



STADTGEMEINDE MERAN  
COMUNE DI MERANO

# LA CARTA DEI SERVIZI DELL' ASSISTENZA DOMICILIARE DEL COMUNE DI MERANO





LA CARTA DEI SERVIZI  
DELL'ASSISTENZA  
DOMICILIARE DEL  
COMUNE DI MERANO



Servizio di assistenza domiciliare  
MERANO

## PREFAZIONE

<b>Presentazione della Carta dei servizi</b>	7
<b>1 IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE</b>	8
1.1 Le caratteristiche della Carta dei servizi dell'Assistenza domiciliare del Comune di Merano	9
1.2 Presentazione del Servizio di assistenza domiciliare	12
1.3 L'organizzazione del Servizio di assistenza domiciliare	13
1.4 I costi del servizio e la compartecipazione dell'utenza	18
1.5 I principali riferimenti normativi per l'erogazione del servizio	19
<b>2 I SERVIZI OFFERTI E GLI STANDARD DI QUALITÀ</b>	20
2.1 I servizi offerti in ambito di assistenza domiciliare	21
2.2 Le modalità di accesso e di cessazione alle prestazioni	24
2.3 Gli orari di erogazione delle prestazioni	25
2.4 Gli standard di qualità	25
<b>3 L'ASCOLTO DELL'UTENZA E LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b>	30
3.1 Gli strumenti dell'ascolto e della valutazione del servizio	31
3.2 I diritti e i doveri	33
<b>4 INFORMAZIONI UTILI</b>	34



## PREFAZIONE

Care cittadine e cari cittadini,

con questa edizione Vi presentiamo la terza Carta dei Servizi del settore sociale, quella per il Servizio di assistenza domiciliare del Comune di Merano.

L'assistenza domiciliare è un servizio importante di sostegno per le famiglie in situazione di difficoltà e per l'assistenza degli/delle anziani/e nel proprio ambiente familiare. Per il Comune è importante offrire aiuti qualificati al fine di poter garantire alle persone anziane la permanenza nella propria casa il più a lungo possibile.

Il nostro desiderio sarà di prestare anche per il futuro particolare attenzione a questo servizio, implementando ogni azione utile non solo a mantenere l'elevato standard di qualità, ma anche per migliorarlo.

Attraverso questa Carta dei Servizi il Comune si assume una responsabilità diretta nei confronti dei cittadini e delle cittadine. Amministrazione e cittadini/e hanno compiti ben definiti e reciproci diritti e doveri.

Far conoscere – ecco la parola chiave – per meglio orientare il/la cittadino/a per sé direttamente o per i propri familiari, all'accesso alle diverse prestazioni sociali articolate per rispondere in maniera più adeguata ai tanti bisogni, alle numerose problematiche che quotidianamente emergono, nell'ottica della centralità della persona, oltre a informare anche sugli standard di qualità e sulle tariffe stabilite.

Altrettanto importante è la partecipazione dei/delle cittadini/e. In questo senso si prevederanno regolarmente delle indagini di rilevazione della soddisfazione degli utenti. I risultati della prima indagine sono pubblicati nel foglio informativo allegato.

I/le nostri/e collaboratori/trici del servizio di assistenza domiciliare sono qualificati/e, competenti e motivati/e. Accetteranno volentieri, in qualsiasi momento, proposte e segnalazioni su come migliorare la qualità della vita delle persone anziane. Naturalmente potrete anche rivolgervi alla Direttrice e all'Assessore ai servizi sociali o a noi personalmente.

dott. Günther Januth  
Il Sindaco

Andrea Casolari  
Assessore allo sviluppo organizzativo  
e innovazione



## PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Merano è l'unico comune altoatesino a gestire in proprio il servizio di assistenza domiciliare in seguito al riordino dei servizi sociali attuato nel 1991. Pertanto il Comune di Merano sta particolarmente a cuore garantire un servizio di assistenza domiciliare efficiente, di alta qualità e a misura di cittadino. La Carta dei servizi ha lo scopo di informare tutta la cittadinanza e in particolare gli utenti e le utenti in maniera trasparente e vincolante sulle prestazioni offerte. La Carta dei servizi verrà costantemente aggiornata in base ai dati raccolti e ai mutamenti in atto, al fine di rendere il servizio sempre più confacente alle esigenze delle persone assistite e dei loro familiari. Inoltre la Carta dei servizi rappresenta uno strumento dinamico che consente ai cittadini e alle cittadine di valutare il lavoro svolto sulla base degli standard qualitativi prestabiliti e di contribuire così in maniera sostanziale ad un costante miglioramento qualitativo del servizio.

