PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO – ALTO ADIGE

Catalogo delle prestazioni dei Servizi Sociali

Versione 4.2: febbraio 2003

INDICE

1. Prevenzione *3*

1.1 Formazione, sostegno alla comunità e pubbliche relazioni **3**
1.1.1 Pubbliche relazioni 3
1.1.2 Progetti 6

1.2 Lavoro di rete **8**
1.2.1 Coordinamento risorse delle comunità 8
1.2.2 Sostegno del volontariato e delle attività delle associazioni 10
1.2.3 Sostegno dei gruppi di auto-mutuo-aiuto 12

1.3 Diagnosi ed eziologia sociale **14**
1.3 Diagnosi ed eziologia sociale 14

2. Informazione/consulenza *16*

2.1 Informazione **16**
2.1.1 Informazione generica 16
2.1.2 Informazione specifica 18

2.2 Consulenza **20**
2.2.1 Prima consulenza 20
2.2.2 Consulenza pedagogica-sociale/geriatrica-sociale/psicosociale 22
2.2.3 Consulenza sociale 24
2.2.4 Consulenza specifica 26

2.3 Diagnosi sociale e valutazione **28**
2.3 Diagnosi sociale e valutazione 28

2.4 Relazioni **30**
2.4 Relazioni 30

3. Sostegno finanziario/materiale *32*

3.1 Soddisfazione dei bisogni fondamentali di vita **32**
3.1.1 Reddito minimo di inserimento 32
3.1.2 Locazione e spese accessorie 34
3.1.3 Assegno per esigenze personali 36

3.2 Assistenza economica per il superamento di particolari situazioni di bisogno **38**
3.2.1 Prestazione specifica/Prestazione specifica per minori 38
3.2.2 Continuità della vita familiare e della casa 40

3.3 Assistenza economica per il superamento di particolari situazioni di bisogno **42**
3.3.1 Contributo per l'acquisto e/o l'adattamento di mezzi di locomozione a favore di persone disabili 42
3.3.2 Contributo per l'adattamento di veicoli per il trasporto di familiari disabili 44
3.3.3 Rimborso spese di trasporto 46
3.3.4 Rimborso spese per l'utilizzo di un servizio di telesoccorso e telecontrollo 48
3.3.5 Contributo per l'installazione del telefono per anziani 50
3.3.6 Contributo per l'acquisto di dispositivo telefonico per sordomuti 52

4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione *54*

4.1 Prestazioni domiciliari **54**
4.1.1 Attività socio-pedagogica/socio-geriatrica 54
4.1.2 Affidamento familiare 56
4.1.3 Addestramento e accompagnamento all'autonomia abitativa 58
4.1.4 Assistenza sul posto di lavoro 60
4.1.5 Attivazione e animazione 62
4.1.6 Igiene personale 64
4.1.7 Cure mediche di base 66
4.1.8 Sostegno e intervento in situazioni di crisi 68
4.1.9 Aiuto domestico 70
4.1.10 Trasporto e accompagnamento 72
4.1.11 Pasti a domicilio 74
4.1.12 Servizio mensa 76
4.1.13 Servizio lavaggio biancheria 78

4.2 Prestazioni semiresidenziali **80**
4.2.1 Attività socio-pedagogica/socio-geriatrica 80
4.2.2 Addestramento al lavoro 82
4.2.3 Lavoro protetto 85
4.2.4 Attività occupazionali 88
4.2.5 Iniziative nel tempo libero 90
4.2.6 Igiene personale 92
4.2.7 Cure mediche di base 94
4.2.8 Esercizi terapeutici 97
4.2.9 Iniziative di carattere religioso e spirituale 99
4.2.10 Sostegno e intervento in situazioni di crisi 101
4.2.11 Vitto 103
4.2.12 Trasporto e accompagnamento 105

4.3 Prestazioni residenziali **107**
4.3.1 Attività socio-pedagogica/socio-geriatrica 107
4.3.2 Addestramento e accompagnamento all'autonomia abitativa 110
4.3.3 Attività occupazionali/offerta di attività ricreative nel tempo libero 113
4.3.4 Igiene personale 116
4.3.5 Cure mediche di base 118
4.3.6 Esercizi terapeutici 120
4.3.7 Iniziative di carattere religioso e spirituale 122
4.3.8 Sostegno e intervento in situazioni di crisi 124
4.3.9 Vitto 126
4.3.10 Lavaggio e rammendo di indumenti 128
4.3.11 Prestazioni di servizio varie 130

Denominazione della prestazione

1.1.1 Pubbliche relazioni

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
1.1 Formazione, sostegno alla comunità e pubbliche relazioni	1. Prevenzione

Unità organizzativa

- Tutti i servizi domiciliari, semiresidenziali e residenziali (pubblici e privati)
- Direzione dei servizi sociali

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 “Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano”
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Programmazione del fabbisogno – eventuale istituzione di un gruppo di lavoro o di un team redazionale permanente – programmazione dei contenuti, degli obiettivi, del gruppo target, del budget, dei media – coordinamento con organizzazioni cooperanti internamente od esternamente all'unità organizzativa nonché con gli sponsor – svolgimento delle attività (per es. manifestazioni, incontri, fiere, pubblicazioni, materiale informativo, esposizioni, pubblicità, conferenze o comunicati stampa, presenza su Internet) – eventuali aggiornamenti di pubblicazioni e pagine Internet – valutazione dei risultati conseguiti

Obiettivi

- Allargamento dell'informazione sui servizi sociali, problematiche sociali e le relative prestazioni
- Miglioramento dell'accettazione e dell'integrazione di gruppi socialmente emarginati
- Sensibilizzazione della classe politica, dei rappresentanti di associazioni e organizzazioni e del mondo economico rispetto ai problemi sociali (entità del budget disponibile)
- Attivazione dell'iniziativa diretta e dell'autoaiuto da parte degli utenti
- Rafforzamento dei contatti personali reciproci tra gli utenti

Gruppo target

L'intera popolazione, persone di ogni età con problematiche varie, rappresentanti di associazioni, organizzazioni e istituzioni, rappresentanti del mondo politico, servizi e personale tecnico, volontariato

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore annue prestate			
• Quantità e tiratura annua dei rapporti sull'attività dei distretti e delle strutture			
• Numero di manifestazioni espositive organizzate nell'anno - in proprio - in concomitanza con altre manifestazioni			
• Numero e tiratura di pubblicazioni informative			
• Numero di operazioni di affissione pubblicitaria svolte nell'anno			

• Numero di incontri e manifestazioni organizzate nell'anno			
• Numero di campagne pubblicitarie			
• Numero di conferenze e comunicati stampa rilasciati nell'anno			
• Numero di pagine Internet realizzate			

Indicatori di qualità	**2001**	**2002**	**2003**
Rapporti sulle attività • Presenza di uno schema operativo, un calendario, un indirizzario, obiettivi programmatici misurabili • Discussione del rapporto e del programma • Effettuazione di valutazioni semestrali del programma di attività • Valutazione della presentazione, della chiarezza espositiva e del contenuto da parte del gruppo target e/o degli esperti			
Fiere • Numero di visitatori • Numero di prodotti venduti • Vicinanza del luogo di svolgimento delle attività ai destinatari • Scelta di siti e tempi favorevoli per le manifestazioni fieristiche			
Pubblicazioni • Bi- o trilinguismo delle pubblicazioni • Nomina di un responsabile per le pubblicazioni • Numero di pubblicazioni ulteriormente richieste dopo la distribuzione • Numero di errori riscontrati nelle pubblicazioni • Rielaborazione regolare delle pubblicazioni • Valutazione delle pubblicazioni da parte di esperti • Valutazione della presentazione, della chiarezza espositiva e del contenuto da parte del gruppo target (leggibilità ecc.)			
Manifesti • Affissione dei manifesti e predisposizione di materiale informativo con sua distribuzione in luoghi pubblici e sul territorio			
Incontri e manifestazioni • Disponibilità degli ausili necessari (per es. attrezzature tecniche e locali, sale per riunioni di gruppo) • Formazione, aggiornamento e qualificazione dei relatori (disponibilità di certificazioni o sulla base di incontri già svolti o di raccomandazioni o pubblicazioni precedenti) • Utilizzo di esperti esterni • Soddisfazione dei partecipanti agli incontri e alle manifestazioni (con contenuti e modalità di comunicazione, locali, programmi di contorno) • Vicinanza del luogo di svolgimento delle attività ai destinatari • Continuità della partecipazione • Predisposizione e divulgazione di materiale informativo nell'ambito di manifestazioni • Possibilità di discussione • Numero di persone che si sono rivolte ai servizi competenti in seguito ad una manifestazione informativa • Valutazione interna delle manifestazioni			
Campagne pubblicitarie • Numero di riscontri positivi dalla stampa • Numero di riscontri positivi dalla popolazione • Numero di riscontri positivi dalle associazioni e organizzazioni			

Comunicati e conferenze stampa
- Esistenza di un team redazionale
- Esistenza di un piano redazionale
- Predisposizione tempestiva di materiale informativo
- Numero di comunicati stampa pubblicati
- Numero di articoli pubblicati
- Adeguamento dei media al gruppo target

Internet
- Numero di accessi

Varie (Spiegazioni)

Informazioni generali e specifiche alla collettività sullo stato, le innovazioni e gli sviluppi dei Servizi sociali e delle Case di riposo e di cura.

Denominazione della prestazione

1.1.2 Progetti

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
1.1 Formazione, sostegno alla comunità e pubbliche relazioni	1. Prevenzione

Unità organizzativa

- Tutti i servizi domiciliari, semiresidenziali e residenziali (pubblici e privati)
- Direzione dei servizi sociali

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 “Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano“
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Rilevazione del fabbisogno e valutazione degli interessi – colloqui con servizi pubblici e privati, rappresentanti di categoria (per es. scuole, Camera di commercio, Unione albergatori) – istituzione di un gruppo di lavoro con collaboratori/trici interni o esterni – programmazione del progetto – rilevamento delle risorse disponibili – attuazione del progetto – documentazione – valutazione

Obiettivi

- Creazione della possibilità di accesso ai gruppi target e raccolta di esperienze nei rapporti con i diversi gruppi target
- Creazione di possibilità di accesso agevolato dei gruppi target ai progetti, alle iniziative, programmi ed attività associative in generale
- Coinvolgimento delle associazioni nel lavoro educativo e sociale
- Promozione della partecipazione attiva dei diversi gruppi target
- Promozione delle conoscenze, capacità ed interessi individuali
- Creazione e rafforzamento delle conoscenze e dei contatti personali e sociali
- Miglioramento del grado di autonomia delle persone
- Sensibilizzazione della classe politica, dei rappresentanti di associazioni e organizzazioni e del mondo economico rispetto ai problemi sociali (entità del budget disponibile)
- Miglioramento dell'autocoscienza degli operatori/trici partecipanti al progetto e del gruppo target
- Miglioramento delle possibilità di scelta in relazione alla partecipazione alla vita sociale
- Allargamento del repertorio comportamentale e quindi riduzione dell'esposizione alle dipendenze, alla criminalità, al suicidio ecc.
- Miglioramento dell'accettazione e dell'integrazione nella società di gruppi emarginati
- Promozione di reti sociali per gli utenti delle diverse aree problematiche

Gruppo target

Intera popolazione, persone di ogni età con problematiche varie, rappresentanti di associazioni, organizzazioni ed enti, rappresentanti politici, servizi specialistici/esperti/personale specializzato, volontariato

Quantità	2001	2002	2003
• Ore prestate			
• Numero di progetti realizzati			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Entità delle risorse disponibili per ciascun progetto (di personale, finanziarie, strutture, media) • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste) • Adeguata qualificazione dei referenti e degli esperti (management di progetto)			
Qualità del processo/prestazione • Numero di soggetti organizzatori coinvolti • Numero di collaboratori/trici coinvolti/e • Numero di gruppi target partecipanti • Numero di partecipanti ai progetti • Valutazioni intermedie ed eventuali adeguamenti degli obiettivi • Definizione e rispetto del calendario dei lavori • Chiara definizione degli obiettivi del progetto e della distribuzione dei compiti nel quadro delle rispettive competenze dei partner • Soddisfazione dei partecipanti • Soddisfazione dei soggetti organizzatori del progetto • Soddisfazione dei collaboratori/trici • Partecipazione continuativa degli utenti (ove il progetto lo preveda) e dei partner • Soddisfazione dei partecipanti per i contenuti e le modalità di attuazione			
Qualità del risultato (efficacia) • Numero di riscontri positivi dei vari partecipanti in relazione agli obiettivi • Numero di ulteriori attività/progetti sorti sull'iniziativa • Numero di progetti (pilota) portati avanti nell'ambito delle normali attività dei servizi • Numero di richieste di attività avanzate da parte dei partecipanti			

Varie (Spiegazioni)

Attività di sensibilizzazione su temi sociali generali o specifici, di animazione socioculturale, progetti formativi, addestramenti, progetti pilota.

Denominazione della prestazione

1.2.1 Coordinamento risorse delle comunità

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
1.2 Lavoro di rete	1. Prevenzione

Unità organizzativa

- Tutti i servizi domiciliari, semiresidenziali e residenziali (pubblici e privati)
- Direzione dei servizi sociali

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 “Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano“
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Rilevamento dei problemi – rilevamento delle risorse disponibili sul territorio (anche familiari o persone di riferimento) – predisposizione di una mappa delle risorse del territorio – eventuale pubblicazione – presa di contatto con le risorse individuali ed istituzionali presenti sul territorio – rilevamento dei campi di attività di queste nell'ambito di un reciproco scambio di informazioni – fissazione congiunta degli obiettivi – adozione di accordi o convenzioni – contatti correnti ed eventuale documentazione – verifica del raggiungimento degli obiettivi ed eventuale loro adeguamento

Obiettivi

- Prevenzione di sovrapposizioni nell'offerta di prestazioni sociali
- Semplificazione nel ricorso alla prestazione da parte dell'utenza (riduzione del numero di moduli da compilare, del numero di persone da contattare per le varie prestazioni, riduzione dei tempi e dei percorsi da coprire per il ricorso alla prestazione)
- Miglioramento del livello di informazione dei cittadini
- Miglioramento della collaborazione tra le diverse risorse presenti sul territorio
- Rafforzamento delle risorse individuali
- Attuazione semplificata di determinate iniziative
- Migliore coordinamento delle risorse coinvolte e più omogenea offerta delle prestazioni sul territorio
- Miglioramento delle informazioni per l'uso interno, per le risorse individuali e per la popolazione
- Miglioramento dell'accessibilità, della trasparenza e dell'attualità delle informazioni

Gruppo target

Intera popolazione, persone di ogni età con problematiche varie, rappresentanti di associazioni, organizzazioni ed enti, rappresentanti politici, servizi specialistici/esperti/personale specializzato, volontariato

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate			
• Numero di convenzioni stipulate			
• Numero di mappe delle risorse prodotte			
• Numero di riunioni organizzate			

• Numero di enti e associazioni partecipanti alle riunioni			

Indicatori di qualità	**2001**	**2002**	**2003**
Qualità della struttura • Numero di collaboratori/trici qualificati (eventualmente con esperienze associative) • Esistenza di un programma e di una persona di riferimento • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste) • Numero di responsabili di associazioni personalmente noti alla persona incaricata del coordinamento			
Qualità del processo/prestazione • Numero dei contatti personali e telefonici con le risorse e tra le risorse • Chiarezza delle convenzioni dal punto di vista dei partner (numero ridotto di richieste di chiarimento ed elementi di contestazione) • Completezza ed omogeneità nel rilevamento delle risorse • Bi- o trilinguismo dei documenti • Validità della forma grafica dal punto di vista dell'utente • Comprensibilità dal punto di vista dell'utente • Numero di informazioni per risorsa • Soddisfazione delle risorse rispetto alla mappa prodotta • Numero di errori nella documentazione scritta • Indicazione di una persona di contatto per la segnalazione degli errori • Configurazione del rapporto personale con gli utenti in base a regole comportamentali definite • Pagine disponibili per risorsa • Soddisfazione del gruppo target per la prestazione (utilità)			
Qualità del risultato (efficacia) • Continuità delle convenzioni (ridotto numero di modifiche necessarie nel tempo) • Valutazione della collaborazione da parte dei protagonisti del settore sociale • Numero di riscontri positivi con riferimento agli obiettivi • Numero di riscontri negativi con riferimento agli obiettivi • Numero e tipo di richieste iniziali e successive delle risorse			

Varie (Spiegazioni)

Si intendono per risorse sia i singoli individui che le associazioni, organizzazioni, gruppi, enti o volontari operanti sul territorio. Il coordinamento e la concertazione *non* fanno qui riferimento alla trattazione del singolo caso, ma alla collaborazione continua con associazioni, servizi sociali, "tavole rotonde" con gli assessorati competenti per gli affari sociali ecc.

Denominazione della prestazione

1.2.2 Sostegno del volontariato e delle attività delle associazioni

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
1.2 Lavoro di rete	1. Prevenzione

Unità organizzativa

- Tutti i servizi domiciliari, semiresidenziali e residenziali (pubblici e privati)
- Direzione dei servizi sociali

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 "Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano"
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Individuazione del fabbisogno di attività volontaristica diretta/di supporto nel distretto e nelle strutture (dove? a quale scopo? quanto?) – colloquio con familiari, strutture pubbliche e private, gruppi di interesse e associazioni – istituzione di un gruppo di lavoro – elaborazione di un programma di attività – attività di pubbliche relazioni – acquisizione di collaboratori/trici volontari – attuazione del programma: strutturazione della collaborazione con il volontariato – eventuale effettuazione della formazione, accompagnamento pedagogico e organizzativo, informazione e consulenza, supporto finanziario – offerta continua di aggiornamento – valutazione della collaborazione e reporting annuale, coinvolgimento del volontariato e delle associazioni nell'attività del distretto o della struttura per il mantenimento dei contatti e l'acquisizione di ulteriori collaboratori/trici volontari

Obiettivi

- Miglioramento dell'impegno sociale da parte della popolazione
- Assistenza più ampia alle persone con problemi psicofisici o in situazione di disagio sociale
- Allargamento dei contatti interumani (miglioramento dell'integrazione) delle persone coinvolte
- Supporto al personale assistente
- Coinvolgimento dei familiari e della popolazione in generale nella responsabilità sociale
- Supporto ai parenti e alle famiglie delle persone con problemi psicofisici o in situazione di disagio sociale

Gruppo target

Intera popolazione, persone di ogni età con problematiche varie, rappresentanti di associazioni, organizzazioni ed enti, rappresentanti politici, servizi specialistici/esperti/personale specializzato, volontariato

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate			
• Numero di interventi effettuati (per es. di formazione)			
• Numero di collaboratori/trici che lavorano assieme al volontariato			
• Numero di familiari coinvolti			
• Numero di volontari coinvolti a livello locale (comune, quartiere)			
• Numero di volontari coinvolti a livello di distretto			

• Numero di volontari coinvolti in strutture e servizi			

Indicatori di qualità	**2001**	**2002**	**2003**
Qualità della struttura			
• Esistenza di un'offerta di aggiornamento per i volontari			
• Utilizzo dell'offerta di aggiornamento per i volontari (ore medie di frequenza per persona)			
• Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
• Esistenza di un accompagnamento specialistico per i collaboratori/trici volontari e i gruppi di autoaiuto			
• Adeguata qualifica dei referenti			
Qualità del processo/prestazione			
• Regolare accompagnamento dei volontari			
• Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite			
• Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. discrezione, cordialità)			
• Valutazione della partecipazione dei volontari e dei familiari nell'ottica degli operatori/trici			
• Soddisfazione dell'utenza per l'attività e la competenza sociale dei volontari			
Qualità del risultato (efficacia)			
• Cambiamenti nel numero di volontari/familiari attivi			
• Cambiamenti nel numero delle associazioni attive			
• Numero di richieste di volontari			
• Valutazione del raggiungimento dei risultati da parte degli utenti			
• Valutazione del raggiungimento dei risultati da parte dei familiari e dei parenti			

Varie (Spiegazioni)

Denominazione della prestazione

1.2.3 Sostegno dei gruppi di auto-mutuo-aiuto

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
1.2 Lavoro di rete	1. Prevenzione

Unità organizzativa

- Tutti i servizi domiciliari, semiresidenziali e residenziali (pubblici e privati)
- Direzione dei servizi sociali

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 “Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano”
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Percezione del fabbisogno di autoaiuto – individuazione degli interessati (per es. con inchieste mediante questionari o colloqui diretti) – colloqui con gli interessati e con strutture pubbliche e private – supporto nella ricerca di una struttura responsabile idonea – supporto nella ricerca di un accompagnatore del gruppo di autoaiuto tra gli interessati o esternamente – eventuale formazione di questa persona – aiuto nella ricerca o nella messa a disposizione di locali adeguati – attività di pubbliche relazioni – in caso di necessità sostegno organizzativo e/o pedagogico all'accompagnatore/i – Sostegno dei gruppi di autoaiuto già esistenti (per es. individuazione di referenti, supporto finanziario, supporto nella ricerca di locali, aggiornamento degli accompagnatori)

Obiettivi

- Attivazione dell'autoiniziativa degli interessati
- Aiuto all'autoaiuto
- Promozione dell'autocoscienza degli interessati
- Promozione dell'indipendenza degli interessati
- Sviluppo di approcci alla soluzione dei problemi
- Scambio di informazioni tra gli interessati
- Scambio di esperienze tra gli interessati
- Allargamento delle conoscenze

Gruppo target

Persone di ogni età con problematiche varie, servizi specialistici/esperti/personale specializzato, volontariato

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate			
• Numero di gruppi di autoaiuto sostenuti			
• Numero di gruppi di autoaiuto neocostituiti			
• Numero di interessati e familiari partecipanti			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Formazione, aggiornamento e qualifica degli accompagnatori e dei volontari • Messa a disposizione di un accompagnamento adeguato per i collaboratori/trici volontari e i gruppi di autoaiuto • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste) • Istituzione di un gruppo di lavoro			
Qualità del processo/prestazione • Accessibilità e dotazioni dei locali destinati ai gruppi di autoaiuto • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. discrezione, cordialità) • Continuità dell'attività dei gruppi di autoaiuto • Scambio di esperienze tra i gruppi di volontari			
Qualità del risultato (efficacia) • Alleviamento del disagio in base alle affermazioni degli interessati • Alleviamento del disagio in base alla valutazione degli operatori/trici			

Varie (Spiegazioni)

Denominazione della prestazione

1.3 Diagnosi ed eziologia sociale

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
1.3 Diagnosi ed eziologia sociale	1. Prevenzione

Unità organizzativa

- Tutti i servizi domiciliari, semiresidenziali e residenziali (pubblici e privati)
- Direzione dei servizi sociali

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 “Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano”
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Individuazione del problema – individuazione degli obiettivi – individuazione del gruppo target – predisposizione di un modulo di rilevamento (per es. questionario, indirizzi) o di altri strumenti di rilevamento – effettuazione del rilevamento – valutazione – concretizzazione, descrizione e definizione di un determinato problema – commento dei risultati e proposte per eventuali interventi – eventuale pubblicazione o presentazione pubblica

Obiettivi

- Sensibilizzazione della popolazione e del mondo politico rispetto alle problematiche e alle iniziative sociali
- Creazione di una base per la programmazione, lo sviluppo e l'attuazione di interventi mirati
- Migliore adeguamento dell'offerta alle esigenze dell'utenza

Gruppo target

Intera popolazione, persone di ogni età con problematiche varie, servizi specialistici/esperti/personale specializzato, volontariato, rappresentanti politici

Quantità	**2001**	**2002**	**SOLL 2000**
• Ore prestate			
• Numero di analisi condotte			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Disponibilità di personale addestrato • Disponibilità di un programma di attività e di partner di riferimento • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Integrazione di partner esterni (altri servizi, scuola, unità sanitaria, associazioni, ecc.) • Esaustività o rappresentatività della rilevazione • Validità dei risultati della rilevazione • Numero di operatori/trici partecipanti alle analisi • Accompagnamento specialistico delle rilevazioni • Adeguata strutturazione della modulistica di rilevamento (contenuto, struttura, portata, forma, comprensibilità)			
Qualità del risultato (efficacia) • Numero di interventi risultanti • Numero di reazioni positive • Numero di reazioni negative			

Varie (Spiegazioni)

Note: Si effettuano studi e analisi sulla popolazione locale e sulle cause delle problematiche sociali. Siccome è necessaria un'offerta mirata di prestazioni, la prestazione deve essere ritagliata sul gruppo di riferimento.

