

**BEZIRKS-  
GEMEINSCHAFT  
ÜBERETSCH  
UNTERLAND**

**COMUNITÀ  
COMPRENSORIALE  
OLTRADIGE  
BASSA ATESINA**

**45 Organisationseinheiten**



**72 000 abitanti**



---

**Charta der  
Sozialsprenkel**

---

---

**Carta dei servizi  
dei Distretti sociali**

---



**369 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen**



**18 comuni**

**Essere una  
comunità dove  
i bisogni trovano  
ascolto e l'impegno  
diviene risorsa  
per dare colore  
alla vita**

**Eine Gemeinschaft sein,  
wo die Bedürfnisse  
der Menschen  
Gehör finden und wir  
mit unserem Einsatz  
die Chance haben,  
Farbe ins Leben  
zu bringen.  
Tag für Tag.**

**BEZIRKS-  
GEMEINSCHAFT  
ÜBERETSCH  
UNTERLAND**

**COMUNITÀ  
COMPRENSORIALE  
OLTRADIGE  
BASSA ATESINA**

---

**Charta der  
Sozialsprenkel**

---

---

**Carta dei servizi  
dei Distretti sociali**

---



## VORWORT

Mit der Dienstcharta der Sozialsprengel wird ein langer Weg abgeschlossen, von der Präsentation des Leitbildes der Bezirksgemeinschaft Überetsch-Unterland im Jahr 2007, über die Veröffentlichung

der Charta der Dienste für Menschen mit Behinderung im Jahr 2008 und der Charta der Dienste für Personen mit psychischer Krankheit oder Suchtproblematik im Jahr 2009.

*Der Präsident Oswald Schiefer*



## **PREMESSA**

Con la carta dei servizi dei Distretti sociali si completa il percorso che ha avuto inizio con la presentazione della Carta dei Valori della Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina nel 2007 ed

è proseguito con la pubblicazione della Carta dei servizi per persone con disabilità nel 2008 e della Carta dei servizi per persone con problemi psichiatrici o di dipendenza nel 2009.

*Il presidente Oswald Schiefer*

# INHALT

10	<b>Wer wir sind, was wir tun und warum wir es tun</b>
12	<b>Der Zweck dieser Charta...</b>
12	<b>...und wie sie entworfen wurde</b>
14	<b>Wie der Zugang zu den Diensten funktioniert</b>
14	An welchen Sozialsprengel kann man sich bei Bedarf wenden...
16	...und wie
18	Das Sozialekretariat
18	Die Erstberatung
18	Wie viel Zeit vergeht zwischen Erstberatung und einem eventuellen weiteren Kontakt
20	Wie man Problemsituationen meldet, die man kennt
20	Der Verwaltungsdienst
20	Das Pflegegeld
24	<b>Finanzielle Sozialhilfe</b>
24	Wer finanzielle Sozialhilfe beantragen kann
24	Was finanzielle Sozialhilfe ist und welche Ziele sie verfolgt
26	Wie kann man um finanzielle Sozialhilfe ansuchen
26	Auf die Dokumente achten!
26	Wie viel Zeit vergeht
28	Wie beschlossen wird, ob finanzielle Sozialhilfe gewährt wird
28	Welche Leistungen die Finanzielle Sozialhilfe erbringt
30	<b>Tarifbegünstigung</b>
30	Wer um Tarifbegünstigung anfragen kann
32	Welche Dienste eine Spesenbeteiligung oder die Bezahlung eines Tarifes vorsehen
32	Wie man um Berechnung der Tarifbegünstigung anfragen kann
34	Wer muss sich am Tarif beteiligen
34	Wann kann man das Gesuch einreichen und innerhalb wann bekommt man eine Antwort
34	Auf die Dokumente achten!

36

## **Hauspflege**

36 Was ist Hauspflege und an wen wendet sie sich

36 Wie man Hauspflege für sich selbst oder für ein Familienmitglied beanspruchen kann

38 Welche Leistungen kann man sich erwarten...

40 ...und wie oft

40 Werden diese Leistungen nur zu Hause durchgeführt?

40 Wer die MitarbeiterInnen der Hauspflege sind

42 Wie viel die Hauspflege kostet

42 An wen man sich für weitere Hilfe wenden kann

44

## **Die sozialpädagogische Grundbetreuung**

44 Wie wendet man sich an die sozialpädagogische Grundbetreuung

44 Wer sind die MitarbeiterInnen der sozialpädagogischen Grundbetreuung

46 Wie läuft der Erstkontakt bei Fallübernahme ab

48 Wie endet eine Fallübernahme

48 Was schriftlich dokumentiert wird

50 Mit welchen Diensten die MitarbeiterInnen der sozialpädagogischen Grundbetreuung hauptsächlich zusammenarbeiten

52 Die wichtigsten Maßnahmen zu Gunsten von Minderjährigen und ihrer Familien

54 Kostenbeteiligung der Familien für Betreuungsmaßnahmen

54 Die Adoption

56 Die wichtigsten Maßnahmen zu Gunsten von Erwachsenen

56 Begleitung am Arbeitsplatz

58 Projekte in unserem Einzugsgebiet

62

## **Wenn jemand nicht zufrieden ist**

62

## **Wenn auch Du dich engagieren möchtest**

64

## **Wo wir zu finden sind**

66

## **Unser Einzugsgebiet**

# INDICE

11	<b>Cosa sono e a cosa mirano i Distretti sociali</b>
13	<b>Perché questa carta...</b>
13	<b>... e come la si è scritta</b>
15	<b>Come si accede ai servizi del Distretto sociale</b>
15	A quale Distretto rivolgersi in caso di bisogno
17	Come rivolgersi al Distretto sociale
19	Il segretariato sociale
19	La prima consulenza
19	Quanto tempo passa tra la prima consulenza e un eventuale successivo contatto
21	Come segnalare situazioni di disagio di cui si è a conoscenza
21	Il servizio amministrativo
21	Assegno di cura per la non autosufficienza
25	<b>L'assistenza economica</b>
25	Chi può chiedere l'assistenza economica
25	Che cos'è e a cosa mira l'assistenza economica
27	Cosa fare per presentare domanda di assistenza economica
27	Attenzione ai documenti
27	Quanto tempo passa
29	Come si decide se concedere un contributo
29	Quali sono le prestazioni di assistenza economica
31	<b>Le riduzioni tariffarie</b>
31	Chi può chiedere tariffe ridotte
33	Quali servizi prevedono compartecipazione alla spesa o pagamento di una tariffa
33	Cosa fare per richiedere il calcolo di tariffe ridotte
35	Chi è tenuto a compartecipare al pagamento delle tariffe
35	Quando presentare domanda ed entro quando si ottiene risposta
35	Attenzione ai documenti



37 **L'assistenza domiciliare**

- 37 A cosa mira e a chi si rivolge l'assistenza domiciliare
- 37 Come ottenere per sé o per un familiare l'assistenza a domicilio
- 39 Quali prestazioni ci si può aspettare
- 41 Con che frequenza si viene assistiti
- 41 Le prestazioni sono erogate solo a domicilio?
- 41 Chi sono gli operatori che svolgono il servizio di assistenza domiciliare
- 43 Quanto costa l'assistenza domiciliare
- 43 A chi rivolgersi se c'è bisogno di aiuto ulteriore

45 **L'assistenza socio-pedagogica**

- 45 Come rivolgersi all'assistenza socio-pedagogica
- 45 Chi sono gli operatori dell'assistenza socio-pedagogica
- 47 Cosa succede quando si entra in contatto con un operatore per una presa in carico
- 49 Come finisce una presa in carico
- 49 Cosa resta di scritto
- 51 Con quali servizi collaborano soprattutto gli operatori dell'assistenza socio-pedagogica
- 53 I principali interventi a favore dei minori e delle loro famiglie
- 55 La compartecipazione delle famiglie alla spesa per gli interventi
- 55 L'adozione
- 57 I principali interventi a favore degli adulti
- 57 Essere accompagnati al posto di lavoro: il SAPL
- 59 Progetti sul territorio

63 **Se non si è soddisfatti**

63 **Se si vuol dare una mano**

65 **Dove trovarci**

67 **Il contesto territoriale**

## Wer wir sind, was wir tun und warum wir es tun

Die drei **Sozialsprengel** der Bezirksgemeinschaft Überetsch-Unterland bieten in ihrem Einzugsgebiet soziale Dienste zur Deckung der Grundbedürfnisse an: Die wichtigsten Einsatzbereiche sind die Hauspflege, die finanzielle Sozialhilfe und die sozialpädagogische Grundbetreuung. Diese Maßnahmen dienen der vorübergehenden Unterstützung von Einzelpersonen und Familien in schwierigen Situationen, damit diese ihre Rechte geltend machen, ihre Pflichten erfüllen und ihre Lebensqualität verbessern können.

Die Sozialsprengel sind **Teil des umfassenden Netzwerkes** der landesweiten Dienste und sind darin für bestimmte Verantwortungsbereiche zuständig: sie analysieren den Bedarf und ermöglichen es dem/der Bürger/in, am ihm/ihr nächst gelegenen Ort und so direkt wie möglich, jene sozialen Leistungen zu beanspruchen, auf die er/sie Anrecht hat. Sie informieren die Personen über die vorhandenen Möglichkeiten. Sie arbeiten dabei mit allen Sozial- und Gesundheitsdiensten, mit den Vereinigungen, Gruppen und lokalen Initiativen zusammen, und beziehen die Bevölkerung in die Planung des gemeinschaftlichen Lebens mit ein.

Auch **jede/r Mitarbeiter/in** ist Teil eines umfassenden Netzwerkes, in dem er/sie seine/ihre Verantwortung trägt: er/sie arbeitet kompetent und mit Menschlichkeit im Einklang mit den ethischen Grundsätzen, erleichtert den Zugang zu den Diensten und respektiert die Person und ihr Recht auf Privatsphäre. Er/sie arbeitet dabei mit den Kolleginnen und Kollegen zusammen und bildet sich regelmäßig fort.

Wir glauben an die **Fähigkeiten des Einzelnen und der Gemeinschaft**. Wir sind der Meinung, dass Menschen in Schwierigkeiten unterstützt werden sollen, indem man ihre Bedürfnisse erkennt und ihre Würde wahrt.

Wir glauben an die Gleichheit aller Menschen und verpflichten uns, unvoreingenommen zu handeln, unabhängig vom persönlichen und sozialen Hintergrund jedes/r Einzelnen.

Wir handeln nach den **Grundsätzen** der Subsidiarität, Prävention und Nachhaltigkeit.

