

IMPRESSUM

REALIZZATO A CURA DI:

Ripartizione distretti sociali - ASSB

Manuela Gotto

Daniela Qualtieri

COORDINAMENTO PROGETTO:

Ufficio di Direzione

TRADUZIONE:

Helmut Abart

SENTITI:

Associazione "Altroconsumo"

LAYOUT:

Coop. Sociale CLA

SECONDA EDIZIONE:

Gennaio 2012



ASSB-BSB

Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Betrieb für Sozialdienste Bozen



INDICE

1	INTRODUZIONE	6
1.1	La Carta della qualità dei servizi	6
1.2	Principi fondamentali della “Carta”	7
2	IL SERVIZIO	8
2.1	Cenni storici	8
2.2	I team del Servizio di assistenza domiciliare (SAD)	9
2.3	I nostri obiettivi	10
2.4	I servizi che offriamo	11
2.4.1	L’accesso al servizio	12
2.4.2	Gli aspetti finanziari	14
2.4.3	Descrizione dei servizi: i servizi gestiti direttamente dall’ASSB	16
2.4.4	Il Settore privato	18
2.4.5	Altri enti partner dell’ASSB	18
3.	IMPEGNI E GARANZIE	20
3.1	Standard e impegni di qualità – Generali	20
3.2	Standard e impegni di qualità – Servizio di assistenza domiciliare	21
3.3	Standard e impegni di qualità – Centri diurni per anziani	22
3.4	Standard e impegni di qualità – Servizio pasti a domicilio	22
4	I RAPPORTI CON I/LE CITTADINI/E	23
4.1	L’ascolto dei/delle cittadini/e	23
4.2	La valutazione del servizio	23
4.3	I suggerimenti e i reclami	23
5	INFORMAZIONI UTILI	24
5.1	Le domande più frequenti	24
5.2	I recapiti e gli orari	26

Prefazione dell'Assessore alle Politiche Sociali e ai Giovani

Poter vivere a casa propria in autonomia è il desiderio di tutti i nostri concittadini e particolarmente delle persone anziane, che ritrovano all'interno del proprio appartamento le proprie comodità, il proprio ritmo di vita.

Godersi la pensione e la propria abitazione è un diritto che vogliamo garantire il più a lungo possibile per tutti i “nostri nonni”, per questo motivo l'Amministrazione Comunale, su delega della Provincia Autonoma, attraverso l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano, ha organizzato il Servizio Assistenza Domiciliare.

Vivere a casa propria consente anche di mantenere in maniera più semplice i rapporti con i propri famigliari e con i vicini di casa, che di solito hanno condiviso con noi le gioie e le fatiche di una vita.

Per agevolare la permanenza all'interno delle proprie case il Servizio di Assistenza Domiciliare garantisce una gamma di servizi importanti che vanno dall'assistenza sanitaria, erogata dall'Azienda Sanitaria, alla assistenza della persona, alla cura della casa, alla consegna dei pasti a domicilio.

Questo tipo di servizi alleggerisce anche il carico di lavoro dei familiari impegnati nella cura e fa vivere in maniera serena le persone che ci vogliono bene, permettendo anche a loro di gestire la propria famiglia sapendo che il personale del Servizio di Assistenza Domiciliare segue i propri cari.

So che i nostri concittadini possono contare su operatori qualificati, competenti e motivati che oltre ad erogare i diversi servizi, hanno la capacità di scaldare il cuore delle persone che incontrano, raccogliendo così anche le richieste di chi sente che il tempo passa e che c'è la necessità di aumentare la presenza o di modificare il tipo di servizio. L'Assessorato desidera continuare a migliorare il servizio rivolto ai “nostri nonni” perché quello che oggi abbiamo è frutto del loro impegno e delle loro fatiche, e perché siamo convinti che la loro presenza sul territorio è importante per quanto ancora possono dare come stimoli e valori alla nostra comunità.

Assessore alle Politiche Sociali e ai Giovani
Mauro Randi

Introduzione della Direzione

La Pubblica Amministrazione è coinvolta in un grande cambiamento culturale che interessa soprattutto la gestione e l'erogazione dei servizi pubblici. Questo cambiamento si fonda anche sui giudizi e sulle riflessioni espresse dai cittadini in merito al miglioramento della qualità della vita e del livello di benessere che servizi di qualità possono garantire.

È questo lo scopo delle “Carte dei servizi” intese come strumento di comunicazione trasparente e di interazione con il cittadino.

La “Carta dei servizi” del Servizio di Assistenza Domiciliare dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano rappresenta una sorta di “documento di identità” del servizio stesso, ed ha lo scopo di illustrare chiaramente sia gli obiettivi e le finalità che l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano si pone nell'offrire ai cittadini questo servizio, sia le modalità e i criteri di accesso al servizio stesso.

La Carta dei servizi dà quindi concretezza al principio di centralità del cittadino, e instaura un patto tra l'utente e l'Azienda dei Servizi Sociali di Bolzano. Si tratta di un patto dinamico, non statico, poiché offre al cittadino l'opportunità di un'interazione con l'ente erogatore del servizio e di controllarne direttamente l'operato, con l'intento di migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti.

Siamo certi che questo strumento contribuirà ad aumentare ulteriormente l'efficienza del Servizio di Assistenza Domiciliare e aiuterà a soddisfare sempre meglio le esigenze di cittadini sempre più informati e consapevoli dei propri diritti.

La Vice-direttrice dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Direttrice della Ripartizione distretti sociali

Dott.ssa Manuela Gotto

1 INTRODUZIONE

1.1 La Carta della qualità dei servizi

Questa “Carta della qualità dei servizi” descrive i servizi offerti dal Servizio Assistenza Domiciliare (SAD) delle cinque sedi distrettuali della Ripartizione distretti sociali dell’Azienda Servizi Sociali di Bolzano (ASSB) al fine di favorire un rapporto diretto con i propri utenti attraverso il rispetto delle disposizioni normative in tema di Qualità dei Servizi.

La Carta è composta da:

1. un “corpo centrale”, a validità pluriennale, con la descrizione dei Servizi del Servizio Assistenza Domiciliare (di seguito per brevità “SAD”);
2. una parte “variabile” composta da alcune schede allegate che riportano informazioni che possono variare ogni anno.