L'obiettivo per il futuro dovrà continuare ad essere quello di potenziare ulteriormente il servizio di assistenza domiciliare, al fine di consentire alle persone anziane di continuare a vivere il più a lungo possibile nella propria abitazione e di trascorrere gli ultimi anni di vita nel proprio ambiente familiare accanto ai propri cari. Poter vivere autonomamente a casa propria è ciò a cui tutti noi aspiriamo, e a maggior ragione le persone anziane, che più di qualsiasi altra cosa hanno bisogno della sicurezza delle proprie abitudini e delle proprie quattro mura.

Se oggi, nella nostra provincia, godiamo di una buona qualità della vita, ciò lo dobbiamo anche alle nostre concittadine e ai nostri concittadini più anziani, che hanno costruito la nostra terra in condizioni difficili e che per questo meritano tutto l'appoggio e il sostegno che possiamo loro offrire.

La Carta dei servizi rappresenta senz'altro un importante passo verso una gestione trasparente, partecipata e a misura di cittadino, che contribuirà sicuramente a soddisfare le esigenze dell'utenza.

Colgo l'occasione per rivolgere un sentito ringraziamento a tutto il personale dei Servizi sociali per il lavoro svolto nell'interesse delle nostre concittadine e dei nostri concittadini anziani e non autosufficienti.

Luis Gurschler  
Assessore per i servizi sociali

## 1.1

### Le caratteristiche della Carta dei servizi dell' Assistenza domiciliare del Comune di Merano

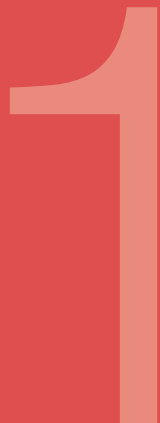
La Carta dei Servizi è uno strumento a supporto dell'utenza del Servizio di assistenza domiciliare del Comune di Merano. Ha l'obiettivo di descrivere i servizi offerti e, contemporaneamente, di dare alcune garanzie: la volontà del Comune è infatti quella di comunicare in modo chiaro, attraverso la presente Carta, i propri impegni qualitativi e quantitativi, rispettarli e monitorare e migliorare le modalità di erogazione dei servizi.

La presente Carta dei servizi è costituita da:

- ♥ una parte **“fissa”**, con validità pluriennale, che descrive l'organizzazione del Servizio di assistenza domiciliare, illustra i servizi offerti e fornisce tutte le informazioni utili a garantirne l'accessibilità e la fruizione del servizio;
- ♥ una parte **“mobile”**, con validità biennale, composta da alcune “schede” che danno informazioni sugli obiettivi, sui risultati delle rilevazioni del grado di soddisfazione dell'utenza, su eventuali aggiornamenti utili all'utente.

Il Comune di Merano da anni si sforza di migliorare sempre di più i servizi offerti in ambito di assistenza domiciliare e questa Carta dei servizi vuole ulteriormente testimoniare tale impegno. All'interno della Carta dei servizi sono indicati:

- ♥ i servizi e i prodotti erogati;
- ♥ gli standard di qualità e gli impegni che devono essere assicurati per ogni servizio;
- ♥ quali sono gli eventuali indennizzi che spettano all'utenza per il mancato rispetto degli standard prefissati.



IL SERVIZIO DI  
ASSISTENZA  
DOMICILIARE

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- ♥ Tutte le persone hanno pari dignità e valore, devono essere trattate con rispetto e tolleranza e accettate con i loro punti di forza e le loro debolezze.
- ♥ L'attività di assistenza deve essere svolta in modo affidabile, responsabile, coscienzioso e cortese.
- ♥ I rapporti professionali ed interpersonali tra gli/le assistenti sono improntati alla stima reciproca, allo scambio di informazioni, all'affidabilità e alla sincerità.
- ♥ Il personale del Servizio di assistenza domiciliare persegue l'obiettivo di una costante crescita, mirando ad un continuo miglioramento e mantenimento degli standard qualitativi.







## 1.2

### Presentazione del Servizio di assistenza domiciliare

L'Assistenza domiciliare eroga prestazioni assistenziali a carattere integrativo e di supporto presso il domicilio dell'utente. Le prestazioni di cura e assistenza del Servizio di assistenza domiciliare sono definite dalla Giunta provinciale nel Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali.

