



**CARTA DI SERVIZIO**  
**Servizio di assistenza domiciliare**  
**(distretto di Lana)**

Stesura valida/delibera 25/2018 del 06.12.2018

**ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE ED**  
**AGLI ANZIANI SOCIETÀ COOP.**  
**SOCIALE**  
**(AFA)**



## **INDICE:**

1.	Obiettivo della carta	pagina 4
2.	Impegni e obiettivi	pagina 4
3.	Destinatari (gruppo target)	pagina 4
4.	Estratti dalla missione	pagina 5
5.	Noi e i nostri partner	pagina 6
6.	Cura e assistenza a domicilio	pagina 6
7.	Prestazioni nei centri diurni	pagina 7
8.	Pasti a domicilio	pagina 7
9.	Presupposti d'accesso, procedimento di richiesta e procedimento di ricusazione	pagina 7
10.	Diritti e doveri dei clienti	pagina 9
11.	Tariffe e modalità di pagamento	pagina 9
12.	Possibilità di reclamo e proposte di miglioramenti	pagina 10
13.	Provvedimenti per la tutela della trasparenza e della protezione dei dati	pagina 11
14.	Descrizione dell'ubicazione	pagina 12
	Modulo di reclamo	pagina 13

## **1. Obiettivo della carta**

La carta di servizio della "Assistenza alle Famiglie ed agli Anziani cooperativa sociale" (in seguito AFA):

- informa i cittadini sull'offerta di prestazioni dei servizi dell'AFA
- descrive i presupposti d'accesso, il procedimento di richiesta e il procedimento di ricusazione, la tipologia, la qualità, e i costi delle prestazioni offerte
- indica ai clienti i loro diritti e doveri nell'utilizzo del servizio
- obbliga l'AFA all'osservanza della qualità di prestazione secondo la definizione della legge e l'accordo stipulato tra i contraenti
- mostra le possibilità e le modalità di reclamo sulla qualità di servizio offerto
- offre ai clienti la possibilità di contribuire ad aumentare la qualità di servizio esistente attraverso feed-back, indicazioni critiche e proposte di miglioramento
- garantisce trasparenza, qualità, discrezione e protezione dei dati secondo la definizione della legge

•

## **2. Impegni e obiettivi**

L'AFA eroga servizi a favore di famiglie e persone singole per prevenire ed eliminare le emergenze familiari e personali e rendere possibile la permanenza nel proprio ambiente. Sosteniamo i parenti nella cura e diamo un supporto nell'assistenza. L'AFA provvede il servizio per commissione del Comprensorio Burgraviato.

## **3. Destinatari (gruppo target)**

I destinatari della Cooperativa AFA, servizio di assistenza domiciliare, sono persone singole e famiglie che si trovano in situazioni difficili e hanno bisogno di particolare cura ed assistenza nel proprio domicilio, nei centri diurni, negli appartamenti per anziani e/o negli appartamenti protetti.

I destinatari del servizio sono anziani, minorenni, famiglie e persone con handicap, malattia mentale o un fabbisogno sociale.

#### **4. Estratti dalla missione**

L'Assistenza alle famiglie ed agli anziani cooperativa sociale è un'istituzione sociale senza scopo di lucro. I membri della cooperativa sono persone fisiche e giuridiche. Da più di trent'anni opera nel servizio assistenza domiciliare per conto della Comunità Comprensoriale Burgraviato nel distretto socio-sanitario di Lana.

Nei primi anni ottanta un'organizzazione parrocchiale si era occupata dell'assistenza domiciliare e di seguito è stata fondata l'assistenza alle famiglie ed agli anziani, la quale ha ampliato il servizio che presta a tutt'oggi il servizio nel distretto di Lana (10 Comuni).

Essa si è posta il compito di assicurare la cura alle persone bisognose, per garantire un'assistenza individuale, competente e soprattutto personale in un ambiente familiare. Consiglia e aiuta le famiglie, le persone, i gruppi di sostegno, le organizzazioni e la comunità.

In aggiunta a questo compito la cooperativa sociale offre nella forma di prevenzione, delle attività di promozione per la salute.

Il nostro impegno per la qualità l'abbiamo espresso in parole in questa dichiarazione di missione.

Con questo vogliamo misurarci:

#### **Assistenza con rispetto**

permettiamo ai nostri clienti, se lo desiderano, di vivere nel proprio domicilio, in modo di poter invecchiare con dignità, imparare a vivere nella stima e nel rispetto per godersi la vita.

#### **Offriamo**

ai nostri clienti cura e assistenza domiciliare. Per noi è importante non solo di mantenere il più a lungo possibile la loro qualità della vita ma di fare il possibile per assicurarla e favorirla. Teniamo molto ad una rapida attuazione delle loro esigenze.