Denominazione della prestazione

2.1.1 Informazione generica

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
2.1 Informazione	2. Informazione/consulenza

Unità organizzativa

- Tutti i servizi domiciliari, semiresidenziali e residenziali (pubblici e privati)
- Direzione dei servizi sociali

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 "Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano"
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Contatto personale o telefonico con persone che chiedono informazioni – individuazione del fabbisogno di informazione – informazione fornita immediatamente o su richiamata (orari di apertura al pubblico, persone di riferimento, orari di ricevimento, indirizzi, numeri di telefono, offerta di servizi in campo sociosanitario) – eventuale fissazione di appuntamenti nel distretto o in strutture ad hoc o indirizzamento al servizio o alla struttura competente

Obiettivi

- Migliorare l'accessibilità a informazioni necessarie o utili al rafforzamento della competenza sociale
- Allargamento delle conoscenze sui servizi sociali della popolazione
- Raggiungimento diretto delle persone di riferimento nell'intorno dell'utente
- Effettivo ricorso al servizio necessario da parte dell'utente

Gruppo target

Persone di ogni età con problematiche varie (singole persone, gruppi, coppie, comunità, famiglie)

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate			
• Numero di persone assistite			
• Numero contatti di assistenza			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Numero di squilli prima della risposta • Numero di telefonate tentate fino a trovare la linea libera • Numero di tentativi (al telefono o di persona) fino all'ottenimento dell'informazione desiderata • Orari di apertura dell'ufficio informazioni rivolti alle esigenze dell'utenza • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste) • Accessibilità della documentazione necessaria, prospetti informativi ecc. per l'utenza • Formazione e aggiornamento degli operatori/trici (numero di giornate specifiche di aggiornamento per collaboratore/trice)			
Qualità del processo/prestazione • Corretto riconoscimento della problematica presentata da parte degli operatori • Richiamata alla persona interessata ove l'informazione non sia disponibile immediatamente • Correttezza della valutazione e competenza dell'informazione fornita dagli operatori • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. competenza, discrezione, cordialità) • Numero di reclami (in percentuale sui colloqui di informazione)			
Qualità del risultato (efficacia) • Soddisfazione dell'esigenza informativa dal punto di vista dell'utenza • Valutazione e chiarimento di eventuali esigenze non espresse e carenze di informazione			

Varie (Spiegazioni)

Denominazione della prestazione

2.1.2 Informazione specifica

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
2.1 Informazione	2. Informazione/consulenza

Unità organizzativa

- Tutti i servizi domiciliari, semiresidenziali e residenziali (pubblici e privati)
- Direzione dei servizi sociali

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 "Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano"
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Contatto personale o telefonico con chi cerca informazioni – chiarimento del fabbisogno di informazione – se il problema è chiaramente individuato, elencazione delle offerte di servizi possibili in riferimento al problema specifico ed eventuale indirizzamento agli operatori/trici competenti internamente al distretto o alle strutture – se il problema non è chiaramente individuato, indirizzamento alla prima consulenza

Obiettivi

- Ottenimento delle informazioni specifiche, per rafforzare il potenziale di autoaiuto dell'utente
- Miglioramento delle conoscenze sui servizi sociali
- Contatto diretto col partner competente
- Effettivo utilizzo della prestazione richiesta

,

Gruppo target

Persone di ogni età con problematiche varie (singole persone, gruppi, coppie, comunità, famiglie)

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate			
• Numero di persone assistite			
• Numero contatti di assistenza			
• Numero di colloqui			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Numero di squilli prima della risposta • Numero di telefonate tentate fino a trovare la linea libera • Numero di tentativi (al telefono o di persona) fino all'ottenimento dell'informazione desiderata • Orari di apertura dell'ufficio informazioni rivolti alle esigenze dell'utenza • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste) • Disponibilità della documentazione necessaria, prospetti informativi ecc. • Formazione e aggiornamento degli operatori/trici (numero di giornate specifiche di aggiornamento per collaboratore/trice)			
Qualità del processo/prestazione • Corretto riconoscimento della problematica presentata da parte degli operatori • Richiamata alla persona interessata ove l'informazione non sia disponibile immediatamente • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. competenza, discrezione, cordialità) • Correttezza della valutazione e competenza dell'informazione fornita dagli operatori			
Qualità del risultato (efficacia) • Soddisfazione dell'esigenza informativa dal punto di vista dell'utenza • Valutazione e chiarimento di eventuali esigenze non espresse e carenze di informazione			

Varie (Spiegazioni)

Denominazione della prestazione

2.2.1 Prima consulenza

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
2.2 Consulenza	2. Informazione/consulenza

Unità organizzativa

- Tutti i servizi domiciliari, semiresidenziali e residenziali (pubblici e privati)
- Direzione dei servizi sociali

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 “Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano”
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Colloquio con l'utente – anamnesi sociale per il chiarimento dei seguenti aspetti sociali: rete sociale, appartenenza culturale, lavoro e istruzione, sicurezza materiale, salute psicofisica, biografia – circoscrizione della problematica attuale e individuazione congiunta delle risorse personali, familiari e sociali attivabili – presa in carico del caso o indirizzamento ad altri operatori/trici o al team del distretto o ad altri servizi/strutture (per es. consultorio, casa delle donne, servizi dell'azienda sanitaria)

Obiettivi

- Valutazione consapevole del problema da parte dell'utenza
- Orientamento dell’utente da parte dei servizi o degli operatori/trici competenti per la problematica ed eventuale indirizzamento diretto
- Allargamento delle competenze dell'utente in relazione al problema

Gruppo target

Persone di ogni età con problematiche varie (singole persone, gruppi, coppie, comunità, famiglie)

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate (ore di consulenza)			
• Numero di persone assistite			
• Numero contatti di assistenza			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Accessibilità in termini di orario • Tempo di attesa medio dalla prima domanda all'ottenimento del colloquio • Valutazione dell'atmosfera della struttura da parte dell'utente • Presenza di arredamenti idonei ai bambini nei locali e negli uffici • Disponibilità di locali di soggiorno per gli utenti • Conoscenze di base su altri settori, anche di strutture esterne, da parte dei collaboratori/trici • Qualifica specifica dei collaboratori/trici nel campo della consulenza, grazie a specifici corsi di formazione e perfezionamento e grazie a supervisioni di controllo • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Percentuale dei colloqui con durata compresa nel tempo indicativo (tempo indicativo: 1 ora +/- 15 minuti) • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite (impiego di un linguaggio adatto all'utente, assenza di valutazioni) • Predisposizione di una documentazione • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. competenza, discrezione, cordialità) • Documentazione della prima consulenza tenendo conto delle fasi indicate nel processo di erogazione della prestazione			
Qualità del risultato (efficacia) • Valutazione del raggiungimento dei risultati da parte dell'operatore • Valutazione del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Valutazione e chiarimento di eventuali esigenze non espresse			

Varie (Spiegazioni)

Denominazione della prestazione

2.2.2 Consulenza pedagogica-sociale/geriatria-sociale/psicosociale

Gruppo di prestazioni	Settore di prestazioni
2.2 Consulenza	2. Informazione/consulenza

Unità organizzativa

- Tutti i servizi domiciliari, semiresidenziali e residenziali (pubblici e privati)
- Direzione dei servizi sociali

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 “Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano”
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Primo colloquio (ove non vi siano state una prima consulenza o altre consulenze oppure ai fini dell'integrazione dei risultati della prima consulenza o delle precedenti consulenze) con formulazione della problematica concreta da parte dell'utente (per es. problema familiare, bisogno di supporto) e individuazione delle risorse personali, familiari, sociali e istituzionali attivabili con creazione di un accordo di lavoro vincolante – colloqui continui con l'utente per l'elaborazione di strategie concrete di azione nel quotidiano – verifica ed aggiornamento corrente degli obiettivi concordati – documentazione continua dei colloqui – colloquio finale con l'utente

Obiettivi

- Sviluppo graduale di strategie per la vita autonoma e autosufficiente da soli o all'interno di comunità
- Sviluppo e miglioramento dell'autocoscienza e della competenza sociale dell'utente
- Promozione dei contatti sociali dell’utente
- Mitigazione di comportamenti negativi dell’utente
- Promozione delle capacità di apprendimento (per esempio concentrazione) a integrazione della scuola
- Stimolo al ricorso alla consulenza psicologica o alla terapia in caso di necessità
- Comprensione della dinamica del problema
- Cambiamento della visione e dell'approccio al problema
- Promozione della capacità di allacciare rapporti sociali
- Promozione dell'autoresponsabilità dell’utente
- Miglioramento del benessere psicofisico dell’utente

Gruppo target

Persone di ogni età con problematiche varie (singole persone, gruppi, coppie, comunità, famiglie)

Quantità	2001	2002	2003
• Ore prestate (ore di consulenza)			
• Numero di persone assistite			
• Numero contatti di assistenza			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Qualifica degli operatori/trici in campo sociopedagogico o sociale • Adeguata formazione e perfezionamento degli operatori/trici • Presenza di una supervisione di controllo • Esistenza di conoscenze di base su altri settori, anche di strutture esterne, da parte degli operatori/trici • Accessibilità in termini di orario • Tempo di attesa medio dalla prima domanda all'ottenimento del colloquio • Valutazione dell'atmosfera della struttura da parte dell'utente • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste) • Disponibilità di locali di soggiorno per l'utenza • Presenza di arredamenti idonei ai bambini nei locali e negli uffici • Presenza di attrezzature specifiche (per es. giocattoli) • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza			
Qualità del processo/prestazione • Percentuale dei colloqui con durata compresa nel tempo indicativo (tempo indicativo: 1 ora +/- 15 minuti) • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. competenza, discrezione, cordialità) • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite (impiego di un linguaggio adatto all'utente, assenza di valutazioni)			
Qualità del risultato (efficacia) • Valutazione del raggiungimento dei risultati da parte dell'operatore • Valutazione del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Valutazione e chiarimento di eventuali esigenze non espresse			

Varie (Spiegazioni)

Presupposto indispensabile per l'erogazione della prestazione è una formazione specifica alla consulenza da parte degli operatori.

Denominazione della prestazione

2.2.3 Consulenza sociale

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
2.2 Consulenza	2. Informazione/consulenza

Unità organizzativa

- Tutti i servizi domiciliari, semiresidenziali e residenziali (pubblici e privati)
- Direzione dei servizi sociali

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 “Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano”
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Primo colloquio (ove non vi sia stata una prima consulenza oppure ai fini dell'integrazione dei risultati della prima consulenza) con formulazione della problematica concreta da parte dell'utente (per es. problemi finanziari, problemi concreti nell'affrontamento del quotidiano) e individuazione delle risorse personali, familiari, sociali e istituzionali attivabili con creazione di un accordo di lavoro vincolante – eventuale inoltro alla consulenza psicosociale, sociopedagogica o psicologica o alla terapia in caso di necessità – colloqui continui con l'utente per l'elaborazione di strategie concrete di azione nel quotidiano – verifica ed aggiornamento corrente degli obiettivi concordati – documentazione continua dei colloqui – colloquio finale con l'utente

Obiettivi

- Promozione della coscienza della problematica concreta e delle priorità da parte dell’utente
- Promozione dell'autoiniziativa e dell'autoresponsabilità dell'utente
- Sviluppo graduale di strategie per la vita autonoma e autosufficiente da soli o all'interno di comunità, con riferimento ai problemi esistenti
- Superamento graduale dei problemi esistenti
- Prevenzione di problemi futuri
- Stimolo al ricorso alla consulenza psicosociale, sociopedagogica o psicologica o alla terapia in caso di necessità
- Preparazione, intervento ed assistenza durante e dopo un'adozione

Gruppo target

Persone di ogni età con problematiche varie (singole persone, gruppi, coppie, comunità, famiglie)

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate (ore di consulenza)			
• Numero di persone assistite			
• Contatti di assistenza			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Valutazione dell'atmosfera della struttura da parte dell'utente • Adeguata formazione e perfezionamento degli operatori/trici • Presenza di una supervisione di controllo • Qualifica degli operatori/trici nel campo specifico e in quello della consulenza sociale • Presenza di arredamenti idonei ai bambini nei locali e negli uffici • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Esistenza di conoscenze di base su altri settori, anche di strutture esterne, da parte degli operatori/trici • Presenza di attrezzature specifiche (per es. giocattoli) • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste) • Disponibilità di locali di soggiorno • Tempi di attesa dalla prima domanda all'ottenimento del colloquio • Accessibilità in termini di orario			
Qualità del processo/prestazione • Percentuale dei colloqui con durata compresa nel tempo indicativo (tempo indicativo: 30-60 minuti) • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. competenza, discrezione, cordialità) • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite (impiego di un linguaggio adatto all'utente, assenza di valutazioni)			
Qualità del risultato (efficacia) • Valutazione del raggiungimento dei risultati da parte dell'operatore • Valutazione del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Valutazione e chiarimento di eventuali esigenze non espresse			

Varie (Spiegazioni)

La consulenza sociale può essere prestata anche senza una formazione specifica alla consulenza da parte degli operatori/trici dei servizi sociali, purché in possesso delle conoscenze e competenze necessarie in rapporto alle problematiche affrontate (p.es. Assistenza economica)

Denominazione della prestazione

2.2.4 Consulenza specifica

Gruppo di prestazioni	Settore di prestazioni
2.2 Consulenza	2. Informazione/consulenza

Unità organizzativa

- Tutti i servizi domiciliari, semiresidenziali e residenziali (pubblici e privati)
- Direzione dei servizi sociali

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 “Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano”
- Del.G.P. 14.05.2001, n. 1492 „Riconoscimento del servizio 'mediazione familiare' quale servizio sociale da garantire ai cittadini del territorio provinciale“
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Primo colloquio con formulazione della problematica concreta da parte dell'utente (per es. problemi finanziari e giuridici, problemi relazionali, problemi conseguenti alla separazione, consulenza sessuale ai giovani) e individuazione delle risorse personali, familiari, sociali e istituzionali attivabili con creazione di un accordo di lavoro vincolante – colloqui continui con l'utente per l'elaborazione di strategie concrete di azione nel quotidiano – verifica ed aggiornamento corrente degli obiettivi concordati – documentazione corrente dei colloqui – colloquio finale con l'utente

Obiettivi

- Sviluppo graduale di strategie per la vita autonoma e autosufficiente da soli o all'interno di comunità, con riferimento ai problemi concreti
- Promozione dell'autoiniziativa e dell'autoresponsabilità dell'utente, per es. anche in relazione ai figli nati da un rapporto, dopo la separazione (mediazione familiare)
- Promozione della coscienza della problematica concreta e delle priorità da parte dell’utente
- Supporto all'individuazione e al ricorso a prestazioni tecniche particolari (legali, banche, mediazione ecc.)
- Superamento graduale dei problemi esistenti
- Prevenzione di problemi futuri

Gruppo target

Persone di ogni età con problematiche varie (singole persone, gruppi, coppie, comunità, famiglie)

Quantità	2001	2002	2003
• Ore prestate (ore di consulenza)			
• Numero di persone assistite			
• Contatti di assistenza			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003

Qualità della struttura • Valutazione dell'atmosfera della struttura da parte dell'utente • Adeguata formazione e perfezionamento degli operatori/trici • Presenza di una supervisione di controllo • Qualifica degli operatori/trici nel campo specifico e in quello della consulenza • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Esistenza di conoscenze di base su altri settori, anche di strutture esterne, da parte degli operatori/trici • Presenza di attrezzature specifiche (per es. giocattoli) • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste) • Disponibilità di locali di soggiorno • Tempo di attesa medio dalla prima domanda all'ottenimento del colloquio • Accessibilità in termini di orario			
Qualità del processo/prestazione • Percentuale dei colloqui con durata compresa nel tempo indicativo (tempo indicativo: 30-60 minuti) • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. competenza, discrezione, cordialità) • Neutralità del colloquio • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite (impiego di un linguaggio adatto all'utente, assenza di valutazioni)			
Qualità del risultato (efficacia) • Valutazione del raggiungimento dei risultati da parte dell'operatore • Valutazione del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Valutazione e chiarimento di eventuali esigenze non espresse			

Varie (Spiegazioni)

La consulenza specifica si orienta su problemi specifici, quali debiti (consulenza ai debitori), problemi giuridici, per es. connessi con la separazione (consulenza legale), conflitti tra le parti coinvolte in un divorzio (mediazione familiare), problemi connessi con lo sviluppo sessuale (consulenza sessuale).

Denominazione della prestazione

2.3 Diagnosi sociale e valutazione

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
2.3 Diagnosi sociale e valutazione	2. Informazione/consulenza

Unità organizzativa

- Tutti i servizi domiciliari, semiresidenziali e residenziali (pubblici e privati)
- Direzione dei servizi sociali

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 "Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano"
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Analisi di aspetti specifici della vita (materiali/finanziari, situazione abitativa, legami sociali, situazione professionale) del singolo, della coppia o della famiglia sulla base di colloqui, visite domiciliari, collaborazione con altri operatori/trici – valutazione della situazione in relazione alla problematica ed eventuale formulazione di proposte per interventi dell'ente o di altri enti o strutture – redazione e inoltro della diagnosi sociale con valutazione

Obiettivi

- Mitigazione ed eventualmente soluzione di una problematica mediante la valutazione della situazione familiare e sociale e verifica dei presupposti per il ricorso ad una prestazione

Gruppo target

Persone di ogni età con problematiche varie (singole persone, gruppi, coppie, comunità, famiglie)

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate			
• Numero di persone assistite			
• Numero di diagnosi sociali redatte			

Indicatori di qualità	**2001**	**2002**	**2003**
Qualità della struttura • Trasparenza dei criteri • Fondatezza scientifica dei criteri • Disponibilità di una documentazione di valutazione standardizzata e di chiare direttive per la valutazione • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Qualifica specifica degli operatori/trici • Tempo di attesa medio dalla domanda alla formulazione della diagnosi • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			

Qualità del processo/prestazione • Obiettività e trasparenza della procedura e delle fonti di informazione • Documentazione con chiara separazione della descrizione, della diagnosi e della valutazione • Congruenza delle conclusioni • Obiettività della formulazione • Informazione degli utenti sui criteri di valutazione • Adozione di procedure comuni nella valutazione da parte dei collaboratori/trici			
Qualità del risultato (efficacia) • Numero di proposte di intervento attuate			

Varie (Spiegazioni)

Denominazione della prestazione

2.4 Relazioni

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
2.4 Relazioni	2. Informazione/consulenza

Unità organizzativa

- Tutti i servizi domiciliari, semiresidenziali e residenziali (pubblici e privati)
- Direzione dei servizi sociali

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 “Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano”
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Analisi e verifica degli aspetti sociali in relazione alla problematica specifica – descrizione di aspetti specifici della vita (materiali/finanziari, situazione abitativa, legami sociali, situazione professionale) del singolo, della coppia o della famiglia – documentazione delle prestazioni fornite dagli operatori/trici incaricati nell'intervento presso singole persone o famiglie già sostenute dai servizi sociali – descrizione della situazione attuale nel processo di intervento – verbalizzazione degli sviluppi – inoltro alla persona o all'ente/ufficio richiedente

Obiettivi

- Mitigazione ed eventualmente soluzione di una problematica mediante la stesura di rapporti per il/la richiedente stesso/a o destinati all'inoltro a servizi interni o altre autorità (per es. tribunale) o uffici

Gruppo target

Persone di ogni età con varie problematiche (singole persone, gruppi, coppie, comunità, famiglie)

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate			
• Numero di persone assistite			
• Numero di rapporti predisposti			

Indicatori di qualità	**2001**	**2002**	**2003**
Qualità della struttura • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Tempo di attesa medio dalla domanda alla redazione del rapporto • Qualifica specifica degli operatori/trici • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			

Qualità del processo/prestazione

- Chiarezza e trasparenza dei criteri
- Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite (impiego di un linguaggio adatto all'utente, assenza di valutazioni)
- Numero di riscontri (per es. da parte di ospedali o altre strutture ecc.)

Qualità del risultato (efficacia)

- Verifica del raggiungimento dei risultati (per es. livello di informazione presso gli ospedali o i medici/il personale assistente che hanno preso in carico la persona)

Varie (Spiegazioni)

Si considerano qui solo i rapporti che non servono quale documentazione interna e che non costituiscono parte di un programma di lavoro (per es. predisposizione di rapporti in caso di ricovero ospedaliero o trasferimento ad altra struttura).

Denominazione della prestazione

3.1.1 Reddito minimo di inserimento

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
3.1 Soddisfazione dei bisogni fondamentali di vita	3. Sostegno finanziario/materiale

Unità organizzativa

Distretto sociale – Assistenza economica sociale

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 “Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano”
- L.P. 26.10.1973, n. 69 “Provvedimenti relativi all’assistenza di base nella Provincia autonoma di Bolzano“
- D.P.G.P. 01.02.1991, n. 2 “Regolamento di esecuzione ai sensi dell’art. 9 della L.P. 26.10.1973, n. 69 'Provvedimenti in materia di assistenza di base nella Provincia di Bolzano” e successive modificazioni; articoli 8, 19 e 20
- 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”; art. 19
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Informazione e consulenza al/la richiedente sul diritto alla prestazione, sulle modalità di accesso, sul processo di erogazione della prestazione – consulenza specifica in merito alla situazione personale e familiare in relazione al fabbisogno economico – istituzione della pratica e raccolta della relativa documentazione – collaborazione con operatori/trici sociali del distretto e di altri servizi territoriali in merito alla soluzione globale della problematica presentata dall’utente – invio al competente collaboratore/trice del distretto per il trattamento di eventuali aspetti sociali, educativi, psicologici e sanitari – decisione in base al regolamento relativo agli interventi di assistenza economico-sociale ed al pagamento delle tariffe nei servizi sociali – comunicazione all’utente della decisione e della possibilità di inoltrare eventuale ricorso – erogazione della prestazione economica

Obiettivi

- Contrastare la povertà e l’esclusione sociale, qualora le entrate familiari risultino inferiori alla soglia di fabbisogno riconosciuto, calcolato in base alle dimensioni del nucleo familiare, alle entrate familiari (reddito familiare e patrimonio), alle spese di locazione ed accessorie
- Soddisfazione, per periodi limitati, dei bisogni fondamentali relativi all’alimentazione, abbigliamento, igiene della persona, affitto e riscaldamento ai cittadini che si trovino in situazioni di bisogno individuale o familiare, al fine di favorire il definitivo superamento delle stesse
- Creazione di pari opportunità per l’autorealizzazione e lo sviluppo potenziale di ogni individuo, tenendo conto dei principi di temporaneità e sussidiarietà dell’assistenza
- Presa in carico globale mediante la collaborazione fra le aree di intervento del distretto (funzione amministrativa per il calcolo e l'erogazione del sussidio, sociale per l'anamnesi, la valutazione e la pianificazione del singolo caso)

Gruppo target

Persone di ogni età e famiglie con problemi economici

Quantità	2001	2002	2003
• Ore per esame delle pratiche			
• Pratiche trattate			
• Spesa annuale			
• Numero dei beneficiari			
• Numero delle persone complessivamente assistite			
• Domande accolte			
• Domande rigettate			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura			
• Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (sull'attività di consulenza, sulle disposizioni per l'erogazione delle prestazioni e sulle procedure di utilizzo del sistema informatico per il calcolo del reddito dell'utente dei servizi sociali)			
• Grado di conoscenza delle diverse competenze professionali di distretto (per es. numero annuale di momenti formativi interprofessionali)			
• Adeguati orari di apertura al pubblico della struttura centrale e delle succursali			
• Grado di integrazione organizzativa tra i diversi Servizi socio-sanitari privati e pubblici e gli enti competenti in materia di alloggi e di lavoro (p.es. numero protocolli d'intesa)			
• Adeguata dotazione tecnica			
• Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza			
• Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione			
• Tempo medio di risposta alla domanda (media di giorni di attesa dal protocollo di pervenimento della domanda a quello di invio della comunicazione relativa all'esito dell'istanza)			
• Inoltro del mandato di pagamento entro 30 giorni dalla data di presentazione della domanda di prestazione			
• Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite			
• Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. discrezione, cordialità)			
• Percentuale annuale di ricorsi rigettati dalla sezione ricorsi della Consulta provinciale per l'assistenza sociale			
Qualità del risultato (efficacia)			
• Percentuale di casi per cui l'intervento economico sociale ha favorito il definitivo superamento dello stato di bisogno			

Varie (Spiegazioni)

Le prestazioni economiche sono corrisposte di norma in denaro, salvo i casi in cui esistono controindicazioni sul piano tecnico-assistenziale.
Per ulteriori specificazioni in merito alla forma della prestazione e ai criteri di valutazione del reddito e del patrimonio si veda il relativo regolamento.