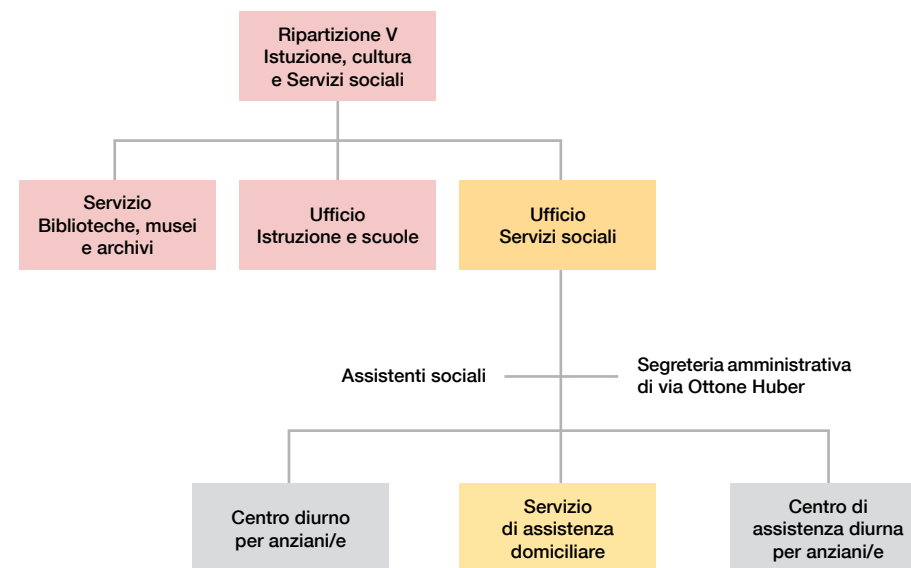
Il servizio è rivolto a persone di tutte le fasce di età – purché residenti o stabilmente dimoranti a Merano – che si trovano in una situazione di bisogno, a prescindere dalla situazione finanziaria, e ha lo scopo di garantire l'autonomia e la qualità di vita delle persone assistite, favorendone la permanenza nel loro abituale ambiente di vita.

A tal fine il Servizio mette a disposizione di coloro che ne abbiano necessità una gamma di prestazioni che consentano loro di condurre un'esistenza il più possibile autonoma nonostante le malattie, gli handicap o i problemi legati all'età, anche attraverso una consulenza e un'assistenza individualizzate e il più possibile calibrate sulle necessità delle singole persone, onde consentire agli utenti e alle utenti di mantenere le proprie abitudini e il proprio stile di vita. Un'assistenza professionale e un rapporto rispettoso con l'utenza nonché la stretta collaborazione con i familiari e l'intero contesto sociale costituiscono i principi ispiratori su cui si fonda il Servizio. A ciò si aggiunge l'elevata qualificazione professionale attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento.

## 1.3

### L'organizzazione del Servizio di assistenza domiciliare

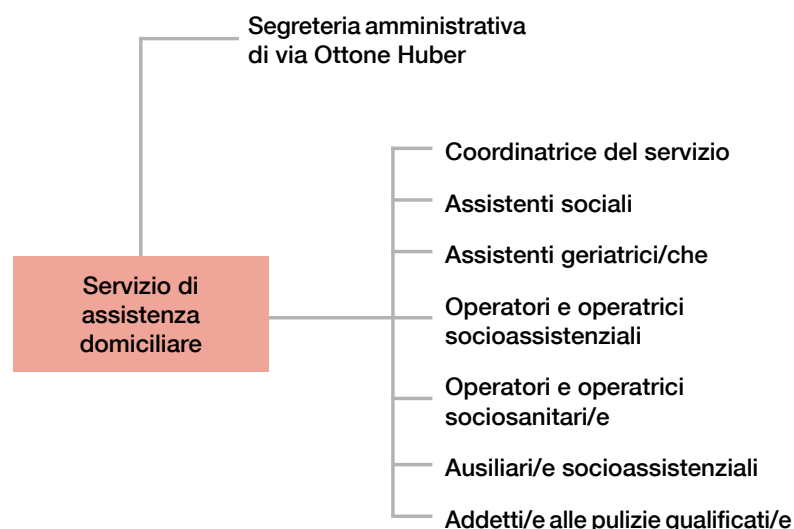
L'Assistenza domiciliare è uno dei servizi offerti dal Comune di Merano in ambito sociale ed è una delle competenze dell'Ufficio Servizi Sociali, all'interno della Ripartizione "Istruzione, Cultura e Servizi Sociali".



La direzione dell'Ufficio servizi sociali ha il compito di pianificare i servizi sociali sulla base delle strategie e degli obiettivi dell'Amministrazione comunale.

## Le professionalità presenti all'interno del Servizio di assistenza domiciliare

La qualità del Servizio di assistenza domiciliare dipende soprattutto dalla professionalità, dalla dedizione e dalla disponibilità delle persone che giornalmente svolgono la propria attività lavorativa presso il domicilio dell'utenza o nelle sedi comunali.