1.2 Principi fondamentali della “Carta”

La nostra Carta si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza e Imparzialità

La Ripartizione distretti sociali osserva il principio di eguaglianza per tutti gli utenti a parità di bisogno, che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo i criteri dell’obiettività e dell’equità.

Chiarezza e Trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dalla Ripartizione e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei/delle responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

Partecipazione

Gli utenti possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il nostro servizio.

Efficienza ed Efficacia

La Ripartizione si impegna costantemente nel perseguire l’obiettivo del “miglioramento continuo” secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia servendosi delle migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.

Continuità e Sicurezza del servizio

I servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare in base al fabbisogno assistenziale dell’utente ed alla disponibilità del servizio. Qualora l’erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà dell’ente, fatto salvo quanto sopra, vi è l’impegno comunque a limitare al massimo i possibili disagi.

Semplificazione

In linea con la Direttiva Europea Servizi 2006/123/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 12 dicembre 2006 l’Ufficio sta operando con impegno sul fronte della semplificazione amministrativa con lo scopo di snellire le procedure burocratiche a carico degli utenti.

2 IL SERVIZIO

2.1 Cenni storici

A livello nazionale il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) vede realizzate le sue prime iniziative sperimentali già nel 1970 nell'ambito delle prestazioni rivolte alle persone anziane onde evitare la loro emarginazione. Con la prima legge di riforma dei servizi sociali, nella prospettiva delle costituende “Unità locali” viene individuato, come unico ente che può assumere la gestione del servizio, il Comune, avvalendosi della collaborazione fornita da altri enti locali che operano nel settore: E.C.A., enti ospedalieri, C.R.I., IPAB, enti previdenziali, associazioni private. Nel 1972 la Provincia Autonoma di Bolzano acquisisce le competenze dallo Stato in materia di assistenza e beneficenza pubblica e con Legge Provinciale del 30 ottobre 1973, n. 77 adotta i “Provvedimenti in favore dell'assistenza agli anziani” tra i quali anche l'assistenza domiciliare. Il servizio rimane in gestione all'ECA per Bolzano ed ai consorzi per l'assistenza di base in provincia fino all'applicazione della Legge Provinciale nr. 13 del 30.04.1991, “Riordino dei servizi sociali in Provincia di Bolzano”, con la quale vengono istituite le Comunità comprensoriali; per la città di Bolzano inoltre dal gennaio 1999 i servizi vengono gestiti dall'Azienda Servizi Sociali di Bolzano.

Inizialmente i 4 Centri diurni per anziani collocati nei quartieri “Don Bosco”, “Oltrisarco Aslago”, “Gries San Quirino” e “Centro Piani Rencio” erano in gestione all'E.C.A. (Ente Comunale Assistenza), mentre il Centro diurno di “Europa Novacella” è stato attivato dall'Azienda Servizi Sociali di Bolzano nel 2003.

Al fine di garantire una gestione omogenea e razionale delle cinque sedi distrettuali e dei relativi centri diurni per anziani/e nel 2005 all'interno dell'organizzazione dell'AS-SB è stata istituita la Ripartizione Distretti Sociali.

In Alto Adige, dalle primissime esperienze realizzate a partire dal 1972, il Servizio Assistenza Domiciliare ha subito un notevole processo di cambiamento circa finalità, destinatari, assetti organizzativi, sotto la spinta proveniente da molteplici fattori, quali ad esempio, l'affinamento degli strumenti di programmazione e gestione dei servizi, lo spostamento dell'attenzione dell'assistenza dai luoghi istituzionali tradizionali al territorio, il passaggio delle competenze in materia agli enti locali, la crescita della società civile, il mutamento nei profili sociali e dei bisogni dell'utenza, ed altri ancora. Anche il SAD ha quindi avvertito processi trasformativi. L'assistenza domiciliare è oggi il servizio che esemplifica meglio l'orientamento che hanno assunto le politiche per

gli/le anziani/e nel nostro Paese ed è definito come il servizio più confacente per la salvaguardia delle condizioni di “continuità” della vita dell'anziano/a in particolare (gli/le anziani/e rappresentano il target maggiormente seguito dal servizio).

Fonti: “Assistenza d'oggi” – n, 4 agosto 1971

“I Servizi di Aiuto Domiciliare in Alto Adige” – Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige – Assessorato all'Assistenza e Beneficenza Pubblica.

2.2 I team del Servizio di assistenza domiciliare (SAD)



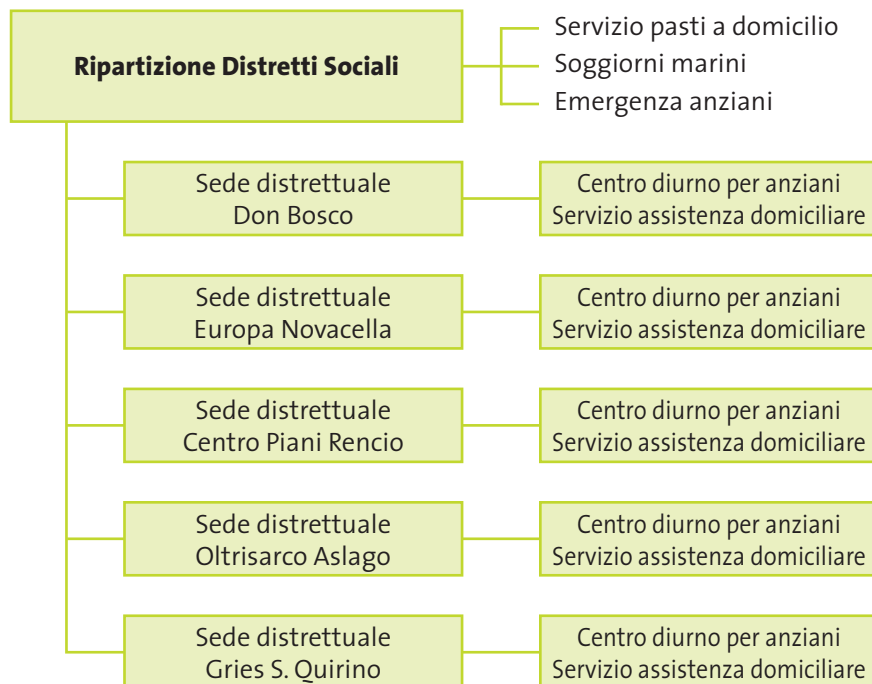
Mission del SAD

(Regolamento per i Distretti sociali” approvato con Delibera della Giunta Municipale nr. 263 del 21.04.2009)

I servizi erogati nell'ambito dell'area dell'assistenza domiciliare possono articolarsi in tre gruppi:

- servizi presso l'abitazione dell'utente,
- servizi presso i cinque centri diurni della città
- pasti consegnati al domicilio dell'utente.

