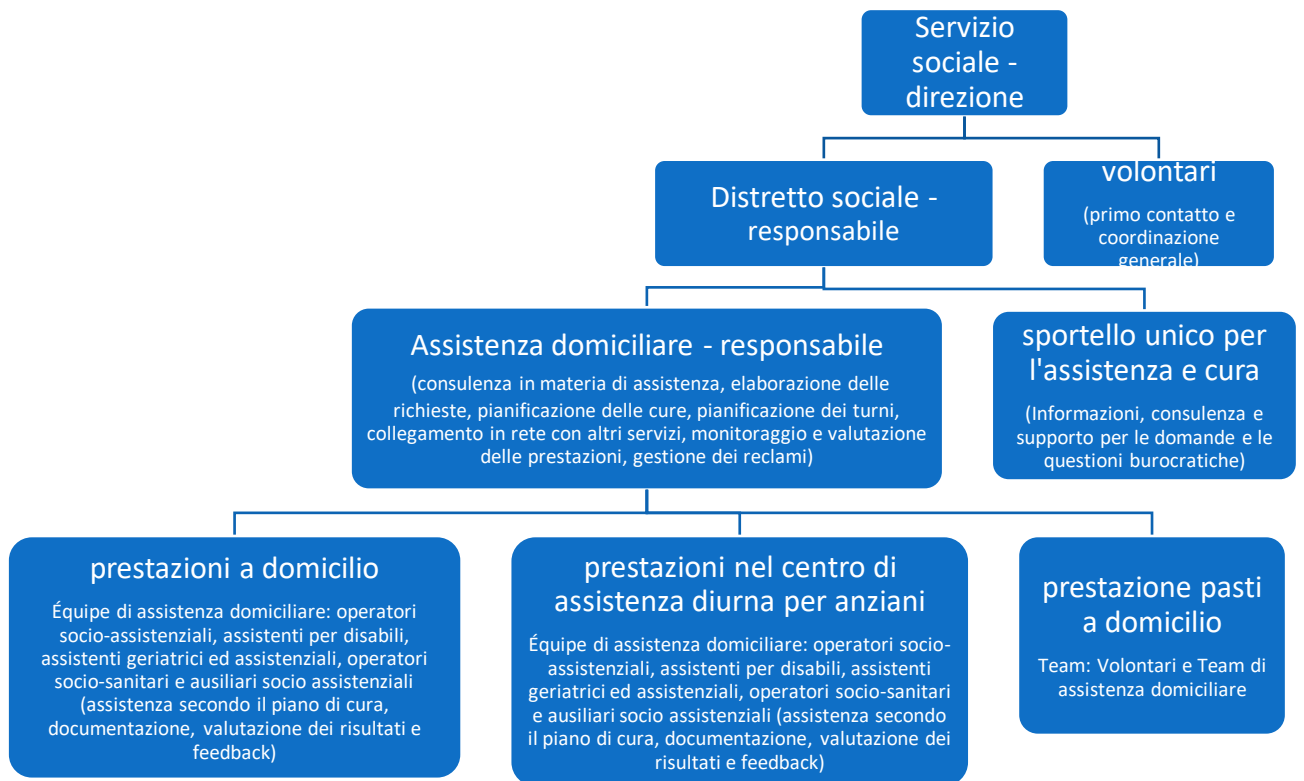
Noi ci sforziamo di garantire la qualità dell'assistenza per la soddisfazione degli utenti. Accettiamo volentieri suggerimenti e contributi per migliorare il servizio.

Chi non è soddisfatto del servizio o desidera presentare dei suggerimenti, può rivolgersi direttamente alla responsabile tecnica del servizio di 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
E-Mail: politiche.sociali@provincia.bz.it

14. Organigramma



15. Dove ci si può informare?

Le informazioni sono disponibili presso la responsabile tecnica del servizio di '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 tecnica del servizio di assistenza domiciliare Via S. Giacomo 8, 39049 Vipiteno	Tel.: 0472 726011 e-mail: assistenza.domiciliare@wipptal.org
Sportello unico per l'assistenza e cura Via S. Giacomo 8, 39049 Vipiteno	Tel.: 0472 726005 e-mail: wipptal@sportellounico.org
Distretto sociale Wipptal Via S. Giacomo 8, 39049 Vipiteno	Tel.: 0472 726000 e-mail: distretto.sociale@wipptal.org
Direzione del Servizio sociale Via Stazione 1, 39049 Vipiteno	Tel.: 0472 726412 e-mail: servizio.sociale@wipptal.org

Vipiteno, Luglio 2025

A cura di:
©Comunità comprensoriale Wipptal, Maggio 2010
Aggiornamento Luglio 2023, Luglio 2025
Direzione del Servizio sociale
Via Stazione 1
39049 Vipiteno
Tel.: 0472 726 412
E-mail: servizio.sociale@wipptal.org
Homepage: www.wipptal.org