All'interno del Servizio di assistenza domiciliare sono presenti:

- ♥ la Coordinatrice del Servizio di assistenza domiciliare, che ha il compito di organizzare il Servizio di assistenza, accogliere e prendere in carico l'utenza all'avvio del servizio ed essere in qualunque momento il punto di riferimento per le esigenze dell'utenza e delle loro famiglie;



- ♥ assistenti sociali che possono fornire sostegno in caso di necessità, aiutando a superare eventuali situazioni di bisogno o di disagio, attraverso incontri periodici, l'avvio di procedure assistenziali (quali domanda di valutazione dell'autosufficienza, domanda di inserimento in struttura, domanda di aiuto economico, di invalidità, di ausili protesici ecc.), la consulenza (anche in tema di amministrazione di sostegno) e la collaborazione con altri servizi;
- ♥ il personale assistenziale e gli/le addetti/e alle pulizie qualificati/e che svolgono, secondo la loro formazione ed esperienza, attività di cura ed assistenza della persona presso il suo domicilio, aiutandola a mantenersi autosufficiente ed a condurre una vita autonoma nonché a mantenere un adeguato standard igienico, collaborando tra loro e con gli altri servizi territoriali.

Attualmente il Comune ha affidato parte del Servizio di assistenza domiciliare ad un partner privato accreditato dalla Provincia, i/le cui operatori/trici hanno le stesse qualifiche e professionalità del personale comunale.



### **Il Servizio di assistenza domiciliare e gli orari di apertura**

Il Servizio di assistenza domiciliare ha sede a Merano, in via Ottone Huber 8, al secondo piano; la Segreteria amministrativa osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8:15 alle ore 12:00

il lunedì e il mercoledì dalle ore 15:00 alle ore 16:30

È comunque attiva allo stesso numero, 24 ore al giorno, una segreteria telefonica per registrare messaggi da parte dell'utenza.

È possibile contattare:

### **La Coordinatrice del Servizio di assistenza domiciliare**

Telefono: 0473 223 170 · Fax: 0473 209 948

e-mail: [servizisociali@comune.merano.bz.it](mailto:servizisociali@comune.merano.bz.it)

### **La Segreteria amministrativa, per l'accettazione delle domande e le informazioni generali**

Telefono: 0473 223 170 · Fax: 0473 209 948

e-mail: [servizisociali@comune.merano.bz.it](mailto:servizisociali@comune.merano.bz.it)



## 1.4

### I costi del servizio e la compartecipazione dell'utenza

Le prestazioni offerte dal Servizio di assistenza domiciliare sono a pagamento. L'ammontare delle relative tariffe viene determinato annualmente dalla Giunta provinciale. Gli utenti e le utenti partecipano al pagamento della tariffa prevista in misura proporzionale rispetto al loro reddito e patrimonio secondo quanto previsto dal decreto del Presidente della Giunta provinciale 11 agosto 2000, n. 30 e successive modifiche e integrazioni, a meno che non si dichiarino disposti a corrispondere la tariffa massima.

Nella parte mobile della carta sono riportate le tariffe del Servizio per l'anno in corso.



## 1.5

### I principali riferimenti normativi per l'erogazione del servizio

In ambito di assistenza domiciliare, il Comune di Merano applica nell'organizzazione e nella erogazione delle prestazioni le seguenti normative provinciali di settore:

- ♥ Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali della Provincia;
- ♥ delibera della Giunta provinciale n. 2452 del 7 luglio 2008 ("Definizione delle prestazioni di cura e assistenza rilevanti ai fini della legge di assistenza ai non autosufficienti");
- ♥ decreto del Presidente della Giunta provinciale n. 30 dell'11 agosto 2000 e successive modifiche e integrazioni ("Regolamento relativo agli interventi di assistenza economica sociale ed al pagamento delle tariffe nei servizi sociali").



## 2.1

### I servizi offerti in ambito di assistenza domiciliare

In linea con la propria missione e con la normativa provinciale di settore, il Comune di Merano fornisce i seguenti servizi in ambito di assistenza domiciliare:

#### **a) Informazione**

Attraverso la pubblicazione e la diffusione di brochure, stampati e modulistica e attraverso l'aggiornamento del sito Internet istituzionale del Comune ([www.comune.merano.bz.it](http://www.comune.merano.bz.it)), il Servizio di assistenza domiciliare informa tutta la cittadinanza riguardo le prestazioni offerte, le novità dei servizi, le iniziative in atto o la presenza di eventuali agevolazioni economiche per persone bisognose.