- **Subsidiarität** bedeutet, dass wir die Person in ihrer eigenständigen Lebensführung unterstützen, indem wir ihre Ressourcen und Fähigkeiten aufwerten: wir ergreifen dann Maßnahmen, wenn die Person, ihre Familie und ihr soziales Netzwerk, Schwierigkeiten nicht mehr eigenständig bewältigen kann.
- **Prävention** bedeutet, dass wir versuchen, so früh wie möglich einzugreifen, bevor ernsthaftere Probleme entstehen, die viel gravierendere Maßnahmen verlangen würden oder gar nicht mehr zu bewältigen wären.
- **Nachhaltigkeit** heißt, dass wir unsere Ressourcen so einsetzen, dass wir uns auch in Zukunft um die Gemeinschaft kümmern können.

Wir wissen nämlich, dass wir für den effizienten und effektiven Einsatz der uns anvertrauten **Ressourcen verantwortlich** sind. Um jeder Person, die Bedarf und Anrecht hat, spezifische Leistungen anzubieten, aktivieren wir alle uns zur Verfügung stehenden Ressourcen, setzen wir alle Maßnahmen, für die wir laut Gesetz zuständig sind, prüfen und bewerten wir regelmäßig unser Handeln.

Unser Ziel ist es, auf **Bedarfsituationen zu reagieren** und die **Personen bestmöglich in ihrer Selbständigkeit zu fördern**, indem wir auf Maßnahmen mit größtmöglicher Wirksamkeit setzen.

Auf diese Weise wollen wir zum **Wohlbefinden und zur Verbesserung der Lebensqualität** der Menschen beitragen, die in unserem Einzugsgebiet leben.

## Cosa sono, cosa fanno, a cosa mirano i Distretti sociali

I tre Distretti sociali della Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina offrono, nel territorio in cui operano, servizi sociali di base alla persona: le principali aree di intervento sono l'assistenza a domicilio, l'assistenza economico-sociale e l'assistenza socio-pedagogica di base. Questi interventi sostengono temporaneamente le persone e le famiglie in situazioni di difficoltà, in modo che possano realizzare i loro diritti, adempiere i loro doveri e migliorare la qualità della loro vita.

I Distretti sono come nodi di una rete più ampia di servizi provinciali e hanno responsabilità determinate: possono valutare i bisogni e permettere al cittadino che ne ha necessità di accedere, nel luogo più vicino e nel modo più diretto possibile, alle prestazioni cui ha diritto; possono informare e orientare le persone sulle opportunità esistenti; devono cooperare con tutti i servizi sociali e sanitari e con le realtà del privato-sociale, le associazioni, i gruppi e le iniziative locali, coinvolgendo la popolazione nel progettare la vita della comunità.

Anche ciascun operatore è un nodo di una rete più ampia, in cui esercita le proprie responsabilità: operare con competenza e umanità, rispettando l'etica professionale, facilitando l'accesso al servizio e rispettando le persone e la loro privacy, confrontandosi e collaborando con i colleghi, aggiornandosi continuamente.

Crediamo nelle potenzialità dei singoli e della comunità; pensiamo che si debbano sostenere le persone in difficoltà riconoscendone i bisogni e rispettandone la dignità.

Crediamo nell'uguaglianza delle persone, che ci impegniamo a trattare in modo imparziale anche e

soprattutto se vivono condizioni personali e sociali differenti.

I principi chiave che guidano la nostra azione sono la sussidiarietà, la prevenzione, la sostenibilità.

→ **Sussidiarietà** significa che lavoriamo per sostenere l'autonomia delle persone, valorizzandone risorse e capacità: interveniamo se la persona, la sua famiglia e la rete sociale di cui esse fanno parte faticano a far fronte alle necessità che si presentano; collaboriamo con tutti i soggetti che possono mettere a disposizione risorse.

→ **Prevenzione** significa che cerchiamo di intervenire il prima possibile, cioè prima che si producano gravi danni, che richiederebbero interventi più gravosi o che non sarebbero più risolvibili.

→ **Sostenibilità** significa che cerchiamo di gestire le risorse in modo che anche in futuro sia possibile prendersi cura della comunità.

Sappiamo infatti di dover rispondere dell'uso efficiente ed efficace delle risorse che ci vengono affidate. Nell'offrire prestazioni specifiche ad ogni persona che ne abbia bisogno e diritto, attiviamo tutte le risorse a nostra disposizione; mettiamo in campo tutte le iniziative che ci competono secondo la legge; sottoponiamo il nostro operato a verifiche regolari.

Miriamo a rispondere alle situazioni di bisogno e il più possibile a rendere autonome le persone, puntando sulle azioni che si dimostrino più efficaci.

Vogliamo così contribuire al benessere e al miglioramento della qualità della vita di chi vive nel nostro territorio.

## Der Zweck dieser Charta...

Jede/r BürgerIn muss die Möglichkeit haben, sich über die angebotenen Dienste in der jeweiligen Gemeinde und über den Zugang zu diesen informieren zu können. Ein besseres Wissen darüber ermöglicht es, verantwortungsbewusst am Aufbau und Erhalt des Gemeinwohls teilzunehmen und mit eventuellen Schwierigkeiten besser umzugehen.

Ein/e BürgerIn, der/die sich an die Sozialdienste wendet, muss wissen, was ihm/ihr angeboten wird

und mit welchen Kosten und Zeiten dies verbunden ist.

Die Beschreibung dessen, was man tut und die Verpflichtung, sich daran zu halten, erlaubt es jedem/r, die geleistete Arbeit zu bewerten.

Eine kontinuierliche Bewertung erlaubt es, qualitativ gut zu arbeiten und sich immer wieder zu verbessern.

## ...und wie sie entworfen wurde

Zwischen Februar und Mai 2009 fanden 7 halbtägige Treffen statt, an denen insgesamt 20 Personen<sup>1</sup>, mit unterschiedlichen Aufgabenbereichen und Verantwortlichkeiten innerhalb der drei Sprengel und der Bezirksgemeinschaft, teilgenommen haben. Neben der Direktorin der Sozialdienste der Bezirksgemeinschaft und den drei Sprengelleiter/n/innen wurde/n auch Sozialassistentinnen, Erzieher/innen und Pädagog/en/innen, Beamtinnen der finanziellen Sozialhilfe, Altenhelferinnen und Verwaltungspersonal mit einbezogen. Ein externer Berater hat die gesamte Arbeit begleitet.

Ebenso hat man von der wertvollen Arbeit der drei anderen internen Arbeitsgruppen der Bezirksgemeinschaft profitiert, die bereits Standards für die Bereiche Hauspflege, finanzielle Sozialhilfe und sozialpädagogische Grundbetreuung ausgearbeitet hatten beziehungsweise sich gerade mit deren Ausarbeitung beschäftigten.

<sup>1</sup> Es haben teilgenommen: Christian Anegg, Alessandro Borsoi, Silvia Bovo, Lucia Bubba, Mirka Craffonara, Alexia Curti, Liliana Di Fede, Lydia Engl, Michaela Franceschini, Monica Hoffer, Adelheid Holzmann, Esther Maffei, Lisa Montanari, Margareth Oberkalmsteiner, Magdalena Reiterer, Sabine Ritz, Daniela Rizzi, Bernhard von Wohlgemuth, Petra Zanlucchi, Agnes Zelger

Ausgangspunkt der Arbeit waren die möglichen Fragen, die jemand haben könnte, wenn er sich an die Sozialsprengel wendet, um dort Informationen oder Unterstützung zu erhalten.

Ein erster Entwurf der Dienstcharta wurde im Juni 2009 einigen Mitarbeiter/n/innen der Bezirksgemeinschaft und einigen externen Personen<sup>2</sup> zur Bewertung vorgelegt. Wir haben versucht, deren Vorschläge zu berücksichtigen und danken ihnen für ihre Hilfe.

<sup>2</sup> Folgende Personen wurden hinzugezogen: Oswald Schiefer, Präsident der Bezirksgemeinschaft; die Ausschussmitglieder der Bezirksgemeinschaft Otto von Dellemann, Theresia Degasperi, Fabrizio Oliver; der Bürgermeister von Salurn, Giorgio Giacomozzi; die Referentin für Soziales der Gemeinde Kaltern, Gertrud Benin; die Referenten für Soziales der Gemeinde Eppan, Rudolf Gutgsell und der Gemeinde Tramin, Markus Stolz; die ehemalige Direktorin der Sozialdienste der Bezirksgemeinschaft Fernanda Mattedi; Josef Pichler, der Direktor der Sozialdienste der Bezirksgemeinschaft Eisacktal; der Amtsdirektor vom Landesamt für Senioren und Sozialsprengel, Luca Critelli; der Amtsdirektor der Landesamtes für Familie, Frau und Jugend, Eugenio Bizzotto; der Direktor des italienischsprachigen Schulsprengels Neumarkt, Ivan Eccli; Walther Andreas von der Verbraucherzentrale Bozen; der ärztliche Koordinator des Sanitätssprengels Unterland Klaus Raffener; die Direktorin der Kindergartenleitung Neumarkt Beatrix Aigner; die Koordinatorinnen der territorialen Pflegedienstleistung des Gesundheitssprengels Überetsch, Lydia Mahlknecht und des Gesundheitssprengels Leifers, Irene Larentis; die Freiwillige Maria Carla Enderle; einige KlientInnen und BürgerInnen des Einzugsgebietes der Bezirksgemeinschaft; Alessandro Folchini, Präsident des Sprengelbeirates Leifers

## Perché questa carta...

Ogni cittadino deve poter conoscere quali sono i servizi offerti sul territorio in cui vive e le modalità per accedervi.

Una migliore conoscenza permette di partecipare responsabilmente nel costruire e conservare il bene comune e permette di affrontare meglio eventuali situazioni di bisogno.

Se un cittadino si rivolge ai servizi sociali, deve po-

ter conoscere cosa gli sarà offerto, come, in che tempi, a quali costi.

Descrivere ciò che si fa e impegnarsi a farlo come si dichiara permette a chiunque di valutare il lavoro svolto.

Valutare serve a continuare ad operare bene o a migliorare ancora.

## ... e come la si è scritta

Tra febbraio e maggio 2009 si sono tenuti sette incontri di mezza giornata ciascuno, cui hanno partecipato in tutto venti persone<sup>1</sup>, che nei tre Distretti sociali e nella Comunità Comprensoriale ricoprono funzioni differenti con diverse responsabilità. Sono stati coinvolti, oltre alla direttrice dei servizi sociali della Comunità e ai responsabili dei Distretti, assistenti sociali, educatori e pedagogisti, addetti all'assistenza economica, assistenti domiciliari, personale amministrativo. Il lavoro è stato facilitato da un consulente esterno.

Si è potuto far tesoro del lavoro già svolto da tre gruppi interni alla Comunità che avevano già elaborato o stavano elaborando documenti sugli standard di servizio che vengono garantiti nelle aree dell'assistenza domiciliare, dell'assistenza economica e dell'assistenza socio-pedagogica.