Complessivamente questo tipo di assistenza ha come priorità la promozione ed il sostegno della qualità della vita per coloro che hanno perso, in via temporanea o permanente, la capacità di provvedere autonomamente ed in modo soddisfacente a se stessi/e. Si tratta pertanto di fare in modo che costoro permangano il più possibile nel proprio ambiente di vita ed evitare o ritardare il ricovero in strutture residenziali.



Le figure professionali previste nell'ambito del Servizio di aiutodomiciliare sono:

A) OSA – Operatore socio assistenziale; B) Assistente geriatrico ed assistenziale;

C) OSS – Operatore socio sanitario.

L'impiego di personale formato garantisce l'erogazione di prestazioni eseguite con professionalità e qualità e soprattutto garantisce la sicurezza dei/delle cittadini/e.

2.3 I nostri obiettivi

Il SAD persegue obiettivi di miglioramento del benessere generale della persona con la finalità di aumentare la qualità dei servizi offerti nelle differenti aree di intervento:

- consentire di permanere il più possibile al proprio domicilio in condizioni di sicurezza;
- mantenere e/o recuperare adeguati livelli di vita autonoma al fine di evitare il ricovero in strutture residenziali;

- garantire la collaborazione con il Servizio Sanitario al fine di offrire un'assistenza sociosanitaria integrata;
- pianificare l'attività dei servizi collegando gli interventi del SAD con quelli dei servizi sovradistrettuali e delle risorse presenti sul territorio;
- migliorare e supportare la capacità di intervento delle persone dedite all'aiuto a domicilio dell'utente, al fine di garantire una maggiore qualità dell'assistenza;
- promuovere e sostenere la qualità della vita per coloro che non sono più in grado di gestire autonomamente la propria vita familiare;
- ottimizzare il rapporto con l'associazionismo ed il volontariato creando un sistema virtuoso, in un'ottica di forte sussidiarietà;
- occuparsi della valutazione del bisogno e predisporre adeguati programmi di intervento e progetti individualizzati;
- verificare periodicamente la validità del progetto individualizzato iniziale e dello stato di salute dell'utente.

2.4 I servizi che offriamo



2.4.1 L'Accesso al servizio

Assistenza domiciliare

L'accesso alle prestazioni dell'assistenza domiciliare non è subordinato alle condizioni economiche dei richiedenti; è richiesto tuttavia il requisito della stabile dimora nella città di Bolzano.

Le modalità di accesso al servizio sono 3:

1. richiesta di erogazione dell'assegno di cura dell'utente (L.P. 12 ottobre 2007, n. 9)
2. l'utente è dimesso dall'ospedale ed è seguito dal Servizio sociale ospedaliero;
3. l'utente o i suoi familiari si rivolgono direttamente al distretto sociale e/o SAD.

La persona di riferimento per l'attivazione del servizio di assistenza domiciliare è rappresentata in ogni caso dal Responsabile Tecnico (R.T.) del SAD il quale viene contattato dall'utente (di persona o telefonicamente), dall'assistente sociale del distretto sociale, dal Servizio sociale ospedaliero o dall'infermiere del distretto sanitario.

Il Responsabile Tecnico valuta se l'utente rientra in una delle categorie sotto riportate:

- si tratta di un utente che è stato inquadrato nei livelli di riconoscimento dello stato di non autosufficienza, come da legge provinciale del 12 ottobre 2007, n. 9.

Oppure:

- utente che ha fatto domanda di assegno di cura ma è stato dichiarato dal team di valutazione autosufficiente (livello zero);
- persone con situazioni di disagio certificate da Assistente Sociale Distrettuale o da altri organi preposti (es.: CSM, Servizio Psicologico, Ser.D. etc.).
- cittadini/e che, pur non essendo inquadrati, si trovano in una situazione di momentanea non autosufficienza e non dispongono di risorse alternative. Tale situazione deve essere certificata dal Responsabile tecnico del SAD.

Se l'utente non rientra in una delle categorie sopraccitate con le informazioni già

in suo possesso, il Responsabile tecnico lo orienterà verso tutti i servizi offerti come espresso nella domanda di assistenza e fornirà una consulenza sulle possibilità offerte dal libero mercato. In caso contrario, in seguito a un primo colloquio informativo, viene valutata la possibilità di fare una visita domiciliare al fine di verificare l'esistenza dei presupposti necessari all'erogazione delle prestazioni di assistenza domiciliare (es. presenza dei presidi necessari). In sede di colloquio o durante la visita domiciliare, l'utente viene informato sulle possibilità di usufruire dell'agevolazione tariffaria e sulla relativa documentazione da produrre. Tutte le richieste di assistenza domiciliare passano al vaglio del Responsabile Tecnico dell'ASSB il quale, tramite visita domiciliare, verifica la tipologia di assistenza da erogare e la quantità di ore di assistenza di cui l'utente ha bisogno.

Assistenza presso il Centro diurno per anziani

I servizi erogati presso i Centri diurni per Anziani si rivolgono ai/cittadini/e che hanno compiuto i 60 anni o che hanno un'invalidità riconosciuta (pari almeno al 75%) e che abitano nel quartiere in cui si trova il Centro diurno per anziani.

Per ricevere informazioni sui servizi erogati presso il Centro diurno per anziani i/cittadini/e si possono rivolgere direttamente al Responsabile Tecnico del Centro diurno per anziani della propria sede distrettuale oppure alla sede distrettuale sociale di appartenenza.