#### **b) Orientamento**

L'Assistenza domiciliare rappresenta solo uno dei servizi che il Comune offre alle persone in situazione di bisogno o disagio; attraverso i colloqui con la persona bisognosa di assistenza e con i suoi familiari, l'analisi del contesto e della documentazione eventualmente disponibile il Servizio, attraverso le professionalità presenti (Coordinatrice del Servizio, assistenti sociali) può orientare l'utente verso la soluzione migliore, individuando le risorse familiari, sociali e istituzionali attivabili, e stendendo un piano di assistenza contenente anche la quantità delle prestazioni garantite dai servizi comunali o da altri servizi del territorio.

#### **c) Cura e igiene della persona**

L'aiuto nelle attività di igiene e cura del corpo contribuisce a garantire l'igiene personale e a mantenere e/o migliorare le condizioni fisiche e psichiche. Le prestazioni offerte comprendono la pulizia totale e parziale del corpo, l'aiuto nel fare il bagno o la doccia, la cura dei piedi, l'igiene intima, la cura dei denti e la cura dei capelli (lavaggio e asciugatura).



I SERVIZI OFFERTI  
E GLI STANDARD  
DI QUALITÀ





#### **d) Aiuto domestico**

In combinazione con altre prestazioni assistenziali, viene offerto anche un aiuto domestico di base e solo per quanto riguarda i locali abitati dalla persona assistita, al fine di garantire a persone anziane e a persone con handicap fisici un adeguato standard igienico e una vita autonoma. Inoltre viene data all'utente o ai suoi familiari un supporto pur continuando a vivere nella propria abitazione e con le modalità di vita abituali, nel caso in cui l'utente o il suo contesto sociale non siano in grado di far fronte da soli a questa esigenza.

#### **e) Trasporto e accompagnamento**

In combinazione con altre prestazioni assistenziali, questo servizio è riservato a persone con una compromissione funzionale della mobilità tale da rendere impossibile o assai difficoltoso il raggiungimento del luogo o centro di terapia.

#### **f) Pasto a domicilio**

Questo servizio consente di continuare a vivere nella propria abitazione e con le modalità di vita abituali a molte persone che a causa di difficoltà fisiche o patologie non sono più in grado di alimentarsi in modo sufficiente e sano. I pasti a domicilio offrono la garanzia di un'alimentazione quotidiana adeguata e dunque la prevenzione di malattie connesse a una scorretta alimentazione.

#### **g) Attività socio-pedagogica e socio-geriatrica**

L'attività consiste nell'assistenza di persone portatrici di handicap di tutte le fasce di età nonché nel supporto alle famiglie in presenza di svariate problematiche (dipendenza, problemi relazionali o sociali ecc.). Le persone anziane che necessitano di assistenza e si trovano in una situazione di bisogno vengono aiutate a mantenere o aumentare la propria autonomia, a ridurre la solitudine e l'isolamento e ad aumentare l'integrazione sociale.

#### **h) Cure mediche di base**

Il Servizio di assistenza domiciliare interviene solo in settori limitati del trattamento medico. Di norma infatti le cure mediche di base competono al Servizio sanitario. Tuttavia, in collaborazione e d'intesa con il personale competente del Servizio sanitario, il personale del Servizio di assistenza effettua anche interventi terapeutici semplici a persone ammalate. Ciò consente di garantire un'assistenza adeguata, migliorare le condizioni di salute, ridurre i problemi psichici e fisici, dando alla persona la possibilità di continuare a vivere nella propria abitazione e con le modalità di vita abituali.

## 2.2

### Le modalità di accesso e di cessazione alle prestazioni

Per l'accesso alle prestazioni è necessario che la persona bisognosa di assistenza o i suoi familiari presentino una domanda, mediante apposito modulo, alla Segreteria amministrativa di via Ottone Huber 8. Nel corso di una prima visita domiciliare alla persona bisognosa di assistenza, la Coordinatrice del Servizio accerta assieme al/la interessato/a il fabbisogno reale; inoltre, in collaborazione con l'assistente sociale fornisce al/la richiedente e ai suoi familiari informazioni e consigli, accerta l'effettiva competenza del Servizio, rileva lo stato dell'assistenza e verifica la fattibilità dell'intervento assistenziale.

Una volta effettuata la diagnosi sociale e verificata l'effettiva necessità delle prestazioni assistenziali, il/la richiedente ottiene dal Servizio una conferma scritta delle prestazioni accordate e della partecipazione alla spesa. Il numero delle ore prestate viene fissato d'intesa con il/la richiedente e i suoi familiari. Le motivazioni di un eventuale diniego verranno parimenti comunicate per iscritto al/alla richiedente, che verrà al contempo informato/a delle possibilità di presentare un ricorso o un reclamo.