Denominazione della prestazione

3.1.2 Locazione e spese accessorie

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
3.1 Soddisfazione dei bisogni fondamentali di vita	3. Sostegno finanziario/materiale

Unità organizzativa

Distretto sociale – Assistenza economica sociale

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 "Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano"
- L.P. 26.10.1973, n. 69 "Provvedimenti relativi all'assistenza di base nella Provincia autonoma di Bolzano"
- D.P.G.P. 01.02.1991, n. 2 "Regolamento di esecuzione ai sensi dell'art. 9 della L.P. 26.10.1973, n. 69 'Provvedimenti in materia di assistenza di base nella Provincia di Bolzano'" e successive modificazioni; articoli 8, 19 e 20
- 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"; art. 20
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Informazione e consulenza al/la richiedente sul diritto alla prestazione, sulle modalità di accesso, sul processo di erogazione della prestazione – consulenza specifica in merito alla situazione personale e familiare in relazione al fabbisogno economico – istituzione della pratica e raccolta della relativa documentazione – collaborazione con operatori/trici sociali del distretto e di altri servizi territoriali in merito alla soluzione globale della problematica presentata dall'utente – invio al competente collaboratore/trice del distretto per il trattamento di eventuali aspetti sociali, educativi, psicologici e sanitari – decisione in base al regolamento relativo agli interventi di assistenza economico sociale ed al pagamento delle tariffe nei servizi sociali – comunicazione all'utente della decisione e della possibilità di inoltrare eventuale ricorso – erogazione della prestazione economica

Obiettivi

- Contrastare la povertà e l'esclusione sociale, qualora le entrate familiari risultino inferiori alla soglia di fabbisogno riconosciuto, calcolato in base alle dimensioni del nucleo familiare, alle entrate familiari (reddito familiare e patrimonio), alle spese di locazione ed accessorie
- Soddisfazione dei bisogni fondamentali relativi all'affitto e riscaldamento ai cittadini che si trovino in situazioni di bisogno individuale o familiare, al fine di favorire il definitivo superamento delle stesse

Gruppo target

Persone di ogni età e famiglie con problemi economici

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore per esame delle pratiche			

• Pratiche trattate			
• Spesa annuale			
• Numero dei beneficiari			
• Numero delle persone complessivamente assistite			
• Domande accolte			
• Domande rigettate			

Indicatori di qualità	**2001**	**2002**	**2003**
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (sull'attività di consulenza, sulle disposizioni per l'erogazione delle prestazioni e sulle procedure di utilizzo del sistema informatico per il calcolo del reddito dell'utente dei servizi sociali) • Grado di conoscenza delle diverse competenze professionali di distretto (per es. numero annuale di momenti formativi interprofessionali) • Adeguata dotazione tecnica • Grado di integrazione organizzativa tra i diversi Servizi socio-sanitari privati e pubblici e gli enti competenti in materia di alloggi e di lavoro (p.es. numero protocolli d'intesa) • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Tempo medio di risposta alla domanda (media di giorni di attesa dal protocollo di pervenimento della domanda a quello di invio della comunicazione relativa all'esito dell'istanza) • Inoltro del mandato di pagamento entro 30 giorni dalla data di presentazione della domanda di prestazione • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. discrezione, cordialità) • Percentuale annuale di ricorsi rigettati dalla sezione ricorsi della Consulta prov.le per l'assistenza sociale			
Qualità del risultato (efficacia) • Percentuale di casi per cui l'intervento economico sociale ha favorito il definitivo superamento dello stato di bisogno			

Varie (Spiegazioni)

Le prestazioni economiche sono corrisposte di norma in denaro, salvo i casi in cui esistono controindicazioni sul piano tecnico-assistenziale.
Per ulteriori specificazioni in merito alla forma della prestazione e ai criteri di valutazione del reddito e del patrimonio si veda il relativo regolamento.

Denominazione della prestazione

3.1.3 Assegno per esigenze personali

Gruppo di prestazioni	Settore di prestazioni
3.1 Soddisfazione dei bisogni fondamentali di vita	3. Sostegno finanziario/materiale

Unità organizzativa

Distretto sociale – Assistenza economica sociale

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 "Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano"
- L.P. 26.10.1973, n. 69 "Provvedimenti relativi all'assistenza di base nella Provincia autonoma di Bolzano"
- D.P.G.P. 01.02.1991, n. 2 "Regolamento di esecuzione ai sensi dell'art. 9 della L.P. 26.10.1973, n. 69 'Provvedimenti in materia di assistenza di base nella Provincia di Bolzano'" e successive modificazioni; articoli 9, 19 e 20
- 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"; art. 21
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Informazione e consulenza al/la richiedente sul diritto alla prestazione, sulle modalità di accesso, sul processo di erogazione della prestazione – istituzione della pratica e raccolta della relativa documentazione – decisione in base al regolamento relativo agli interventi di assistenza economico-sociale ed al pagamento delle tariffe nei servizi sociali – comunicazione all'utente della decisione e dell'ammontare della prestazione, nonché della possibilità di inoltrare eventuale ricorso – erogazione della prestazione economica.
Per le persone ospitate in strutture terapeutiche/riabilitative la domanda viene firmata dal/la richiedente e controfirmata dal responsabile, il quale specifica con apposita relazione l'inizio e la durata del progetto terapeutico. All'istanza viene allegata una delega firmata dal/la richiedente e controfirmata dal responsabile del centro per la riscossione del contributo

Obiettivi

Consentire un minimo di vita di relazione alle persone ricoverate in istituti assistenziali che non hanno la possibilità di sostenere le piccole spese quotidiane

Gruppo target

Persone di ogni età e famiglie con problemi economici e sociali ricoverate in strutture assistenziali o in strutture terapeutico–riabilitative convenzionate fuori provincia

Quantità	2001	2002	2003
• Ore per esame delle pratiche			
• Pratiche trattate			

• Spesa annuale			
• Numero dei beneficiari			
• Domande accolte			
• Domande rigettate			

Indicatori di qualità	**2001**	**2002**	**2003**
Qualità della struttura			
• Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (sull'attività di consulenza, sulle disposizioni per l'erogazione delle prestazioni e sulle procedure di utilizzo del sistema informatico per il calcolo del reddito dell'utente dei servizi sociali)			
• Adeguata dotazione tecnica			
• Grado di integrazione organizzativa tra i diversi Servizi socio-sanitari privati e pubblici e gli enti competenti in materia di alloggi e di lavoro (p.es. numero protocolli d'intesa)			
• Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza			
• Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione			
• Tempo medio di risposta alla domanda (media di giorni di attesa dal protocollo di pervenimento della domanda a quello di invio della comunicazione relativa all'esito dell'istanza)			
• Inoltro del mandato di pagamento entro 30 giorni dalla data di presentazione della domanda di prestazione			
• Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite			
• Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. discrezione, cordialità)			
• Percentuale annuale di ricorsi rigettati dalla sezione ricorsi della Consulta prov.le per l'assistenza sociale			
Qualità del risultato (efficacia)			
• Soddisfazione dei bisogni personali e relazionali degli utenti			

Varie (Spiegazioni)

Per ulteriori specificazioni in merito alla forma della prestazione e ai criteri di valutazione del reddito e del patrimonio si veda il relativo regolamento.

Denominazione della prestazione

3.2.1 Prestazione specifica/Prestazione specifica per minori

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
3.2 Assistenza economica per il superamento di particolari situazioni di bisogno	3. Sostegno finanziario/materiale

Unità organizzativa

Distretto sociale – Assistenza economica sociale

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 "Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano"
- L.P. 26.10.1973, n. 69 "Provvedimenti relativi all'assistenza di base nella Provincia autonoma di Bolzano"
- D.P.G.P. 01.02.1991, n. 2 "Regolamento di esecuzione ai sensi dell'art. 9 della L.P. 26.10.1973, n. 69 'Provvedimenti in materia di assistenza di base nella Provincia di Bolzano'" e modificazioni; articoli 10, 19 e 20
- 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"; artt. 22 e 23
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Informazione e consulenza al/la richiedente sul diritto alla prestazione, sulle modalità di accesso, sul processo di erogazione della prestazione – consulenza specifica in merito alla situazione personale e familiare in relazione al fabbisogno economico – istituzione della pratica e raccolta della relativa documentazione – collaborazione con operatori/trici sociali del distretto e di altri servizi territoriali in merito alla soluzione globale della problematica presentata dall'utente (parere obbligatorio nel caso della prestazione specifica per minori) – invio al competente collaboratore/trice del distretto per il trattamento di eventuali aspetti sociali, educativi, psicologici, sanitari – invio della proposta sulla prestazione al comitato tecnico per la decisione – decisione in base al regolamento relativo agli interventi di assistenza economico sociale ed al pagamento delle tariffe nei servizi sociali – comunicazione all'utente della decisione e della possibilità di inoltrare eventuale ricorso – erogazione della prestazione economica

Obiettivi

Soluzione di problemi occasionali, straordinari, personali e familiari dovuti a circostanze particolari e non coperti da altre prestazioni di assistenza economica

Gruppo target

Persone di ogni età e famiglie con problemi economici e sociali (prestazione specifica)
Minori con problemi economici e sociali (prestazione specifica per minori)

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore per esame delle pratiche			
• Pratiche trattate			

• Spesa annuale			
• Numero dei beneficiari			
• Domande accolte			
• Domande rigettate			

Indicatori di qualità	**2001**	**2002**	**2003**
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (sull'attività di consulenza, sulle disposizioni per l'erogazione delle prestazioni e sulle procedure di utilizzo del sistema informatico per il calcolo del reddito dell'utente dei servizi sociali) • Adeguata dotazione tecnica • Grado di conoscenza delle diverse competenze professionali di distretto (per es. numero annuale di momenti formativi interprofessionali) • Grado di integrazione organizzativa tra i vari servizi sociosanitari (p.es. numero protocolli d'intesa), comprese le strutture residenziali e quelle sovradistrettuali e multizonali presenti nel distretto • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste) • Principi generali annualmente codificati al fine di garantire l'uguale trattamento di tutti gli utenti			
Qualità del processo/prestazione • Tempo medio di risposta alla domanda (media di giorni di attesa dal protocollo di pervenimento della domanda a quello di invio della comunicazione relativa all'esito dell'istanza) • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. discrezione, cordialità) • Percentuale annuale di ricorsi rigettati dalla sezione ricorsi della Consulta prov.le per l'assistenza sociale			
Qualità del risultato (efficacia) • Percentuale di casi per cui l'intervento economico sociale ha favorito il superamento dello stato di bisogno			

Varie (Spiegazioni)

Si tratta di contributi una tantum per coprire determinati bisogni urgenti e non ricorrenti, per es. spese mediche e dentistiche, acquisto di mobili, assistenza estiva, materiale scolastico ecc.
Per ulteriori specificazioni in merito alla forma della prestazione e ai criteri di valutazione del reddito e del patrimonio si veda il relativo regolamento.

Denominazione della prestazione

3.2.2 Continuità della vita familiare e della casa

Gruppo di prestazioni	Settore di prestazioni
3.2 Assistenza economica per il superamento di particolari situazioni di bisogno	3. Sostegno finanziario/materiale

Unità organizzativa

Distretto sociale – Assistenza economica sociale

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 "Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano"
- L.P. 26.10.1973, n. 69 "Provvedimenti relativi all'assistenza di base nella Provincia autonoma di Bolzano"
- D.P.G.P. 01.02.1991, n. 2 "Regolamento di esecuzione ai sensi dell'art. 9 della L.P. 26.10.1973, n. 69 'Provvedimenti in materia di assistenza di base nella Provincia di Bolzano'" e modificazioni; articoli 10, 19 e 20
- 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"; art. 32
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Informazione e consulenza al/la richiedente sul diritto alla prestazione, sulle modalità di accesso, sul processo di erogazione della prestazione – consulenza specifica in merito alla situazione personale e familiare in relazione al fabbisogno economico – verifica della situazione in relazione ai criteri previsti per l'erogazione della prestazione – istituzione della pratica e raccolta della relativa documentazione – collaborazione con operatori/trici sociali del distretto e di altri servizi territoriali in merito alla soluzione globale della problematica presentata dall'utente – invio al competente collaboratore/trice del distretto per il trattamento di eventuali aspetti sociali, educativi, psicologici e sanitari – decisione in base al regolamento relativo agli interventi di assistenza economico-sociale ed al pagamento delle tariffe nei servizi sociali – comunicazione all'utente della decisione e della possibilità di inoltrare eventuale ricorso – erogazione della prestazione economica.
La decisione è subordinata al parere vincolante del competente servizio di assistenza domiciliare nel caso di utenti maggiorenni, o del servizio socio-pedagogico di base nel caso di utenti minorenni.

Obiettivi

Consentire al singolo o alla famiglia richiedente di continuare nella conduzione della vita familiare e della casa attraverso l'intervento di una persona estranea qualora l'intervento di un servizio di assistenza domiciliare o altro servizio con fini analoghi non sia risolutivo del bisogno, anche al fine di evitare eventuali ricoveri in istituto.

Gruppo target

Persone di ogni età e famiglie con problemi economici e sociali, cui non può essere garantita assistenza da parte dei familiari e dei servizi sociali

Quantità	2001	2002	2003
• Ore per esame delle pratiche			
• Pratiche trattate			
• Spesa annuale			
• Numero dei beneficiari			
• Domande accolte			
• Domande rigettate			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (sull'attività di consulenza, sulle disposizioni per l'erogazione delle prestazioni e sulle procedure di utilizzo del sistema informatico per il calcolo del reddito dell'utente dei servizi sociali) • Adeguata dotazione tecnica • Grado di conoscenza delle diverse competenze professionali di distretto (per es. numero annuale di momenti formativi interprofessionali) • Grado di integrazione organizzativa tra i vari servizi sociosanitari (p.es. numero protocolli d'intesa), comprese le strutture residenziali e quelle sovradistrettuali e multizonali presenti nel distretto • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Tempo medio di risposta alla domanda (media di giorni di attesa dal protocollo di pervenimento della domanda a quello di invio della comunicazione relativa all'esito dell'istanza) • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. discrezione, cordialità) • Percentuale annuale di ricorsi rigettati dalla sezione ricorsi della Consulta prov.le per l'assistenza sociale			
Qualità del risultato (efficacia) • Percentuale di casi per cui l'intervento economico sociale ha favorito il superamento dello stato di bisogno			

Varie (Spiegazioni)

Per ulteriori specificazioni in merito alla forma della prestazione e ai criteri di valutazione del reddito e del patrimonio si veda il relativo regolamento.

Denominazione della prestazione

3.3.1 Contributo per l'acquisto e/o l'adattamento di mezzi di locomozione a favore di persone disabili

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
3.3 Assistenza economica per il superamento di particolari situazioni di bisogno	3. Sostegno finanziario/materiale

Unità organizzativa

Distretto sociale – Assistenza economica sociale

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 "Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano"
- L.P. 30.06.1983, n. 20 "Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicaps"; art. 15
- Del.G.P. 07.06.1999, n. 2263 "Rideterminazione dei criteri di cui all'art. 15 comma terzo della L. P. 30.06.1983, n. 20" e successive modifiche ed integrazioni
- 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"; art. 26
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Informazione e consulenza al/la richiedente sul diritto alla prestazione, sulle modalità di accesso, sul processo di erogazione della prestazione – istituzione della pratica e raccolta della relativa documentazione – decisione in base al regolamento relativo agli interventi di assistenza economico-sociale ed al pagamento delle tariffe nei servizi sociali – comunicazione all'utente della decisione e dell'ammontare della prestazione, nonché della possibilità di inoltrare eventuale ricorso – erogazione della prestazione economica (rimborso).

Obiettivi

Consentire la massima mobilità del soggetto portatore di handicap intesa nel senso di una promozione della sua autonomia individuale.

Gruppo target

Giovani, adulti o anziani con problemi economici e con handicap agli arti superiori o inferiori

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore per esame delle pratiche			
• Pratiche trattate			
• Numero dei beneficiari			
• Domande accolte			
• Domande rigettate			
• Spesa annuale			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (sull'attività di consulenza, sulle disposizioni per l'erogazione delle prestazioni e sulle procedure di utilizzo del sistema informatico per il calcolo del reddito dell'utente dei servizi sociali) • Adeguata dotazione tecnica • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Tempo medio di risposta alla domanda (media di giorni di attesa dal protocollo di pervenimento della domanda a quello di invio della comunicazione relativa all'esito dell'istanza) • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. discrezione, cordialità) • Percentuale annuale di ricorsi rigettati dalla sezione ricorsi della Consulta prov.le per l'assistenza sociale			
Qualità del risultato (efficacia) • Percentuale delle persone cui la prestazione garantisce il soddisfacimento del bisogno di mobilità			

Varie (Spiegazioni)
Per ulteriori specificazioni in merito alla forma della prestazione e ai criteri di valutazione del reddito e del patrimonio si veda il relativo regolamento.

Denominazione della prestazione

3.3.2 Contributo per l'adattamento di veicoli per il trasporto di familiari disabili

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
3.3 Assistenza economica per il superamento di particolari situazioni di bisogno	3. Sostegno finanziario/materiale

Unità organizzativa

Distretto sociale – Assistenza economica sociale

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 "Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano"
- L.P. 30.06.1983, n. 20 "Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicaps"; art. 15
- Del.G.P. 13.07.1998, n. 3072 "Rideterminazione dei criteri di cui ai commi 3bis e 4 dell'art. 15 comma terzo della L.P. 30 giugno 1983, n. 20" e successive modifiche ed integrazioni
- 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"; art. 27
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Informazione e consulenza al/la richiedente sul diritto alla prestazione, sulle modalità di accesso, sul processo di erogazione della prestazione – istituzione della pratica e raccolta della relativa documentazione – decisione in base al regolamento relativo agli interventi di assistenza economico-sociale ed al pagamento delle tariffe nei servizi sociali – comunicazione all'utente della decisione e dell'ammontare della prestazione, nonché della possibilità di inoltrare eventuale ricorso – erogazione della prestazione economica (rimborso).

Obiettivi

Consentire la massima mobilità del soggetto portatore di handicap attraverso il sostegno dei familiari conviventi che lo assistono

Gruppo target

Persone di ogni età con problemi economici e con handicap e loro familiari

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore per esame delle pratiche			
• Pratiche trattate			
• Numero dei beneficiari			
• Domande accolte			
• Domande rigettate			
• Spesa annuale			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (sull'attività di consulenza, sulle disposizioni per l'erogazione delle prestazioni e sulle procedure di utilizzo del sistema informatico per il calcolo del reddito dell'utente dei servizi sociali) • Adeguata dotazione tecnica • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Tempo medio di risposta alla domanda (media giorni di attesa dal protocollo di pervenimento della domanda a quello di invio della comunicazione relativa all'esito dell'istanza) • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. discrezione, cordialità) • Percentuale annuale di ricorsi rigettati dalla sezione ricorsi della Consulta prov.le per l'assistenza sociale			
Qualità del risultato (efficacia) • Percentuale delle persone cui la prestazione garantisce il soddisfacimento del bisogno di integrazione sociale e mobilità			

Varie (Spiegazioni)

Per ulteriori specificazioni in merito alla forma della prestazione e ai criteri di valutazione del reddito e del patrimonio si veda il relativo regolamento.

Denominazione della prestazione

3.3.3 Rimborso spese di trasporto

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
3.3 Assistenza economica per il superamento di particolari situazioni di bisogno	3. Sostegno finanziario/materiale

Unità organizzativa

Distretto sociale – Assistenza economica sociale

Fondamenti giuridici

- 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”
- L.P. 30.06.1983, n. 20 “Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicaps”; art. 15 comma 4
- Del.G.P. 06.11.1989, n. 6996 “Approvazione dei criteri per la concessione di rimborsi per il trasporto di soggetti portatori di handicaps ai sensi dell'art. 14, quarto comma, della L. P. 30.06.1983, n. 20” e successive modifiche e integrazioni
- D.P.G.P. 14.08.1992, n. 32 “Regolamento di esecuzione all’art. 14 della L.P. 30.06.1983, n. 20, integrato dalla L.P 17.06.1991, n. 16 ‘Rimborso delle spese di trasporto di soggetti portatori di handicap per esigenze di lavoro’”
- Del.G.P. 15.11.1999, n. 5004 “Nuova regolamentazione dei trasporti delle persone con handicap motorio a scopi di terapia - Criteri e modalità per il rimborso di trasporti eseguiti da soggetti che svolgono servizi di trasporto”
- Del.G.P. 21.02.2000, n. 482 “Nuova regolamentazione dei trasporti delle persone con handicap motori a scopi di terapia. Integrazione della Del.G.P. 15.11.1999, n. 5004”
- 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”; art. 24 e 25
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Informazione e consulenza al/la richiedente sul diritto alla prestazione, sulle modalità di accesso, sul processo di erogazione della prestazione – istituzione della pratica e raccolta della relativa documentazione secondo le vigenti disposizioni – decisione in base al regolamento relativo agli interventi di assistenza economico-sociale ed al pagamento delle tariffe nei servizi sociali – comunicazione all’utente della decisione e dell’ammontare della prestazione, nonché della possibilità di inoltrare eventuale ricorso – erogazione della prestazione economica (rimborso).

Obiettivi

- Assicurare la mobilità
- Consentire il trasporto e/o l’accompagnamento con mezzo motorizzato di terzi o proprio dalla propria abitazione a strutture diurne dei servizi sociali, anche situate fuori provincia, inclusi asili nido e scuole materne, ed altre strutture per scopo di prevenzione, cura e riabilitazione, o al posto di lavoro, inclusa la frequenza di progetti di inserimento lavorativo.
- Consentire il trasporto e/o l’accompagnamento con mezzo motorizzato di terzi o proprio dalla propria abitazione al posto di lavoro.
- Consentire il trasporto con mezzi pubblici di persone anziane sopra i 60 anni.

Gruppo target

Persone di ogni età con difficoltà economiche e con handicap che non possono utilizzare normali mezzi di trasporto pubblici né possono guidare autonomamente un veicolo. Persone ultrasessantenni con difficoltà economiche

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore per esame delle pratiche			
• Pratiche trattate			
• Numero dei beneficiari			
• Domande accolte			
• Domande rigettate			
• Spesa annuale			

Indicatori di qualità	**2001**	**2002**	**2003**
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (sull'attività di consulenza, sulle disposizioni per l'erogazione delle prestazioni e sulle procedure di utilizzo del sistema informatico per il calcolo del reddito dell'utente dei servizi sociali) • Adeguata dotazione tecnica • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Tempo medio di risposta alla domanda (media giorni di attesa dal protocollo di pervenimento della domanda a quello di invio della comunicazione relativa all'esito dell'istanza) • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. discrezione, cordialità) • Percentuale annuale di ricorsi rigettati dalla sezione ricorsi della Consulta prov.le per l'assistenza sociale			
Qualità del risultato (efficacia) • Percentuale delle persone cui la prestazione garantisce il soddisfacimento dei bisogni di frequenza di strutture diurne dei servizi sociali			

Varie (Spiegazioni)

Per ulteriori specificazioni in merito alla forma della prestazione e ai criteri di valutazione del reddito e del patrimonio si veda il relativo regolamento.