Il servizio viene attivato a seguito di un colloquio informativo con il Responsabile tecnico il quale dovrà valutare sia l'urgenza della prestazione sia la quantità delle richieste pervenute. Nel corso del primo contatto con il Responsabile tecnico l'utente viene informato inoltre sui costi delle prestazioni, sulle possibilità di usufruire dell'agevolazione tariffaria e sulla documentazione necessaria per ottenere tale agevolazione.

I Pasti a domicilio

L'accesso al servizio dei pasti a domicilio si rivolge alle persone anziane con disabilità o che semplicemente non sono in grado di cucinare autonomamente un pranzo caldo. Non esistono tuttavia vincoli di età. Il pasto viene portato direttamente al domicilio del richiedente. Per attivare il servizio pasti a domicilio è sufficiente rivolgersi ai Centri diurni per anziani di competenza. A seguito di una visita domiciliare verrà valutata l'esistenza dei presupposti per l'attivazione del servizio.

2.4.2 Gli aspetti finanziari

Costi e modalità di pagamento delle prestazioni

Gli aspetti finanziari del servizio sono disciplinati dal Decreto del Presidente della Giunta Provinciale n. 30 dell'11.08.2000 e successive modifiche ed integrazioni.

Prestazioni erogate a domicilio dell'utente

L'utente concorre al pagamento delle tariffe delle prestazioni di assistenza domiciliare in relazione al valore della situazione economica del suo nucleo familiare ristretto; non è richiesta alcuna integrazione ai nuclei familiari collegati. La partecipazione alla spesa in base al valore della situazione economica varia da un livello minimo, che aumenta in modo lineare all'aumentare del valore della situazione economica, alla copertura della tariffa massima. A seguito dell'introduzione della Legge provinciale n. 9/2007 “interventi per la non autosufficienza” è possibile che vengano erogate delle prestazioni di assistenza domiciliare in base alle indicazioni fornite dal team per la valutazione della non autosufficienza, a seguito della presentazione dei buoni servizio erogati dalla Provincia.

Prestazioni erogate presso il Centro diurno per anziani

Per la partecipazione alla spesa delle prestazioni erogate presso il Centro diurno per anziani esistono **solo due tariffe** che, in base al valore della situazione economica, variano da un livello minimo (Tariffa 1) a un livello massimo (Tariffa 2). Non esistono tariffe intermedie.

Servizio pasti a domicilio

Per quanto riguarda il servizio pasti a domicilio la Giunta provinciale stabilisce la tariffa minima per un menù completo con e senza fornitura a domicilio, mentre le tariffe massime sono fissate dagli enti territorialmente competenti mediante propria deliberazione e corrispondono al costo di produzione di un pasto completo. In questo caso, per la fornitura del pasto, viene richiesta una quota forfettaria.

Ai fini del calcolo della compartecipazione tariffaria, la condizione economica garantita è aumentata dell'importo delle spese di locazione o di mutuo per l'acquisto della prima casa, risultanti dal contratto registrato nonché dalle spese accessorie ordinarie (riscaldamento e spese di condominio); essa è altresì aumentata di un coefficiente pari al 50% della quota base per ciascun componente del nucleo familiare con una disabilità psichica o fisica permanente (invalidità 100%) per il quale non viene erogato l'assegno di cura o l'assegno di accompagnamento. Tale maggiorazione non si calcola per i componenti del nucleo familiare ospitati presso servizi residenziali.

La condizione economica garantita rappresenta la quota del reddito complessivo del nucleo familiare che non è considerata ai fini del calcolo della tariffa a carico dell'utente, in quanto, ritenuta necessaria a far fronte alle esigenze personali del nucleo familiare stesso.

Le tariffe minime e massime per le prestazioni erogate a domicilio e per quelle erogate presso i Centri diurni per anziani sono fissate annualmente dalla Giunta provinciale.

La tabella dei costi dei servizi è riportata in Allegato E.

2.4.3 Descrizione dei servizi: i servizi gestiti direttamente dall'ASSB

L'assistenza domiciliare si rivolge alle persone che si trovano in condizione di parziale o totale non autosufficienza fisica e/o psichica o comunque che non sono più in grado di gestire la propria vita familiare senza aiuto esterno, al fine di consentire loro di rimanere al proprio domicilio. I servizi erogati nell'ambito dell'area dell'assistenza domiciliare si articolano in tre gruppi come specificato anche nel Regolamento per i Distretti sociali (Delibera Giunta Municipale nr. 263 del 21.04.2009):

- servizi erogati presso l'abitazione dell'utente;
- servizi erogati presso i cinque Centri diurni per anziani della Ripartizione distretti;
- pasti consegnati al domicilio dell'utente. L'accesso ai servizi è riservato alle persone che dimorano stabilmente nel Comune di Bolzano.

I servizi erogati nell'ambito dell'area dell'assistenza domiciliare si ispirano ai seguenti principi:

- agire all'interno di un sistema integrato e coordinato di servizi sociosanitari, che si rivolge alla persona e alla famiglia, attraverso prestazioni di natura socio assistenziale erogate presso il domicilio dell'utente e/o presso i Centri diurni per Anziani;
- occuparsi del benessere generale sul piano fisico, psichico e sociale della persona da assistere;
- operare per l'accompagnamento, l'assistenza e la cura delle persone singole e delle famiglie;
- occuparsi della valutazione del bisogno e predisporre adeguati programmi di intervento e progetti individualizzati;
- garantire l'esecuzione delle prestazioni connesse all'attività dell'area domiciliare e quanto previsto dai programmi assistenziali individualizzati;
- verificare periodicamente la validità del progetto individualizzato iniziale e dello stato di salute dell'utente.

Servizi presso il domicilio dell'utente

Nell'ambito del progetto individualizzato le prestazioni erogate presso il domicilio dell'utente sono le seguenti: cura ed igiene della persona, aiuto nel governo della casa, lavaggio e sistemazione della biancheria, preparazione pasti, accompagnamento e trasporto, espletamento di piccole attività, attivazione delle risorse di rete, esame preventivo delle domande relative al telesoccorso, attivazione pasti a domicilio.

Calendario ed orario di apertura

SERVIZIO	GIORNI DI APERTURA	ORARIO DI APERTURA
Prestazioni a domicilio	lunedì - venerdì	8.00 - 20.00
	sabato su reperibilità	8.00 - 14.00

Servizi presso il Centro diurno per anziani

La Ripartizione distretti si articola in 5 sedi distrettuali e nei relativi 5 Centri diurni per anziani.