La cessazione delle prestazioni assistenziali può essere richiesta in qualsiasi momento dalla persona assistita. Se questa lo desidera, a conclusione del rapporto assistenziale può essere effettuata un'ultima visita domiciliare al fine di analizzare la collaborazione.

È facoltà del Servizio di assistenza domiciliare interrompere o sospendere l'assistenza nel caso in cui si verificano circostanze particolari.

## 2.3

### Gli orari di erogazione delle prestazioni

Le prestazioni dell'Assistenza domiciliare vengono erogate, sulla base delle esigenze concordate, dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 19:30. Il sabato vengono garantite almeno per sei ore.

In situazioni di particolare necessità – che vanno accertate dalla Coordinatrice – il servizio può essere erogato anche la domenica e nei giorni festivi nonché nelle prime ore della sera dei giorni feriali (fino alle ore 21:30).

## 2.4

### Gli standard di qualità

Al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, l'Assistenza domiciliare ha individuato, per ognuno dei servizi illustrati nella sezione precedente del documento, uno o più standard di qualità e i relativi valori obiettivo garantiti.

Con standard si intende un indicatore oggettivo in grado di misurare le attività svolte dal Servizio di assistenza domiciliare, in modo da garantire un livello di qualità il più alto possibile; il livello di qualità garantito può variare nel tempo e il Comune si impegna, attraverso la parte mobile della presente carta, a verificare periodicamente il raggiungimento degli standard stessi e a comunicare le variazioni degli standard o dei valori obiettivo inizialmente previsti.

Nel caso in cui uno standard tra quelli garantiti non venga rispettato, gli utenti e le utenti possono presentare reclamo secondo le modalità indicate nel capitolo successivo. Il Comune, valutata la fondatezza del reclamo, mette a disposizione per chi ne ha diritto ed entro 30 giorni



un indennizzo in forma di un buono per un trattamento di igiene personale (bagno o lavaggio e asciugatura capelli) o per un lavaggio di biancheria (nella misura di un carico di lavatrice compresa la stiratura), a scelta dell'avente diritto.

**Servizio offerto: INFORMAZIONE**

Standard di qualità	Obiettivo 2012-14	Indennizzo
Numero di ore settimanali di apertura al pubblico garantita dall'Ufficio amministrativo	21 h	Non previsto
Tempo massimo di risposta ai messaggi telefonici contenenti richieste di informazioni	2 giorni	Non previsto
Percentuale di segnalazioni e reclami a cui si fornisce una risposta entro 30 gg	Nel 100% dei casi	Previsto

**Servizio offerto: ORIENTAMENTO**

Standard di qualità	Obiettivo 2012-14	Indennizzo
Tempo massimo tra la richiesta di un incontro di orientamento e l'incontro con la Coordinatrice del Servizio	2 gg	Non previsto
Tempo massimo tra la consegna del modulo di richiesta completo e l'attivazione del servizio	20 gg	Previsto

**Servizio offerto:  
CURA E IGIENE DELLA PERSONA - AIUTO DOMESTICO**

Standard di qualità	Obiettivo 2012-14	Indennizzo
Percentuale di utenti soddisfatti della cortesia e della disponibilità del personale durante il servizio (da rilevare previa indagine)	80% di utenti molto soddisfatti o soddisfatti	Non previsto
Percentuale di utenti che si lamentano della cortesia o della disponibilità del personale durante il servizio (da rilevare previa indagine)	Max 2% di utenti non soddisfatti	Non previsto
Massimo di 4 operatori/trici che assistono – a turno – durante l'anno la persona	Nel 100% dei casi	Previsto
In caso di assistenza quotidiana, se richiesto, mantenimento dello stesso orario per almeno una settimana	Nel 100% dei casi	Previsto
Comunicazione telefonica nel caso in cui il ritardo dell'operatore/trice supera la mezz'ora	Nel 100% dei casi	Non previsto
Attivazione del servizio anche i giorni festivi, su richiesta e previa valutazione della gravità	Nel 100% dei casi	Non previsto

**Servizio offerto: TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO**

Standard di qualità	Obiettivo 2012-14	Indennizzo
Percentuale di utenti soddisfatti della puntualità del servizio di trasporto/accompagnamento (da rilevare previa indagine)	75% di utenti molto soddisfatti o soddisfatti	Non previsto
Percentuale di utenti che si lamentano della puntualità del servizio di trasporto/ accompagnamento (da rilevare previa indagine)	Max 5% di utenti non soddisfatti	Non previsto