## **Noi rispettiamo**

i desideri, le aspettative e i limiti dei nostri clienti.

Rispettiamo la volontà delle persone anche quando perdono progressivamente l'indipendenza.

## **Siamo orgogliosi**

dei nostri collaboratori affidabili e gentili.

La loro qualificata formazione e la loro competenza sociale rendono possibile una cura e assistenza orientata verso il cliente. In collaborazione con l'Associazione Volontari assistenza famiglie ed anziani ODV mettiamo al centro del nostro lavoro le esigenze delle persone.

## **Attribuiamo grande importanza**

ad un rapporto di fiducia e onestà tra tutti i dipendenti dell'Assistenza alle famiglie ed agli anziani, i Volontari dell'Associazione, i clienti ed i loro parenti.

Attraverso la costante formazione assicuriamo miglioramento e competenza.

## **5. Noi e i nostri partner**

- a) Nella rete sociale curiamo una stretta collaborazione con gli altri servizi.
- b) Nell'assistenza alle famiglie ed anziani siamo un interlocutore competente.
- c) Informiamo il pubblico continuamente e in modo trasparente, mirato sulle nostre prestazioni e offerte.

## **6. Cura e assistenza a domicilio**

prestazione domiciliare sociale qualificata:

- Igiene alla persona
- Sostegno nell'attuazione di misure sociali, educative, geragogiche o terapeutiche
- Assistenza sanitaria
- Assistenza alle famiglie in situazioni di emergenza

Prestazione domiciliare sociale semplice:

- Aiuto nella gestione delle attività domestiche
- Trasporto e accompagnamento

## **7. Prestazioni di assistenza nei centri diurni**

- Igiene alla persona

## **8. Pasti a domicilio/pasti senza consegna**

- Pasti a domicilio – menu completo
- Pasti senza consegna – menu completo

## **9. Presupposti d'accesso, procedimento di richiesta, procedimento di ricusazione**

### **Presupposti d'accesso:**

L'accesso alle prestazioni di servizio è garantito indipendentemente da sesso, lingua, appartenenza culturale e religiosa, provenienza, condizione psico-fisica o socio-economica o dall'ubicazione geografica.

Le persone menzionate nel gruppo, destinatari che non riescono a gestire la loro vita normale senza aiuto esterno, possono usufruire del servizio.

Domande con l'utilizzo dei buoni di servizio hanno la precedenza (Legge provinciale n. 9 del 12.10.2007).

### **Procedimento di richiesta:**

I cittadini possono rivolgersi a noi per telefono, per iscritto, personalmente, oppure presso lo sportello unico per l'assistenza e cura. Se necessario, il primo colloquio avviene presso il domicilio del cliente.

### Sede della cooperativa:

Assistenza alle Famiglie ed agli Anziani Società Cooperativa Sociale  
via Andreas-Hofer 2, 39011 Lana

Tel. 0473-553030

E-Mail: [info@fsd-lana.it](mailto:info@fsd-lana.it)

Homepage: [www.fsd-lana.it](http://www.fsd-lana.it)

Orario d'apertura direzione di servizio, amministrazione e tecnico del servizio di assistenza:  
dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 12.00 oppure su appuntamento.

Durante il primo colloquio si rileva il bisogno e si elabora un piano d'assistenza. Si compila il modulo di domanda per la richiesta di cura e assistenza. Se il cliente lo desidera può contemporaneamente inoltrare all'amministrazione la richiesta per l'agevolazione della tariffa (secondo il decreto del Capo provinciale del 11.08.200, n. 30).

I moduli di domanda possono essere scaricati anche dal portale internet:  
[www.fsd-lana.it](http://www.fsd-lana.it)

Prenotazioni per pedicure nei centri diurni:

Assistenza alle Famiglie ed agli Anziani Società Cooperativa Sociale  
via Andreas-Hofer 2, Lana

dalle ore 08.00 alle 12.00

Tel. 0473-553034

Prestazioni minime garantite

Queste sono concesse secondo le norme provinciali vigenti.

Il servizio dell'assistenza domiciliare è garantito giornalmente almeno 12 ore per 6 giorni settimanali.

Nel caso di particolari bisogni, il servizio viene effettuato anche la domenica e i giorni festivi, come nelle ore serali fino alle ore 22.

**Procedimento di rikusazione:**

Nel caso di mancati presupposti si risponde entro 5 giorni alla domanda scritta di richiesta per assistenza domiciliare con una rikusazione scritta motivata. La rikusazione può essere completata con una spiegazione che le priorità sono stabilite secondo risorse e criteri e può indicare altre possibilità nella cura e assistenza.