Denominazione della prestazione

3.3.4 Rimborso spese per l'utilizzo di un servizio di telesoccorso e telecontrollo

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
3.3 Assistenza economica per il superamento di particolari situazioni di bisogno	3. Sostegno finanziario/materiale

Unità organizzativa

Distretto sociale – Assistenza economica sociale

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 "Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano"
- L.P. 07.07.1992, n. 26 "Istituzione del servizio di telesoccorso e telecontrollo in provincia di Bolzano"
- Del.G.P. 30.12.1993, n. 8609 "L.P. 7 luglio 1992, n. 26, art. 1, comma 2 - criteri d'accesso al servizio di telesoccorso e telecontrollo della Provincia di Bolzano"
- Del.G.P. 21.08.1995, n. 4413 "L.P. 7 luglio 1992, n. 26, art. 1, comma 2 - modifica delle tariffe a carico dell'utenza per il pagamento del servizio telesoccorso/telecontrollo"
- Del.G.P. 10.08.1995, n. 4084 "Servizio di telesoccorso e telecontrollo - rimborso delle spese a tutti i cittadini in Alto Adige che utilizzano questo servizio"
- 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"; art. 30
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Informazione e consulenza al/la richiedente sul diritto alla prestazione, sulle modalità di accesso, sul processo di erogazione della prestazione – istituzione della pratica e raccolta della relativa documentazione – decisione in base al regolamento relativo agli interventi di assistenza economico-sociale ed al pagamento delle tariffe nei servizi sociali – comunicazione all'utente della decisione e dell'ammontare della prestazione, nonché della possibilità di inoltrare eventuale ricorso – erogazione della prestazione economica

Obiettivi

Accentuare il senso di sicurezza dell'anziano contribuendo ad un suo maggiore benessere

Gruppo target

Persone anziane con difficoltà economiche (persone con più di 65 anni che vivono da sole e persone che necessitano del servizio per altri motivi, certificati dal distretto sociale competente)

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore per esame delle pratiche			
• Pratiche trattate			
• Numero dei beneficiari			

• Spesa annuale			
• Domande rigettate			
• Domande accolte			

Indicatori di qualità	**2001**	**2002**	**2003**
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (sull'attività di consulenza, sulle disposizioni per l'erogazione delle prestazioni e sulle procedure di utilizzo del sistema informatico per il calcolo del reddito dell'utente dei servizi sociali) • Adeguata dotazione tecnica • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste) • Grado di integrazione organizzativa con le strutture che gestiscono il servizio competenti per il distretto			
Qualità del processo/prestazione • Tempo medio di risposta alla domanda (media giorni di attesa dal protocollo di pervenimento della domanda a quello di invio della comunicazione relativa all'esito dell'istanza) • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. discrezione, cordialità) • Percentuale annuale di ricorsi rigettati dalla sezione ricorsi della Consulta prov.le per l'assistenza sociale			
Qualità del risultato (efficacia) • Percentuale delle persone cui la prestazione garantisce il rimanere nella propria abitazione			

Varie (Spiegazioni)

Per ulteriori specificazioni in merito alla forma della prestazione e ai criteri di valutazione del reddito e del patrimonio si veda il relativo regolamento.

Denominazione della prestazione

3.3.5 Contributo per l'installazione del telefono per anziani

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
3.3 Assistenza economica per il superamento di particolari situazioni di bisogno	3. Sostegno finanziario/materiale

Unità organizzativa

Distretto sociale – Assistenza economica sociale

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.10.1973, n. 77 "Provvedimenti in favore dell'assistenza agli anziani"; art. 23, comma 7, lettera g)
- L.P. 30.04.1991, n. 13 "Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano", Art. 32, comma 7
- Circolare provinciale 12.06.1991, n. 8 "Contributo per installazioni telefoniche"
- 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"; art. 31
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Informazione e consulenza al/la richiedente sul diritto alla prestazione, sulle modalità di accesso, sul processo di erogazione della prestazione – istituzione della pratica e raccolta della relativa documentazione – decisione in base al regolamento relativo agli interventi di assistenza economico-sociale ed al pagamento delle tariffe nei servizi sociali – comunicazione all'utente della decisione e dell'ammontare della prestazione, nonché della possibilità di inoltrare eventuale ricorso – erogazione della prestazione economica

Obiettivi

Favorire il superamento delle difficoltà derivanti dalla vecchiaia, in modo particolare l'isolamento e la solitudine

Gruppo target

Ultra65enni con difficoltà economiche e senza telefono, che vivono da soli o con il coniuge o partner

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore per esame delle pratiche			
• Pratiche trattate			
• Numero dei beneficiari			
• Domande accolte			
• Domande rigettate			
• Spesa annuale			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (sull'attività di consulenza, sulle disposizioni per l'erogazione delle prestazioni e sulle procedure di utilizzo del sistema informatico per il calcolo del reddito dell'utente dei servizi sociali) • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste) • Adeguata dotazione tecnica • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza			
Qualità del processo/prestazione • Tempo medio di risposta alla domanda (media giorni di attesa dal protocollo di pervenimento della domanda a quello di invio della comunicazione relativa all'esito dell'istanza) • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. discrezione, cordialità) • Percentuale annuale di ricorsi rigettati dalla sezione ricorsi della Consulta prov.le per l'assistenza sociale			
Qualità del risultato (efficacia) • Percentuale delle persone cui la prestazione garantisce il soddisfacimento dei bisogni relazionali			

Varie (Spiegazioni)

Per ulteriori specificazioni in merito alla forma della prestazione e ai criteri di valutazione del reddito e del patrimonio si veda il relativo regolamento.

Denominazione della prestazione

3.3.6 Contributo per l'acquisto di dispositivo telefonico per sordomuti

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
3.3 Assistenza economica per il superamento di particolari situazioni di bisogno	3. Sostegno finanziario/materiale

Unità organizzativa

Distretto sociale – Assistenza economica sociale

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 "Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano"
- L.P. 30.06.1983, n. 20 "Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicaps"; art. 15/bis
- Del.G.P. 30.10.1989, n. 6788 "Criteri e modalità di intervento per l'acquisto telefonico per sordomuti ai sensi dell'art. 15/bis della L.P. 30.06.1983, n. 20" e successive modifiche ed integrazioni
- 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"; art. 29
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Informazione e consulenza al/la richiedente sul diritto alla prestazione, sulle modalità di accesso, sul processo di erogazione della prestazione – istituzione della pratica e raccolta della relativa documentazione – decisione in base al regolamento relativo agli interventi di assistenza economico-sociale ed al pagamento delle tariffe nei servizi sociali – comunicazione all'utente della decisione e dell'ammontare della prestazione, nonché della possibilità di inoltrare eventuale ricorso – erogazione della prestazione economica (rimborso)

Obiettivi

Garantire la possibilità di comunicazione del soggetto portatore di handicap tramite l'erogazione di un rimborso per l'acquisto di un sostegno tecnico adatto alla sua menomazione e atto a favorire la sua integrazione sociale e la vita di relazione

Gruppo target

Giovani (con più di 12 anni), adulti e anziani con difficoltà economiche e affetti da sordomutismo

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore per esame delle pratiche			
• Pratiche trattate			
• Numero dei beneficiari			
• Domande accolte			
• Domande rigettate			
• Spesa annuale			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (sull'attività di consulenza, sulle disposizioni per l'erogazione delle prestazioni e sulle procedure di utilizzo del sistema informatico per il calcolo del reddito dell'utente dei servizi sociali) • Adeguata dotazione tecnica • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Tempo medio di risposta alla domanda (media giorni di attesa dal protocollo di pervenimento della domanda a quello di invio della comunicazione relativa all'esito dell'istanza) • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. discrezione, cordialità) • Percentuale annuale di ricorsi rigettati dalla sezione ricorsi della Consulta prov.le per l'assistenza sociale			
Qualità del risultato (efficacia) • Percentuale delle persone cui la prestazione garantisce il soddisfacimento dei bisogni relazionali			

Varie (Spiegazioni)

Per ulteriori specificazioni in merito alla forma della prestazione e ai criteri di valutazione del reddito e del patrimonio si veda il relativo regolamento.

Denominazione della prestazione

4.1.1 Attività socio-pedagogica/socio-geriatrica

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
4.1 Prestazioni domiciliari	4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

Distretto sociale

Fondamenti giuridici

- 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”
- L.P. 30.06.1983, n. 20 “Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap”
- Programma annuale per l'assistenza minorile (Delibera annuale della Giunta provinciale)
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Presa di contatto – primo colloquio – analisi della situazione e formulazione del problema – individuazione delle risorse personali e di quelle dell'intorno sociale – pianificazione congiunta dei passi da adottarsi per la soluzione del problema con fissazione del piano educativo o di lavoro (fissazione degli obiettivi, dei tempi e dei provvedimenti) con tutti gli interessati (per es. scuole, risorse sul territorio) – individuazione della collaborazione fornibile dagli interessati e suddivisione dei compiti (convenzioni) – attuazione dei vari interventi volti a formare la personalità e di natura pratica (per es. sostegno nello svolgimento dei compiti per casa, colloqui, sostegno alla vita quotidiana ecc.) – documentazione – valutazione e formulazione di eventuali nuovi obiettivi

Obiettivi

- Mantenimento e miglioramento dell'autonomia di vita
- Miglioramento dell'integrazione sociale
- Promozione dello sviluppo della personalità individuale
- Mantenimento e promozione delle capacità sociali, cognitive ed emozionali
- Mantenimento e miglioramento della capacità di cambiamento

Gruppo target

Persone di ogni età con problematiche varie (per es. handicap fisici e/o problemi o patologie psichiche, assuefazione o dipendenza, problemi familiari, problemi relazionali, attitudine alla violenza fisica e psichica, criminalità)

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			

• Contatti di assistenza			

Indicatori di qualità	**2001**	**2002**	**2003**
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Collaborazione continua e dialogo tra tutti i protagonisti nonché valutazione della collaborazione (case-management) • Coinvolgimento dell'utente nell'elaborazione del programma educativo • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. discrezione, cordialità)			
Qualità del risultato (efficacia) • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori • Incremento del numero di contatti sociali nel mese • Incremento del numero delle attività svolte autonomamente			

Varie (Spiegazioni)

Denominazione della prestazione

4.1.2 Affidamento familiare

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
4.1 Prestazioni domiciliari	4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

Distretto sociale – Assistenza sociale-pedagogica di base

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 "Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano"
- L. 04.05.1983 n. 184 „Disciplina dell'adozione e dell'affidamento di minori"
- L.P. 21.12.1987, n. 33 "Assistenza e beneficenza pubblica; provvedimenti relativi agli affidamenti di minorenni"
- L.P. 30.06.1983, n. 20 "Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap"
- Del.G.P. 04.03.1996 n. 711, "Una moderna rete terapeutico-assistenziale per i malati psichici"
- Programma annuale per l'assistenza minorile (Delibera annuale della Giunta provinciale)
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Presa di contatto – primo colloquio – analisi della situazione – presa di contatto con altre strutture (per es. scuola, unità sanitaria, autorità giudiziaria, strutture specializzate) – elaborazione di un progetto di assistenza individualizzato – ricerca/selezione di una famiglia affidataria – presa di contatto con tutti gli interessati (interessati diretti, famiglie di provenienza, futura famiglia affidataria, servizio competente) e redazione di un contratto di affidamento – comunicazione al giudice tutelare (in caso di minore età, affidamento per oltre 6 mesi e a tempo pieno) – dialogo continuo con la famiglia di provenienza – documentazione continua e rapporti sull'andamento e sulla collaborazione tra la famiglia affidataria e quella di provenienza

Obiettivi

- Soddisfacimento delle esigenze di base degli utenti e promozione di uno sviluppo adeguato all'età
- Superamento di situazioni di crisi allo scopo di mitigare situazioni di disagio fisico e/o psichico
- Possibilità di regolare frequenza della scuola nonché di partecipazione a interventi educativi e terapeutici ed assicurazione di una vita dignitosa all'interessato/a
- Ritorno dell'interessato/a alla famiglia di provenienza

Gruppo target

Minori con problemi familiari, persone di ogni età con problematiche varie

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			

• Contatti di assistenza			
• Numero di affidamenti a tempo pieno iniziati			
• Numero di affidamenti a tempo pieno in corso			
• Numero di affidamenti a tempo pieno ultimati			
• Numero di affidamenti a tempo parziale			
• Numero di affidamenti di fine settimana			

Indicatori di qualità	**2001**	**2002**	**2003**
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Addestramento ed accompagnamento continuo dei genitori o delle persone affidatarie (numero medio di ore di consulenza e di approfondimento/aggiornamento svolte) • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Esistenza di un contratto di affidamento che stabilisce le modalità della collaborazione • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Collaborazione continua tra i servizi sociali, le famiglie di provenienza, le persone affidatarie e gli altri servizi ed autorità nonché valutazione della collaborazione • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. discrezione, cordialità)			
Qualità del risultato (efficacia) • Percentuale dei casi in cui non c'è un contatto continuo tra i bambini e le famiglie di provenienza • Percentuale di persone affidate rientrate nelle famiglie di provenienza • Durata media dell'affidamento • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. frequenza scolastica regolare, sviluppo coerente con l'età della persona, autovalutazione in relazione al benessere)			

Varie (Spiegazioni)

Denominazione della prestazione

4.1.3 Addestramento e accompagnamento all'autonomia abitativa

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
4.1 Prestazioni domiciliari	4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

Distretto sociale – Assistenza domiciliare – Assistenza sociale-pedagogica di base

Fondamenti giuridici

- 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"
- L.P. 30.06.1983, n. 20 "Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap"
- Del.G.P. 04.03.1996, n. 711 "Una moderna rete terapeutico-assistenziale per i malati psichici"
- Del.G.P. 30.03.1998, n. 1240 „Interventi nel settore delle tossicodipendenze, alcoldipendenze e altre forme di dipendenza"
- L.P. 07.12.1978, n. 69 "Servizio di prevenzione delle forme di devianza sociale, tossicodipendenza e alcolismo"
- L.P. 20.08.1972, n. 15 „Legge di riforma dell'edilizia abitativa"; Art. 4
- Del.G.P. 02.12.1996, n. 5903 „Determinazione dei criteri per l'assegnazione di alloggi in locazione dell'Istituto per l'edilizia sociale agli appartenenti alle particolari categorie sociali"
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Colloquio con l'utente/la famiglia, con rappresentanti delle strutture di provenienza e scambio di documentazione – predisposizione di un piano di assistenza con coinvolgimento dell'utente – supporto ed addestramento alla gestione/amministrazione domestica (per es. cucinare, pulire, lavare, fare la spesa, gestire contatti con banche, autorità, amministrazioni condominiali) – documentazione – dialogo continuo con l'utente – valutazione e verifica continua dei provvedimenti adottati

Obiettivi

- Miglioramento dell'autonomia abitativa
- Promozione dello sviluppo della personalità
- Supporto all'integrazione sociale e lavorativa

Gruppo target

Adulti e anziani con problematiche varie (per es. handicap fisici e/o problemi o patologie psichiche, assuefazione o dipendenza, problemi familiari, problemi relazionali, attitudine alla violenza fisica e psichica, criminalità)

Quantità	2001	2002	2003
• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			
• Contatti di assistenza			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Collaborazione continua e dialogo tra tutti i protagonisti nonché valutazione della collaborazione (case-management) • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. discrezione, cordialità)			
Qualità del risultato (efficacia) • Percentuale di persone che non necessitano di ulteriore supporto esterno e che non ritornano ad una struttura • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. autovalutazione in relazione al benessere e all'autonomia) • Numero medio di lamentele da parte degli altri inquilini e segnalazioni da parte di autorità al mese			

Varie (Spiegazioni)

Nell'ambito del processo di erogazione della prestazione si parte dal presupposto che all'utente sia stato assegnato un alloggio.

Denominazione della prestazione

4.1.4 Assistenza sul posto di lavoro

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
4.1 Prestazioni domiciliari	4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Servizio di riabilitazione lavorativa per malati psichici
- Laboratorio protetto per persone in situazione di handicap
- Laboratorio per persone affette da forme di dipendenze
- Distretto sociale – Assistenza sociale-pedagogica di base

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 "Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano"
- L.P. 30.06.1983, n. 20 "Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap"
- Del.G.P. 30.03.1998, n. 1240 „Interventi nel settore delle tossicodipendenze, alcoldipendenze e altre forme di dipendenza"
- Del.G.P. 11.08.2000, n. 2978 "Linee guida per l'inserimento lavorativo per persone socialmente svantaggiate: suddivisione delle competenze e regolamentazione per la collaborazione tra gli Uffici del Lavoro ed i Servizi sociali - linee guida concernenti le forme di organizzazione e il personale specializzato presso i servizi sociali."
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Colloquio col responsabile dell'inserimento nell'ambiente lavorativo e raccolta o scambio di documentazione eventualmente disponibile sul cliente – elaborazione del profilo delle capacità dell'utente – analisi del posto di lavoro per definire le possibilità di impiego nella specifica azienda – predisposizione di un idoneo programma di lavoro con fissazione degli orari, degli ausili e delle condizioni particolari – colloqui con l'utente, i responsabili, i futuri colleghi e gli altri servizi – stipula della convenzione (fissazione delle singole attività di lavoro, dei diritti e dei doveri) – istruzioni di avviamento al lavoro – valutazione continua, verifica e documentazione della misura addestrativa – dialogo continuo con l'utente e con i rappresentanti dell'azienda – stipula del contratto di lavoro oppure modifica o interruzione del provvedimento

Obiettivi

- Miglioramento delle capacità sociali e personali e dell'atteggiamento lavorativo (capacità relazionali, autonomia, autovalutazione e rispetto delle regole di lavoro)
- Miglioramento delle capacità professionali (capacità manuali, utilizzo di strumenti tecnici ecc.)
- Trasferimento di conoscenze e capacità specifiche del posto di lavoro
- Informazione di tutte le persone coinvolte sui diritti e i doveri in riferimento al mondo del lavoro
- Inserimento dell'utente nell'ambiente lavorativo sulla base di un contratto di lavoro

Gruppo target

Giovani e adulti con handicap fisici vari e/o problematiche o patologie psichiche, assuefazione o dipendenza

Quantità	2001	2002	2003
• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			
• Contatti di assistenza			
• Numero di progetti conclusi - di osservazione - di assistenza - di avviamento al lavoro			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Chiarezza nei criteri, nelle competenze e nelle fasi di intervento nella collaborazione tra i servizi sociali e l'ufficio del lavoro • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Collaborazione continua e dialogo tra tutti i protagonisti (datori di lavoro, uffici del lavoro, servizi sanitari) nonché valutazione della collaborazione (case-management) • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. discrezione, cordialità)			
Qualità del risultato (efficacia) • Mancato rispetto dei doveri connessi col lavoro (per es. ritardo) • Accettazione della persona inserita da parte dell'azienda e dei colleghi • Percentuale di progetti interrotti • Percentuale di contratti di lavoro stipulati • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente (per es. valutazione dell'utente in merito al lavoro, al risultato e all'ambiente lavorativo) • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. valutazione della persona di contatto sul posto di lavoro)			

Varie (Spiegazioni)

Denominazione della prestazione

4.1.5 Attivazione e animazione

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
4.1 Prestazioni domiciliari	4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Distretto sociale – Assistenza domiciliare – Assistenza sociale-pedagogica di base
- Centro diurno di assistenza domiciliare
- Altri servizi domiciliari

Fondamenti giuridici

- 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”
- L.P. 30.06.1983, n. 20 “Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap”
- L.P. 21.12.1987, n. 33 “Assistenza e beneficenza pubblica; provvedimenti relativi agli affidamenti di minorenni”
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Analisi e valutazione dell'offerta esistente, con quantificazione e definizione del fabbisogno di intervento – se possibile, individuazione dell'offerta disponibile – presa di contatto coi responsabili – motivazione del ricorso all'offerta – ove non disponibili nella misura necessaria, preparazione ed attuazione delle attività di animazione (per es. passeggiate, giochi di gruppo, attività ricreative) – verifica e documentazione continua dell'idoneità dell'offerta alle esigenze del gruppo target e del singolo utente – elaborazione di eventuali proposte di cambiamento e miglioramento – documentazione

Obiettivi

- Riduzione dell'isolamento sociale
- Promozione dell'autoiniziativa e dell'autoaiuto dell'utente
- Miglioramento dell'autostima
- Miglioramento della partecipazione autonoma alla vita sociale

Gruppo target

Persone di ogni età con handicap fisici vari e/o problematiche o patologie psichiche, assuefazione o dipendenza

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			
• Contatti di assistenza			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Adeguata dotazione di mezzi e strumenti per l'attività • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Possibilità di scelta tra varie offerte • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Procedure orientate al progetto • Soddisfazione dell'utenza con le associazioni con le quali si collabora • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. discrezione, cordialità) • Soddisfazione dei rappresentanti di altre organizzazioni per la collaborazione			
Qualità del risultato (efficacia) • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori • Numero dei nuovi contatti per utente • Numero di attività acquisite e svolte autonomamente dall'utente			

Varie (Spiegazioni)

Denominazione della prestazione

4.1.6 Igiene personale

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
4.1 Prestazioni domiciliari	4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Distretto sociale – Assistenza domiciliare
- Centro diurno di assistenza domiciliare

Fondamenti giuridici

- 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”
- L.P. 30.06.1983, n. 20 “Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap”
- 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”
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Valutazione della situazione di bisogno (con raccolta di informazioni e documentazioni dei vari operatori/trici competenti, quali certificati medici, documenti sulla situazione finanziaria ed economica) e del grado di autonomia dell'interessato/a – colloquio con l'utente, le persone coinvolte e i rappresentanti di altri servizi – fissazione delle specifiche misure necessarie ed elaborazione del piano di assistenza e di intervento – effettuazione dello specifico intervento con coinvolgimento e istruzione della persona interessata e delle altre persone partecipanti: colloquio preliminare con l'utente – predisposizione degli strumenti – bagno – cura dei denti – cura del viso – pulizia parziale del corpo – pulizia totale del corpo (doccia/bagno) – cura dei piedi (per es. pediluvio, cura delle unghie, rimozione superficiale di calli e duroni, massaggio dei piedi) – cura dei capelli (lavaggio e asciugatura, in alternativa all'acconciatura) – accompagnamento alla toilette e igiene intima – mobilizzazione – pulizia degli strumenti – documentazione dell'intervento di assistenza – verifica continua del piano di intervento e di assistenza – dialogo continuo con l'utente e i suoi familiari o con le altre persone coinvolte

Obiettivi

- Mantenimento e miglioramento delle condizioni fisiche e psichiche della persona
- Mantenimento dell'igiene personale
- Prevenzione e riduzione delle malattie
- Aumentata sensibilità degli utenti in relazione alla percezione del proprio corpo
- Miglioramento e mantenimento dell’autonomia
- Riduzione dell'isolamento
- Possibilità di continuare a vivere nella propria abitazione e con le modalità di vita abituali

Gruppo target

Persone di ogni età con problematiche varie (per es. handicap fisici e/o problemi o patologie psichiche, problemi di salute, assuefazione o dipendenza)

Quantità	2001	2002	2003
• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			
• Contatti di assistenza			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Disponibilità di locali adeguati (ubicazione, dimensioni, illuminazione ecc.) • Disponibilità e pulizia degli articoli igienici necessari • Disponibilità degli impianti sanitari necessari e loro adeguata dotazione (per es. tientibene, vasche da bagno regolabili in altezza) • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Adeguamento della durata dell'intervento alle condizioni e alle possibilità individuali dell'utente • Numero adeguato di operatori/trici per utente (nei casi difficili) • Mantenimento di standard generali nell'assistenza (per es. coinvolgimento dell'interessato/a con l'illustrazione dell'attività svolta, tecniche di sollevamento) • Partecipazione all'elaborazione del piano di intervento dell'utente e delle altre persone coinvolte • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Continuità del personale nelle attività di assistenza • Disponibilità di una documentazione di assistenza integrata • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. discrezione, comunicazione, stile di comportamento, capacità di immedesimazione)			
Qualità del risultato (efficacia) • Numero medio di malattie derivanti da scarsa igiene per utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. in riferimento all'autonomia, alla qualità della vita e al benessere, sulla base di una scala di valutazione dell'autonomia e del benessere)			

Varie (Spiegazioni)

Denominazione della prestazione

4.1.7 Cure mediche di base

Gruppo di prestazioni

4.1 Prestazioni domiciliari

Settore di prestazioni

4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Distretto sociale – Assistenza domiciliare
- Centro diurno di assistenza domiciliare

Fondamenti giuridici

- 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”
- D.P.G.P. 28.12.1999, n. 72 „Regolamento di esecuzione relativo alle mansioni e campi di attività dell’operatore socio assistenziale“
- Del.G.P. 19.07.1999, n. 3028 „Piano sanitario provinciale 2000-2002“
- L.P. 30.06.1983, n. 20 “Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap”
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Colloquio con il medico curante e col personale dei servizi sanitari e sociali (terapisti, infermieri ecc.) nonché con l'interessato/a e i suoi familiari o le altre persone coinvolte nell'assistenza – predisposizione di un programma di trattamento tenendo conto delle specifiche competenze – effettuazione di interventi terapeutici: somministrazione di farmaci e controllo della corretta assunzione – esecuzione e cambio di fasciature semplici – somministrazione di alimenti particolari – microclismi – frizionamenti – cambiamenti di posizione – massaggi semplici – auscultazioni – esercizi di movimento – applicazione di bende, uso di calze costringenti – inalazioni – esercizi terapeutici – pulizia di cateteri – sistemazione di flaconi per infusione – primo soccorso in situazioni di emergenza – controllo dei parametri vitali – verifica continua del piano di intervento e di assistenza – documentazione e dialogo continuo con l'utente e i suoi familiari o con le altre persone coinvolte

Obiettivi

- Possibilità di continuare a vivere nella propria abitazione e con le modalità di vita abituali
- Miglioramento delle condizioni di salute
- Assicurazione di un'assistenza adeguata in presenza di una malattia
- Mantenimento e miglioramento della capacità di movimento
- Riduzione dei problemi psichici e/o fisici
- Riduzione del soggiorno in strutture residenziali dei servizi sanitari e sociali

Gruppo target

Persone di ogni età con problematiche varie (per es. handicap fisici e/o problemi o patologie psichiche, problemi di salute, assuefazione o dipendenza)

Quantità	2001	2002	2003
• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			
• Contatti di assistenza			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Esistenza di chiare direttive e accordi sulle competenze • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste) • Disponibilità di adeguati materiali per l'assistenza			
Qualità del processo/prestazione • Adeguamento della durata dell'intervento alle condizioni e alle possibilità individuali dell'utente • Mantenimento di standard generali nell'assistenza • Numero adeguato di operatori/trici per utente (nei casi difficili) • Partecipazione all'elaborazione del piano di intervento dell'utente e delle altre persone coinvolte • Precisione e continuità dell'osservazione dello stato di salute dell'utente e disponibilità della relativa documentazione • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Riverifica continua tra il personale dei servizi sanitari e sociali, riscontri da parte del personale medico e infermieristico • Continuità del personale nelle attività di assistenza • Disponibilità di una documentazione di assistenza integrata • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. discrezione, comunicazione, stile di comportamento, capacità di immedesimazione)			
Qualità del risultato (efficacia) • Numero medio di malattie derivanti da mancanza di assistenza medica per utente • Numero medio di malattie migliorate e lesioni guarite per utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. in riferimento all'autonomia, alla qualità della vita e al benessere, sulla base di una scala di valutazione dell'autonomia e del benessere)			

Varie (Spiegazioni)

I Servizi sociali intervengono solo in settori limitati del trattamento medico. Di norma le cure mediche di base competono al Servizio sanitario.
In questo settore opera prevalentemente personale dei quadri sanitari professionali, i cui costi sono a carico delle Aziende sanitarie.