Nello scrivere si è cercato di partire dalle domande di chi potrebbe rivolgersi ai Distretti sociali, in cerca di informazioni o per essere aiutato.

Una bozza di carta dei servizi è stata sottoposta in giugno 2009 alla consultazione di alcuni soggetti interni ed esterni<sup>2</sup> alla Comunità comprensoriale. Si è cercato di tenere conto dei loro suggerimenti e li ringraziamo per il loro aiuto.

<sup>1</sup> Hanno partecipato ai lavori: Christian Anegg, Alessandro Borsoi, Silvia Bovo, Lucia Bubba, Mirka Craffonara, Alexia Curti, Liliana Di Fede, Lydia Engl, Michaela Franceschini, Monica Hoffer, Adelheid Holzmann, Esther Maffei, Lisa Montanari, Margareth Oberkalmsteiner, Magdalena Reiterer, Sabine Ritz, Daniela Rizzi, Bernhard von Wohlgemuth, Petra Zanlucchi, Agnes Zelger

<sup>2</sup> Sono stati consultati: Oswald Schiefer, Presidente della Comunità Comprensoriale; Otto von Dellemann, Theresia Degasper, Fabrizio Oliver, membri della Giunta della Comunità Comprensoriale; il Sindaco di Salorno, Giorgio Giacomozzi; l'assessora al sociale del comune di Caldaro, Gertrud Benin; i referenti al sociale del comune di Appiano, Rudolf Gutgsell e del comune di Termeno, Markus Stolz; l'ex Direttrice dei servizi sociali della Comunità Comprensoriale, Fernanda Mattedi; Josef Pichler, Direttore dei servizi sociali della Comunità Comprensoriale Val d'Isarco; Luca Critelli dell'Ufficio Anziani della Provincia; Eugenio Bizzotto dell'Ufficio donna, famiglia e gioventù della Provincia; Ivan Eccli, dirigente scolastico dell'istituto comprensivo di lingua italiana di Egna; Walther Andreas dell'Associazione tutela dei consumatori di Bolzano; il coordinatore medico del distretto sanitario Bassa Atesina, Klaus Raffeiner; Beatrix Aigner, Direttrice della Direzione didattica della scuola d'infanzia in lingua tedesca di Egna; le coordinatrici del servizio infermieristico del distretto sanitario Oltradige, Lydia Mahlknecht e del distretto sanitario di Laives, Irene Larentis; la volontaria Maria Carla Enderle; alcuni clienti e cittadini del territorio della Comunità Comprensoriale; Alessandro Folchini, presidente del comitato distrettuale di Laives

## Wie der Zugang zu den Diensten funktioniert

### An welchen Sozialsprengel kann man sich bei Bedarf wenden...

Im Einzugsgebiet der Bezirksgemeinschaft gibt es drei Sozialsprengel: Unterland, Überetsch und Leifers-Branzoll-Pfatten.

Jeder Sozialsprengel ist für einige Gemeinden zuständig. Die BürgerInnen können sich an den für ihre Wohnsitzgemeinde zuständigen Sprengel wenden.

	Sprengel Unterland	Sprengel Überetsch	Sprengel Leifers-Branzoll-Pfatten
<b>Zuständigkeiten der Sprengel nach Gemeinden</b>	Neumarkt Auer Salurn Kurtatsch Margreid Tramin Kurtinig Altrei Truden Aldein Montan	Eppan Kaltern Terlan Andrian Nals	Leifers Branzoll Pfatten

Mitarbeiterinnen eines Sozialsprengels  
collaboratrici di un distretto



## Come si accede ai servizi del Distretto sociale

### A quale Distretto sociale rivolgersi in caso di bisogno

Nel territorio della Comunità comprensoriale sono attivi tre Distretti sociali: Bassa Atesina, Oltradige, Laives-Bronzolo-Vadena.

Ciascun distretto sociale è competente per alcuni comuni. I cittadini che risiedono in un comune possono rivolgersi al Distretto competente per il loro territorio.

	<b>Distretto Bassa Atesina</b>	<b>Distretto Oltradige</b>	<b>Distretto Laives-Bronzolo-Vadena</b>
<b>Competenza territoriale per comuni</b>	Egna Ora Salorno Cortaccia Magré Termeno Cortina Anterivo Trodena Aldino Montagna	Appiano Caldaro Terlano Andriano Nalles	Laives Bronzolo Vadena

Spielecke  
angolo giochi



## ...und wie

Eine Person, die sich an einen Sozialsprengel wenden möchte, aufgrund ihrer eigenen Problemsituation oder auch um schwierige Situationen anderer zu melden, kann:

- telefonieren
- ein E-Mail senden
- zu den in der nachfolgenden Tabelle angegebenen Öffnungszeiten persönlich erscheinen.

	<b>Unterland</b>	<b>Überetsch</b>	<b>Leifers-Branzoll-Pfatten</b>
<b>Sitze</b>  (alle Sitze mit barrierefreiem Zugang)	F. Bonatti Platz 1 39044 <b>Neumarkt</b> zweiter Stock	<u>Hauptsitz:</u> Plazerstr. 29 39057 <b>Eppan</b> zweiter Stock  <u>Sprengelstützpunkte*</u> - Rottenburg Platz 1 39052 <b>Kaltern</b> - Niederthorstr. 7 39018 <b>Terlan</b>	F. Innerhoferstr. 15 39055 <b>Leifers</b> zweiter Stock
<b>Telefon</b>	0471-826611	0471-671671	0471-950653
<b>Fax</b>	0471-812769	0471-671666	0471-950692
<b>E mail</b>	sprengel.unterland@ bzgue.org	sprengel.ueberetsch@ bzgue.org	distretto.sprengel@bzgue.org
<b>Öffnungszeiten des Sekretariats</b>	in allen drei Sprengeln von Montag bis Donnerstag 8.30-12.00 und 14.00-16.00 Freitag 8.30-12.00		
<b>Öffnungszeiten der Erstberatung</b>	Montag und Freitag 9.00-12.00 Mittwoch 14.00-16.00	Montag, Dienstag und Donnerstag 9.00-12.00	Montag, Mittwoch, Donnerstag und Freitag 9.00-12.00

(\*) In den Sprengelstützpunkten Kaltern und Terlan des Sozialsprengels Überetsch muss vorher telefonisch ein Termin vereinbart werden.

Mitarbeiterinnen eines Sozialsprengels  
collaboratrici di un distretto sociale





## Come rivolgersi al Distretto sociale

Una persona che voglia rivolgersi al distretto sociale, per rispondere ad un suo problema o per segnalare situazioni di disagio anche di altri, può:

- telefonare
- scrivere una mail
- presentarsi negli orari indicati nella tabella seguente

	Bassa-Atesina	Oltradige	Laives-Bronzolo-Vadena
<b>Sedi</b> (in nessuna delle sedi vi sono barriere architettoniche)	Piazza F. Bonatti 1 39044 <b>Egna</b> secondo piano	<u>Sede principale:</u> Via Plazer 29 39057 <b>Appiano</b> secondo piano  <u>Sedi decentrate *</u> - piazza Rottenburg 1 39052 <b>Caldaro</b> - via Niederthor 7 39018 <b>Terlano</b>	Via F. Innerhofer 15 39055 <b>Laives</b> secondo piano
<b>Telefono</b>	0471-826611	0471-671671	0471-950653
<b>fax</b>	0471-812769	0471-671666	0471-950692
<b>e mail</b>	distretto.bassa.atesina@bzgue.org	distretto.oltradige@bzgue.org	distretto.sprengel@bzgue.org
<b>Orari del servizio di segreteria</b>	in tutti e tre i servizi da lunedì a giovedì 8.30-12.00 e 14.00-16.00 venerdì 8.30-12.00		
<b>Orari per la prima consulenza</b>	Lunedì e venerdì 9.00-12.00 mercoledì 14.00-16.00	Lunedì, martedì, giovedì 9.00-12.00	Lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì 9.00-12.00

(\*) Nelle sedi decentrate del Distretto sociale Oltradige a Caldaro e a Terlano il pubblico viene ricevuto solo su appuntamento, da fissare telefonicamente.

Sekretariat  
segreteria



Mitarbeiterin der Sozialpädagogischen Grundbetreuung  
collaboratrice dell'assistenza socio-pedagogica



## Das Sozialsekretariat

Wenn sich eine Person persönlich oder telefonisch an den Sprengel wendet, so erfolgt der Erstkontakt mit der Fachkraft des Sozialsekretariats. Diese hört aufmerksam zu, gibt grundlegende Auskünfte über Öffnungszeiten und angebotene Dienste, sammelt

Anfragen um Vormerkung einiger Dienstleistungen und leitet die Person je nach Sachlage an die zuständigen Fachkräfte weiter. Das Sozialsekretariat verwaltet außerdem die Eingangs- und Ausgangspost sowie das Protokoll.

## Die Erstberatung

Der Person, die den Dienst zum ersten Mal aufsucht oder seit über einem Jahr nicht mehr aufgesucht hat, wird eine Erstberatung geboten. Dort wird sie von einer Fachkraft (SozialassistentIn, VerwaltungsassistentIn, ErzieherIn, AltenhelferIn) empfangen, die aufmerksam ihrem Anliegen zuhört, den Bedarf ermittelt, Informationen gibt, berät, eventuelle Prioritäten und Interventionsmöglichkeiten vorschlägt, Orientierung in der Wahl der geeigneten sprengel-internen oder -externen Dienste gibt und den Zugang zu diesen erleichtert.

Die Erstberatung ist nicht nur Anlaufstelle für Personen in schwierigen Situationen, sondern kann auch von sprengelexternen Personen (LehrerInnen, Freiwilligen...) für einen gemeinsamen fachlichen Austausch genutzt werden.

Nicht immer kann jedes Bedürfnis befriedigt wer-

den. In jedem Fall werden die Personen aber darin unterstützt, zumindest ein klareres Bild ihrer Situation und der möglichen Alternativen zu erhalten.

Die Personen werden klar über die Leistungen aufgeklärt, die sie erhalten können und darüber, wie die hierfür notwendigen Entscheidungen getroffen werden, im Einklang mit den geltenden gesetzlichen Bestimmungen und den Zuständigkeiten des Sprengels.

Alles, was den Fachkräften anvertraut wird, unterliegt dem Amtsgeheimnis und wird unter strikter Einhaltung der Datenschutzgesetze behandelt.

Zur Erstberatung müssen noch keine Dokumente mitgebracht werden, denn es wird dort geklärt, welche eventuellen Dokumente für die Beantragung bestimmter Leistungen notwendig sein werden.

## Wie viel Zeit vergeht zwischen Erstberatung und einem eventuellen weiteren Kontakt

Die Person, die Unterstützung benötigt, wird innerhalb von fünf Arbeitstagen von dem/der zuständigen MitarbeiterIn kontaktiert.

