MARKTGEMEINDE
SCHLANDERS
COMUNE DI
SILANDRO

Bezirksgemeinschaft Vinschgau
Comunità Comprensoriale Val Venosta
Sozialdienste | Servizi Sociali

CARTA DEI SERVIZI

Accompagnamento e assistenza abitativa per anziani nella residenza Silandro

Premessa

È con grande piacere che vi presentiamo la carta dei servizi della residenza per anziani di Silandro. Questa nuova offerta arricchisce i cittadini della comunità di Silandro che desiderano vivere una vecchiaia il più possibile indipendente, attiva, autodeterminata e sicura e che a tal fine necessitano di accompagnamento o assistenza.

Con la carta dei servizi di questa struttura, la Comunità Comprensoriale della Val Venosta desidera farvi conoscere i servizi offerti nel settore sociale attraverso un'informazione mirata. Questa carta dei servizi vuole essere una guida per l'utilizzo dei servizi. Vi permetterà di conoscere gli obiettivi, i compiti e i metodi di lavoro della residenza per anziani.
Inoltre, questa carta dei servizi rappresenta anche un impegno concreto a progettare la nostra offerta di servizi in conformità con i principi e le procedure qui descritte, nonché con i criteri di qualità descritti.

Ci auguriamo di aver fatto un ulteriore passo avanti verso una maggiore trasparenza e vicinanza ai cittadini e ci auguriamo di poter lavorare con voi.

La Sindaca
del Comune di Silandro
Christine Kaaserer

La direttrice dei Servizi Sociali
della Comunità Comprensoriale Val Venosta
Dr. Karin Tschurtschenthaler

Obiettivi della Carta dei servizi

La Carta dei servizi si basa sui seguenti principi:

Uguaglianza e imparzialità

La Comunità Comprensoriale si impegna a garantire l'uguaglianza nell'erogazione dei servizi a tutti gli utenti.

Informazione

I cittadini sono informati sui servizi per facilitare l'accessibilità e l'utilizzo da parte degli interessati.

Trasparenza e chiarezza

I cittadini hanno il diritto di conoscere le modalità di funzionamento del servizio, come gli orari di apertura, i criteri di accesso, la qualità dei servizi e le tariffe.

Efficacia ed efficienza

La Comunità Comprensoriale si impegna a stabilire criteri di qualità e a rivederli costantemente con strumenti adeguati.

Partecipazione

La Comunità Comprensoriale sottolinea l'importanza del riscontro degli utenti e indica le modalità per presentare reclami e suggerimenti per il miglioramento.

Continuità

La Comunità Comprensoriale si impegna a garantire la continuità nell'erogazione del servizio nell'ambito delle risorse disponibili.

La carta dei servizi fornisce informazioni **sull'obiettivo**, la **missione** e le **caratteristiche** del servizio e **sulla gamma di servizi offerti**. Descrive i **requisiti di accesso** e il **funzionamento**, spiega la **ripartizione dei costi**, crea **vincoli** per le relazioni del servizio sociale con gli utenti della casa, indica ai cittadini i loro **diritti** e **doveri** e indica le modalità di **reclamo**.
Serve a dimostrare e garantire lo standard sociale e professionale della "accompagnamento abitativo" e della "assistenza abitativa" per gli anziani.

Quali sono gli obiettivi dell’accompagnamento abitativo e dell’assistenza abitativa?

I servizi sociali e l'abitare condiviso si basano sulla solidarietà tra residenti e utenti, parenti e cittadini.
L'obiettivo è fornire alle persone in età avanzata un alloggio e condizioni di vita adeguate, in modo che possano condurre una vita autonoma, sicura e autodeterminata il più a lungo possibile.

Le attività familiari legate alla vita quotidiana, adeguate alle competenze e alle capacità, mantengono gli utenti attivi e vitali. Pertanto, l'assistenza e i servizi sono offerti solo quando gli utenti hanno bisogno di sostegno per affrontare la vita quotidiana.
La comunità degli utenti è un'importante rete di sostegno reciproco ed è quindi incoraggiata.
Il servizio "accompagnamento abitativo" o "assistenza abitativa" si basa sulle esigenze degli utenti e sulle risorse disponibili dei servizi sociali.

Requisiti per l'ammissione

Il richiedente:

- ⇒ è residente nel comune di Silandro
- ⇒ ha compiuto 65 anni
- ⇒ è prevalentemente autonomo o ha il 1° o il 2° livello di assistenza
- ⇒ vive da solo e/o è socialmente isolato
- ⇒ vive in condizioni di vita difficili
- ⇒ l'abitazione presenta particolari ostacoli architettonici e non risponde ai bisogni speciali della persona
- ⇒ ha bisogno di assistenza e non dispone di aiuti esterni o le risorse dei familiari o l'ambiente di vita non sono sufficienti
- ⇒ I familiari che si occupano dell'assistenza sono sovraccarichi.

In casi eccezionali e se ci sono appartamenti disponibili, le persone con particolari problemi sociali possono essere ammesse nell'Accompagnamento e assistenza abitativa per anziani nella residenza per anziani.
A tal fine è necessaria una valutazione professionale da parte degli operatori del Distretto Sociale, che descriva e valuti la particolare situazione di bisogno.