Denominazione della prestazione

4.1.8 Sostegno e intervento in situazioni di crisi

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
4.1 Prestazioni domiciliari	4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Consultorio
- Consultorio familiare
- Distretto sociale
- Altri servizi domiciliari

Fondamenti giuridici

- 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”
- L.P. 30.06.1983, n. 20 “Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap”
- L.P. 08.04.1998, n. 3 „Interventi a favore dell’assistenza, dell’integrazione sociale e dei diritti delle persone in situazioni di handicap“
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Colloquio con l'utente e con le persone di riferimento (partner scelti dall'utente) – valutazione delle condizioni psicofisiche e delle condizioni di disagio dell'interessato/a e dei suoi familiari – pianificazione ed attuazione di tutti i provvedimenti immediati ritenuti necessari tenendo conto delle condizioni e delle aspirazioni dell'utente e/o dei familiari e delle persone di riferimento – se necessario, coinvolgimento di altre persone, servizi o autorità (per es. medici, polizia, sacerdoti, psicologi) – decisione sul da farsi e sulla conclusione dell'intervento (per esempio con invio ad altri servizi, informazione su ulteriori offerte, assistenza psicologica ai familiari e alle persone di riferimento) – documentazione

Obiettivi

- Alleggerimento della situazione
- Protezione da danni fisici e/o psichici
- Alleviamento di sofferenze fisiche e/o psichiche
- Supporto a vari livelli (psichico, fisico, sociale e spirituale)

Gruppo target

Persone di ogni età in condizioni di crisi acuta

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			

• Contatti di assistenza			

Indicatori di qualità	**2001**	**2002**	**2003**
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Disponibilità di informazioni sufficienti sull'utente • Disponibilità di adeguati strumenti e condizioni per l'assistenza all'utente terminale • Disponibilità di personale specializzato • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Valutazione delle esigenze individuali dell'utente • Valutazione delle esigenze individuali di intimità, vicinanza, distanza, tranquillità, dialogo/silenzio, esternazione di sentimenti • Considerazione delle aspirazioni individuali • Flessibilità nell'applicazione e nell'organizzazione • Precisione e continuità dell'osservazione delle condizioni di salute dell'utente e relativa documentazione • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Collaborazione e dialogo continui con il personale specializzato e con le persone di riferimento • Continuità del personale nelle attività di assistenza • Pianificazione e documentazione continua degli interventi • Rapida e semplice raggiungibilità degli operatori/trici competenti • Rispetto della sfera privata e della dignità • Soddisfazione dell'utenza e delle persone di riferimento per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. discrezione, cordialità)			
Qualità del risultato (efficacia) • Numero di persone che hanno subito danni fisici e/o psichici durante un intervento in situazione di crisi • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori			

Varie (Spiegazioni)

Esempi di crisi acute e interventi: tentato suicidio, allontanamento dei bambini dalla famiglia di provenienza, violenze, incidenti, morte. Si tratta di situazioni straordinarie a livello psichico e fisico, il cui acutizzarsi può costituire un notevole rischio per l'utente stesso o per il suo intorno.

Denominazione della prestazione

4.1.9 Aiuto domestico

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
4.1 Prestazioni domiciliari	4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

Distretto sociale – Assistenza domiciliare

Fondamenti giuridici

- 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"
- L.P. 30.06.1983, n. 20 "Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap"
- 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"
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Valutazione della necessità di aiuto nella gestione domestica (con raccolta di informazioni e documentazione sulla situazione sociale e familiare) e documentazione – colloquio con l'utente – predisposizione del piano di intervento – preparazione degli strumenti per le varie attività – attuazione degli interventi (per es. pulizia dell'abitazione: sanitari, cucina, pavimento, balconi utilizzati regolarmente, finestre e altri oggetti, rifacimento dei letti, smaltimento dei rifiuti, bucato, stiratura – verifica della sicurezza e della manutenzione degli impianti elettrici, idrici e a gas nonché del riscaldamento – approvvigionamento di materiali combustibili – assicurazione dell'assistenza – spesa – commissioni – sgombero delle attrezzature) – documentazione degli interventi e dialogo continuo con l'utente e i suoi familiari – verifica degli interventi con l'utente – verifica continua del piano di intervento

Obiettivi

- Possibilità per l'utente o i suoi familiari di continuare a vivere nella propria abitazione e con le modalità di vita abituali, se l'interessato/a o il suo intorno sociale non sono in grado di far fronte da soli a questa esigenza
- Mantenimento di una vita autonoma
- Mantenimento di un adeguato standard igienico
- Riduzione dell'isolamento sociale
- Mantenimento e miglioramento delle condizioni psichiche e/o fisiche

Gruppo target

Persone di ogni età con problematiche varie (per es. handicap fisici e/o problemi o patologie psichiche, problemi di salute, assuefazione o dipendenza, problemi familiari)

Quantità	2001	2002	2003
• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			
• Contatti di assistenza			
• Numero di abitazioni supportate			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Coinvolgimento dell'utente nell'attuazione degli interventi di aiuto domestico • Coinvolgimento dell'utente nella predisposizione del piano di intervento • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. discrezione, cordialità)			
Qualità del risultato (efficacia) • Numero medio di malattie o problemi derivanti da scarsa igiene o inadeguata gestione dell'abitazione per utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. valutazione in relazione all'autonomia e al benessere)			

Varie (Spiegazioni)

Di norma la prestazione viene erogata solo a persone la cui rete sociale non è in grado di fornire un tale aiuto. Si può ipotizzare una sua erogazione anche in caso di assenza dell'utente, per es. per ricovero ospedaliero.

Denominazione della prestazione

4.1.10 Trasporto e accompagnamento

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
4.1 Prestazioni domiciliari	4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

Distretto sociale – Assistenza domiciliare – Assistenza sociale-pedagogica di base

Fondamenti giuridici

- 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”
- L.P. 30.06.1983, n. 20 “Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap”
- L.P. 08.04.1998, n. 3 „Interventi a favore dell’assistenza, dell’integrazione sociale e dei diritti delle persone in situazioni di handicap“
- Del.G.P. 15.11.1999, n. 5004 “Nuova regolamentazione dei trasporti delle persone con handicap motorio a scopi di terapia - Criteri e modalità per il rimborso di trasporti eseguiti da soggetti che svolgono servizi di trasporto”
- Del.G.P. 21.02.2000, n. 482 “Nuova regolamentazione dei trasporti delle persone con handicap motori a scopi di terapia. Integrazione della Del.G.P. 15.11.1999, n. 5004”
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Valutazione della situazione di bisogno (assessment con raccolta di documentazione, quali ad es. certificati medici, documenti sulla situazione economica e sociale) e documentazione – colloquio con l'utente, le persone coinvolte e i rappresentanti di altri servizi – predisposizione del piano di intervento – trasporto su veicolo o accompagnamento a piedi ai centri diurni di assistenza domiciliare o ad altri siti che occorre raggiungere – documentazione

Obiettivi

- Garanzia della mobilità
- Prolungamento della permanenza nell'ambiente abituale

Gruppo target

Persone con compromissione funzionale della mobilità, tale da rendere impossibile o assai difficoltoso il raggiungimento del luogo o centro di terapia

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			
• Numero di trasporti/accompagnamenti effettuati			
• Numero di famiglie supportate			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (in particolare rispetto all'utilizzo di veicoli/mezzi di trasporto) • Attrezzatura del veicolo in conformità con le esigenze dell'utenza (per esempio attrezzature per portatori di handicap) • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Conoscenza delle direttive per il trasporti di disabili • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Modalità di guida ed organizzazione dei trasferimenti confacenti con le esigenze delle persone trasportate (con fermate intermedie in caso di necessità nei trasferimenti più lunghi) • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. discrezione, cordialità, atteggiamento dell'autista e degli accompagnatori, affidabilità del trasporto) • Affidabilità (rispetto degli appuntamenti concordati)			
Qualità del risultato (efficacia) • Numero di appuntamenti rispettati • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. valutazione in relazione alla mobilità)			

Varie (Spiegazioni)

Denominazione della prestazione

4.1.11 Pasti a domicilio

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
4.1 Prestazioni domiciliari	4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

Distretto sociale – Assistenza domiciliare

Fondamenti giuridici

- 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”
- L.P. 30.06.1983, n. 20 “Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap”
- 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”
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Valutazione della situazione di bisogno (eventuale raccolta di informazioni e documenti sulla situazione economica e sociale) e documentazione – colloquio con l'utente, le persone coinvolte e i rappresentanti di altri servizi (per es. consulenti dietisti) – predisposizione del piano dei menù e discussione degli orari e delle frequenze settimanali – confezionamento dei pasti in base al piano dei menù e al piano dietetico – preparazione dei pasti per il trasporto – consegna dei pasti confezionati all'utente ed eventuale supporto nella consumazione del pasto – sostituzione e restituzione dei contenitori – pulizia dei contenitori

Obiettivi

- Garanzia di un'alimentazione quotidiana adeguata
- Riduzione delle malattie connesse con una scorretta alimentazione
- Possibilità per l'utente di continuare a vivere nella propria abitazione e con le modalità di vita abituali

Gruppo target

Persone di ogni età con problematiche varie (per es. handicap fisici e/o problemi o patologie psichiche, problemi di salute, assuefazione o dipendenza, problemi familiari)

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			
• Numero di pasti confezionati e trasportati			
• Chilometraggio percorso			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Considerazione delle esigenze dietetiche • Controlli HACCP • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste) • Disponibilità di contenitori e veicoli in numero adeguato • Livello qualitativamente elevato dei pasti			
Qualità del processo/prestazione • Variazione dei pasti (scelta del menu da parte dell'utente) • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Puntualità della consegna • Impiego infrequente di prodotti preconfezionati • Adeguata temperatura dei pasti • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. cordialità, abbondanza delle porzioni, digeribilità e sapore)			
Qualità del risultato (efficacia) • Numero medio di malattie prodotte da alimentazione sbagliata o insufficiente per utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati (per es. stato di salute) da parte, dei collaboratori/trici e degli altri attori			

Varie (Spiegazioni)

Il confezionamento dei pasti può effettuarsi presso strutture dei servizi sociali o in convenzione con strutture /esercizi di ristorazione pubblici o privati.

Denominazione della prestazione

4.1.12 Servizio mensa

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
4.1 Prestazioni domiciliari	4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Distretto sociale
- Altri servizi domiciliari (es. mensa per anziani)

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 “Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano”
- L.P. 30.06.1983, n. 20 “Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap”
- L.P. 30.10.1973, n. 77 “Provvedimenti in favore dell'assistenza agli anziani”
- L.P. 08.11.1974, n. 26 “Asili nido“
- 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”
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Gli utenti consumano il pasto all'interno di una struttura (pranzo e/o cena).
Predisposizione del piano dei menù tenendo conto degli aspetti della salute, delle preferenze personali e delle raccomandazioni dietetiche – acquisto dei prodotti alimentari – confezionamento dei pasti – preparazione dei coperti – in caso di necessità supporto nella consumazione dei pasti (se necessario con somministrazione degli stessi) – divulgazione della cultura del mangiare (comportamento a tavola, socievolezza, soddisfazione) – pulizia dei tavoli – pulizia della mensa – lavaggio delle stoviglie – documentazione

Obiettivi

- Assicurazione di un'alimentazione quotidiana adeguata
- Assicurazione all'utente di un pasto sufficiente, variato e nutriente / alimentazione consapevole
- Contributo al mantenimento e miglioramento dello stato di salute e del benessere delle persone assistite
- Considerazione del pasto come importante momento di comunicazione

Gruppo target

Persone di ogni età con handicap fisici e problemi o patologie psichiche

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate			
• Numero di pasti somministrati			
• Numero di persone assistite			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Dotazioni delle cucine e delle mense come da norme provinciali • Considerazione delle esigenze dietetiche • Controlli HACCP • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste) • Livello qualitativamente elevato dei prodotti alimentari			
Qualità del processo/prestazione • Possibilità di scelta del menu ad ogni pasto • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Coinvolgimento dell'utente nella predisposizione dei piano dei menù • Impiego infrequente di prodotti preconfezionati • Rispetto delle norme igieniche • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. abbondanza delle porzioni, sapore)			
Qualità del risultato (efficacia) • Numero medio di malattie prodotte da alimentazione sbagliata o insufficiente per utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. benessere, autonomia, qualità della vita)			

Varie (Spiegazioni)

Denominazione della prestazione

4.1.13 Servizio lavaggio biancheria

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
4.1 Prestazioni domiciliari	4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Distretto sociale – Assistenza domiciliare
- Centro diurno di assistenza domiciliare

Fondamenti giuridici

- 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"
- L.P. 30.06.1983, n. 20 "Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap"
- 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"
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Valutazione della situazione di bisogno (eventuale raccolta di informazioni e documenti sulla situazione economico-finanziaria) e del grado di autonomia dell'interessato/a – colloquio con l'utente – predisposizione del piano di lavatura e delle frequenze settimanali, rilevazione dei tipo di biancheria – ritiro della biancheria – lavatura della stessa ed eventuali rammendi/riparazioni – stiratura – ripartizione della biancheria – consegna – documentazione dei quantitativi e del tipo di lavaggio – consegna

Obiettivi

- Possibilità per l'utente o i suoi familiari di continuare a vivere nella propria abitazione e con le modalità di vita abituali, se l'interessato/a o il suo intorno sociale non sono in grado di far fronte da soli a questa attività
- Mantenimento di una vita autonoma
- Mantenimento di adeguati standard igienici
- Riduzione dell'isolamento sociale
- Mantenimento e miglioramento delle condizioni psichiche e fisiche

Gruppo target

Persone di ogni età con problematiche varie (per es. handicap fisici e/o problemi o patologie psichiche, problemi di salute, assuefazione o dipendenza, problemi familiari)

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate			
• Quantità (kg di biancheria)			
• Numero di persone assistite			

• Numero e tipo di capi lavati e stirati			

Indicatori di qualità	**2001**	**2002**	**2003**
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Attrezzature tecniche per la contrassegnazione dei capi di biancheria • Impiego di detersivi idonei • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste) • Disponibilità di veicoli • Disponibilità di macchinari/locali tali da consentire il lavaggio nel rispetto delle vigenti prescrizioni igieniche			
Qualità del processo/prestazione • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Correttezza del ritiro e della riconsegna della biancheria • Corretto impiego dei detersivi • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. affidabilità della riconsegna, cordialità, puntualità)			
Qualità del risultato (efficacia) • Numero medio di malattie derivanti da scarsa igiene per utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. in riferimento all'autonomia, alla qualità della vita e al benessere, sulla base di una scala di valutazione dell'autonomia e del benessere)			

Varie (Spiegazioni)

Denominazione della prestazione

4.2.1 Attività socio-pedagogica/socio-geriatrica

Gruppo di prestazioni

4.2 Prestazioni semiresidenziali

Settore di prestazioni

4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Servizio di riabilitazione lavorativa per malati psichici
- Asilo nido
- Attività socio-assistenziali diurne per persone in situazione di handicap
- Attività socio-assistenziali diurne per malati psichici
- Centro di assistenza diurna per anziani
- Centro diurno per minori
- Punto d'incontro
- Laboratorio protetto per persone in situazione di handicap
- Laboratorio per persone affette da forme di dipendenze
- Altre strutture semiresidenziali

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 "Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano"
- L.P. 30.06.1983, n. 20 "Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap"
- L.P. 30.10.1973, n. 77 "Provvedimenti in favore dell'assistenza agli anziani"
- L.P. 21.12.1987, n. 33 "Assistenza e beneficenza pubblica; provvedimenti relativi agli affidamenti di minorenni"
- L.P. 08.11.1974, n. 26 "Asili nido"
- Programma annuale per l'assistenza minorile (delibera annuale della Giunta provinciale)
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Primo colloquio – valutazione del grado e del potenziale di sviluppo sulla scorta di perizie, osservazioni e colloqui con l'utente, le persone interessate ed altri operatori/trici coinvolti nel caso – predisposizione del piano di educazione e di lavoro (individuazione di obiettivi e interventi) – attuazione ed accompagnamento in vari interventi pratici e di formazione della personalità – riscontro con l'utente grazie a un dialogo continuo con lo stesso e con le altre persone coinvolte – coordinamento continuo con gli interessati (per es. familiari, servizi specialistici) – documentazione – valutazione del piano di educazione e di lavoro ed eventuale formulazione di nuovi obiettivi

Obiettivi

- Mantenimento e miglioramento delle capacità sociali, cognitive ed emozionali
- Promozione delle conoscenze e capacità pratiche
- Promozione dello sviluppo della personalità
- Mantenimento e miglioramento dell'autovalutazione
- Mantenimento e miglioramento della fiducia in sé, del senso di responsabilità e dell'autonomia
- Mantenimento e miglioramento del repertorio comunicativo (capacità di conflitto, capacità di azione, competenza linguistica ecc.)
- Maggiore integrazione sociale
- Mantenimento e miglioramento dell'orientamento ai valori

Gruppo target

Persone di ogni età con problematiche varie (per es. handicap fisici e/o problemi o patologie psichiche, assuefazione o dipendenza, problemi familiari, problemi relazionali, attitudine alla violenza fisica e psichica, criminalità)

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			
• Giornate di assistenza			

Indicatori di qualità	**2001**	**2002**	**2003**
Qualità della struttura • Numero di offerte di interventi educativi • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Razionalità degli orari di apertura delle strutture • Orari di ricevimento per la valutazione continua da parte del personale • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Collaborazione continua e dialogo tra tutti i protagonisti nonché valutazione della collaborazione (case-management) • Coinvolgimento dell'utente nella predisposizione del programma di educazione • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. atteggiamento del personale)			
Qualità del risultato (efficacia) • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. numero e tipo di contatti sociali, numero di attività svolte autonomamente, valutazione del successo ottenuto nell'apprendimento da parte di insegnanti, genitori, parenti ecc.)			