## Il segretariato sociale

Se una persona si reca oppure telefona al Distretto, il primo contatto avviene con il Segretariato sociale.

Chi svolge questa funzione ascolta con attenzione le richieste, fornisce le informazioni di base sugli

orari e sui servizi offerti, raccoglie le richieste di prenotare alcune prestazioni, indirizza secondo i casi la persona agli operatori competenti. Il segretariato sociale riceve la posta in entrata, inoltra quella in uscita e gestisce il protocollo.

## La prima consulenza

A chi interpella il servizio per la prima volta oppure vi ritorna dopo oltre un anno viene sempre offerta una prima consulenza. Nella prima consulenza un operatore esperto (assistente sociale, assistente amministrativo, educatore, assistente geriatrico) accoglie e ascolta il cittadino, ne raccoglie e ne mette a fuoco i bisogni, fornisce informazioni, consiglia e propone eventualmente priorità e strategie d'intervento, orienta nella scelta dei servizi adatti, interni o anche esterni al Distretto, facilitando l'accesso ad essi.

La prima consulenza può servire non solo a persone che si trovino in situazioni di disagio, ma anche ad operatori (insegnanti, volontari...) per un confronto professionale.

Non sempre si possono soddisfare tutti i bisogni; ma le persone vengono sempre aiutate a farsi un quadro chiaro delle alternative possibili.

Alla persona vengono spiegate chiaramente le caratteristiche dei servizi che potranno essere prestati e come si prenderanno le decisioni necessarie, nel rispetto delle norme e delle competenze.

Ciò che viene detto dalle persone agli operatori è coperto dal segreto d'ufficio e viene trattato nel rispetto rigoroso della legge sulla privacy.

La prima volta che si entra in contatto con il Distretto sociale non è necessario portare con sé alcun documento particolare. Sarà la prima consulenza a chiarire quali documenti eventualmente serviranno per richiedere certe prestazioni.

## Quanto tempo passa tra la prima consulenza e un eventuale successivo contatto?

Entro cinque giorni lavorativi la persona che ne ha bisogno viene ricontattata dall'operatore competente.

Segretariat  
segreteria



## Wie man Problemsituationen meldet, die man kennt

Alle BürgerInnen haben das Recht und die Pflicht und alle Amtspersonen sind verpflichtet, gravierende Problemsituationen zu melden, die die Rechte des Einzelnen verletzen können.

Der Sozialsprengel kann keinen anonymen Meldungen nachgehen; die Ordnungskräfte können diese berücksichtigen, wenn sie besonders gravierende Sachverhalte betreffen.

## Der Verwaltungsdienst

Ein/e BürgerIn, der/die sich an den Sozialsprengel wendet, wird den/die zuständige/n Beamt/en/in für den Verwaltungsdienst zwar wahrscheinlich nicht begegnen, dieser Dienst ist aber ausschlaggebend für den reibungslosen Ablauf aller anderen

Sprengeltätigkeiten. Der Verwaltungsdienst erledigt buchhalterische Aufgaben, Aufgaben der Personalverwaltung, die Abrechnung der beanspruchten Leistungen der BürgerInnen und die Verwaltung der Zahlungsaufforderungen.

## Das Pflegegeld

Der Sozialsprengel hat die Aufgabe, die Ansuchen um Pflegegeld entgegenzunehmen; sei es jene Ansuchen, die zum ersten Mal eingereicht werden, als auch jene für die Neueinstufung der Personen in die entsprechenden Pflegestufen, die mit Landesgesetz Nr. 9 vom 12. Oktober 2007 festgelegt wurden. Es obliegt dem Sprengel, ein Gesuch anzunehmen, dessen Vollständigkeit zu überprüfen, es zu protokollieren, die Identität des Antragstellers festzustellen, die Person über den Verfahrensablauf zu informieren, an die Pflicht zu vollständigen und wahrheitsgetreuen Angaben zu erinnern, die Anfrage an das

zuständige Einstufungsteam weiterzuleiten, eine eventuelle Inkassovollmacht des Pflegegeldes anzunehmen und sie an die Verwaltung des Pflegefonds weiterzuleiten.

Im Sprengel Unterland wenden sich interessierte BürgerInnen an das Sozialsekretariat. Im Sprengel Leifers-Branzoll-Pfatten wenden sich Interessierte an die Fachkraft in der Erstberatung. Im Einzugsgebiet des Sprengels Überetsch müssen sich Interessierte dagegen direkt an den Gesundheitssprengel wenden.

## Come segnalare situazioni di disagio di cui si è a conoscenza?

Tutti i cittadini hanno il diritto-dovere e tutti i funzionari pubblici hanno l'obbligo di segnalare situazioni di grave disagio che possano ledere i diritti delle persone.

Il Distretto sociale non può prendere in considerazione segnalazioni anonime; le Forze dell'ordine possono prenderle in considerazione se riguardano fatti di particolare gravità.

## Il servizio amministrativo

Un cittadino che si rivolge al Distretto sociale non incontra chi vi si occupa dell'amministrazione, ma questo servizio è essenziale alla funzionalità di tut-

ti gli altri, occupandosi di contabilità, gestione del personale, fatturazione dei servizi goduti dagli utenti, gestione dei solleciti di pagamento.

## Assegno di cura per la non autosufficienza

Il Distretto sociale ha il compito di raccogliere le domande per l'assegno di cura: sia le domande inoltrate per la prima volta, sia quelle per il re-inquadramento delle persone nei livelli di non autosufficienza stabiliti dalla legge provinciale n. 9 del 12 ottobre 2007. Spetta al distretto, accettare la domanda, verificarne la completezza, protocollarla, accertare l'identità del richiedente, informare le persone sull'iter della prestazione, richiamarle all'obbligo di una informazione completa, inoltrare

la richiesta al "Nucleo di valutazione" competente, accettare le deleghe all'incasso dell'assegno di cura e trasmetterle all'amministrazione del fondo.

Nel Distretto Bassa Atesina il cittadino interessato si rivolge al segretariato sociale.

Nel Distretto Laives-Bronzolo-Vadena l'interessato si rivolge all'operatore della prima consulenza.

Nel territorio del distretto Oltradige deve rivolgersi invece direttamente al Distretto sanitario.

Projekt Eltern im Spiel  
progetto genitori in gioco



Fachkreis Familie und Minderjährige - Initiative  
gruppo tematico famiglia e minori - iniziativa



Sprengelbeirat  
comitato distrettuale



Pflegesicherung-Einstufungsteam  
assistenza alle persone non autosufficienti-team di valutazione



# Finanzielle Sozialhilfe

Wenn ein/e BürgerIn und seine/ihre Familie sich in schwerwiegenden finanziellen Schwierigkeiten befindet, kann er/sie vorübergehend finanzielle Sozialhilfe erhalten.

Was bedeutet „schwerwiegend“? Jedem/r BürgerIn, der/die sich in finanziellen Schwierigkeiten befindet und den/die von seinem/Ihrem familiären Umfeld nicht unterstützt werden kann, muss das Lebensminimum garantiert werden, um seine/ihre Grundbedürfnisse zu befriedigen: Nahrung, ein Dach über dem Kopf... Was bedeutet „vorübergehend“? Die Unterstützung dient nur zur Überbrückung der unmittelbaren

Schwierigkeiten. Sie wird nur solange gewährt, bis sich die Person erneut eigenständig um sich und die von ihr abhängigen Personen kümmern kann. Der/die LeistungsempfängerIn muss sich aktiv um die Überwindung seiner/ihrer kritischen Lebensumstände bemühen.

Zusätzlich zur Befriedigung der Grundbedürfnisse kann die finanzielle Sozialhilfe die Person auch noch weitergehend unterstützen, damit sie ihre schwierigen Lebensumstände überwindet; so zum Beispiel wenn die Person nicht in der Lage ist, ihr tägliches Leben eigenständig zu gestalten oder mobil zu sein.

## Wer finanzielle Sozialhilfe beantragen kann

Jedes volljährige Mitglied einer Familie kann um finanzielle Sozialhilfe ansuchen. Laut Gesetz kann finanzielle Sozialhilfe von folgenden Personen beantragt werden:

- von **italienischen Staatsbürger/n/innen** oder **BürgerInnen der EU** oder von **anerkannten Flüchtlingen**, die seit mindestens drei Monaten ihren ständigen Aufenthalt in der Provinz Bozen haben;
- von **ausländischen Bürger/n/innen** und **Staatenlosen**, die neben dem ständigen Aufenthalt auch

seit mindestens drei Monaten ihren Wohnsitz in der Provinz Bozen haben. Der Aufenthalt wird dann als ständig eingestuft, wenn er nicht durch Abwesenheitszeiträumen von mehr als vierzig Tagen unterbrochen wurde. Die ausländischen BürgerInnen, die seit weniger als fünf ununterbrochenen Jahren in der Provinz ansässig sind, können für maximal zwei Monate im Jahr finanzielle Sozialhilfe beanspruchen, außer in äußerst gravierenden Ausnahmesituationen, die vom Sozialdienst als solche eingeschätzt werden.

## Was finanzielle Sozialhilfe ist und welche Ziele sie verfolgt

Die finanzielle Sozialhilfe ist eine **Unterstützung in Form von Geldbeträgen**. Man unterscheidet zwischen verschiedenen Leistungen: Lebensminimum, Miet- und Wohnungsnebenkosten, Sonderleistungen für Minderjährige oder Erwachsene. Neben diesen grundlegenden Leistungen kann die finanzielle Sozialhilfe auch Beträge gewähren zur Aufrechterhaltung des Familienlebens, als Taschengeld für persönliche Bedürfnisse, als Unterhaltsvorschuss, wenn bei getrennten Paaren der Nicht- Sorgerechthaber seiner

Unterhaltspflicht nicht oder nicht in vollem Umfang nachkommt und Geldbeträge für andere Bedürfnisse wie zum Beispiel für den Ankauf und/oder die Anpassung von behindertengerechten Fahrzeugen... Das Grundprinzip der finanziellen Sozialhilfe ist es, die **Würde der Person** zu wahren, indem man ihr hilft, sich selbst zu helfen, um schwierige Situationen zu überwinden, soziale Ausgrenzung zu vermeiden und es der Person zu ermöglichen, sich selbst und seine Familie zu erhalten.



## L'assistenza economica

Se un cittadino e la sua famiglia si trovano in gravi difficoltà economiche possono ricevere temporaneamente assistenza economica.

Cosa significa "grave"?

Bisogna garantire a ciascuno, se la sua famiglia non può essere d'aiuto, il minimo vitale per soddisfare i bisogni primari: disporre del cibo, continuare ad avere un tetto...

Cosa significa "temporaneamente"? L'assistenza dura solo per il periodo necessario alla persona per

superare le difficoltà immediate, in modo che possa nuovamente prendersi cura autonomamente di sé e delle persone che dipendono da lui. La persona dovrà attivarsi per superare la situazione critica in cui si trova.