Il Centro diurno per anziani è, quindi, una struttura che si trova in ciascun quartiere della città e che offre attività di natura assistenziale. Il Centro diurno per anziani supporta e favorisce anche l'organizzazione di attività ricreative svolte dalle associazioni (sotto la loro responsabilità) attraverso la messa a disposizione gratuita dei locali. Il Centro diurno rappresenta un punto di riferimento quotidiano per gli anziani.

Le prestazioni erogate presso i Centri diurni per anziani sono le seguenti:

- cura della persona (bagno e doccia assistita, lavaggio capelli);
- lavaggio biancheria e stiratura;
- pedicure.

Calendario ed orario di apertura

SERVIZIO	GIORNI DI APERTURA	ORARIO DI APERTURA ORDINARIO / GIORNATE LAVORATIVE	ORARIO DI APERTURA / GIORNATE FESTIVE
Centro diurno per anziani	lunedì - venerdì	8.00 - 12.00 / 14.00 - 17.30	Chiuso

Servizi pasti a domicilio

Il servizio prevede la fornitura di pasti caldi (solo il pranzo) consegnati al domicilio dell'utente su tutto il territorio cittadino. Gli obiettivi del servizio sono: la garanzia di un'alimentazione quotidiana adeguata, la prevenzione e/o riduzione delle malattie connesse con una scorretta alimentazione, la possibilità per l'utente di continuare a vivere nella propria abitazione e con le modalità di vita abituali.

Calendario di erogazione del servizio

SERVIZIO	GIORNI DI CONSEGNA DEL PASTO
Pasti a domicilio	365 giorni l'anno

2.4.4 Il Settore privato

Nel settore privato ci sono associazioni e cooperative che si occupano di erogare prestazioni alle persone che necessitano di assistenza. L'ASSB stipula convenzioni/contratti con cooperative, associazioni o imprese al fine di garantire a un maggior numero di cittadini/e la possibilità di usufruire delle prestazioni a domicilio alle medesime tariffe applicate dall'ASSB. L'accesso a questo tipo di prestazioni viene in ogni caso gestito dal Responsabile Tecnico del SAD il quale, in accordo con il Responsabile Tecnico delle associazioni/cooperative, decide il tipo di prestazione e il numero di ore da erogare.

2.4.5 Altri enti partner dell'ASSB

I Servizi dell'Azienda Sanitaria

I servizi gestiti dall'Azienda Sanitaria, rivolti a persone che necessitano di assistenza domiciliare, con le quali il servizio SAD della Ripartizione distretti dell'ASSB si trova maggiormente a collaborare, sono:

- la Struttura ospedaliera,
- il Distretto sanitario,
- il Servizio psichiatrico
- il Servizio psicologico,
- il Servizio dipendenze (SER.D.)

La Struttura ospedaliera

L'ospedale di Bolzano eroga prestazioni sanitarie ospedaliere sia in regime di degenza (ordinaria e diurna), sia in regime specialistico ambulatoriale. L'ospedale di Bolzano utilizza, in base ad accordi contrattuali con strutture accreditate per la riabilitazione, la lungodegenza e la riabilitazione presenti sul territorio provinciale. L'assistenza ospedaliera, può avvenire in forma programmata, attraverso la proposta del medico curante (medico di famiglia o specialista ambulatoriale), ovvero in urgenza attraverso le sedi di Pronto Soccorso e gli ambulatori di urgenza ed accettazione.

Il Distretto sanitario

L'obiettivo principale dei distretti sanitari è quello di essere più vicini ai/cittadini/e. Garantiscono la continuità assistenziale coordinando l'attività del personale sanitario del distretto, i medici di medicina generale (medico di famiglia o di base), pediatri di libera scelta e servizio di guardia medica. Nei distretti sanitari operano diverse figure professionali in grado di garantire un'ampia offerta di prestazioni interdisciplinari, ben integrate con l'assistenza sociale. All'interno del Distretto sanitario vi è il Servizio infermieristico territoriale che ha il compito di fornire l'assistenza a persone con problemi di salute, anche a seguito di dimissione dall'ospedale. I/Le cittadini/e possono essere assistiti o curati dal servizio infermieristico nel proprio ambiente abitativo oppure negli ambulatori del distretto.

Il Servizio psichiatrico

Ha il compito di tutelare la salute mentale delle persone. Si occupa di prevenzione, cura e riabilitazione dei disturbi psichici dei residenti adulti. Del Servizio psichiatrico fa parte il Centro di salute mentale (CSM) per la città di Bolzano, che organizza e coordina l'attività di salute mentale a favore degli abitanti del territorio di competenza che soffrono di disturbi psichici. In quanto servizio ospedaliero, provvede alla diagnosi ed alla cura farmacologica e psicoterapica di pazienti con sintomi psichici in fase acuta.

Il Servizio psicologico

Fornisce diagnosi e consulenza psicologica, psicoterapia, in interventi di psicologia dell'emergenza e prevenzione nei confronti di bambini/e, adolescenti ed adulti/e.

Il Servizio dipendenze (SER.D.)

È il servizio specialistico sanitario che si occupa di tossicodipendenze e alcolismo e che si integra per la migliore gestione delle problematiche sociali con i competenti servizi sociali pubblici e del privato sociale.

3. IMPEGNI E GARANZIE

Gli indennizzi vengono corrisposti in caso di mancato rispetto di un fattore di qualità. Gli indennizzi vengono corrisposti sotto forma di buoni spendibili per l'acquisto di prodotti creati nei laboratori per persone con handicap e disagio psichico. Il valore dei “buoni acquisto” corrisponde al valore che il/la cittadino/a avrebbe dovuto pagare per ottenere la prestazione non ricevuta (tariffa) o parte di essa (frazione di tariffa). Nel caso di indennizzo a fronte di segnalazioni non direttamente quantificabili, verrà erogato un buono acquisto del valore forfettario di 15,00 Euro.

Tutti gli importi sono intesi IVA inclusa.