Varie (Spiegazioni)

Denominazione della prestazione

4.2.2 Addestramento al lavoro

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
4.2 Prestazioni semiresidenziali	4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Servizio di riabilitazione lavorativa per malati psichici
- Centro diurno per minori
- Laboratorio protetto per persone in situazione di handicap
- Laboratorio per persone affette da forme di dipendenze

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 "Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano"
- L.P. 30.06.1983, n. 20 "Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap"
- Del.G.P. 04.03.1996, n. 711 „Una moderna rete terapeutico-assistenziale per i malati psichici"
- Del.G.P. 30.03.1998, n. 1240 „Interventi nel settore delle tossicodipendenze, alcoldipendenze e altre forme di dipendenza"
- Del.G.P. 26.09.1994, n. 5532 "Determinazione di una disposizione di massima per gli enti gestori die servizi sociali - regolamentazione in merito all'ammissione e dimissione di soggetti portatori di handicap e malati psichici nelle strutture dei servizi sociali - revoca della Del.G.P. 18.07.1994, n. 3933"
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Primo colloquio con l'utente e le sue persone di riferimento e predisposizione di un'anamnesi di lavoro – eventuale raccolta di perizie – analisi e discussione del caso nel team, assieme a rappresentanti di strutture esterne (servizio sanitario specializzato e altri servizi sociali) – eventuali giornate di orientamento – accoglimento nella struttura – predisposizione di un profilo delle capacità – scelta di un settore o indirizzamento dell'utente ad un settore o gruppo di lavoro in considerazione dei suoi interessi e delle sue conoscenze e capacità personali – predisposizione di un piano di addestramento individuale (programma individuale) – apprendimento e sviluppo di tecniche di lavoro, competenze sociali e un atteggiamento di lavoro consono alla struttura – osservazione continua dell'utente e colloqui con lo stesso e con le altre persone coinvolte (per es. medico ecc.) – valutazione del raggiungimento dei risultati e documentazione – verifica periodica degli obiettivi e loro aggiornamento – avviamento, supporto e accompagnamento nell'azienda (per es. colloqui di riflessione con l'utente e col datore di lavoro) in caso di tirocini presso aziende esterne – valutazione dei tirocini con tutte le persone e gli operatori/trici interessati – eventuale fissazione di nuovi obiettivi – trasmissione del caso al Servizio inserimento lavorativo o inserimento diretto nel mondo del lavoro

Obiettivi

- Allenamento delle capacità sociali e personali e del comportamento sul lavoro (indipendenza, capacità di sviluppare rapporti, capacità di conflitto, capacità di comunicazione, autonomia, autocoscienza e regole di lavoro)
- Miglioramento del benessere fisico e psichico (effetto terapeutico del lavoro)
- Allenamento delle capacità professionali e specifiche (manualità, utilizzo di attrezzature tecniche ecc.)
- Trasmissione di conoscenze e capacità specifiche del posto di lavoro
- Informazione sui diritti e i doveri connessi col mondo del lavoro
- Inserimento della persona nel mondo del lavoro sulla base di un contratto di lavoro o nell'ambito di un progetto di inserimento (aiuto all'inserimento o tirocinio/stage)

Gruppo target

Giovani e adulti con problematiche varie (per es. problemi e/o malattie psichiche, handicap fisici, assuefazione o dipendenza)

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			
• Contatti di assistenza			
• Numero di contratti di lavoro stipulati			
• Numero di persone inserite con contratto di lavoro o sulla base di un progetto di inserimento			
• Numero di addestramenti interrotti			

Indicatori di qualità	**2001**	**2002**	**2003**
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Razionalità degli orari di apertura delle strutture • Dotazione di locali e attrezzature (illuminazione, impianti sanitari, attrezzature ecc.) • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Disponibilità di una persona di riferimento per il coordinamento • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste) • Accessibilità dei locali (per es. accessibilità per persone con problemi di mobilità)			
Qualità del processo/prestazione • Considerazione degli interessi, delle capacità e delle aspirazioni individuali nella pianificazione e nell'attuazione dell'addestramento al lavoro (possibilità di scelta del settore di lavoro) • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Continuità del personale assistente (senza continue sostituzioni delle persone di riferimento) • Collaborazione continua e dialogo tra tutti i protagonisti nonché valutazione della collaborazione (case-management) • Coinvolgimento dell'utente nella configurazione del programma di riabilitazione • Soddisfazione dei clienti nell'acquisto degli articoli prodotti • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. Atteggiamento del personale)			

Qualità del risultato (efficacia)

- Mancato rispetto dei diritti/doveri consueti sul luogo di lavoro (per es. ritardo)
- Numero di contratti di lavoro stipulati
- Numero di tirocini positivamente conclusi in aziende esterne
- Numero di persone che dopo le giornate di orientamento o il periodo di prova cominciano l'addestramento effettivo
- Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente
- Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. numero e tipo di contatti sociali, numero di attività svolte autonomamente, accettazione da parte dei colleghi)

Varie (Spiegazioni)

Denominazione della prestazione

4.2.3 Lavoro protetto

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
4.2 Prestazioni semiresidenziali	4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Servizio di riabilitazione lavorativa per malati psichici
- Attività socio-assistenziali diurne per persone in situazione di handicap
- Attività socio-assistenziali diurne per malati psichici
- Laboratorio protetto per persone in situazione di handicap

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 “Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano”
- L.P. 30.06.1983, n. 20 “Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap”
- Del.G.P. 04.03.1996, n. 711 „Una moderna rete terapeutico-assistenziale per i malati psichici“
- Del.G.P. 30.03.1998, n. 1240 „Interventi nel settore delle tossicodipendenze, alcoldipendenze e altre forme di dipendenza“
- Del.G.P. 26.09.1994, n. 5532 “Determinazione di una disposizione di massima per gli enti gestori dei servizi sociali - regolamentazione in merito all'ammissione e dimissione di soggetti portatori di handicap e malati psichici nelle strutture dei servizi sociali”
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Primo colloquio con l'utente e le relative persone di riferimento – eventuali giornate di orientamento – eventuale raccolta di perizie – analisi e discussione del caso nel team, assieme a rappresentanti di strutture esterne (servizio sanitario specializzato e altri servizi sociali) – accoglimento nella struttura – predisposizione di un profilo delle capacità – scelta di un settore o indirizzamento dell'utente ad un settore o gruppo di lavoro in considerazione dei suoi interessi e delle sue conoscenze e capacità personali – predisposizione di un programma individuale – apprendimento e sviluppo di tecniche di lavoro e di un atteggiamento di lavoro consono alla struttura – avviamento, supporto e accompagnamento nella produzione di merci e servizi – osservazione continua dell'utente e colloqui con lo stesso, con le persone di riferimento e col team di lavoro – valutazione del raggiungimento dei risultati e documentazione – verifica periodica degli obiettivi e loro aggiornamento (anche in riferimento ad un possibile inserimento nel lavoro)

Obiettivi

- Offerta di una possibilità di lavoro commisurata alle caratteristiche personali, psichiche e fisiche e alle capacità individuali
- Mantenimento e miglioramento delle capacità sociali e personali e del comportamento sul lavoro (indipendenza, capacità di sviluppare rapporti, capacità di conflitto, capacità di comunicazione, autonomia, autocoscienza e regole di lavoro, atteggiamento rispetto al lavoro, puntualità, costanza e impegnabilità)
- Miglioramento del benessere fisico e psichico (effetto terapeutico del lavoro)
- Sviluppo permanente delle capacità professionali e tecniche (manualità, utilizzo di attrezzature tecniche ecc.)
- Allargamento delle possibilità di autorealizzazione con varie offerte di lavoro

Gruppo target

Giovani e adulti con problematiche varie (per es. problemi e/o malattie psichiche, handicap fisici, assuefazione o dipendenza)

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			
• Numero giornate di assistenza			

Indicatori di qualità	**2001**	**2002**	**2003**
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione e aggiornamento del personale (numero dei collaboratori/trici qualificati rispetto al personale complessivo, esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste) • Accessibilità dei locali (per es. accessibilità per persone disabili)			
Qualità del processo/prestazione • Considerazione degli interessi, delle capacità e delle aspirazioni individuali nella pianificazione e nell'attuazione dell'addestramento al lavoro (possibilità di scelta del settore di lavoro) • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Continuità del personale assistente (senza continue sostituzioni delle persone di riferimento) • Collaborazione continua e dialogo tra tutti i protagonisti nonché valutazione della collaborazione (case-management) • Soddisfazione dei clienti nell'acquisto degli articoli prodotti • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. offerta di lavoro, ambiente di lavoro e assistenza)			
Qualità del risultato (efficacia) • Mancato rispetto dei diritti/doveri consueti sul luogo di lavoro (per es. ritardo) • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. numero e tipo di contatti sociali, numero di attività svolte autonomamente)			

Varie (Spiegazioni)

Denominazione della prestazione

4.2.4 Attività occupazionali

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
4.2 Prestazioni semiresidenziali	4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Servizio di riabilitazione lavorativa per malati psichici
- Attività socio-assistenziali diurne per persone in situazione di handicap
- Attività socio-assistenziali diurne per malati psichici
- Centro diurno per minori
- Punto d'incontro
- Laboratorio protetto per persone in situazione di handicap
- Laboratorio per persone affette da forme di dipendenze
- Centro di assistenza diurna per anziani

Fondamenti giuridici

- 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"
- L.P. 30.06.1983, n. 20 "Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap"
- Del.G.P. 04.03.1996, n. 711 „Una moderna rete terapeutico-assistenziale per i malati psichici"
- Del.G.P. 30.03.1998, n. 1240 „Interventi nel settore delle tossicodipendenze, alcoldipendenze e altre forme di dipendenza"
- Del.G.P. 26.09.1994, n. 5532 "Determinazione di una disposizione di massima per gli enti gestori dei servizi sociali - regolamentazione in merito all'ammissione e dimissione di soggetti portatori di handicap e malati psichici nelle strutture dei servizi sociali"
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Primo colloquio con l'utente e le relative persone di riferimento (eventualmente con visite domiciliari per il rilevamento della situazione di partenza) – predisposizione di un piano generale di occupazione – attuazione di una fase di prova – eventuale predisposizione di un piano di occupazione individuale – interventi preliminari (per es. acquisizione di materiali di base e attrezzature individuali) – effettuazione di attività e accompagnamenti occupazionali – osservazione continua e colloqui a livello di team – dialogo costante con tutte le persone coinvolte (per es. collaboratori, utenti, medico) e documentazione (profili delle capacità e rapporti sull'andamento) – eventuale modifica del piano di occupazione individuale

Obiettivi

- Mantenimento e incremento delle capacità motorie, intellettuali e pratiche
- Miglioramento dell'autonomia nella fissazione del ritmo di vita personale
- Mantenimento e miglioramento della mobilità fisica e psichica
- Miglioramento del benessere psichico e del senso di autovalutazione
- Rafforzamento dell'autonomia
- Conferimento di un senso ed una qualità alla vita quotidiana
- Miglioramento della comunicazione con la comunità e quindi allargamento della competenza sociale e dell'integrazione nella società (riduzione dell'isolamento)

Gruppo target

Persone di ogni età con problematiche varie (per es. handicap fisici e/o problemi o patologie psichiche, problemi di salute, assuefazione o dipendenza, solitudine)

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			

Indicatori di qualità	**2001**	**2002**	**2003**
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Dimensioni degli spazi (mq per utente) • Dotazione adeguata dei locali (illuminazione, impianti sanitari, sale per ricreazione, accessibilità ecc.) • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Riferimento alla situazione di partenza e coinvolgimento del singolo utente nella predisposizione del programma e nell'attuazione degli interventi da parte del personale • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Continuità del personale assistente (senza continue sostituzioni delle persone di riferimento) • Collaborazione continua e dialogo tra tutti i protagonisti nonché valutazione della collaborazione (case-management) • Trattamento dignitoso dell'utente nell'ottica dello stesso • Trattamento dignitoso dell'utente nella valutazione di operatori/trici esperti • Soddisfazione dei clienti nell'acquisto degli articoli prodotti • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. offerta di lavoro, ambiente di lavoro e assistenza)			
Qualità del risultato (efficacia) • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. numero e tipo di contatti sociali, soddisfazione per la propria prestazione, numero di attività svolte autonomamente)			

Varie (Spiegazioni)

Denominazione della prestazione

4.2.5 Iniziative nel tempo libero

Gruppo di prestazioni

4.2 Prestazioni semiresidenziali

Settore di prestazioni

4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Servizio di riabilitazione lavorativa per malati psichici
- Attività socio-assistenziali diurne per persone in situazione di handicap
- Attività socio-assistenziali diurne per malati psichici
- Centro di assistenza diurna per anziani
- Altre strutture semiresidenziali
- Centro diurno per minori
- Punto d'incontro
- Laboratorio protetto per persone in situazione di handicap
- Laboratorio per persone affette da forme di dipendenze

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 "Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano"
- L.P. 17.09.1973, n. 59 "Provvidenze in favore dei minorati e disadattati sociali"
- L.P. 07.12.1978, n. 69 "Servizio di prevenzione delle forme di devianza sociale, tossicodipendenza e alcolismo"
- L.P. 30.06.1983, n. 20 "Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap"
- L.P. 30.10.1973, n. 77 "Provvedimenti in favore dell'assistenza agli anziani"
- 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"
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Primo colloquio con l'utente per la valutazione delle sue esigenze – elaborazione di proposte di attività da svolgersi congiuntamente con l'utente – motivazione e coinvolgimento di persone con scarsa iniziativa – scelta e pianificazione delle attività e del calendario – preparazione concreta (es. distribuzione dei compiti, prenotazioni, ottenimento dei permessi) – effettuazione delle attività con eventuale accompagnamento (per es. escursioni, feste di compleanno, passeggiate, visite, nuoto, organizzazione di giochi, concerti) – valutazione e documentazione – valutazione dei risultati ai fini delle attività successive

Obiettivi

- Miglioramento del grado di autonomia
- Promozione della capacità di contatto sociale, comunicazione e conflitto
- Stabilizzazione e miglioramento del benessere psichico e fisico
- Consolidamento dell'integrazione sociale (creazione di contatti con altre persone e gruppi organizzati e non)
- Individuazione di interessi personali ed inserimento degli stessi nell'attività settimanale individuale
- Prevenzione sanitaria

Gruppo target

Persone di ogni età con problematiche varie

Quantità	2001	2002	2003
• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			
• Numero di attività svolte			
• Numero di persone coinvolte			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione e aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Pianificazione delle attività di tempo libero in collaborazione con altre associazioni e organizzazioni • Varietà dell'offerta del programma • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste) • Accessibilità dei locali (per es. accessibilità per persone disabili)			
Qualità del processo/prestazione • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Integrazione delle attività di tempo libero con manifestazioni organizzate da altre associazioni e organizzazioni • Coinvolgimento dell'utente nella scelta e nella preparazione • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. offerta di lavoro, ambiente di lavoro e assistenza)			
Qualità del risultato (efficacia) • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. numero e tipo di contatti sociali, numero di attività organizzate e svolte autonomamente)			

Varie (Spiegazioni)

Denominazione della prestazione

4.2.6 Igiene personale

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
4.2 Prestazioni semiresidenziali	4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Asilo nido
- Attività socio-assistenziali diurne per persone in situazione di handicap
- Centro di assistenza diurna per anziani
- Laboratorio protetto per persone in situazione di handicap

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 “Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano”
- L.P. 30.06.1983, n. 20 “Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap”
- L.P. 30.10.1973, n. 77 “Provvedimenti in favore dell'assistenza agli anziani”
- L.P. 08.11.1974, n. 26 “Asili nido”
- 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”
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Valutazione del fabbisogno – colloquio con l'utente e le eventuali persone di riferimento – predisposizione del piano di assistenza – predisposizione degli strumenti – eventuale accompagnamento al bagno – cura dei denti – cura del viso – pulizia parziale del corpo – pulizia totale del corpo (doccia/bagno) – cura dei piedi (per es. pediluvio, cura delle unghie, rimozione superficiale di calli e duroni, massaggio dei piedi) – accompagnamento alla toilette e igiene intima – se necessario cambio della biancheria intima – istruzione delle persone di riferimento e dell'utente stesso sulle modalità di svolgimento autonomo di queste attività – risistemazione degli strumenti – documentazione dell'intervento di assistenza – verifica continua del piano di assistenza – dialogo continuo con l'utente e le persone di riferimento – documentazione

Obiettivi

- Mantenimento e miglioramento delle condizioni fisiche e psichiche
- Mantenimento dell'igiene personale
- Prevenzione di malattie
- Aumento della sensibilità degli utenti in relazione alla percezione del proprio corpo
- Mantenimento e miglioramento dell’autonomia

Gruppo target

Persone di ogni età con problematiche varie (per es. handicap fisici e problemi e/o patologie psichiche, problemi di salute, assuefazione o dipendenza)

Quantità	2001	2002	2003
• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Disponibilità di locali adeguati (relativamente a ubicazione, dimensioni, illuminazione ecc.) • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (numero dei collaboratori/trici qualificati rispetto al personale complessivo) • Adeguatezza e pulizia degli articoli igienici necessari • Disponibilità degli impianti sanitari necessari e loro dotazioni (per es. tientibene, vasche da bagno regolabili in altezza) • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Idonea temperatura dell'acqua e dell'ambiente • Adeguamento della durata dell'intervento alle condizioni e alle possibilità individuali dell'utente • Numero adeguato di operatori/trici per utente (nei casi difficili) • Mantenimento di standard generali nell'assistenza (per es. coinvolgimento dell'interessato/a con l'illustrazione dell'attività svolta, tecniche di sollevamento) • Considerazione delle richieste dell'utente nella scelta degli utensili • Partecipazione all'elaborazione del piano di assistenza dell'utente e se necessario delle persone di riferimento • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Continuità del personale nelle attività di assistenza • Disponibilità di una documentazione di assistenza integrata • Possibilità di scelta dell'utente (in relazione alla persona che si prende cura di lui/lei) • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. anche espressioni non verbali, comunicazione, stile di comportamento, capacità di immedesimazione)			
Qualità del risultato (efficacia) • Numero medio di malattie derivanti da scarsa igiene per utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. in riferimento all'autonomia, alla qualità della vita e al benessere, sulla base di una scala di valutazione dell'autonomia e del benessere)			

Varie (Spiegazioni)

Queste prestazioni vengono erogate presso i centri diurni solo se necessario, in quanto gli interventi di igiene personale sono effettuati essenzialmente presso le strutture residenziali (quali prestazioni residenziali) oppure a domicilio (quali prestazioni domiciliari)

Denominazione della prestazione

4.2.7 Cure mediche di base

Gruppo di prestazioni

4.2 Prestazioni semiresidenziali

Settore di prestazioni

4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Servizio di riabilitazione lavorativa per malati psichici
- Asilo nido
- Attività socio-assistenziali diurne per persone in situazione di handicap
- Attività socio-assistenziali diurne per malati psichici
- Centro di assistenza diurna per anziani
- Centro diurno per minori
- Laboratorio protetto per persone in situazione di handicap
- Laboratorio per persone affette da forme di dipendenza
- Altre strutture semiresidenziali

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 “Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano”
- L.P. 30.06.1983, n. 20 “Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap”
- L.P. 30.10.1973, n. 77 “Provvedimenti in favore dell'assistenza agli anziani”
- L.P. 08.11.1974, n. 26 “Asili nido”
- D.P.G.P. 28.12.1999, n. 72 "Regolamento di esecuzione relativo alle mansioni e campi di attività dell’operatore socio assistenziale“
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Riconoscimento del problema e valutazione del bisogno – colloquio col medico e con gli specialisti del Servizio sanitario – colloquio con l'utente e con le persone di riferimento – fissazione di un appuntamento con il medico – preparazione e organizzazione della visita medica – attuazione delle misure prescritte dal medico, per es. clismi, inalazioni, somministrazioni di farmaci (preparazione, somministrazione, controllo ecc.) iniezioni/infusioni – trattamento di piaghe (frizionamenti, applicazione di pomate, cambiamenti di posizione ecc.) – massaggi semplici – auscultazioni – esercizi di movimento – applicazione di bende, uso di calze costringenti – inalazioni – esercizi terapeutici – pulizia di cateteri e sonde – controllo dei parametri vitali) – primo soccorso in situazioni di emergenza – osservazione e documentazione continua, colloqui col medico curante e con le persone di riferimento; misure profilattiche (decubiti, polmoniti, contratture)

Obiettivi

- Mantenimento e miglioramento delle condizioni di salute
- Assicurazione di un'assistenza adeguata in presenza di una malattia (e quindi massimo rallentamento possibile della stessa)
- Mantenimento e miglioramento della capacità di movimento
- Mantenimento e miglioramento del benessere psicofisico
- Riduzione dei problemi psichici e fisici

Gruppo target

Persone di ogni età con varie problematiche (per es. handicap fisici e problemi e/o patologie psichiche, problemi di salute, assuefazione o dipendenza)

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			
• Contatti di assistenza			

Indicatori di qualità	**2001**	**2002**	**2003**
Qualità della struttura • Disponibilità di locali adeguati • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Protocolli di collaborazione coi servizi sanitari • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Esistenza di chiare direttive e/o accordi sulle competenze • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste) • Disponibilità di adeguati materiali per l'assistenza			
Qualità del processo/prestazione • Adeguamento della durata dell'intervento alle condizioni e alle possibilità individuali dell'utente • Mantenimento e rispetto di standard generali nell'assistenza • Numero adeguato di operatori/trici per utente (nei casi difficili) • Partecipazione all'elaborazione del piano di intervento dell'utente e delle altre persone coinvolte • Precisione e continuità nell'osservazione delle condizioni di salute dell'utente – disponibilità della relativa documentazione • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Riverifica continua tra il personale dei servizi sanitari e sociali, riscontri da parte del personale medico e infermieristico ai servizi sociali • Continuità del personale nelle attività di assistenza • Gestione ben coordinata del piano di assistenza • Documentazione di assistenza integrata • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. discrezione, comunicazione, stile di comportamento, capacità di immedesimazione)			
Qualità del risultato (efficacia) • Numero medio di malattie derivanti da mancanza di assistenza medica per utente • Numero medio di malattie migliorate e lesioni guarite per utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. in riferimento all'autonomia, alla qualità della vita e al benessere, sulla base di una scala di valutazione dell'autonomia e del benessere)			

Varie (Spiegazioni)

I Servizi sociali intervengono solo in settori limitati del trattamento medico. Di norma le cure mediche di base competono al Servizio sanitario.
In questo settore opera prevalentemente personale dei quadri sanitari professionali, i cui costi sono a carico delle aziende sanitarie.

Denominazione della prestazione

4.2.8 Esercizi terapeutici

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
4.2 Prestazioni semiresidenziali	4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Servizio di riabilitazione lavorativa per malati psichici
- Attività socio-assistenziali diurne per persone in situazione di handicap
- Attività socio-assistenziali diurne per malati psichici
- Centro di assistenza diurna per anziani
- Centro diurno per minori
- Laboratorio protetto per persone in situazione di handicap
- Laboratorio per persone affette da forme di dipendenze

Fondamenti giuridici

- 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”
- L.P. 30.06.1983, n. 20 “Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap”
- 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”
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Colloquio con l'utente e con le persone di riferimento – eventuale presa di contatto col medico – eventuale accompagnamento alla visita e consultazione di specialisti dei servizi sanitari (tipo di esercizio, durata, frequenza) – fissazione del calendario – effettuazione – valutazione, documentazione
Esempi: esercizi su tavole, movimentazione del corpo, posizioni, massaggi, addestramento al mangiare (per persone con handicap gravi), terapia conservativa generale – addestramento alla toilette

Obiettivi

- Prevenzione, mantenimento e riabilitazione dello stato psicofisico dell'utente (problemi di postura, problemi di irrorazione sanguigna, movimento, favella ecc.)
- Aiuto all'affrontamento dei problemi quotidiani
- Mantenimento e miglioramento del grado di autonomia
- Aiuto all'affrontamento delle esigenze connesse col lavoro (esercizi ergoterapeutici)
- Allargamento delle possibilità e capacità di comunicazione
- Allargamento del raggio di azione personale

Gruppo target

Persone di ogni età con problematiche varie (per es. handicap fisici e problemi e/o patologie psichiche, problemi di salute, assuefazione o dipendenza)

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**

• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			

Indicatori di qualità	**2001**	**2002**	**2003**
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Numero e adeguatezza delle attrezzature e dei locali disponibili • Protocolli di collaborazione coi servizi sanitari • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Considerazione delle esigenze obiettive individuali dell'utente • Precisione e continuità nell'osservazione delle condizioni di salute dell'utente e relativa documentazione • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Collaborazione e dialogo continuo col personale sanitario • Gestione ben coordinata del piano terapeutico • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione			
Qualità del risultato (efficacia) • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. progressi sul piano della salute, numero di attività svolte autonomamente)			

Varie (Spiegazioni)

L'effettuazione, la consulenza e il controllo degli esercizi terapeutici rientrano nella competenza dei servizi sanitari. I relativi costi del personale sono a carico delle Aziende sanitarie. Si possono tuttavia prevedere esercizi terapeutici quotidiani integrativi, eseguiti con l'aiuto degli specialisti dei Servizi sociali in base alle indicazioni del personale specializzato dei servizi di riabilitazione delle Aziende sanitarie (fisioterapia, ergoterapia, logopedia).