Come presentare la domanda di ammissione

La domanda di ammissione nell'Accompagnamento e assistenza abitativa per anziani nella residenza per anziani deve essere inviata al Comune di Silandro.
Viene effettuata una valutazione della situazione abitativa del richiedente per determinare i suoi bisogni sociali.
La domanda e la valutazione del fabbisogno vengono presentate alla commissione di assegnazione del Comune, la quale approva o respinge l'ammissione.

La commissione formula una proposta per l'accettazione o il rifiuto della domanda.

Vengono stipulati due contratti con l'utente.

1. un contratto di accompagnamento o di assistenza con la Comunità Comprensoriale Val Venosta – Servizi Sociali

2. un contratto di concessione con il Comune di Silandro

Che cos'è il contratto di accompagnamento o di assistenza?

Il contratto di accompagnamento o di assistenza è un contratto tra il servizio sociale e l'utente e ha i seguenti contenuti:

- ⇒ Il tipo di servizio offerto, ovvero se si tratta di "accompagnamento abitativo" o "assistenza abitativa";
- ⇒ La durata del contratto e le modalità di risoluzione del contratto;
- ⇒ La tariffa giornaliera e le modalità di pagamento;
- ⇒ I servizi di assistenza e cura forniti da terzi; l'uso della sala comune;
- ⇒ Il rispetto e le conseguenze del mancato rispetto dei contratti;

Che cos'è il contratto di concessione?

I richiedenti occupano l'appartamento del Comune con un regolare contratto di concessione. Per l'utilizzo dell'appartamento è necessario pagare un canone di concessione. Questo viene fatturato mensilmente dal Comune.

Il canone mensile per la pulizia dei locali comuni, l'elettricità, la tassa sui rifiuti, l'acqua, le fognature, ecc. deve essere pagato dagli utenti e viene calcolato in base al consumo effettivo.

Chi è rappresentato nella commissione di assegnazione?

La commissione di assegnazione è composta da rappresentanti del Comune, della Comunità Comprensoriale - Servizi Sociali, da un rappresentante dell' azienda di ambulanze e da un membro del del consiglio consultivo degli anziani.

Cosa fa il Comune?

La casa è composta da dodici unità abitative, disposte dal Comune in modo tale da non presentare barriere architettoniche. Questo facilita la vita degli anziani.
Ogni unità è dotata di un angolo cottura, un soggiorno/camera da letto, armadi a muro e un bagno.

Quali sono i servizi offerti?

I servizi di sostegno sociale vengono erogati quando l'utente non è più in grado di gestire autonomamente la vita quotidiana.
Il coinvolgimento di parenti, amici, volontari, della comunità domestica e dei cittadini è la base su cui si fondano le prestazioni di questo servizio.

Esistono due tipi di servizi:

1. Accompagnamento abitativo
2. Assistenza abitativa

Quali sono i servizi dell'accompagnamento abitativo?

Nell'ambito dell'offerta **accompagnamento abitativo**, agli utenti viene garantito l'accompagnamento da parte di un operatore.
La persona di riferimento è presente nella struttura tutti i giorni, per un totale di almeno sette ore alla settimana.

Questa persona di riferimento:

- ⇒ informa, consiglia e sostiene gli utenti nell'affrontare la vita quotidiana,
- ⇒ promuove i loro contatti sociali,
- ⇒ accompagna e sostiene gli utenti quando si recano presso le autorità o fanno commissioni o si occupano di questioni burocratiche,
- ⇒ svolge piccoli lavori in casa,
- ⇒ organizza attività lavorative e ricreative per gli utenti,
- ⇒ supporta gli utenti nell'accesso ai servizi sociali e sanitari,
- ⇒ coordina l'uso delle sale comuni e si occupa della loro pulizia,
- ⇒ fornisce anche servizi sporadici di semplice supporto. I servizi semplici sono quei servizi di assistenza domiciliare che non devono necessariamente essere forniti da personale qualificato.

Quali sono i servizi dell'assistenza abitativa?

Nell'ambito dell'**assistenza abitativa** gli utenti ricevono, oltre ai servizi della "accompagnamento abitativo", i seguenti servizi a una tariffa prestabilita:

- ⇒ Pulizia dei propri locali,
- ⇒ un pasto al giorno, anche nei fine settimana,
- ⇒ servizi semplici e continuativi per un massimo di 60 minuti a settimana.

Se necessario, i seguenti **servizi aggiuntivi** possono essere concordati per iscritto tra l'utente e l'ente responsabile:

- ⇒ pasto con consegna
- ⇒ Pasto senza consegna
- ⇒ Pulizia
- ⇒ servizi semplici e continuativi
- ⇒ massimo 60 minuti di servizi qualificati e continuativi al giorno (massimo sette ore alla settimana); per servizi qualificati si intendono quei servizi di assistenza domiciliare che devono essere forniti da personale qualificato.