3.1 Standard e impegni di qualità – Generali

FATTORE DI QUALITÀ	DESCRIZIONE	VALORE INDICATORE STANDARD	INDENNIZZO
Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazione di disabilità	90% strutture senza barriere architettoniche	90%	No
Accessibilità multicanale alle informazioni	Pagina web; Posta elettronica; Posta elettronica certificata; Ufficio relazioni con il pubblico e sedi servizi; Telefono/fax; Posta ordinaria	Garanzia accessibilità attraverso tutti i canali previsti	No
Puntualità e Tempestività	Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni Tempo massimo di risposta motivata a tutti i reclami	15 giorni 15 giorni	Si
Trasparenza	Aggiornamento Carta Aggiornamento schede allegate	Annuale Secondo necessità	No
Efficacia (conformità, affidabilità, completezza)	Rispetto dei piani assistenziali individualizzati (PAI)	100%	Si
Orientamento al/cittadino/a - utente	Nr. annuo indagini qualitative/ quantitative di soddisfazione degli utenti	Almeno una all'anno	No

3.2 Standard e impegni di qualità – Servizio di assistenza Domiciliare

FATTORE DI QUALITÀ	DESCRIZIONE	VALORE INDICATORE STANDARD	INDENNIZZO
Erogazione del servizio	Orario giornaliero di erogazione del servizio di assistenza domiciliare Puntualità nell'erogazione del servizio	Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 20.00 Sabato dalle ore 08.00 alle ore 14.00 su reperibilità Scostamento massimo di 30 minuti (in più o in meno) rispetto all'orario prestabilito	Si* No
Trasparenza	Disponibilità di una documentazione chiara e completa	Aggiornamento regolare della documentazione almeno una volta al mese	No
Qualità della prestazione	Collaborazione con servizio infermieristico territoriale	Rispetto dei seguenti standard assistenziali definiti in collaborazione con il comprensorio sanitario di Bolzano - territorio: 1. Procedura per l'applicazione di condom 2. Standard per l'assistenza al portatore di catetere vescicale 3. Standard assistenziale per la gestione della terapia orale 4. Procedura per la gestione delle enterostomie 5. Standard assistenziale per la gestione del/dalla paziente diabetico/a	Si
Personale	Erogazione della prestazione con personale professionalmente formato	100%	Si

* non garantito per cause di servizio non programmabili (ad esempio sciopero, malattie e infortuni) e/o in caso di impossibile circolazione stradale a causa di neve e altre calamità naturali.

3.3 Standard e impegni di qualità – Centri diurni per anziani

FATTORE DI QUALITÀ	DESCRIZIONE	VALORE INDICATORE STANDARD	INDENNIZZO
Erogazione del servizio	Utilizzo di attrezzature e materiali secondo le vigenti norme igieniche e di sicurezza	100%	Si
	Puntualità nell'erogazione del servizio	Scostamento massimo di 10 minuti (in più o in meno) rispetto all'orario prestabilito	No
Personale	Erogazione della prestazione con personale professionalmente formato	100%	Si
Garanzia del servizio di lavanderia	Non rovinare i capi di vestiario personale degli utenti che vogliono usufruire del servizio di lavaggio e stiratura biancheria (esclusa normale usura)	100%	Si

3.4 Standard e impegni di qualità – Servizio pasti a domicilio

FATTORE DI QUALITÀ	DESCRIZIONE	VALORE INDICATORE STANDARD	INDENNIZZO
Servizio pasti a domicilio	Rispetto del menù di base programmato	100%	No
	Garanzia della somministrazione di diete personalizzate	100%	Si
	Rispetto delle norme HACCP	100%	No

4 I RAPPORTI CON I/LE CITTADINI/E

4.1 L'ascolto dei/delle cittadini/e

L'ascolto dei/delle cittadini/e e degli utenti del Servizio di assistenza domiciliare della Ripartizione distretti è un impegno prioritario per l'ASSB. Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con i nostri utenti, abbiamo previsto diverse forme di ascolto:

- rilevazioni periodiche della soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento del servizio da parte di utenti e familiari.
- analisi di tutti i suggerimenti, reclami e delle segnalazioni pervenute al servizio;
- verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.

4.2 La valutazione del servizio

I risultati delle indagini di soddisfazione dei servizi, utili ai fini della formulazione dei piani di miglioramento saranno riportati **nelle schede allegate** alla Carta.

4.3 I suggerimenti e i reclami

I suggerimenti ed i reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno presentati per iscritto e devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema. I suggerimenti ed i reclami possono essere presentati, sull'apposito modulo, direttamente presso le **sedi dei servizi** oppure presso **l'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)** i cui indirizzi si trovano al punto 5.2 "I Recapiti e gli orari".

Entro 15 giorni dal ricevimento di reclami e suggerimenti verrà fornita **risposta scritta** ai/alle cittadini/e. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 15 giorni lavorativi sarà comunque inoltrata al/alla cittadino/a/utente una lettera nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

La Difesa civica

La Difesa civica nella sua attività di tutela dei diritti e degli interessi del cittadino/a/utente esercita un'attività di informazione, consulenza e mediazione in caso di conflitti tra cittadini/e e pubblica amministrazione segnalando, anche di propria iniziativa, ritardi, omissioni o comportamenti irregolari da parte dell'amministrazione. Anche gli utenti del nostro servizio possono rivolgersi all'Ufficio del difensore civico.

Via Cavour 23 - 39100 Bolzano Tel.: 0471 301 155 · Fax 0471 981 229
e-mail: posta@difesacivica.bz.it sito web: www.difesacivica-bz.org
Dal lunedì al venerdì, ore 9.00 – 12.00 e dalle ore 15.00 – 16.30

5 INFORMAZIONI UTILI

5.1 Le domande più frequenti

Per il Servizio di assistenza domiciliare (SAD)

1. Se vengo ricoverato perdo il diritto al servizio?

No. L'utente o un familiare deve tuttavia avvisare il servizio e l'assistenza verrà sospesa fino al rientro a casa.

2. Devo pagare subito l'operatore che viene a domicilio?

No. L'utente riceverà mensilmente una fattura con l'importo da pagare all'ASSB per le prestazioni ricevute.

3. Che cosa pago con la fattura?

Le prestazioni ricevute il mese precedente.