Denominazione della prestazione

4.2.9 Iniziative di carattere religioso e spirituale

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
4.2 Prestazioni semiresidenziali	4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Servizio di riabilitazione lavorativa per malati psichici
- Asilo nido
- Attività socio-assistenziali diurne per persone in situazione di handicap
- Attività socio-assistenziali diurne per malati psichici
- Centro di assistenza diurna per anziani
- Centro diurno per minori
- Punto d'incontro
- Laboratorio protetto per persone in situazione di handicap
- Laboratorio per persone affette da forme di dipendenze
- Altre strutture semiresidenziali

Fondamenti giuridici

- 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"
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Colloquio con l'utente e/o la persona di riferimento sull'appartenenza religiosa, le abitudini (rituali quotidiani) e i desideri – organizzazione e pianificazione dell'offerta all'interno del team (assistenti, animatori, famiglia, volontari, sacerdoti, correligionari) – possibilità di partecipazione ad offerte religiose interne ed esterne (abitudini e rituali nella vita quotidiana quali per es. funzioni religiose, rosario, confessione, usanze religiose nel corso dell'anno) - documentazione continua delle prestazioni offerte

Obiettivi

- Assicurazione di un'adeguata assistenza religiosa individuale
- Copertura delle esigenze religiose e delle usanze abituali
- Promozione del dialogo su questioni spirituali e ansie del vivere
- Possibilità di partecipazione attiva ai riti

Gruppo target

Persone di ogni età con problematiche varie

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Garanzia dell'assistenza religiosa nella rispettiva confessione • Pianificazione delle attività religiose in collaborazione con altre associazioni e organizzazioni • Disponibilità di locali specifici per le offerte religiose • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Considerazione della lingua madre dell'utente • Considerazione dei desideri e delle esigenze individuali nonché della confessione dell'utente • Considerazione della situazione di partenza e dello sviluppo dell'utente nell'effettuazione dell'intervento • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Continuità dei contatti • Continuità nel personale • Trattamento dignitoso dell'utente • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. per l'offerta, per l'attività e per l'ambiente)			
Qualità del risultato (efficacia) • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente (p.es. benessere) • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. autonomia, benessere)			

Varie (Spiegazioni)

Denominazione della prestazione

4.2.10 Sostegno e intervento in situazioni di crisi

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
4.2 Prestazioni semiresidenziali	4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Servizio di riabilitazione lavorativa per malati psichici
- Asilo nido
- Attività socio-assistenziali diurne per persone in situazione di handicap
- Attività socio-assistenziali diurne per malati psichici
- Centro di assistenza diurna per anziani
- Centro diurno per minori
- Punto d'incontro
- Laboratorio protetto per persone in situazione di handicap
- Laboratorio per persone affette da forme di dipendenze
- Altre strutture semiresidenziali

Fondamenti giuridici

- 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"
- L.P. 30.06.1983, n. 20 "Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap"
- L.P. 08.04.1998, n. 3 „Interventi a favore dell'assistenza, dell'integrazione sociale e dei diritti delle persone in situazioni di handicap"
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Colloquio con l'utente e con le persone di riferimento (partner scelti dall'utente) – valutazione delle condizioni psicofisiche e delle condizioni di disagio dell'interessato/a e dei suoi familiari – pianificazione ed attuazione di tutti i provvedimenti immediati ritenuti necessari tenendo conto delle condizioni e delle aspirazioni dell'utente e/o dei familiari e delle persone di riferimento – se necessario, coinvolgimento di altre persone, servizi o autorità (per es. medici, polizia, sacerdoti, psicologi) – decisione sul da farsi e conclusione dell'intervento (per esempio con invio ad altri servizi, informazione su ulteriori offerte, assistenza psicologica ai familiari e alle persone di riferimento) – documentazione

Obiettivi

- Alleggerimento della situazione
- Protezione da danni fisici e/o psichici
- Alleviamento di sofferenze fisiche e/o psichiche
- Supporto a vari livelli (psichico, fisico, sociale e spirituale)

Gruppo target

Persone di ogni età con problematiche varie

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate (ore di assistenza)			

• Numero di persone assistite			
• Numero contatti di assistenza			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Disponibilità di informazioni sufficienti sull'utente • Disponibilità di adeguati strumenti e condizioni per l'accompagnamento alla morte • Disponibilità di personale specializzato aggiuntivo • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Disponibilità per le esigenze individuali dell'utente • Valutazione delle esigenze individuali di intimità, vicinanza, distanza, tranquillità, dialogo/silenzio, esternazione di sentimenti • Considerazione delle aspirazioni individuali • Flessibilità nell'applicazione e nell'organizzazione • Precisione e continuità dell'osservazione delle condizioni di salute dell'utente e relativa documentazione • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Collaborazione e dialogo continui con le persone di riferimento dell'utente e con il personale specializzato • Collaborazione e dialogo continui con il personale sanitario • Continuità del personale nelle attività di assistenza • Pianificazione e documentazione continua degli interventi • Rapida e semplice raggiungibilità degli operatori/trici competenti • Rispetto della sfera privata e della dignità dell'utente • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. discrezione, cordialità)			
Qualità del risultato (efficacia) • Numero di persone che hanno subito danni fisici e/o psichici durante un intervento in situazione di crisi • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori			

Varie (Spiegazioni)

Esempi di crisi acute e interventi: tentato suicidio, violenze, incidenti, morte. Si tratta di situazioni straordinarie a livello psichico e fisico, il cui acutizzarsi può costituire un notevole rischio per l'utente stesso e/o per il suo intorno.

Denominazione della prestazione

4.2.11 Vitto

Gruppo di prestazioni

4.2 Prestazioni semiresidenziali

Settore di prestazioni

4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Servizio di riabilitazione lavorativa per malati psichici
- Asilo nido
- Attività socio-assistenziali diurne per persone in situazione di handicap
- Attività socio-assistenziali diurne per malati psichici
- Centro di assistenza diurna per anziani
- Centro diurno per minori
- Punto d'incontro
- Laboratorio protetto per persone in situazione di handicap
- Laboratorio per persone affette da forme di dipendenze
- Altre strutture semiresidenziali

Fondamenti giuridici

- 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"
- L.P. 30.06.1983, n. 20 "Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap"
- 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"
- L.P. 08.11.1974, n. 26 "Asili nido"
- D.P.G.P. 28.05.1976, n. 32 "Regolamento di esecuzione della legge provinciale dell´08.11.1974, n. 26, 'Asili nido'"
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Gli utenti delle strutture semiresidenziali consumano il pranzo all'interno delle strutture stesse.
Predisposizione del piano dei menù tenendo conto degli aspetti della salute, delle preferenze personali e delle raccomandazioni dietetiche – acquisto dei prodotti alimentari – confezionamento dei pasti – preparazione dei coperti – in caso di necessità supporto nella consumazione dei pasti (se necessario con somministrazione degli stessi) – divulgazione della cultura del mangiare (comportamento a tavola, socievolezza, soddisfazione) – pulizia dei tavoli – risistemazione della mensa – lavaggio delle stoviglie – documentazione

Obiettivi

- Assicurazione di un'alimentazione quotidiana adeguata
- Assicurazione all'utente di un pasto sufficiente, variato e nutriente / alimentazione consapevole
- Contributo al mantenimento e miglioramento dello stato di salute e del benessere delle persone assistite
- Considerazione del pasto come importante momento di comunicazione

Gruppo target

Persone di ogni età con problematiche varie (per es. handicap fisici e/o problemi o patologie psichiche)

Quantità	2001	2002	2003
• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			
• Numero di pasti somministrati			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura			
• Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo)			
• Dotazione e dimensione adeguata del locali (per es. cucina, mensa)			
• Controlli HACCP			
• Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza			
• Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
• Utilizzo di prodotti alimentari di livello qualitativamente elevato			
Qualità del processo/prestazione			
• Possibilità di scelta del menu ad ogni pasto			
• Considerazione delle preferenze individuali dell'utente nella composizione dei pasti			
• Rispetto del piano dei menù e del piano dietetico			
• Considerazione del pasto come momento di comunicazione, per es. tramite coinvolgimento di eventuali persone di riferimento			
• Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite			
• Impiego infrequente di prodotti preconfezionati			
• Severo rispetto delle norme igieniche			
• Adeguata temperatura dei pasti			
• Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. abbondanza delle porzioni, sapore dei cibi/delle bevande)			
Qualità del risultato (efficacia)			
• Numero medio di malattie prodotte da alimentazione sbagliata e/o insufficiente per utente			
• Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente			
• Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. benessere, stato di salute, comunicazione)			

Varie (Spiegazioni)

Denominazione della prestazione

4.2.12 Trasporto e accompagnamento

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
4.2 Prestazioni semiresidenziali	4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Servizio di riabilitazione lavorativa per malati psichici
- Attività socio-assistenziali diurne per persone in situazione di handicap
- Attività socio-assistenziali diurne per malati psichici
- Centro di assistenza diurna per anziani
- Centro diurno per minori
- Laboratorio protetto per persone in situazione di handicap
- Laboratorio per persone affette da forme di dipendenze

Fondamenti giuridici

- 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”
- L.P. 30.06.1983, n. 20 “Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap”
- 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”
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Valutazione della situazione di bisogno (verifica del diritto all'erogazione con eventuale raccolta di documentazione, quali ad es. certificati medici) – colloquio con l'utente, le persone coinvolte e i rappresentanti di altri servizi – predisposizione del piano di trasporto e di intervento – istruzione degli accompagnatori sulle modalità di soddisfazione delle esigenze individuali delle persone trasportate – aiuto nell'allacciamento delle cinture di sicurezza – trasporto con veicolo – aiuto nel salire e nello scendere – affidamento al personale per il trattamento o alle persone di riferimento come da accordi – documentazione

Obiettivi

Raggiungibilità della struttura, del servizio, del luogo della manifestazione, della meta dell'escursione o delle ferie da parte dell'avente diritto

Gruppo target

Persone di ogni età con problematiche varie (per es. handicap fisici e/o problemi o patologie psichiche, problemi di salute, assuefazione o dipendenza)

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			
• Numero di trasporti/accompagnamenti effettuati			
• Chilometraggio percorso			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo, utilizzo di veicoli/mezzi di trasporto) • Dotazione dei veicoli in conformità con le esigenze dell'utenza (per esempio attrezzature per portatori di handicap) • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Conoscenza delle direttive per il trasporti di disabili • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Modalità di guida ed organizzazione dei trasferimenti confacenti con le esigenze delle persone trasportate (con fermate intermedie in caso di necessità nei trasferimenti più lunghi) • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. discrezione, cordialità, atteggiamento dell'autista e degli accompagnatori, affidabilità del trasporto) • Affidabilità nel rispetto degli appuntamenti concordati			
Qualità del risultato (efficacia) • Numero di appuntamenti rispettati • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente (per es. autovalutazione in relazione alla mobilità) • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. valutazione in relazione alla mobilità)			

Varie (Spiegazioni)

La prestazione viene se necessario erogata a persone portatrici di handicap nei casi in cui non vi si provvede su incarico dell'Amministrazione provinciale (scuole).

Denominazione della prestazione

4.3.1 Attività socio-pedagogica/socio-geriatrica

Gruppo di prestazioni

4.3 Prestazioni residenziali

Settore di prestazioni

4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Casa di riposo e di degenza
- Comunità di tipo familiare
- Casa delle donne
- Struttura di prima accoglienza per minori
- Istituto educativo assistenziale
- Alloggio di addestramento
- Strutture residenziali per extracomunitari, nomadi, profughi, ex-carcerati
- Comunità alloggio per minori
- Comunità alloggio per persone in situazione di handicap
- Comunità alloggio per malati psichici
- Comunità alloggio per anziani
- Comunità alloggio per persone affette da forme di dipendenze
- Convitto per persone in situazione di handicap
- Altre strutture residenziali

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 “Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano”
- L.P. 21.12.1987, n. 33 “Assistenza e beneficenza pubblica; provvedimenti relativi agli affidamenti di minorenni”
- L.P. 30.06.1983, n. 20 “Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap”
- L.P. 30.10.1973, n. 77 “Provvedimenti in favore dell'assistenza agli anziani”
- L.P. 19.01.1976, n. 6 “Ordinamento dell´Istituto Provinciale Assistenza all'Infanzia”
- Programma annuale per l'assistenza minorile (delibera annuale della Giunta provinciale)
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Primo colloquio – valutazione del grado e del potenziale di sviluppo sulla scorta di perizie, osservazioni e colloqui con l'utente, le persone interessate ed altri operatori/enti (per es. distretto, unità sanitaria, scuola, tribunale minorile) coinvolti nel caso – predisposizione del piano di educazione e di lavoro (individuazione di obiettivi e interventi) – attuazione ed accompagnamento in vari interventi educativi, pratici e di formazione della personalità – eventuali osservazioni mirate e se del caso intervento in comportamenti fuori dalla norma - riscontro con l'utente grazie a un dialogo continuo con lo stesso, con le altre persone coinvolte (per es. persone vicine, familiari, genitori, tutori) e con gli esperti – coordinamento continuo tra gli interessati e i servizi specialistici – valutazione del piano di educazione e di lavoro – verifica dei risultati raggiunti e documentazione nonché eventuale formulazione di nuovi obiettivi

Obiettivi

- Supporto ad uno sviluppo psicofisico individuale commisurato all'età
- Mantenimento e miglioramento delle capacità sociali, cognitive ed emozionali
- Promozione dello sviluppo della personalità
- Promozione e mantenimento delle conoscenze e capacità pratiche
- Miglioramento o mantenimento dell'autovalutazione
- Miglioramento o mantenimento della fiducia in sé, del senso di responsabilità e dell'autonomia
- Maggiore integrazione nel gruppo e nella vita di comunità
- Stimolo all'orientamento ai valori
- Reintegrazione nella famiglia o in una situazione parafamiliare

Gruppo target

Persone di ogni età con problematiche varie (per es. handicap fisici e/o problemi o patologie psichiche, assuefazione o dipendenza, problemi familiari, problemi relazionali, attitudine alla violenza fisica e/o psichica, criminalità)

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			
• Numero giornate di assistenza			

Indicatori di qualità	**2001**	**2002**	**2003**
Qualità della struttura • Numero di offerte di interventi educativi • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Razionalità degli orari di apertura delle strutture • Parametro di assistenza (numero di operatori per utente) • Media posti letto per stanza • Adeguatezza dei locali nella struttura (valutazione degli utenti e degli operatori/trici) • Dimensione media dei gruppi • Chiara definizione dei compiti, delle competenze e delle responsabilità del personale in un mansionario scritto, opportunamente distribuito al personale • Orari di ricevimento per la valutazione continua degli utenti da parte del personale • Varietà dell'offerta di interventi educativi • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Coordinamento continuo tra tutto il personale addetto interno, gli operatori/trici esterni ed altre persone coinvolte, gestito mensilmente, semestralmente o annualmente seconda del fabbisogno, in una struttura predesignata • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			

Qualità del processo/prestazione • Numero medio di contatti mensili per utente • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Riscontro continuo con le persone e con il servizio di riferimento • Collaborazione continua e dialogo tra tutti i protagonisti nonché valutazione della collaborazione (case-management) • Coinvolgimento dell'utente e delle persone di riferimento nella predisposizione del programma di educazione e dell'attività quotidiana • Durata media dell'impegno mensile per utente • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. atteggiamento del personale)			
Qualità del risultato (efficacia) • Durevolezza dei risultati raggiunti • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. numero e tipo di contatti sociali, numero di attività svolte autonomamente, valutazione del successo ottenuto nell'apprendimento da parte di insegnanti, genitori, parenti ecc.)			

Varie (Spiegazioni)

Denominazione della prestazione

4.3.2 Addestramento e accompagnamento all'autonomia abitativa

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
4.3 Prestazioni residenziali	4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Casa di riposo e di degenza
- Comunità di tipo familiare
- Casa delle donne
- Struttura di prima accoglienza per minori
- Istituto educativo assistenziale
- Alloggio di addestramento
- Strutture residenziali per extracomunitari, nomadi, profughi, ex-carcerati
- Comunità alloggio per minori
- Comunità alloggio per persone in situazione di handicap
- Comunità alloggio per malati psichici
- Comunità alloggio per anziani
- Comunità alloggio per persone affette da forme di dipendenze
- Convitto per persone in situazione di handicap
- Altre strutture residenziali

Fondamenti giuridici

- 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"
- L.P. 30.06.1983, n. 20 "Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap"
- L.P. 21.12.1987, n. 33 "Assistenza e beneficenza pubblica; provvedimenti relativi agli affidamenti di minorenni"
- L.P. 06.11.1989, n. 10 "Istituzione del servizio 'Casa delle donne'"
- Del.G.P. 04.03.1996, n. 711 „Una moderna rete terapeutico-assistenziale per i malati psichici"
- L.P. 20.08.1972, n. 15 „Legge di riforma dell'edilizia abitativa"; Art. 4
- Del.G.P. 21.06.1999, n. 2578 „Determinazione dei criteri per l'assegnazione di alloggi in locazione dell'Istituto per l'edilizia sociale agli appartenenti alle particolari categorie sociali"
- Del.G.P. 30.03.1998, n. 1240 „Interventi nel settore delle tossicodipendenze, alcoldipendenze e altre forme di dipendenza"
- L.P. 07.12.1978, n. 69 "Servizio di prevenzione delle forme di devianza sociale, tossicodipendenza e alcolismo"
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Primo colloquio con l'utente, le persone di riferimento, gli operatori/trici incaricati, i rappresentanti delle strutture di provenienza, la famiglia – predisposizione di un piano di assistenza e di addestramento – attuazione del piano di assistenza e di addestramento – supporto ed addestramento alla gestione delle attività quotidiane e all'amministrazione domestica (per es. cucinare, pulire, lavare, fare la spesa, gestire contatti con banche, autorità, eventualmente amministrazioni condominiali) – documentazione e dialogo continuo con l'utente e le persone coinvolte – verifica dei risultati raggiunti – adeguamento del piano di assistenza ad eventuali cambiamenti

Obiettivi

- Assicurazione dell'esigenza fondamentale di un alloggio
- Assicurazione di una sfera privata
- Conservazione, allargamento ed apprendimento di conoscenze e capacità pratiche per la gestione del quotidiano
- Miglioramento del benessere psicofisico e dell'autovalutazione
- Allargamento della comunicazione con la comunità ed integrazione nella società (riduzione dell'isolamento)
- Sviluppo e consolidamento dell'autonomia, al fine di consentire la vita in una situazione abitativa autonoma col minimo supporto possibile

Gruppo target

Persone di ogni età con problematiche varie (per es. abbandono, abuso, indigenza, handicap psichici e/o fisici, assuefazione o dipendenza, persone soggette a violenza fisica e/o psichica, problemi di salute)

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			
• Numero giornate di assistenza			

Indicatori di qualità	**2001**	**2002**	**2003**
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Dimensioni della sfera privata per persona assistita (mq) • Adeguatezza dei locali e delle dotazioni (per es. disponibilità di impianti sanitari in ciascuna stanza, assenza di barriere architettoniche, raggiungibilità) • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste) • Disponibilità di ulteriori locali e infrastrutture (per es. biblioteca, sala di ricreazione, piscina)			
Qualità del processo/prestazione • Adeguamento dell'intensità dell'assistenza alle esigenze individuali • Tipo di approccio con l'utente (soddisfazione dell'utente per il comportamento del personale) • Servizio di emergenza • Considerazione delle preferenze individuali dell'utente nell'organizzazione della giornata e degli orari delle visite e dei pasti • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (rapporti, cortesia, cordialità, disponibilità) • Soddisfazione dell'utenza per la situazione abitativa e l'ambiente (per es. vita in comunità, rapporti, sfera privata)			

Qualità del risultato (efficacia)

- Numero di persone che a conclusione dell'intervento non necessitano di ulteriore supporto esterno e che non ritornano ad una struttura
- Numero di lamentele da parte degli altri ospiti e segnalazioni da parte di autorità
- Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente
- Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. numero e tipo di contatti sociali, numero di attività svolte autonomamente, benessere)

Varie (Spiegazioni)

Le attività previste per questa prestazione vengono offerte con l'intensità necessaria alle esigenze e agli obiettivi della struttura in cui esse vengono erogate (eventualmente anche di notte).

Denominazione della prestazione

4.3.3 Attività occupazionali/offerta di attività ricreative nel tempo libero

Gruppo di prestazioni

4.3 Prestazioni residenziali

Settore di prestazioni

4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Casa di riposo e di degenza
- Comunità di tipo familiare
- Casa delle donne
- Struttura di prima accoglienza per minori
- Istituto educativo assistenziale
- Alloggio di addestramento
- Strutture residenziali per extracomunitari, nomadi, profughi, ex-carcerati
- Comunità alloggio per minori
- Comunità alloggio per persone in situazione di handicap
- Comunità alloggio per malati psichici
- Comunità alloggio per anziani
- Comunità alloggio per persone affette da forme di dipendenze
- Convitto per persone in situazione di handicap
- Altre strutture residenziali

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 “Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano”
- L.P. 30.06.1983, n. 20 “Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap”
- L.P. 30.10.1973, n. 77 “Provvedimenti in favore dell'assistenza agli anziani”
- L.P. 21.12.1987, n. 33 “Assistenza e beneficenza pubblica; provvedimenti relativi agli affidamenti di minorenni”
- L.P. 17.09.1973, n. 59 “Provvidenze in favore dei minorati e disadattati sociali”
- L.P. 07.12.1978, n. 69 “Servizio di prevenzione delle forme di devianza sociale, tossicodipendenza e alcolismo”
- Del.G.P. 10.04.2000 n. 1178 „Determinazione delle disposizioni di massima per gli enti gestori dei servizi sociali. Rideterminazione dei criteri per l’organizzazione, la gestione ed il finanziamento di soggiorni fuori sede gestiti dai servizi sociali e da enti ed associazioni in favore di persone in situazione di handicap e malati psichici“
- L.P. 19.01.1976, n. 6 “Ordinamento dell´Istituto Provinciale Assistenza all'Infanzia”
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Colloqui singoli o di gruppo con l'utente e le relative persone di riferimento per la valutazione delle sue esigenze – pianificazione delle attività individuali e di gruppo – motivazione e coinvolgimento di persone con scarsa iniziativa – lavori preliminari per le attività (per es. mezzi di trasporto, prenotazioni, ottenimento dei permessi, acquisizione di materiali di base e strumenti) – effettuazione del programma con l'utente (per es. attività artigianali quali intrecciare cesti, realizzare vasi, lavorare a maglia e attività pratiche come lavori in casa o in giardino, escursioni e passeggiate, mangiare la pizza, visite, gite, feste e cerimonie, attività sportive, giochi, attività musicali/creative, corsi di computer, letture, discussioni) – osservazione e dialogo continuo con tutte le persone coinvolte e in seno al team di assistenza (per es. persone coinvolte, utenti, operatori/trici) per la verifica degli obiettivi – documentazione (profili delle capacità e rapporti sull'andamento) – eventuale modifica o adattamento dell'offerta di occupazione e ricreativa

Obiettivi

- Mantenimento e incremento e della capacità motorie, intellettuali e pratiche
- Miglioramento dell'autonomia nella fissazione del ritmo di vita personale e mantenimento della continuità
- Miglioramento del benessere fisico e psichico (per es. riduzione delle fasi maniaco-depressive, riduzione della dipendenza)
- Allargamento dell'autonomia (per es. misurato sul numero di attività autoorganizzate)
- Conferimento di un senso ed una qualità alla vita quotidiana
- Miglioramento della comunicazione con la comunità e quindi allargamento della competenza sociale (per es. riduzione dei comportamenti pericolosi per sé e per gli altri) e dell'integrazione nella società (riduzione dell'isolamento)
- Ritrovamento di interessi personali e loro inserimento nel ritmo occupativo della settimana
- Prevenzione sanitaria

Gruppo target

Persone di ogni età con problematiche varie (per es. handicap fisici e/o problemi o patologie psichiche, problemi familiari)

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			
• Giornate di assistenza			
• Numero di attività svolte			
• Numero di persone coinvolte			

Indicatori di qualità	**2001**	**2002**	**2003**
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Dimensione media dei gruppi • Pianificazione delle attività di tempo libero in collaborazione con altre associazioni e organizzazioni • Adeguata dotazione degli spazi (illuminazione, impianti sanitari, accessibilità ecc.) • Rapporto operatori/trici/utenti • Varietà dell'offerta del programma • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			

Qualità del processo/prestazione • Adeguatezza della durata delle attività ricreative rispetto alla disponibilità e capacità del gruppo nonché alla situazione individuale dell'utente • Considerazione dei desideri individuali dell'utente nella scelta dell'occupazione • Riferimento alla situazione di partenza e coinvolgimento del singolo utente nella predisposizione del programma e nell'attuazione degli interventi da parte del personale • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Continuità del personale assistente (senza continue sostituzioni delle persone di riferimento) • Collaborazione continua e dialogo tra tutti i protagonisti nonché valutazione della collaborazione (case-management) • Trattamento dignitoso dell'utente nell'ottica dello stesso • Trattamento dignitoso dell'utente in base alla valutazione da parte di operatori/trici esperti • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (clima aziendale, rapporti, cortesia, cordialità, disponibilità)			
Qualità del risultato (efficacia) • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. numero e tipo di contatti sociali, soddisfazione per la propria prestazione,numero di attività svolte autonomamente)			

Varie (Spiegazioni)

Denominazione della prestazione

4.3.4 Igiene personale

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
4.3 Prestazioni residenziali	4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Casa di riposo e di degenza
- Alloggio di addestramento
- Comunità alloggio per persone in situazione di handicap
- Comunità alloggio per anziani
- Convitto per persone in situazione di handicap