Oltre a soddisfare i bisogni primari, l'assistenza economica può sostenere la persona nel fronteggiare particolari situazioni di difficoltà, come ad esempio l'impossibilità di mantenere la propria autonomia nella vita quotidiana in casa o nello spostarsi.

## Chi può chiedere l'assistenza economica?

L'assistenza economica può essere richiesta da ogni membro maggiorenne del nucleo familiare.

In base alla legge l'assistenza economica può essere richiesta:

- da **cittadini italiani o comunitari** o da **profughi riconosciuti** che abbiano dimora stabile e ininterrotta nel territorio della provincia di Bolzano da almeno tre mesi;
- può essere richiesta anche da **cittadini extracomunitari e apolidi** che oltre alla dimora stabile abbiano anche la residenza nella provincia di Bolzano da almeno tre mesi. La dimora viene considerata stabile se non è interrotta da periodi di assenza superiore a quaranta giorni. I cittadini extracomunitari che risiedono nel territorio provinciale da meno di cinque anni ininterrotti possono ricevere assistenza economica per un massimo di due mesi l'anno, salvo casi di gravissima emergenza, secondo la valutazione del servizio sociale.

## Che cos'è e a cosa mira l'assistenza economica

L'assistenza economica è un **sostegno in denaro**. Questo sostegno può assumere varie forme: reddito minimo di inserimento, sostegno per le spese di locazione, denaro per prestazioni specifiche a vantaggio di adulti o di minori; oltre a queste prestazioni principali, l'assistenza economica può concretizzarsi in denaro per consentire la continuità della vita familiare, per esigenze personali, anticipi dell'assegno di mantenimento nel caso di coppie separate

in cui l'altro genitore tenuto a farlo non versi quanto deve, denaro per altre esigenze come per esempio l'acquisto o l'adattamento di mezzi di trasporto se si hanno disabilità...

L'obiettivo fondamentale dell'assistenza economica è garantire la **dignità delle persone**, aiutandole ad aiutarsi per superare situazioni di difficoltà, prevenendo l'emarginazione, consentendo di mantenere se stessi e il proprio nucleo familiare.

## Wie kann man um finanzielle Sozialhilfe ansuchen

Wer **zum ersten Mal** finanzielle Sozialhilfe beantragt, kann sich zu den Öffnungszeiten der Erstberatung an den Sozialsprengel wenden, um mit de/m/r MitarbeiterIn der Erstberatung ein Erstgespräch zu führen. Diese/r wird erste Informationen zum Ansuchen geben (zeitlicher Ablauf, notwendige Dokumente, Rechte und Pflichten usw.).

Sobald ein eventueller **Termin** mit de/m/r Beamt/en/in der finanziellen Sozialhilfe vereinbart ist, wird diese/r überprüfen, ob die Voraussetzungen für den Erhalt der Leistung gegeben sind, zusammen mit de/m/r BürgerIn das Ansuchen ausarbeiten und ausführlichere Informationen geben, zum Beispiel über die Berechnung und Auszahlung des Betrages.

Zwischen der Erstberatung und der Mitteilung des Termins mit de/m/r Beamt/en/in der finanziellen Sozialhilfe an die Person, vergehen höchstens 5 Arbeitstage. Der Termin wird in jedem Fall innerhalb eines Monats nach der Erstberatung festgelegt.

Wenn ein/e BürgerIn **bereits von den Sozialdiensten betreut** wird, kann er/sie sich auch telefonisch mit de/m/r zuständigen MitarbeiterIn in Verbindung setzen. Wenn diese/r nicht im Dienst sein sollte, wird der/die BürgerIn zurückgerufen. In dringenden Fällen ist immer eine Vertretung verfügbar.

Die Ansuchen müssen **innerhalb dem 20. des Monats** gestellt werden.

## Auf die Dokumente achten!

Um feststellen zu können, ob ein/e AntragstellerIn Anrecht auf finanzielle Sozialhilfe hat, wird die Vorlage der notwendigen Dokumente verlangt, die sowohl das **finanzielle Einkommen** der Person und ihrer Familie bescheinigen (zum Beispiel die Steuererklärung), als auch deren **Besitz** an Immobilien und beweglichem Vermögen (zum Beispiel Bankauszüge und Besitzurkunden). Es wird auch die **Höhe der Ausgaben** berücksichtigt, zum Beispiel Miete, Kondominiumsspesen, medizinische Ausgaben...

Wenn ein Ansuchen unvollständig ist, fordert der Sozialsprengel den/die AntragstellerIn schriftlich auf, die fehlenden Dokumente nachzureichen. Wenn diese Dokumente nicht innerhalb von 15 Tagen vorgelegt werden, wird das Ansuchen archiviert.

Die Sozialdienste sind gesetzlich dazu verpflichtet, der Staatsanwaltschaft Unterlassungen und Falscherklärungen zu melden. Die unrechtmäßig erhaltenen Beträge müssen rückerstattet werden, und zwar zusätzlich des gesetzlich festgelegten Zinssatzes.

## Wie viel Zeit vergeht

Die Antwort auf das **vollständige** Gesuch um finanzielle Sozialhilfe wird **innerhalb von sieben Tagen ab Abgabe** zugestellt, bzw. **innerhalb von 30 Tagen nach Abgabe**, wenn es vom Zahlungsausschuss

beschlossen werden muss. Innerhalb dem achten Tag des darauf folgenden Monats wird der eventuelle Beitrag ausbezahlt.

## Cosa fare per presentare domanda di assistenza economica

Se si desidera chiedere **per la prima volta** assistenza economica ci si può rivolgere al Distretto sociale negli orari di apertura al pubblico per un **primo colloquio** con l'operatore di prima consulenza. Quest'ultimo fornirà le prime informazioni sull'iter della domanda da presentare (i termini, i documenti necessari, i diritti e i doveri ecc).

Una volta fissato l'eventuale **appuntamento**, l'operatore di assistenza economica verifica se vi sono i requisiti per ottenere la prestazione, elabora insieme al cittadino la domanda e fornisce informazioni più approfondite per esempio sul calcolo e l'erogazione del contributo.

Tra la prima consulenza e il momento in cui viene comunicato alla persona l'appuntamento con l'operatore dell'assistenza economica passano al massimo 5 giorni lavorativi.

L'appuntamento è fissato comunque entro un mese dalla prima consulenza.

**Se un cittadino è già seguito** dal servizio sociale può mettersi in contatto anche telefonicamente con l'operatore. Se quest'ultimo non è in servizio il cittadino verrà richiamato. Nei casi urgenti è sempre disponibile un sostituto.

Le domande devono essere presentate **entro il 20 del mese**.

## Attenzione ai documenti

Per stabilire se una persona ha diritto all'assistenza economica si richiede la documentazione utile ad attestare sia il **livello di entrate economiche** dell'interessato e della sua famiglia (per es. la dichiarazione dei redditi), sia la **consistenza del patrimonio** mobiliare e immobiliare (per esempio gli estratti bancari e i documenti di proprietà). Si tiene conto anche del **livello delle uscite** per spese di locazione, condominiali, mediche...

Se una domanda risulta incompleta, il Distretto chiede per iscritto di integrarla con i documenti mancanti; ma se entro 15 giorni da questa richiesta i documenti necessari non vengono presentati, la domanda viene archiviata. I Distretti sociali devono per legge segnalare alla Procura della Repubblica omissioni e false dichiarazioni. Gli importi indebitamente percepiti vanno rimborsati accresciuti dell'interesse legale.

## Quanto tempo passa

La risposta alla domanda di assistenza economica, se **completa** di tutti i documenti necessari, viene recapitata **entro il settimo giorno** dalla presentazione oppure **entro trenta giorni** dalla presentazione se deve essere deliberata dal Comitato tecnico. Entro l'ottavo giorno del mese successivo viene erogato l'eventuale contributo.

Besprechung der Finanziellen Sozialhilfe  
riunione dell'assistenza economica



## Wie beschlossen wird, ob finanzielle Sozialhilfe gewährt wird

In einigen Fällen schreibt das Gesetz die Gewährung finanzieller Sozialhilfe zwingend vor. Ist die Situation jedoch komplexer und bedarf sie einer Bewertung unter sozialen Gesichtspunkten, entscheidet der Zahlungsausschuss des Sozial-

sprengels über die Auszahlung. Nach Vorlage eines schriftlichen Ansuchens kann jede Person, die um finanzielle Sozialhilfe angesucht hat, Einsicht in alle sie betreffenden Verwaltungsakte verlangen.

## Welche Leistungen die Finanzielle Sozialhilfe erbringt

- **Soziales Mindesteinkommen:** monatlicher Beitrag für das Lebensminimum zur Deckung der Grundbedürfnisse
- **Miete und Wohnungsnebenkosten:** monatlicher Beitrag zur Deckung der Mietspesen und der ordentlichen Kondominiumsspesen;
- **Sonderleistungen** zu Gunsten von Erwachsenen oder Minderjährigen: dringliche und außerordentliche Beiträge für besondere, spezifische Bedürfnisse oder zur Bewältigung persönlicher oder familiärer Notsituationen;
- **Aufrechterhaltung des Familienlebens:** vorübergehender Beitrag zur Entlohnung einer externen Person, die die Familie bei der Bewältigung des täglichen Lebens unterstützt (Haushaltsführung, Erziehung der Kinder);
- **Taschengeld:** monatlicher Beitrag an Personen, die in Wohneinrichtungen untergebracht sind, für jene kleineren Bedürfnisse, die über die bereits durch die Einrichtung gewährleisteten Grundbedürfnisse hinausgehen;
- **Unterhaltsvorschuss** zum Schutz von Minderjährigen: Wenn bei getrennten Paaren der Nicht-Sorgeberechtigte seiner Unterhaltspflicht nicht oder nicht in vollem Umfang nachkommt und vom Richter eine entsprechende Verordnung erlassen wird, gewährt der Sozialsprengel dem Einkommen entsprechend einen Vorschuss auf den Unterhalt der Minderjährigen; die Provinz sorgt dann für die Eintreibung der geschuldeten Beträge;
- **Rückvergütung von Transportspesen:** Rückerstattung von Transportspesen für Menschen mit Behinderung, die nicht in der Lage sind, selbst zu fahren oder ein öffentliches Verkehrsmittel zu benutzen;
- **Fahrzeugankauf und/oder -umbau:** Wenn sich eine Person oder deren Familienangehörige/r aufgrund einer körperlichen Beeinträchtigung nicht mehr autonom fortbewegen kann und bestimmte Einkommens-Voraussetzungen vorliegen, so kann sie alle 6 Jahre um einen solchen Beitrag ansuchen;
- **Hausnotrufdienst:** Beitrag für die Bezahlung des Abonnements technischer Hilfsmittel an Senior/en/innen über 65 Jahren, die alleine leben und besondere Bedürfnisse haben;
- **Berechnung der Tarifbeteiligung:** jede/r BürgerIn kann sich zur Berechnung seiner/ihrer wirtschaftlichen Lage, die Voraussetzung für die Ticketbefreiung oder für Tarifbegünstigungen sozialer Leistungen ist, an den Sprengel wenden und erhält hierfür eine entsprechende Bescheinigung.