I servizi aggiuntivi concordati vengono compilati individualmente e offerti sotto forma di pacchetto mensile. Questi possono essere acquistati nell'ambito dell'offerta "Assistenza abitativa" dal servizio di assistenza domiciliare responsabile alle tariffe applicabili.

Anche i conviventi possono concordare con l'ente promotore i servizi aggiuntivi destinati agli utenti e acquistarli alla tariffa prevista. L'accordo viene stipulato per iscritto

Nelle ore notturne non è prevista la presenza di personale specializzato nell'ambito del servizio, come previsto dal presente regolamento.

Chiamata di emergenza a domicilio

Gli appartamenti sono dotati di dispositivi di chiamata di emergenza, tramite i quali è possibile effettuare una richiesta di soccorso. La chiamata d'emergenza viene inoltrata ai familiari o alle persone di riferimento. A pagamento è inoltre possibile attivare il servizio di pronto intervento della Croce Bianca.

Come lavorano i professionisti?

Il servizio è fornito da professionisti qualificati del servizio sociale. Hanno una formazione adeguata e le necessarie competenze professionali e sociali.

Cosa succede se l'accompagnamento e/o l'assistenza abitativa non sono più adeguati?

Se la necessità di accompagnamento o assistenza cambia, il contratto di accompagnamento/assistenza verrà modificato in consultazione con l'utente del servizio.
Se le condizioni di salute si deteriorano in modo tale che un accompagnamento/assistenza adeguati non possono più essere forniti dal servizio, l'utente deve trasferirsi in una struttura che soddisfi le sue esigenze. A tal fine, è stata stipulata una convenzione tra il Comune di Martello e la APSP. Bürgerheim St. Nikolaus von der Flüe che regola il ricovero degli utenti del servizio nella casa di riposo per anziani nel caso in cui lo stato di salute accertato e documentato non consenta più di rimanere nell'appartamento assegnato della suddetta comunità residenziale.

Cosa fare in caso di assenza?

Gli utenti comunicano, se possibile in anticipo, la propria assenza notturna agli operatori del servizio.

È possibile portare animali domestici nella residenza?

Sono ammessi animali di piccola taglia, purché siano tenuti in modo adeguato dall'utente, in modo che non disturbino gli altri utenti e non danneggino le loro proprietà o la casa.

Quale tariffa si deve pagare per l'assistenza e/o l’accompagnamento?

Le tariffe giornaliere massime vengono fissate annualmente dalla Giunta provinciale e successivamente comunicate.

La fatturazione del servizio "accompagnamento o assistenza abitativa" da parte della Comunità Comprensoriale avviene mensilmente e il pagamento avviene tramite addebito diretto.

Cosa si deve pagare se si è assenti per un periodo di tempo più lungo?

La tariffa giornaliera deve essere pagata al 100% anche se l'utente si assenta per un massimo di 7 (sette) giorni in un anno solare.

Per assenze più lunghe, cioè dall'8° (ottavo) al 30° (trentesimo) giorno di assenza, la tariffa giornaliera viene ridotta del 50% a carico dell'utente e della famiglia.

Dopo il 30° (trentesimo) giorno di assenza, la tariffa giornaliera sarà addebitata al 100%.
In caso di ricovero ospedaliero, dal 1° (primo) al 30° (trentesimo) giorno di assenza, la tariffa giornaliera viene addebitata al 100%, dopo il 30° (trentesimo) giorno di assenza al 50%. Il calcolo si basa sempre sull'anno solare.

Agevolazioni tariffarie

Ogni utente può richiedere tariffe agevolate presso l'Ufficio di assistenza sociale del Distretto Sociale.

Quali sono le possibilità di partecipazione?

In vari colloqui con l'utente e i parenti, c'è uno scambio regolare sui desideri, i bisogni e le idee di cambiamento. Raccogliamo attivamente e regolarmente feedback sulla soddisfazione.

Come vengono presentati i suggerimenti per il miglioramento e i reclami?

I nostri operatori si impegnano costantemente a garantire un’assistenza e una cura di elevata qualità, orientate ai bisogni degli utenti e dei loro familiari.
Suggerimenti, idee e proposte di miglioramento sono sempre benvenuti. A tal fine, La preghiamo di rivolgersi agli operatori competenti.

Qualora non fosse possibile trovare una soluzione soddisfacente in questo modo, Lei ha la possibilità di compilare il modulo per suggerimenti e reclami, disponibile sul nostro sito web, e di trasmetterlo alla Direzione dei Servizi sociali. Per i reclami da Lei presentati per iscritto riceverà un riscontro entro e non oltre 30 giorni. In caso di reclamo verbale, verrà concordato un apposito colloquio.

Le decisioni relative alle agevolazioni tariffarie e all'ammissione alla struttura possono essere impugnate per iscritto alla Provincia Autonoma di Bolzano entro 45 giorni:

Consulto provinciale per l’assistenza sociale
Sezione ricorsi
Via Canonico Michael Gamper 1
39100 Bolzano

Persona di contatto per il Comune di Silandro:
Martin Wielander
info@schlanders.it
0473 737 740

Persona di contatto per i servizi sociali:
Sportello unico per l’assistenza e cura
infosprengelschlanders@bzgvin.it
0473 736 700