**Servizio offerto: PASTI A DOMICILIO**

Standard di qualità	Obiettivo 2012-14	Indennizzo
Percentuale di utenti soddisfatti della qualità e temperatura del pasto (da rilevare previa indagine)	85% di utenti molto soddisfatti o soddisfatti	Non previsto
Percentuale di utenti che si lamentano della qualità e temperatura del pasto (da rilevare previa indagine)	Max 5% di utenti non soddisfatti	Non previsto
Tempo massimo tra l'accettazione della richiesta e l'inizio del servizio di consegna del pasto a domicilio (se richiesta entro le 13 di un giorno feriale)	1 giorno	Previsto

**Servizio offerto: PASTI A DOMICILIO**

Standard di qualità	Obiettivo 2012-14	Indennizzo
Consegna del pasto entro le 12:45	Nel 100% dei casi	Previsto
Tempo limite per comunicare la disdetta o ordinare un pasto non programmato	Entro le 9 del giorno stesso	Non previsto
Tempo limite per comunicare una dieta speciale per problemi di salute	Entro le 9 del giorno stesso	Previsto

**Servizio offerto: ATTIVITÀ SOCIO-PEDAGOGICA E SOCIO-GERIATRICA**

Standard di qualità	Obiettivo 2012-14	Indennizzo
Tempo massimo tra l'accettazione della richiesta di assistenza e condivisione del piano di assistenza	Entro 10 gg	Non previsto

**Servizio offerto: CURE MEDICHE DI BASE**

Standard di qualità	Obiettivo 2012-14	Indennizzo
Tempo massimo tra la constatazione di un aggravamento dello stato di salute dell'utente e la comunicazione al personale sanitario responsabile	In giornata (o la mattina successiva in caso di visite serale)	Non previsto

## 3.1

### Gli strumenti dell'ascolto e della valutazione del servizio

L'ascolto dell'utenza è un impegno prioritario dell'Amministrazione comunale di Merano e dell'Assistenza domiciliare. A tal fine l'Assistenza domiciliare ha attivato diverse forme di ascolto dell'utente:

- 1) periodiche rilevazioni del livello di soddisfazione dell'utenza, attraverso indagini o incontri organizzati dal Comune;
- 2) analisi dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti;
- 3) verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard promessi contenuti nella Carta dei Servizi.

#### **La valutazione del servizio da parte dei cittadini**

I risultati delle indagini, sempre rilevati in forma anonima, vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio.

#### **L'analisi delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti**

Il Comune di Merano ascolta, accetta e registra i reclami, le segnalazioni e i suggerimenti inerenti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.



L'ASCOLTO  
DELL'UTENZA E  
LA VALUTAZIONE  
DEL SERVIZIO



Si intende:

- ♥ **Segnalazione:** ogni comunicazione, presentata in qualsiasi forma e modalità, allo scopo di far presente una situazione che potrebbe compromettere l'efficacia del servizio;
- ♥ **Reclamo:** ogni comunicazione presentata in forma scritta e firmata allo scopo di informare di un danno prodotto da un disservizio;
- ♥ **Suggerimento:** ogni comunicazione presentata in qualsiasi forma e modalità, che contiene indicazioni utili per migliorare un servizio e renderlo più vicino alle aspettative dell'utente.

Sia il reclamo che la segnalazione devono contenere tutte le informazioni fondamentali per permettere di verificare la situazione. Segnalazioni, reclami e suggerimenti possono essere comunicati direttamente all'assistente domiciliare o alla Segreteria amministrativa di via Ottone Huber o inviati per posta ordinaria all'Ufficio Relazioni con il Pubblico c/o il Comune di Merano (via Portici 192, 39012 Merano).

#### **La verifica del rispetto degli standard di qualità**

Ogni anno il Servizio di assistenza domiciliare misura gli standard e gli impegni promessi e comunicati attraverso la presente Carta dei Servizi; i risultati di tali verifiche, con evidenza delle eventuali situazioni di non rispetto, sono resi noti attraverso le modalità di comunicazione attuate dal Comune (sito Internet [www.comune.merano.bz.it](http://www.comune.merano.bz.it), stampa locale, ecc.) e, ogni due anni, anche con la parte mobile della Carta dei Servizi.