Fondamenti giuridici

- 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”
- L.P. 30.06.1983, n. 20 “Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap”
- L.P. 19.01.1976, n. 6 “Ordinamento dell´Istituto Provinciale Assistenza all'Infanzia”
- L.P. 21.12.1987, n. 33 “Assistenza e beneficenza pubblica; provvedimenti relativi agli affidamenti di minorenni”
- L.P. 07.12.1978, n. 69 “Servizio di prevenzione delle forme di devianza sociale, tossicodipendenza e alcolismo”
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Valutazione del fabbisogno – colloquio con l'utente e le eventuali persone di riferimento – predisposizione del piano di assistenza – predisposizione degli strumenti – eventuale accompagnamento al bagno – cura dei denti – igiene della bocca – cura del viso – cura dei capelli (lavaggio e asciugatura, in alternativa all'acconciatura) – pulizia parziale del corpo – pulizia totale del corpo (doccia/bagno) – cura dei piedi (per es. pediluvio, cura delle unghie, rimozione superficiale di calli e duroni, massaggio dei piedi) – accompagnamento alla toilette e igiene intima – impiego di presidi contro l'incontinenza e loro illustrazione – svestizione e vestizione – se necessario cambio della biancheria intima – istruzione delle persone di riferimento e dell'utente stesso sulle modalità di svolgimento autonomo di queste attività – pulizia degli strumenti – mobilizzazione – verifica continua del piano di assistenza – dialogo continuo con l'utente e le persone di riferimento – documentazione continua

Obiettivi

- Miglioramento delle condizioni fisiche e psichiche della persona
- Incremento del benessere
- Mantenimento dell'igiene personale
- Prevenzione delle malattie
- Aumento della sensibilità degli utenti in relazione alla percezione del proprio corpo (p.es. richiesta esplicita di una prestazione in presenza di necessità obiettive quali per es. presenza di odori sgradevoli del corpo)
- Mantenimento e miglioramento dell’autonomia

Gruppo target

Persone di ogni età con problematiche varie (per es. handicap fisici e/o problemi o patologie psichiche, problemi di salute, assuefazione o dipendenza)

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			

Indicatori di qualità	**2001**	**2002**	**2003**
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Disponibilità di locali adeguati (ubicazione, dimensioni, illuminazione ecc.) • Disponibilità degli impianti sanitari necessari e loro dotazioni (per es. tientibene, vasche da bagno regolabili in altezza) • Adeguatezza e pulizia degli articoli igienici necessari • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Adeguata temperatura dell'acqua e dell'ambiente • Adeguamento della durata dell'intervento alle condizioni e alle possibilità individuali dell'utente • Numero adeguato di operatori/trici per utente (nei casi difficili) • Trattamento riguardoso dell'utente • Mantenimento di standard generali nell'assistenza (per es. coinvolgimento dell'interessato/a con l'illustrazione dell'attività svolta, tecniche di sollevamento) • Considerazione delle richieste dell'utente nella scelta degli utensili • Partecipazione all'elaborazione del piano di intervento dell'utente (e se necessario delle altre persone coinvolte) • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Permanenza degli utensili presso l'utente • Continuità del personale nelle attività di assistenza • Documentazione di assistenza integrata • Possibilità di scelta dell'utente (in relazione alla persona che si prende cura di lui/lei) • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. anche forme di espressione non verbali, comunicazione, stile di comportamento, capacità di immedesimazione)			
Qualità del risultato (efficacia) • Numero medio di malattie derivanti da scarsa igiene per utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. in riferimento all'autonomia, alla qualità della vita e al benessere, sulla base di una scala di valutazione dell'autonomia e del benessere)			

Varie (Spiegazioni)

Denominazione della prestazione

4.3.5 Cure mediche di base

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
4.3 Prestazioni residenziali	4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Casa di riposo e di degenza
- Alloggio di addestramento
- Comunità alloggio per persone in situazione di handicap
- Comunità alloggio per malati psichici
- Comunità alloggio per anziani
- Comunità alloggio per persone affette da forme di dipendenze
- Convitto per persone in situazione di handicap

Fondamenti giuridici

- 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”
- L.P. 19.01.1976, n. 6 “Ordinamento dell´Istituto Provinciale Assistenza all'Infanzia”
- L.P. 30.06.1983, n. 20 “Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap”
- L.P. 21.12.1987, n. 33 “Assistenza e beneficenza pubblica; provvedimenti relativi agli affidamenti di minorenni”
- D.P.G.P. 28.12.1999, n. 72 „Regolamento di esecuzione relativo alle mansioni e campi di attività dell’operatore socio assistenziale“
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Riconoscimento del problema – colloquio con l'utente preparatorio alla visita medica – fissazione di un appuntamento con il medico – preparazione e organizzazione della visita medica – colloquio col medico curante – attuazione delle misure prescritte dal medico (per es. controllo dell'assunzione e somministrazione di farmaci, applicazione di pomate, bendaggi, fasciature, controllo dei parametri vitali – alimentazione enterale/parenterale – microclismi e clismi – bilancio liquido – impiego di fasce e sostegni – terapia orale, s/c, i/m, i/v) – osservazione e documentazione continua, colloqui col medico curante

Obiettivi

- Mantenimento e miglioramento delle condizioni di salute
- Mantenimento e miglioramento del benessere psicofisico
- Assicurazione di un'assistenza adeguata in presenza di una malattia (e quindi massimo rallentamento possibile della stessa)

Gruppo target

Persone di ogni età con varie problematiche (per es. handicap fisici e/o problemi o patologie psichiche, problemi di salute, assuefazione o dipendenza)

Quantità	2001	2002	2003
• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Adeguata disponibilità di locali • Uso di apparecchiature mediche come per es. respiratori, aspiratori, apparecchiature ECG, O2 • Protocolli di collaborazione coi servizi sanitari • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Esistenza di chiare direttive e/o accordi sulle competenze • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Adeguamento della durata dell'intervento alle condizioni e alle possibilità individuali dell'utente • Mantenimento e rispetto di standard generali nell'assistenza • Numero adeguato di operatori/trici per utente (nei casi difficili) • Partecipazione all'elaborazione del piano di intervento dell'utente e delle altre persone coinvolte • Precisione e continuità nell'osservazione delle condizioni di salute dell'utente e relativa documentazione • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Riverifica continua tra il personale dei servizi sanitari e sociali, riscontri da parte del personale medico e infermieristico ai servizi sociali • Continuità del personale nelle attività di assistenza • Gestione ben coordinata del piano di assistenza • Documentazione di assistenza integrata • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. discrezione, comunicazione, stile di comportamento, capacità di immedesimazione)			
Qualità del risultato (efficacia) • Numero medio di malattie derivanti da mancanza di assistenza medica per utente • Numero medio di malattie migliorate e lesioni guarite per utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. in riferimento all'autonomia, alla qualità della vita e al benessere, sulla base di una scala di valutazione dell'autonomia e del benessere)			

Varie (Spiegazioni)

I Servizi sociali intervengono ovviamente solo in settori limitati del trattamento medico, che di norma compete al Servizio sanitario.
In questo settore opera anche personale dei quadri sanitari professionali, i cui costi sono a carico delle aziende sanitarie.

Denominazione della prestazione

4.3.6 Esercizi terapeutici

Gruppo di prestazioni	Settore di prestazioni
4.3 Prestazioni residenziali	4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Casa di riposo e di degenza
- Alloggio di addestramento
- Comunità alloggio per persone in situazione di handicap
- Comunità alloggio per malati psichici
- Comunità alloggio per anziani
- Comunità alloggio per persone affette da forme di dipendenze
- Convitto per persone in situazione di handicap

Fondamenti giuridici

- 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”
- L.P. 19.01.1976, n. 6 “Ordinamento dell´Istituto Provinciale Assistenza all'Infanzia”
- L.P. 30.06.1983, n. 20 “Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap”
- L.P. 21.12.1987, n. 33 “Assistenza e beneficenza pubblica; provvedimenti relativi agli affidamenti di minorenni”
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Colloquio con l'utente e con le persone di riferimento – eventuale presa di contatto col medico – eventuale accompagnamento alla visita e consultazione di specialisti dei servizi sanitari (tipo di esercizio, durata, frequenza) – fissazione del calendario – effettuazione – valutazione, documentazione
Esempi: esercizi su tavole, movimentazione del corpo, posizioni, massaggi, addestramento al mangiare (per persone con handicap gravi) – ginnastica (per es. in piscina), misure profilattiche, addestramento alla memoria, addestramento all'affrontamento di problemi pratici, giochi di società, terapia musicale

Obiettivi

- Prevenzione, mantenimento e riabilitazione dello stato psicofisico dell'utente (in riferimento a problemi di postura, problemi di irrorazione sanguigna, movimento, favella ecc.)
- Aiuto all'affrontamento dei problemi quotidiani
- Mantenimento e miglioramento del grado di autonomia
- Aiuto all'affrontamento delle esigenze connesse col lavoro (esercizi ergoterapeutici)
- Allargamento delle possibilità e capacità di comunicazione
- Allargamento del raggio di azione personale e dei contatti sociali

Gruppo target

Persone di ogni età con handicap e/o problemi fisici, problemi o patologie psichiche

Quantità	2001	2002	2003

• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Numero e adeguatezza delle attrezzature e dei locali disponibili • Protocolli di collaborazione coi servizi sanitari • Disponibilità di locali adeguati per gli esercizi • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Considerazione delle esigenze obiettive individuali dell'utente • Precisione e continuità nell'osservazione delle condizioni di salute dell'utente e relativa documentazione • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Collaborazione e dialogo continuo col personale sanitario • Gestione ben coordinata del piano terapeutico • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione			
Qualità del risultato (efficacia) • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. progressi sul piano della salute, numero di attività svolte autonomamente)			

Varie (Spiegazioni)

L'effettuazione, la consulenza e il controllo degli esercizi terapeutici rientrano nella competenza dei servizi sanitari. I relativi costi del personale sono a carico delle aziende sanitarie. Si possono tuttavia prevedere esercizi terapeutici quotidiani integrativi, eseguiti con l'aiuto degli specialisti dei servizi sociali in base alle indicazioni del personale specializzato dei servizi di riabilitazione delle aziende sanitarie (fisioterapia, ergoterapia, logopedia).

Denominazione della prestazione

4.3.7 Iniziative di carattere religioso e spirituale

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
4.3 Prestazioni residenziali	4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Casa di riposo e di degenza
- Comunità di tipo familiare
- Casa delle donne
- Struttura di prima accoglienza per minori
- Istituto educativo assistenziale
- Alloggio di addestramento
- Strutture residenziali per extracomunitari, nomadi, profughi, ex-carcerati
- Comunità alloggio per minori
- Comunità alloggio per persone in situazione di handicap
- Comunità alloggio per malati psichici
- Comunità alloggio per anziani
- Comunità alloggio per persone affette da forme di dipendenze
- Convitto per persone in situazione di handicap
- Altre strutture residenziali

Fondamenti giuridici

- 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”
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Colloquio con l'utente e/o la persona di riferimento sull'appartenenza religiosa, le abitudini (rituali quotidiani) e i desideri – organizzazione e pianificazione dell'offerta all'interno del team (assistenti, animatori, famiglia, volontari, sacerdoti, correligionari) – possibilità di partecipazione ad offerte religiose interne ed esterne (abitudini e rituali nella vita quotidiana quali per es. funzioni religiose, rosario, confessione, usanze religiose nel corso dell'anno) - documentazione continua

Obiettivi

- Assicurazione di un'adeguata assistenza religiosa individuale
- Copertura delle esigenze religiose e delle usanze abituali
- Promozione del dialogo su questioni spirituali e ansie del vivere
- Possibilità di partecipazione attiva ai riti

Gruppo target

Persone di ogni età con varie problematiche

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Garanzia dell'assistenza religiosa nella rispettiva confessione • Pianificazione delle attività religiose in collaborazione con altre associazioni e organizzazioni • Disponibilità di locali specifici per le offerte religiose • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Considerazione della lingua madre dell'utente • Considerazione dei desideri e delle esigenze individuali nonché della confessione dell'utente • Considerazione della situazione di partenza e dello sviluppo dell'utente nell'effettuazione dell'intervento • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Continuità dei contatti • Continuità nel personale • Trattamento dignitoso dell'utente • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. per l'offerta, per l'attività e per l'ambiente)			
Qualità del risultato (efficacia) • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente (p.es. benessere) • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. autonomia, benessere)			

Varie (Spiegazioni)

Denominazione della prestazione

4.3.8 Sostegno e intervento in situazioni di crisi

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
4.3 Prestazioni residenziali	4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Casa di riposo e di degenza
- Comunità di tipo familiare
- Casa delle donne
- Struttura di prima accoglienza per minori
- Istituto educativo assistenziale
- Alloggio di addestramento
- Strutture residenziali per extracomunitari, nomadi, profughi, ex-carcerati
- Comunità alloggio per minori
- Comunità alloggio per persone in situazione di handicap
- Comunità alloggio per malati psichici
- Comunità alloggio per anziani
- Comunità alloggio per persone affette da forme di dipendenze
- Convitto per persone in situazione di handicap
- Altre strutture residenziali

Fondamenti giuridici

- 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”
- L.P. 30.06.1983, n. 20 “Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap”
- L.G. 08.04.1998, n. 3 „Interventi a favore dell’assistenza, dell’integrazione sociale e dei diritti delle persone in situazioni di handicap“
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Colloquio con l'utente e con le persone di riferimento (partner scelti dall'utente) – valutazione delle condizioni psicofisiche e delle condizioni di disagio dell'interessato/a e dei suoi familiari – pianificazione ed attuazione di tutti i provvedimenti immediati ritenuti necessari tenendo conto delle condizioni e delle aspirazioni dell'utente e/o dei familiari e delle persone di riferimento – se necessario, coinvolgimento di altre persone, servizi o autorità (per es. medici, polizia, sacerdoti, psicologi) – decisione sul da farsi e conclusione dell'intervento (per esempio con invio ad altri servizi, informazione su ulteriori offerte, assistenza psicologica ai familiari e alle persone di riferimento) – documentazione

Obiettivi

- Alleggerimento della situazione
- Protezione da danni fisici o psichici
- Alleviamento di sofferenze fisiche o psichiche
- Supporto a vari livelli (psichico, fisico, sociale e spirituale)

Gruppo target

Persone di ogni età con varie problematiche (per es. handicap fisici e/o problemi o patologie psichiche)

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**

• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			
• Numero contatti di assistenza			

Indicatori di qualità	**2001**	**2002**	**2003**
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Disponibilità di informazioni sufficienti sull'utente • Disponibilità di adeguati strumenti e condizioni per l'accompagnamento alla morte • Eventuale disponibilità di personale specializzato aggiuntivo • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Valutazione delle esigenze individuali di intimità, vicinanza, distanza, tranquillità, dialogo/silenzio, esternazione di sentimenti • Considerazione delle aspirazioni individuali • Flessibilità nell'applicazione e nell'organizzazione • Precisione e continuità dell'osservazione delle condizioni di salute dell'utente e relativa documentazione • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Collaborazione e dialogo continui con le persone di riferimento dell'utente e con il personale specializzato • Collaborazione e dialogo continui con il personale sanitario • Continuità del personale nelle attività di assistenza • Pianificazione e documentazione continua degli interventi • Rispetto della sfera privata e della dignità • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione			
Qualità del risultato (efficacia) • Numero di persone che hanno subito danni fisici e/o psichici durante un intervento in situazione di crisi • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori			

Varie (Spiegazioni)

Esempi di crisi acute e interventi: tentato suicidio, violenze, incidenti, morte. Si tratta di situazioni straordinarie a livello psichico e/o fisico, il cui acutizzarsi può costituire un notevole rischio per l'utente stesso o per il suo intorno.

Denominazione della prestazione

4.3.9 Vitto

Gruppo di prestazioni

4.3 Prestazioni residenziali

Settore di prestazioni

4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Casa di riposo e di degenza
- Comunità di tipo familiare
- Casa delle donne
- Struttura di prima accoglienza per minori
- Istituto educativo assistenziale
- Alloggio di addestramento
- Strutture residenziali per extracomunitari, nomadi, profughi, ex-carcerati
- Comunità alloggio per minori
- Comunità alloggio per persone in situazione di handicap
- Comunità alloggio per malati psichici
- Comunità alloggio per anziani
- Comunità alloggio per persone affette da forme di dipendenze
- Convitto per persone in situazione di handicap
- Altre strutture residenziali

Fondamenti giuridici

- 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”
- L.P. 19.01.1976, n. 6 “Ordinamento dell´Istituto Provinciale Assistenza all'Infanzia”
- L.P. 30.06.1983, n. 20 “Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap”
- L.P. 21.12.1987, n. 33 “Assistenza e beneficenza pubblica; provvedimenti relativi agli affidamenti di minorenni”
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Predisposizione del piano dei menù tenendo conto degli aspetti della salute, delle preferenze personali e delle raccomandazioni dietetiche – acquisto dei prodotti alimentari – confezionamento dei pasti – preparazione dei coperti – in caso di necessità supporto nella consumazione dei pasti (se necessario con somministrazione degli stessi) – divulgazione della cultura del mangiare (comportamento a tavola, socievolezza, soddisfazione) – pulizia dei tavoli – risistemazione della mensa – lavaggio delle stoviglie – pulizia della cucina e della mensa – documentazione

Obiettivi

- Assicurazione di un'alimentazione quotidiana adeguata
- Assicurazione all'utente di un pasto sufficiente, variato e nutriente / alimentazione consapevole
- Contributo al mantenimento e miglioramento dello stato di salute e del benessere delle persone assistite
- Considerazione del pasto come importante momento di comunicazione

Gruppo target

Persone di ogni età con varie problematiche

Quantità	2001	2002	2003
• Ore prestate (ore di assistenza)			
• Numero di persone assistite			
• Numero di pasti somministrati			
• Numero di colazioni somministrate al giorno			
• Numero di pranzi somministrati al giorno			
• Numero di cene somministrate al giorno			
• Numero di merende			
• Numero di spuntini serali			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Adeguata dotazione e dimensione del locali (per es. cucina, mensa) • Controlli HACCP • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste) • Livello qualitativamente elevato dei prodotti alimentari			
Qualità del processo/prestazione • Possibilità di scelta del menu ad ogni pasto • Considerazione delle preferenze individuali dell'utente nella composizione dei pasti e nella scelta del luogo di consumo • Rispetto del piano dei menù e del piano dietetico • Considerazione del pasto come momento di comunicazione, per es. con coinvolgimento di eventuali persone di riferimento • Flessibilità degli orari dei pasti (disponibilità di un adeguato arco di tempo per il consumo) • Freschezza dei pasti (tempo intercorso tra il confezionamento e la presentazione in tavola) • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Impiego infrequente di prodotti preconfezionati • Severo rispetto delle norme igieniche • Adeguata temperatura dei pasti • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (per es. abbondanza delle porzioni, sapore dei cibi/delle bevande)			
Qualità del risultato (efficacia) • Numero medio di malattie prodotte da alimentazione sbagliata o inadeguata per utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. benessere, stato di salute, comunicazione)			

Varie (Spiegazioni)

Denominazione della prestazione

4.3.10 Lavaggio e rammendo di indumenti

Gruppo di prestazioni	**Settore di prestazioni**
4.3 Prestazioni residenziali	4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Casa di riposo e di degenza
- Comunità di tipo familiare
- Casa delle donne
- Struttura di prima accoglienza per minori
- Istituto educativo assistenziale
- Alloggio di addestramento
- Strutture residenziali per extracomunitari, nomadi, profughi, ex-carcerati
- Comunità alloggio per minori
- Comunità alloggio per persone in situazione di handicap
- Comunità alloggio per malati psichici
- Comunità alloggio per anziani
- Comunità alloggio per persone affette da forme di dipendenze
- Convitto per persone in situazione di handicap
- Altre strutture residenziali

Fondamenti giuridici

- L.P. 30.04.1991, n. 13 “Riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano”
- L.P. 21.12.1987, n. 33 “Assistenza e beneficenza pubblica; provvedimenti relativi agli affidamenti di minorenni”
- L.P. 30.06.1983, n. 20 “Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap”
- L.P. 30.10.1973, n. 77 “Provvedimenti in favore dell'assistenza agli anziani”
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Primo colloquio con l'utente o i suoi familiari – ritiro e contrassegnazione della biancheria per singolo utente – suddivisione della biancheria per qualità, quantità e colore – lavatura (a macchina/a mano) – asciugatura e stiratura – esecuzione di piccoli rammendi/riparazioni – risuddivisione della biancheria per cliente – riconsegna – pulizia della lavanderia – documentazione

Obiettivi

- Pulizia degli indumenti
- Miglioramento del benessere dell’utente
- Assicurazione dell'igiene personale

Gruppo target

Persone di ogni età con varie problematiche

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate			

• Numero di persone assistite			
• Quantità (kg) di biancheria			

Indicatori di qualità	**2001**	**2002**	**2003**
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Suddivisione e organizzazione della lavanderia (p.es. piano organizzativo) • Corretto impiego e dosaggio dei vari detersivi • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Adeguata disponibilità di locali e dotazioni (lavanderia, locale di asciugatura, locale di stiratura e relativi attrezzi) • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Considerazione delle richieste e delle esigenze pratiche individuali dell'utente negli interventi di modifica • Rispetto delle vigenti prescrizioni igieniche nella lavanderia • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Trattamento accurato della biancheria • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione			
Qualità del risultato (efficacia) • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. benessere, igiene)			

Varie (Spiegazioni)

Va distinto di norma tra biancheria della struttura, indumenti del personale e biancheria personale dell'utente.

Denominazione della prestazione

4.3.11 Prestazioni di servizio varie

Gruppo di prestazioni

4.3 Prestazioni residenziali

Settore di prestazioni

4. Sostegno, assistenza, cura e riabilitazione per tutti gli aventi diritto

Unità organizzativa

- Casa di riposo e di degenza
- Comunità di tipo familiare
- Casa delle donne
- Struttura di prima accoglienza per minori
- Istituto educativo assistenziale
- Alloggio di addestramento
- Strutture residenziali per extracomunitari, nomadi, profughi, ex-carcerati
- Comunità alloggio per minori
- Comunità alloggio per persone in situazione di handicap
- Comunità alloggio per malati psichici
- Comunità alloggio per anziani
- Comunità alloggio per persone affette da forme di dipendenze
- Convitto per persone in situazione di handicap
- Altre strutture residenziali

Fondamenti giuridici

- 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”
- L.P. 30.06.1983, n. 20 “Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap”
- Relative disposizioni attuative, regolamenti di servizio e convenzioni

Processo di erogazione della prestazione

Primo colloquio con l'utente o i suoi familiari per l'individuazione del problema e la valutazione del grado di bisogno – ottenimento delle autorizzazioni dell'utente o dei familiari – esecuzione delle attività (gestione di denaro e amministrazione patrimoniale, aiuto nella compilazione di domande e simili, contatti con le poste e gli uffici pubblici, commissioni, disbrigo di pratiche ecc.) – dialogo continuo con l'utente e i suoi familiari e trasmissione delle informazioni necessarie – eventuale adeguamento dell'offerta - documentazione

Obiettivi

- Mantenimento e miglioramento della sicurezza sociale
- Promozione del benessere psichico e dell'autovalutazione
- Miglioramento dell'integrazione nella società
- Alleggerimento dell'impegno dell'utente e dei suoi familiari
- Incremento dell'autonomia

Gruppo target

Persone di ogni età con varie problematiche

Quantità	**2001**	**2002**	**2003**
• Ore prestate			
• Numero di persone assistite			

Indicatori di qualità	2001	2002	2003
Qualità della struttura • Formazione, specializzazione ed aggiornamento del personale (esistenza del titolo professionale prescritto, attività di aggiornamento continuo) • Autorizzazione scritta dell'ospite o dei suoi parenti • Varietà dell'offerta • Disponibilità di un ufficio reclami per l'utenza • Disponibilità di una cassaforte per valori dell'utente • Uso regolare di strumenti di valutazione (per es. questionari e moduli di rilevamento, interviste)			
Qualità del processo/prestazione • Considerazione delle richieste dell'ospite o dei suoi familiari • Considerazione delle sue condizioni generali • Impostazione del rapporto professionale con gli utenti in base a regole di comportamento definite • Soddisfazione dell'utenza per la prestazione sociale e per la modalità di erogazione (clima aziendale, rapporti, cortesia, cordialità, disponibilità)			
Qualità del risultato (efficacia) • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dell'utente • Verifica del raggiungimento dei risultati da parte dei collaboratori/trici e degli altri attori (per es. autonomia, benessere)			

Varie (Spiegazioni)

Esempi: commissione, compilazione di domande, disbrigo di pratiche per ospiti di strutture, gestione di denaro e amministrazione patrimoniale, raccolta di informazioni, contatti con le poste.