4. Posso pagare le fatture senza recarmi ogni volta agli sportelli?

Sì. È sufficiente attivare presso la propria banca un pagamento automatico. Gli estremi per l'attivazione di questo pagamento automatico si possono richiedere presso l'ufficio Tariffe della sede distrettuale di appartenenza.

5. Se vengono due operatori contemporaneamente devo pagare doppio il servizio?

No. Il costo è in base al tempo della prestazione e non al numero degli operatori.

6. La richiesta di prestazione che l'utente sottoscrive ha una scadenza?

No. Il Responsabile tecnico del SAD nel momento in cui attiva il servizio fa sottoscrivere all'utente anche un contratto. Questo contratto ha una scadenza ma, in base alle esigenze dell'utente, il servizio può essere rinnovato.

7. L'agevolazione tariffaria ha una scadenza?

Sì, annuale. Per ottenerne il rinnovo è necessario presentare la richiesta all'ufficio Tariffe del distretto di competenza.

Per il servizio erogato presso il Centro diurno per anziani

1. Per usufruire del servizio pedicure presso il Centro diurno per anziani serve l'impegnativa del medico di base?

No perché non si tratta di una prestazione sanitaria.

2. Per usufruire delle prestazioni bisogna presentare il libretto sanitario?

No perché non si tratta di prestazioni sanitarie.

3. È possibile detrarre dalla dichiarazione dei redditi la spesa sostenuta per le prestazioni ricevute presso il Centro anziani (pedicure, bagno assistito)?

No, in quanto tali prestazioni non sono riconosciute come spese mediche.

Per il Servizio pasti a domicilio

1. A che ora viene consegnato il pasto?

Tra le 10.30 e le 12.30 circa.

2. Se vengo ricoverato, come disdico il pasto?

In caso di ricovero o di assenza improvvisa l'utente o il familiare deve disdire il pasto avvisando telefonicamente il personale addetto utilizzando il numero 0471 518491. In questi casi la disdetta può avvenire anche il giorno stesso avvisando telefonicamente dalle ore 8.00 alle 8.30.

3. Se un giorno non voglio ricevere il pasto, entro quando lo devo disdire?

Eventuali disdette devono essere comunicate al servizio pasti, anche telefonicamente, almeno 24 ore prima.

4. Quanto costa il servizio?

Il servizio è a pagamento con tariffe che variano a seconda del reddito del nucleo familiare del richiedente.

5.2 I recapiti e gli orari

Ogni cittadino/a che dispone di un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC), può utilizzarlo per inviare una comunicazione all'indirizzo di posta certificata dell'ASSB. L'invio di messaggi tramite il sistema di PEC ha valore legale solo nel caso in cui sia il mittente che il destinatario siano dotati di una casella di posta elettronica certificata. POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC): **assb@legalmail.it**

Per avere informazioni sui servizi contenuti nella presente carta ci si può rivolgere a:

Centri diurni per Anziani. Orario di apertura:

lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:30

Centro - Piani - Rencio	via Vintola 4	Tel 0471 97 11 01	Fax 0471 97 08 69
Don Bosco	via Bari 46/a	Tel 0471 91 13 43	Fax 0471 91 29 90
Europa - Novacella	via Dalmazia 36/a	Tel 0471 20 39 96	Fax 0471 51 84 90
Gries San Quirino	piazza Gries 18	Tel.0471 28 62 23	Fax 0471 26 36 47
Oltrisarco - Aslago	via Cl. Augusta 105	Tel 0471 28 12 72	Fax 0471 26 09 26

È inoltre possibile richiedere informazioni presso:

Distretti Sociali

Orario di apertura al pubblico ufficio accoglienza:

lunedì, martedì, mercoledì e venerdì 8.30 – 12.30
giovedì del cittadino: 8.30 - 13.00 e 14.00 - 17:30

Per informazioni telefoniche:

lunedì, martedì, mercoledì e venerdì: 8.30 – 12.30
giovedì del cittadino: 8.30 – 13.00 e 14.00 - 17:30

Centro - Piani - Rencio	via Renon 17	Tel 0471 32 42 97	Fax 0471 32 90 93
Don Bosco	piazza Don Bosco 11	Tel 0471 50 18 21	Fax 0471 93 45 20
Europa - Novacella	via Palermo 54	Tel 0471 50 27 26	Fax 0471 50 27 34
Gries San Quirino	piazza Wilhelm-Alexander-Loew-Cadonna 12	Tel.0471 27 95 92	Fax 0471 40 47 58
Oltrisarco - Aslago	via Pietralba 10	Tel 0471 40 12 67	Fax 0471 40 68 48

Ripartizione Distretti

Piazza Wilhelm-Alexander-Loew-Cadonna 12 - Tel. 0471 404767 - Fax. 0471 404758

Ufficio Relazioni con il Pubblico

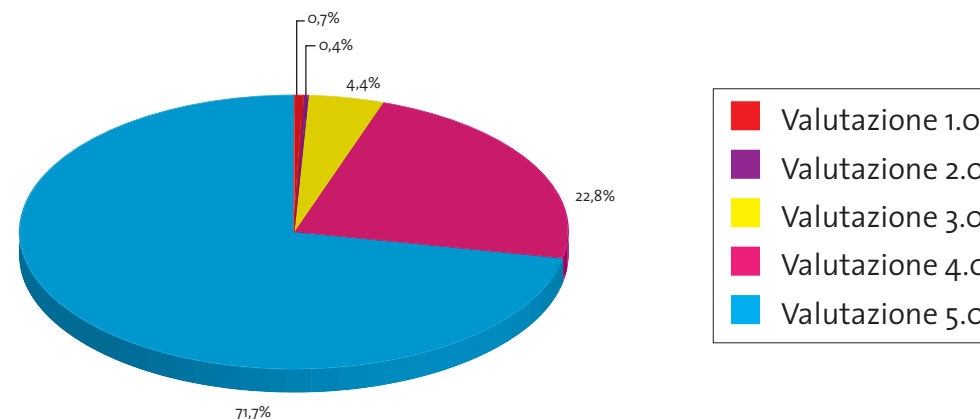
Via Roma 100/a - Tel 0471 457721 - Fax 0471/457799 - E-mail: urp@aziendasociale.bz.it
lunedì, martedì, mercoledì e venerdì: 10.00 - 12.00; lunedì anche: 15.00 - 16.15
giovedì del cittadino: 8.30 - 13.00 e 14.00 - 17:30

SCHEDE ALLEGATE

A I risultati dell'indagine di soddisfazione dei/delle cittadini/e - marzo 2011

L'indagine è stata svolta all'inizio del 2011 e il campione era costituito da 306 utenti distribuiti su tutta la città. La scala di valore è compresa tra 1 (valore di minima soddisfazione) e 5 (valore di massima soddisfazione). Alla domanda rispetto alla soddisfazione complessiva hanno risposto 272 utenti/assistiti.