Le rikusazioni scritte contengono informazioni sulle possibilità di ricorso.

## **10. Diritti e doveri dei clienti nell'accettazione delle prestazioni**

### I clienti hanno i seguenti diritti:

- Consultazione e informazioni esaurienti
- Professionalità e qualità
- Continuità nell'erogazione delle prestazioni
- Cura e assistenza relazionale
- Considerazione degli interessi, capacità e autonomia dei clienti
- Piano d'assistenza individuale e documentazione della cura effettuata
- Inclusione dei clienti e parenti nelle misure di provvedimento pianificate
- Trasparenza e possibilità di condivisione
- Tutela dell'intimità e della dignità del cliente
- Diritto di reclamo
- Discrezione
- Accesso alla documentazione
- Uso della lingua madre (tedesco e italiano)
- Risarcimento: quando dobbiamo disdire un servizio, ci impegniamo di recuperare la prestazione entro dieci giorni.

### I clienti hanno i seguenti doveri:

- attenersi agli accordi presi
- pagamento puntuale delle prestazioni
- indicazioni veritiere su dati personali e sensibili
- informare su cambiamenti sociali e di salute
- comunicare prontamente la sospensione delle prestazioni: prestazioni di servizio concordate (domiciliare e centro distretto) che non vengono più usufruite o desiderate devono essere disdette non più tardi di 24 ore prima dell'appuntamento fissato. Altrimenti la prestazione verrà addebitata comunque.

## **11. Tariffe e modalità di pagamento**

Tariffe: sono stabilite ogni anno dalla Provincia.

Per le prestazioni dell'assistenza domiciliare si deve pagare una tariffa. Sono escluse dal pagamento l'informazione e la prima consulenza da parte del responsabile tecnico. La tariffa massima è stabilita annualmente dalla Provincia. I clienti possono richiedere l'agevolazione tariffaria all'amministrazione dell'AFA. L'intero reddito, le spese e il

patrimonio vengono rilevati e valutati. Se i criteri per una tariffa agevolata sono soddisfatti, si ridurrà corrispondentemente la tariffa massima.

Per ogni prestazione verrà addebitato un tempo minimo di assistenza di 15 minuti.

L'attuale tariffario e altre informazioni si possono trovare alla seguente pagina web:

<https://civis.bz.it/de/dienste/dienst.html?id=1011635&parentid=1003760>

Modalità di pagamento – assistenza e pasti a domicilio/pasti senza consegna:

La fatturazione avviene mensilmente dopo l'erogazione del servizio, pagabile con bonifico bancario al ricevimento della fattura o con SEPA.

Modalità di pagamento – prestazioni al centro diurno: dopo il ricevimento della prestazione si paga in contanti. Il cliente riceve una ricevuta.

Se la richiesta di pagamento per le prestazioni rese viene ignorata, l'AFA si riserva il diritto di procedere legalmente.

## **12. Possibilità di reclamo e proposte di miglioramento**

I nostri clienti hanno la possibilità di esprimere proposte positive ma anche critiche.

Reclami e proposte ci possono essere rivolte personalmente o per iscritto in ogni tempo.

Modulo di reclami a pagina 13

Reclami e/o proposte con l'indirizzo dell'emittente sono trattati confidenzialmente e avranno riscontro per lo scritto entro 15 giorni.

Si possono mandare reclami anche ai seguenti indirizzi:

- Provincia Autonoma Bolzano – Alto Adige  
Ripartizione Politiche sociali - Sezione ricorsi  
Via Canonico Michael Gamper, 1  
39100 Bolzano

- Comunità Comprensoriale Burgraviato  
Ripartizione Servizi Sociali  
Via Otto Huber, 13  
39012 Merano

### **13. Provvedimenti per la tutela della trasparenza e della protezione dei dati**

Ci impegniamo nei confronti del cliente di attenerci alle norme legali che riguardano la protezione dei dati e la trasparenza.