## Come si decide se concedere un contributo

In alcuni casi l'erogazione dell'assistenza economica è dovuta per legge; in altri casi, per situazioni particolari che richiedono una valutazione sociale, l'erogazione viene invece decisa da un comitato tecnico distrettuale.

Chiunque abbia presentato domanda di assistenza economica può chiedere di conoscere tutti i documenti amministrativi che lo riguardano, presentando una domanda scritta.

## Quali sono le prestazioni di assistenza economica

- **reddito minimo di inserimento**: contributo vitale mensile per soddisfare necessità primarie;
- **sostegno per le spese di locazione**: contributo mensile per sostenere le spese di affitto e condominiali ordinarie;
- **prestazioni specifiche** a vantaggio di adulti o di minori: contributi urgenti e straordinari per particolari bisogni specifici o per fronteggiare emergenze personali e familiari;
- **continuità della vita familiare**: contributo temporaneo per retribuire una persona esterna alla famiglia, che possa aiutarla nella gestione della vita quotidiana (conduzione della casa, educazione dei figli);
- **assegno per piccole spese personali**: contributo mensile a persone ospiti di strutture residenziali, per bisogni che vanno oltre l'essenziale già garantito dalle strutture;
- **anticipi dell'assegno di mantenimento**: nel caso di coppie separate in cui il genitore non convivente non versi quanto deve, il distretto, se il giudice ha emesso un "atto di precetto", anticipa in base al reddito una quota dell'assegno per il mantenimento dei minori; la Provincia provvede poi al recupero delle somme dovute;
- **contributi per spese di trasporto**: rimborso per spese sostenute da persone con disabilità che non possono utilizzare mezzi pubblici o guidare;
- **contributi per l'acquisto oppure l'adattamento di mezzi di trasporto**: se una persona o un suo familiare hanno disabilità fisiche tali da impedire l'autonomia di movimento e possiedono certi requisiti di reddito, ogni sei anni possono ottenere un contributo;
- **telesoccorso e telecontrollo**: contributi a persone ultrasessantacinquenni che abitino da sole e in condizioni di particolare bisogno, per sostenere il costo dell'abbonamento a questi servizi;
- **valutazione e attestazione della situazione economica** per esenzioni dal ticket sanitario o dal pagamento di altre prestazioni: qualsiasi cittadino può rivolgersi al distretto per il calcolo del valore della propria situazione economica e ottenere la relativa attestazione.

## Tarifbegünstigungen

Wenn ein/e BürgerIn soziale Leistungen in Anspruch nimmt – zum Beispiel Hauspflege, Altersheim, Tagesstätten usw. – kann er/sie um die Reduzierung des Tarifes entsprechend seiner/ihrer wirtschaftli-

chen Lage ansuchen. Der Tarif wird von jenem Sozialsprengel berechnet, zu dessen Einzugsgebiet die Ansässigkeitsgemeinde de/s/r Interessierten gehört.

### Wer um Tarifbegünstigung anfragen kann

Jede/r BürgerIn, die soziale Leistungen bezieht, für denen eine Spesenbeteiligung oder die Bezahlung eines Tarifes vorgesehen ist, kann um deren Reduzierung ansuchen. Das Ansuchen kann auch von Familienangehörigen eingereicht werden.

Betreuung am Wohnort  
assistenza a domicilio



## Le riduzioni tariffarie

Se un cittadino riceve un servizio sociale - per esempio assistenza domiciliare, casa di riposo, centri diurni ecc. - può chiedere che la relativa tariffa sia ridotta tenendo conto delle sue condizioni

economiche. La tariffa viene calcolata presso il Distretto sociale competente per il comune di residenza dell'interessato.

## Chi può richiedere tariffe ridotte

Qualsiasi cittadino usufruisca di un servizio per il quale è prevista la compartecipazione alla spesa o il pagamento di una tariffa può chiederne la riduzione. La domanda può essere presentata anche dai familiari.

Essen auf Rädern  
pasti a domicilio



Essen auf Rädern  
pasti a domicilio



## Welche Dienste eine Spesenbeteiligung oder die Bezahlung eines Tarifes vorsehen

Tarife oder Spesenbeteiligungen sind bei stationären oder teilstationären Einrichtungen und bei den

Leistungen der Hauspflege oder der Tagesstätten vorgesehen.

<p><b>Stationäre Einrichtungen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Alters- und Pflegeheime</li><li>→ Wohngemeinschaften für Senior/en/innen</li><li>→ Betreutes Wohnen für Senior/en/innen</li><li>→ Wohnheime und Einrichtungen für Menschen mit Behinderung</li><li>→ Wohngemeinschaften für Menschen mit Behinderung</li><li>→ Wohngemeinschaften für Personen mit psychischer Krankheit oder Personen mit Suchtproblematiken</li><li>→ Trainingswohnungen</li><li>→ Ferienaufenthalte außerhalb der Provinz</li><li>→ Vollzeit-Pflegeanvertraung von Erwachsenen in schwierigen Situationen</li><li>→ Vollzeit-Pflegeanvertraung von Minderjährigen</li><li>→ Sozialpädagogische Einrichtungen für Minderjährige</li><li>→ Wohngemeinschaften für Minderjährige</li><li>→ Familienähnliche Einrichtungen</li><li>→ Betreutes Wohnen für Jugendliche</li><li>→ Frauenhaus</li><li>→ geschützte Wohnungen des „Frauenhaus“</li><li>→ Landeskleinkinderheim für schwangere Frauen oder Frauen mit Kindern</li></ul>	<p><b>Teilstationäre Einrichtungen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Tagesstätten</li><li>→ Tagesstätten für Senior/en/innen in Altersheimen</li><li>→ Werkstätten für Menschen mit Behinderung</li><li>→ Tagesförderstätten für Menschen mit Behinderung</li><li>→ Teilzeit-Pflegeanvertraung von Minderjährigen</li><li>→ Teilzeit-Pflegeanvertraung von Erwachsenen in schwierigen Situationen</li><li>→ Tagesstätten für Minderjährige</li><li>→ Kinderhort</li><li>→ Kinderhort im Landeskleinkinderheim</li><li>→ Tagesstätten im Landeskleinkinderheim für die Unterstützung der Eltern</li><li>→ Betreuung von Kindern am Wohnort</li><li>→ Kindertagesstätten für Kleinkinder</li></ul> <p><b>Hauspflege und Mensa</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Pflege zu Hause</li><li>→ Pflege in den Tagesstätten</li><li>→ Essen auf Rädern</li><li>→ Mensa</li></ul>
---	--

## Wie man um Berechnung der Tarifbegünstigung anfragen kann

Interessierte sollten beim Sozialsprengel anrufen, um einen Termin zu vereinbaren. Am Telefon werden auch erste Informationen zum zeitlichen Ablauf und den notwendigen Dokumenten gegeben.

Der Termin mit der Fachkraft für die Tariffberechnungen wird innerhalb eines Monats vereinbart. Beim vereinbarten Termin wird die Dokumentation überprüft, das Ansuchen ausgefüllt und die Dauer der eventuellen Tarifbegünstigung geklärt.



## Quali servizi prevedono compartecipazione alla spesa o pagamento di una tariffa

Sono previste tariffe o compartecipazione alla spesa in servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari o in centri diurni.

<p><b>Servizi residenziali:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ casa di riposo o centro di degenza</li><li>→ comunità alloggio per anziani</li><li>→ residenze assistite per anziani</li><li>→ convitti ed istituti per persone con disabilità</li><li>→ comunità alloggio per persone con disabilità</li><li>→ comunità alloggio per malati psichici o per persone con problemi di dipendenza</li><li>→ centro di addestramento abitativo</li><li>→ soggiorni fuori sede</li><li>→ affidamento familiare a tempo pieno di persone adulte con disagio</li><li>→ affidamento familiare a tempo pieno di minori</li><li>→ istituto socio-pedagogico per minori</li><li>→ comunità alloggio per minori</li><li>→ comunità di tipo familiare o case famiglia</li><li>→ residenze assistite per minori</li><li>→ casa delle donne</li><li>→ alloggi protetti del servizio casa delle donne</li><li>→ istituto provinciale di assistenza all'infanzia, per donne con figli o in gravidanza</li></ul>	<p><b>Servizi semiresidenziali</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ centro di assistenza diurna</li><li>→ assistenza diurna per anziani nelle case di riposo</li><li>→ laboratorio protetto per persone con disabilità</li><li>→ attività socio-assistenziali diurne per persone con disabilità</li><li>→ affidamento familiare a tempo parziale dei minori</li><li>→ affidamento familiare a tempo parziale di persone adulte con disagio</li><li>→ centro diurno per minori</li><li>→ asilo nido</li><li>→ asilo nido presso l'Istituto Provinciale Assistenza all'infanzia</li><li>→ centro diurno per il sostegno della genitorialità presso l'IPAI</li><li>→ servizio di assistenza domiciliare all'infanzia</li><li>→ microstrutture per la prima infanzia</li></ul> <p><b>Assistenza domiciliare e mensa sociale</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ prestazioni a domicilio</li><li>→ prestazioni presso il centro diurno</li><li>→ pasti a domicilio</li><li>→ servizio mensa</li></ul>
--	---

## Cosa fare per richiedere il calcolo di tariffe ridotte

È bene telefonare al Distretto sociale e chiedere un appuntamento. Al telefono vengono fornite le prime informazioni sui termini e i documenti necessari. L'incontro con l'operatore che si occupa del calcolo

delle tariffe viene fissato entro il mese. Nell'incontro viene verificata la documentazione, viene compilata la domanda e si chiarisce la durata dell'eventuale riduzione.

## Wer muss sich am Tarif beteiligen

Sei es der/die LeistungsempfängerIn als auch die Familienangehörigen sind verpflichtet, sich am Tarif zu beteiligen.

Für bestimmte Dienste betrifft diese Pflicht nur die

engere Familiengemeinschaft, für andere hingegen (zum Beispiel für eine stationäre Einrichtung) wird sie auch auf die Kinder und die Eltern des/der Interessierten erweitert.

## Wann kann man das Gesuch einreichen und innerhalb wann bekommt man eine Antwort

Die Ansuchen um Tarifbegünstigung können eingereicht werden, sobald der/die Interessierte begonnen hat, den Dienst in Anspruch zu nehmen.