I risultati sono rappresentati nel seguente grafico.



B I progetti di miglioramento 2012

1. Mantenimento dello standard di eccellenza raggiunto nella soddisfazione degli utenti rispetto alle prestazioni del servizio SAD

Situazione iniziale

Dalla rilevazione sulla soddisfazione del servizio effettuata sugli utenti seguiti dal Servizio di assistenza domiciliare della Ripartizione distretti dell'Azienda Servizi Sociali è emersa una situazione di eccellenza. (vedi allegato A).

Misure

Non ritenendo ragionevole ipotizzare un ulteriore miglioramento di un risultato già di per se eccellente, si ritiene tuttavia opportuno mettere in campo tutte le azioni e gli strumenti in nostro possesso per garantire il mantenimento di tale situazione.

2. Costruire un sistema di monitoraggio dell'andamento dell'assistenza domiciliare erogata agli utenti della città di Bolzano, attraverso la definizione e la rilevazione di un set di variabili quantitative, qualitative ed economiche (2011-2013)

Situazione iniziale

La complessità della gestione delle prestazioni erogate nell'ambito del sistema dell'assistenza domiciliare e la necessità di fornire informazioni sempre più dettagliate e tempestive sui diversi aspetti gestiti dal SAD, richiede la disponibilità di informazioni omogenee e condivise. Tali informazioni dovranno rilevare anche le informazioni relative alle prestazioni che vengono materialmente erogate agli utenti da "imprese" esterne all'Azienda. Vi è la necessità di creare un sistema integrato di gestione delle prestazioni di assistenza domiciliare sia da un punto di vista amministrativo che da un punto di vista gestionale.

Misure

Costante monitoraggio dell'andamento dell'assistenza domiciliare erogata

C La normativa di riferimento

Normativa sulla qualità dei servizi

- la **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 aprile 1994** che contiene le linee guida per la realizzazione della carta, ad esempio gli standard di qualità e il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti
- la **Direttiva emanata dal Ministro della Funzione Pubblica del 24/03/2004** "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"
- la **Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica del 20/12/2006** in tema di qualità dei servizi e miglioramento continuo
- il **Manuale per l'attuazione della Direttiva servizi 2006/123/CE** del Parlamento Europeo e del Consiglio del 12 dicembre 2006
- la **Legge Finanziaria 2008 Art. 2 comma 461.**

Normativa di settore

- **L.P. 30.04.1991, n. 13** "Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano"
- **L.P. 30.10.1973, n. 77** "Provvedimenti in favore dell'assistenza agli anziani" e relativo Regolamento di esecuzione
- **L.P. 12.10.2007, n. 9** "Interventi per l'assistenza alle persone non autosufficienti"
- **Deliberazione della Giunta provinciale 14.4.2009 n. 1060** "Criteri per il riconoscimento dello stato di non autosufficienza"
- **Deliberazione della Giunta provinciale 14.4.2009 n. 1059** "Modalità di liquidazione"
- **L.P. 21.08.1978 n.46** "Provvedimenti concernenti gli invalidi civili ciechi civili e sordi"
- **D.P.G.P. 11.08.2000 n. 30** "Regolamento relativo agli interventi di assistenza economica sociale ed al pagamento delle tariffe nei servizi sociali"
- **D.P.G.P. 20.06.2007 n.39** "Assistenza diurna agli anziani"
- **Delibera della Giunta Comunale del 21.04.2009, n. 263** "Regolamento per i Distretti Sociali di Bolzano"
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

D La piantina delle strutture



1_ Centro diurno per anziani Centro - Planì - Rencio	via Vintola 4
2_ Centro diurno per anziani Don Bosco	via Bari 46/a
3_ Centro diurno per anziani Europa - Novacella	via Dalmazia 36/a
4_ Centro diurno per anziani Gries San Quirino	piazza Gries 18
5_ Centro diurno per anziani Oltrisarco - Aslago	via Cl. Augusta 105

6_ Distretto sociale Centro - Planì - Rencio	via Renon 17
7_ Distretto sociale Don Bosco	piazza Don Bosco 11
8_ Distretto sociale Europa - Novacella	via Palermo 54
9_ Distretto sociale Gries San Quirino	piazza Wilhelm-Alexander-Loew-Cadonna 12
10_ Distretto sociale Oltrisarco - Aslago	via Pietralba 10

E Tabella dei costi – a decorrere dal 1.1.2012

Prestazioni di assistenza domiciliare

PRESTAZIONE		TARIFFA MINIMA	TARIFFA MASSIMA
un'ora di assistenza a domicilio	<ul style="list-style-type: none"> · per persone autosufficienti · persone con assegno di accompagnamento · persone con livello di non autosufficienza 1/2 	Euro 3,50	Euro 23,50
un'ora di assistenza a domicilio	<ul style="list-style-type: none"> · persone con livello di non autosufficienza 3/4 	Euro 12,50	Euro 23,50

Prestazioni presso Centro diurno per anziani

PRESTAZIONE	TARIFFA 1	TARIFFA 2
bagno/doccia senza assistenza	Euro 4,50	Euro 8,70
bagno/doccia con assistenza	Euro 4,90	Euro 9,50
lavaggio capelli	Euro 6,30	Euro 11,30
pedicure	Euro 7,90	Euro 22,50
lavaggio biancheria	Euro 7,30	Euro 11,50

Pasti a domicilio

PRESTAZIONE	TARIFFA MINIMA	TARIFFA MASSIMA
Menù completo con fornitura a domicilio	Euro 3,80	Euro 10,20