## 3.2

### I diritti e i doveri

Il personale dell'Assistenza domiciliare deve:

- ♥ garantire, per l'accesso ai servizi assistenziali, equità di trattamento ai cittadini e alle cittadine in possesso dei requisiti richiesti;
- ♥ rispettare la dignità personale e la riservatezza della persona assistita;
- ♥ trattare la persona assistita secondo criteri di obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia in qualsiasi situazione;
- ♥ fornire alla persona assistita un'informazione tempestiva ed esauriente e formulata in un linguaggio comprensibile;
- ♥ erogare le prestazioni in modo continuo e regolare.

L'utente da parte sua deve:

- ♥ tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale delle/degli operatori;
- ♥ rispettare o disdire tempestivamente gli appuntamenti fissati per le prestazioni e i colloqui, così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste;
- ♥ richiedere solo le prestazioni dovute;
- ♥ pagare l'importo dovuto secondo i tempi e le modalità previste dal Comune così come indicati in fattura;
- ♥ attivare in misura adeguata le proprie risorse, vale a dire familiari, amici ecc.

In questa sezione sono riportate le risposte ad alcune delle domande più comuni che vengono poste in merito al Servizio di assistenza domiciliare.

**Cosa offre il Servizio di assistenza domiciliare?**

Il Servizio offre aiuto a domicilio nelle attività di igiene e cura del corpo (bagno, doccia, cura del piede, igiene intima, igiene orale), nell'aiuto domestico, accompagnamento e trasporto (ritiro della pensione, visite mediche...), pasti a domicilio, sostegno nell'espletamento di pratiche assistenziali o burocratiche varie.

**Cosa devo fare per avere un aiuto di assistenza a casa?**

La prima cosa da fare è sottoscrivere la domanda di assistenza domiciliare. Dopodiché verrà concordato con Lei il tipo di aiuto più idoneo alla sua situazione.

**Mio padre/mia madre non esce di casa. Come fa a richiedere il servizio?**

Può richiederlo un familiare; seguirà comunque una visita domiciliare per conoscere il/la richiedente e l'ambiente in cui vive.

**Quanto costa il servizio?**

La tariffa è oraria e il costo varia da un minimo ad un massimo definiti ogni anno dalla Provincia (nella parte mobile della presente Carta dei Servizi trova le tariffe per l'anno in corso). Il costo è proporzionale al reddito per cui, presentando la propria situazione reddituale e patrimoniale, la tariffa verrà calcolata di conseguenza.





**È possibile che sia sempre la stessa persona che viene ad aiutarvi?**

Questo non è possibile perché ogni operatore/trice si deve assentare per ferie, malattia, formazione professionale ecc... Per questo Le verranno presentati tre o massimo quattro operatori/trici che si sostituiscono fra loro.

**Il servizio costa di più se vengo accompagnato/a in macchina a fare la spesa?**

No. Il costo si riferisce al tempo impiegato con o senza macchina.

**Al massimo quante ore di assistenza al giorno possono essermi concesse?**

Il Servizio concede prestazioni, più che ore di servizio. Finita la prestazione, per esempio finito di aiutare nell'igiene, l'operatore/trice se ne va. Spetta alla coordinatrice dell'assistenza domiciliare la prima valutazione, la costante verifica del fabbisogno di prestazioni d'assistenza domiciliare e la decisione sull'ammontare delle ore di prestazioni domiciliari. Salvo situazioni eccezionali, ad un/a utente vengono garantite settimanalmente fino ad un massimo di 20 ore di prestazione a domicilio.

**L'assistente domiciliare può prepararmi il pranzo?**

No, però può aiutarLa a richiedere i pasti a domicilio o farLe vedere dove si trova la mensa per persone anziane.



**L'assistente domiciliare può farmi le punture?**

Le prestazioni sanitarie a domicilio vengono fornite, tramite richiesta del medico di base o dell'ospedale, dal servizio infermieristico territoriale. Gli/le assistenti domiciliari possono eventualmente verificare che la terapia sia stata assunta regolarmente o segnalare al medico eventuali problematiche di tipo sanitario.

**In casa non ho né la vasca né la doccia funzionanti. Potete aiutarmi a lavarmi?**

Il centro anziani è provvisto di un bagno attrezzato dove è possibile lavarsi con o senza assistenza. Il servizio prevede una tariffa che varia a secondo della situazione patrimoniale e reddituale e che Le sarà comunicata dopo la formale richiesta del servizio.

**Ho bisogno di aiuto per lavare la biancheria, ma non ho la lavatrice. Potete aiutarmi?**

L'operatore/trice domiciliare o Lei stesso/a può prendere la biancheria sporca, portarla al centro anziani dove viene lavata e stirata. Il servizio prevede una tariffa oraria che varia a secondo della situazione patrimoniale e reddituale e che Le sarà comunicata all'atto della richiesta del servizio.