Die Entscheidung über eine eventuelle Tarifbegünstigung wird innerhalb von höchstens 30 Tagen nach

Einreichung des Ansuchens getroffen. Der/die Interessierte wird innerhalb von 5 Tagen nach Erlass der Maßnahme schriftlich davon in Kenntnis gesetzt. Die Ansuchen, die im Laufe eines Monats eingereicht werden, betreffen in jedem Fall bereits die Tarifbegünstigung desselben Monats.

## Auf die Dokumente achten!

Um feststellen zu können, ob ein/e Interessierte/r Anrecht auf Tarifbegünstigung hat, wird die Vorlage der notwendigen Dokumente verlangt, die sowohl das finanzielle Einkommen der Person und ihrer Familie bescheinigen (zum Beispiel die Steuererklärung), als auch deren Besitz an Immobilien und beweglichem Vermögen (zum Beispiel Bankauszüge und Besitzurkunden). Es wird auch die Höhe der Ausgaben berücksichtigt, zum Beispiel Miete, Kondominiumsspesen, medizinische Ausgaben...

Wenn ein Ansuchen unvollständig ist, fordert der Sozialsprengel den/die Interessierte/n schriftlich auf, die fehlenden Dokumente nachzureichen. Wenn diese Dokumente nicht innerhalb von 15 Tagen vorgelegt werden, wird das Ansuchen archiviert. Die Sozialdienste sind gesetzlich dazu verpflichtet, der Staatsanwaltschaft Unterlassungen und Falscherklärungen zu melden. Die unrechtmäßig erhaltenen Beträge müssen rückerstattet werden, und zwar zusätzlich des gesetzlich festgelegten Zinssatzes.

## Chi è tenuto a partecipare al pagamento delle tariffe

A pagare le tariffe è tenuto sia chi riceve il servizio, sia i familiari. Per certi servizi l'obbligo riguarda il nucleo familiare ristretto, per altri (per esempio

una struttura residenziale) il nucleo familiare allargato ai figli e ai genitori dell'interessato.

## Quando presentare la domanda?

### Entro quando si ottiene risposta

Le domande di riduzione tariffaria possono essere presentate dal momento in cui si comincia ad usufruire di un servizio.

La decisione sulla riduzione richiesta viene presa al massimo entro 30 giorni dalla presentazione della

domanda. Si riceve risposta scritta entro cinque giorni dall'emissione del provvedimento.

Le domande presentate entro il mese comportano comunque la riduzione della tariffa per il mese stesso.

## Attenzione ai documenti

Per stabilire se una persona ha diritto alla riduzione tariffaria si richiede la documentazione utile ad attestare sia il livello di entrate economiche dell'interessato e della sua famiglia (per es. la dichiarazione dei redditi), sia la consistenza del patrimonio mobiliare e immobiliare (per esempio gli estratti bancari e i documenti di proprietà). Si tiene conto anche del livello delle uscite per spese di locazione, condominiali, mediche...

Se una domanda risulta incompleta, il Distretto chiede per iscritto di integrarla con i documenti mancanti; ma se entro 15 giorni da questa richiesta i documenti necessari non vengono presentati, la domanda viene archiviata.

I Distretti sociali devono per legge segnalare alla Procura della Repubblica omissioni e false dichiarazioni. Gli importi indebitamente percepiti vanno rimborsati accresciuti dell'interesse legale.

# Die Hauspflege

## Was ist Hauspflege und an wen wendet sie sich

Das grundlegende Ziel der Hauspflege ist es, die Personen dabei zu unterstützen, dass sie so lange wie möglich in ihrer gewohnten Umgebung bleiben können, indem man sie in ihrer Selbständigkeit stützt und den Familienangehörigen bei deren Betreuung behilflich ist.

Die Hauspflege wendet sich an Senior/en/innen über 60 Jahren oder an Personen mit eingeschränk-

ter Autonomie aus sozialen oder gesundheitlichen Gründen.

In der Regel wendet sich der Dienst an Personen, die das Bedürfnis nach Betreuung und auch das Einverständnis dazu äußern. Außerdem wendet sich der Dienst auch an Personen, die Pflegegeld in Form von Gutscheinen für Leistungen der Hauspflege erhalten.

## Wie man Hauspflege für sich selbst oder für ein Familienmitglied beanspruchen kann

In den Sozialsprengeln Unterland und Überetsch kann sich der/die BürgerIn direkt an die EinsatzleiterInnen der Hauspflege wenden.

Im Sozialsprengel Leifers Branzoll Pfattten wendet sich der/die BürgerIn an die Erstberatung.

Beim Gespräch mit dem/der EinsatzleiterIn der Hauspflege oder während der Erstberatung erklärt die Person die Bedürfnisse, aufgrund derer sie die Hauspflege beanspruchen möchte.

Um den Bedarf richtig einschätzen zu können, macht der/die EinsatzleiterIn immer auch einen Hausbesuch, innerhalb von höchstens einer Woche und oft auch noch kurzfristiger, je nach Dringlichkeit.

Während des Hausbesuchs wird die Person dabei unterstützt, das Ansuchen auszufüllen: im Einzelnen werden die Art der Leistung, die Zeiten und der Ablauf der Leistungserbringung vereinbart. Das Ansuchen, das folglich auch ein Maßnahmenplan ist, wird von der Person (oder deren Familienangehörigen, wenn die Person nicht mehr dazu fähig ist) unterschrieben und von dem/der EinsatzleiterIn selbst in den Sozialsprengel gebracht.

Wie viel Zeit von der Unterschrift des Ansuchens bis zum Beginn der Leistungserbringung vergeht, hängt von der Dringlichkeit ab. Im Allgemeinen kann man dringenden Bedürfnissen innerhalb einer Woche oder auch kurzfristiger nachkommen, für Leistungen wie zum Beispiel die Körperpflege und das Essen auf Rädern.

# L'assistenza domiciliare

## A cosa mira e a chi si rivolge l'assistenza domiciliare

L'obiettivo fondamentale dell'assistenza domiciliare è aiutare le persone a rimanere nel loro ambiente di vita il più a lungo possibile, sostenendo la loro autonomia e la capacità delle loro famiglie di farsi carico dell'assistenza.

I servizi di assistenza domiciliare possono essere forniti a persone di età superiore ai 60 anni oppure

con limitata autonomia per ragioni socio-sanitarie. Il servizio si rivolge di norma a persone che esprimano il bisogno di essere assistite ed esprimano il consenso ad esserlo. Inoltre si rivolge a clienti che percepiscono l'assegno di cura per la non autosufficienza, sotto forma di buoni-servizio per usufruire delle prestazioni.

## Come ottenere per sé o per un familiare l'assistenza a domicilio

Per richiedere l'assistenza domiciliare nei Distretti Bassa-Atesina e Oltradige il cittadino può rivolgersi direttamente alle coordinatrici di tale servizio. Nel Distretto di Laives-Bronzolo-Vadena la via normale per accedere al servizio è la prima consulenza.

Nell'incontro con la coordinatrice dell'assistenza domiciliare o durante la prima consulenza la persona espone i bisogni che la spingono a chiedere l'assistenza domiciliare.

Per valutare correttamente il bisogno la coordinatrice effettua sempre anche una visita a domicilio, al massimo entro una settimana e spesso anche in tempi più brevi, secondo l'urgenza.

Durante la visita domiciliare la persona viene aiutata a compilare la domanda per ottenere il servizio: in particolare si concordano le prestazioni, i tempi e le modalità di erogazione. La domanda, che è quindi anche un piano di intervento, viene firmata dalla persona (o dai suoi familiari se la persona non è in grado) e portata in ufficio dalla coordinatrice stessa.

Dal momento in cui la domanda viene firmata al momento in cui il servizio inizia passa un tempo che dipende dall'urgenza del bisogno. In generale si riesce a far fronte ai bisogni urgenti entro una settimana o meno, per prestazioni come l'igiene personale e i pasti a domicilio.

## Welche Leistungen kann man sich erwarten...

Die Leistungen werden vom Maßnahmenplan festgelegt, der beim ersten Hausbesuch mit dem/der EinsatzleiterIn vereinbart wurde, zusammen mit der Ausarbeitung des Ansuchens.

Es gibt verschiedene Arten von Leistungen, die sowohl die Körperpflege, wie die Essen auf Rädern und die Begleitung der Person, als auch Haushaltshilfe umfassen können:

- **Körperpflege:** diese kann je nach Bedarf im Bett oder im Bad erfolgen; sie kann im Waschbecken, in der Badewanne oder in der Dusche durchgeführt werden; sie kann die Ganzkörperpflege und die Haarwäsche, das Waschen der Augen, der Nase, der Ohren und die Mundhygiene umfassen; sie kann auch das Rasieren, die Fuß- oder Handpflege mit einschließen. Jede dieser Leistungen wird von eine/m/r AltenpflegerIn ausgeführt, im Einklang mit den Leitlinien, die von den Sprengeln veröffentlicht und an alle neuen Klient/en/innen verteilt wurden, um Qualität und Sicherheit zu garantieren. Im Besonderen wird die Person immer über jeden Schritt informiert und eingeladen, ihre Zustimmung zu geben und aktiv teilzunehmen; alles wird mit größtmöglichem Respekt vor der Person durchgeführt, es werden geeignete Materialien verwendet, jede Leistung wird dokumentiert. Leistungen und eventuelle Beobachtungen werden immer in der persönlichen Pflegemappe eingetragen, die am Wohnort der Person aufliegt.
- **Essen auf Rädern:** die Essen werden täglich zubereitet und zugestellt, gemäß den Hygiene-Leitlinien der Europäischen Union (HACCP-Protokoll) und den Anweisungen des diätologischen Dienstes des Sanitätsbetriebes. Zur Zubereitung der Essen werden saisonale Produkte erster Qualität verwendet. Die Mahlzeiten werden den Personen zugestellt unter Berücksichtigung ihrer gesundheitlichen Bedürfnisse, ihrer konfessionsbedingten Einschränkungen der Lebensmittelauswahl und - im Rahmen des Möglichen - auch ihres persönlichen Geschmacks. Es gibt vier Menüs je nach Jahreszeit und jedes dieser Menüs wechselt alle paar Wochen, um eine ausreichende Abwechslung zu garantieren. Ein Essen beinhaltet immer eine Vorspeise, eine Hauptspeise, Beilagen, ein Stück Obst oder eine Nachspeise und ein Brot. Die Zustellung erfolgt in Thermobehältern in einzelnen Portionen. Die Essen können von Bediensteten oder von Freiwilligen zugestellt werden.
- **Begleitung und Haushaltshilfe:** Eine Person kann bei Bedarf bei notwendigen Erledigungen begleitet werden, und sie kann bei der Haushaltsführung unterstützt werden. In jedem Fall ist es das Ziel, die Person so zu unterstützen, dass sie die Tätigkeiten so selbständig wie möglich durchführen kann. Die MitarbeiterInnen der Hauspflege sind keine Haushalts- bzw. Pflegegehilfinnen („badanti“): sie greifen lediglich unterstützend ein, wenn es im Moment des Bedarfs keine anderen Ressourcen gibt.
- **Sozialpädagogische Arbeit:** Alle pädagogischen Maßnahmen, welche die Bewältigung von Alltagsproblemen zum Inhalt haben. Es handelt sich hierbei um eine lösungsorientierte Betreuung der Personen mit einem bestimmten Mangel an Ressourcen. Die Leistungen umfassen zum Beispiel die Tagesstrukturierung, das Erlernen des Umganges mit Geld oder mit der Zeit usw.
- **Medizinische Behandlungspflege:** Immer in Absprache mit dem Arzt oder dem Sanitätsdienst wird die Überwachung der Medikamenteneinnahme, das Wechseln einfacher Verbände, Einreibungen, das Anlegen von Stützstrümpfen, Lagerungen, einfache Bewegungsübungen zum Erhalt der vorhandenen Ressourcen und Soforthilfe in Notsituationen vorgenommen.
- **Beratung für sicheres Wohnen:** Speziell hierfür geschulte MitarbeiterInnen führen diesbezügliche Beratungsgespräche am Wohnort der Person. Die Beratung umfasst zum Beispiel den Vorschlag, die Lichtquelle zu erhöhen oder Teppiche zu entfernen, bis hin zum Vorschlag eines Umbaus.
- **Tutoring von Haushalts- bzw. Pflegegehilfinnen („badanti“):** Speziell hierfür ausgebildete MitarbeiterInnen begleiten die gesamte Familie in der Einlernphase eine/s/r Haushalts- bzw. Pflegegehilf/en/in, um den Bedürfnissen der Person gerecht zu werden und interkulturelle Konflikte zu vermeiden bzw. zu bewältigen.