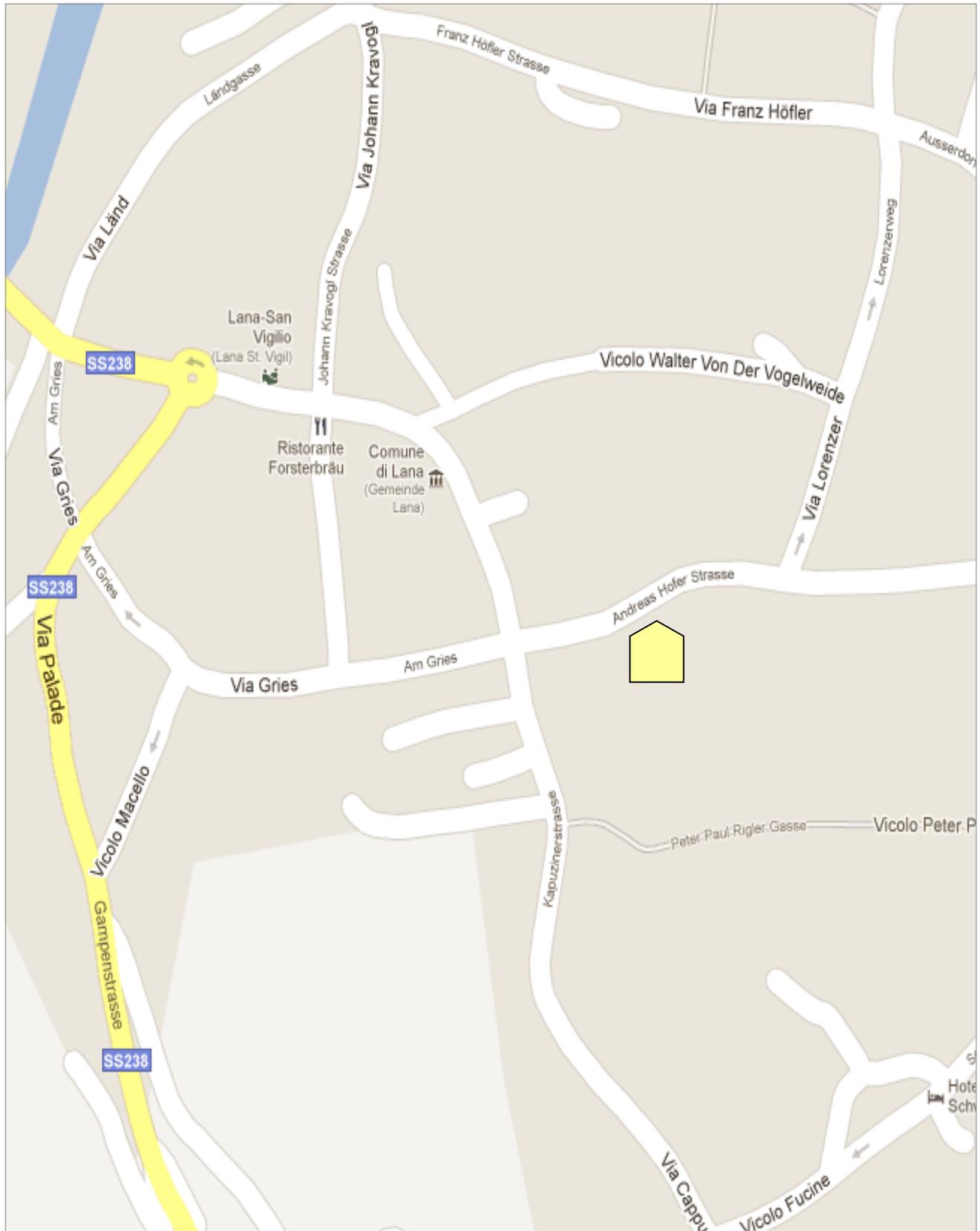
Garantiamo la protezione dei dati dei clienti secondo le norme vigenti.

Il cliente ha, con una richiesta scritta, il diritto di poter visualizzare la documentazione.

\*\*\*

*La Carta di Servizio utilizza per praticità il genere maschile nelle definizioni che riguardano le persone. Indichiamo espressamente che le definizioni menzionate si riferiscono a entrambi i generi.*

## 14. Descrizione dell'ubicazione





## Assistenza alle famiglie ed agli anziani società cooperativa sociale

Sede legale: via Andreas-Hofer 2, 39011 Lana

Tel.: 0473-553030 – E-Mail: info@fsd-lana.it

### Modulo di reclami

Il modulo è valido sia per reclami che per indicazioni utili. Nel caso che assieme al reclamo/suggerimento venga fornito il nome e un indirizzo da contattare, ci impegniamo a dare una risposta o a prendere contatto entro una settimana lavorativa.

Descriva come si è svolto l'accaduto  
(quando, dove, chi era coinvolto)

.....  
.....  
.....  
.....

nome e cognome.....

comune, via.....

numero di telefono.....

data.....

firma.....

Il titolare del trattamento dei dati, ai sensi dell'art. 13, comma 1, lettera a) del regolamento (UE) 2016/679 è il legale rappresentante *pro tempore*. Dati di contatto: bzgburggrafenamts.ccburggraviato@legalmail.it  
Responsabile che evade i reclami presentati ai sensi del regolamento UE 2016/679 è il Segretario Generale *pro tempore*. Il responsabile della protezione dei dati è Paolo Recla. Dati di contatto: p.recla@prlegal.it.