## Quali prestazioni ci si può aspettare

Le prestazioni sono stabilite nel piano di intervento concordato insieme alla coordinatrice nella visita a domicilio iniziale, quando la persona compila la domanda di assistenza domiciliare.

Ci sono diversi tipi di prestazioni, che possono riguardare sia l'igiene della persona, sia il pasto a domicilio, sia l'accompagnamento della persona e l'aiuto in faccende domestiche primarie.

- **L'igiene della persona**, a seconda dei bisogni, può svolgersi a letto o in bagno; può essere realizzata al lavandino, nella vasca o nella doccia; può comprendere il lavaggio del corpo e dei capelli, degli occhi, del naso, delle orecchie, l'igiene orale; può comprendere anche la rasatura, la pedicure e la manicure. Ciascuna di queste prestazioni è svolta dalle assistenti domiciliari rispettando linee guida pubblicate dai distretti e consegnate a tutti i nuovi utenti, in modo da garantire la qualità e la sicurezza. In particolare la persona viene sempre informata e invitata ad esprimere il suo consenso e a partecipare attivamente; tutto viene fatto con il massimo rispetto, vengono impiegati materiali adatti, ogni prestazione viene documentata. Prestazioni ed eventuali osservazioni vengono sempre registrate in una cartella personale che rimane a casa dell'utente.
- **I pasti a domicilio** sono preparati e forniti quotidianamente secondo linee guida dell'Unione europea sull'igiene (protocollo HACCP) e seguendo indicazioni del servizio dietologico dell'Azienda Sanitaria. I pasti sono preparati a partire da ingredienti di prima qualità e di stagione. I pasti forniti alle persone tengono conto dei loro bisogni di salute, delle limitazioni alimentari di origine religiosa e anche, sino a un certo punto, dei gusti personali. Vi sono quattro menù stagionali e ciascuno di essi "ruota" su varie settimane in modo da garantire la varietà. Un pasto comprende sempre un primo, un secondo, contorni, un frutto o un dolce e il pane. La consegna

avviene in contenitori termici e in confezioni singole. I pasti possono essere consegnati a domicilio da operatori oppure da volontari.

- **Accompagnamento della persona e aiuto in faccende domestiche primarie**. Se una persona ne ha bisogno può essere accompagnata per svolgere commissioni esterne e può essere aiutata nello svolgere certe faccende domestiche: in ogni caso l'obiettivo, finché è possibile, è che la persona sia sostenuta nel fare da sé. L'assistente domiciliare non è una badante o una colf: interviene a sostegno della persona se non vi sono altre risorse.
- **Lavoro socio pedagogico**: comprende tutti gli interventi pedagogici aventi come contenuto il superamento di problemi quotidiani. Si tratta di un'assistenza orientata per obiettivi e rivolta a persone con particolare carenza di risorse. Le prestazioni comprendono ad esempio la strutturazione della giornata, l'apprendimento della gestione dei soldi o del tempo, e così via.
- **Trattamento medicinale**: sempre in accordo con il medico o con il servizio sanitario si provvede al controllo dell'assunzione dei medicinali, alla sostituzione di semplici fasciature, all'esecuzione di frizioni, all'applicazione di calze elastiche, a corretti posizionamenti, a semplici esercizi di movimento per il mantenimento delle risorse preesistenti e ad interventi di primo soccorso in situazioni di emergenza.
- **Consulenza "abitare sicuri"**: collaboratrici e collaboratori appositamente formati effettuano i relativi colloqui di consulenza a domicilio. La consulenza comprende ad esempio la proposta di aumentare le fonti luminose o di eliminare tappeti, fino a quella di una ristrutturazione.
- **Tutoraggio badanti**: collaboratori e collaboratrici appositamente formati accompagnano l'intera famiglia nella fase di apprendimento dei lavori domestici e di cura, per soddisfare i bisogni della persona, evitare o superare eventuali conflitti interculturali.

## ...und wie oft?

Die Häufigkeit der Leistungen der Hauspflege hängt von den Bedürfnissen der Person und vom verfügbaren Personal ab und wird im Maßnahmenplan vereinbart: in manchen Fällen ist nur gelegentliche Betreuung notwendig, in anderen wiederum tägliche.

Was die Essen auf Rädern betrifft, so kann man

höchstens eine Mahlzeit am Tag erhalten, und zwar zu Mittag. Man kann die Tage auswählen, an denen man diesen Dienst beanspruchen möchte. An Feiertagen wird der Dienst nicht angeboten, es sei denn, es handelt sich um mehrere aufeinander folgende Feiertage, dann wird das Essen am dritten Tag in jedem Fall zugestellt.

## Werden diese Leistungen nur zu Hause erbracht?

Es ist nicht immer notwendig, dass Körperpflege oder das Essen auf Rädern zu Hause erbracht bzw. zugestellt wird. Einige Pflegeleistungen können auch in den Tagesstätten beansprucht werden: dies erfolgt auf Vorschlag des/der Einsatzleiter/s/in der Hauspflege, wenn die Person hierfür selbständig genug ist.

In unserem Einzugsgebiet gibt es zahlreiche **Tagesstätten**: man kann zu den Zeiten der Sprechstunden im zuständigen Sprengel anrufen, um zu erfahren, welches die nächstgelegene bzw. jene Tagesstätte ist, an die man sich wenden kann.

Das Mittagessen kann an Werktagen auch in Einrichtungen eingenommen werden, die mit uns eine entsprechende Vereinbarung haben.

In der Regel wendet man sich an den zuständigen Sprengel, um die Dienste in den Tagesstätten oder

den **Mensadienst** in den entsprechenden Einrichtungen zu beanspruchen.

Nur im Sprengel Leifers Branzoll Pfatten kann man für einige Leistungen, und zwar für Fußpflege und Mensa, direkt den Dienst aufsuchen.

Freiwilligenfest  
festa dei volontari



## Wer die MitarbeiterInnen der Hauspflege sind

In der Hauspflege und in den Tagesstätten sind verschiedene Berufsbilder zu finden. Auf jedem Fall handelt es sich um ausgebildetes und qualifiziertes Personal: Alten- und FamilienhelferInnen, SozialbetreuerInnen, PflegehelferInnen... Das gesamte Personal wird kontinuierlich fortgebildet.

Um den Dienst angemessen zu führen, besteht eine enge Zusammenarbeit zwischen allen MitarbeiterInnen: neben informellem Austausch und regel-

mäßigem Ausfüllen der persönlichen Pflegemappe, finden periodische Teamsitzungen zur Informationsweitergabe und der Bewertung der geleisteten Arbeit statt. Mit Einverständnis de/s/r Klient/en/in tauschen sich die MitarbeiterInnen auch mit dem Personal der Sanitätssprengel aus.

Die gesamte Dokumentation über eine/n Klient/en/ in wird unter strenger Einhaltung der Datenschutzgesetze gehandhabt.



## Con che frequenza si viene assistiti

La frequenza degli interventi di assistenza domiciliare varia a seconda dei bisogni delle persone e delle risorse umane disponibili ed è concordata nel piano di intervento: in certi casi vi sono bisogni assistenziali occasionali, in altri vi sono bisogni anche quotidiani di assistenza.

Per quanto riguarda i pasti a domicilio, si può ottenere al massimo un pasto al giorno, a pranzo; si possono scegliere i giorni in cui avvalersi del servizio. Nei giorni festivi il servizio è sospeso, ma se vi sono più giorni festivi di seguito, il terzo giorno il pasto viene comunque fornito.

## Le prestazioni sono erogate solo a domicilio?

Non sempre è necessario che la cura e l'igiene della persona o il pasto vengano forniti a domicilio. Alcuni servizi di cura alla persona possono essere erogati in **centri diurni**: la coordinatrice del servizio di assistenza domiciliare, se la persona è sufficientemente autonoma, può proporre che alcuni servizi siano prestati nei diversi centri.

Sul territorio vi sono numerosi centri diurni: telefonando al proprio distretto si può sapere quale è il più vicino o a quale rivolgersi. Presso strutture o locali pubblici convenzionati si può fruire di un **servizio di mensa**, attivo per il pranzo dei giorni feriali.

Di norma per avvalersi dei servizi dei centri diurni o del servizio mensa si passa dal Distretto sociale.

Solo nel distretto di Laives-Bronzolo-Vadena per alcuni servizi – pedicure e mensa – l'accesso è diretto.

Fußpflege in der Tagesstätte  
pedicure presso il centro diurno



## Chi sono gli operatori che svolgono il servizio di assistenza domiciliare

Le figure professionali coinvolte nei servizi di assistenza a domicilio e nei centri diurni possono essere diverse. Si tratta in ogni caso di personale formato e qualificato: assistenti geriatrici, operatori socio-assistenziali, operatori socio-sanitari... Il personale è tutto coinvolto in attività di formazione continua.

Per gestire il servizio in modo adeguato vi è collaborazione tra tutti gli operatori: oltre ai contatti infor-

mali e alla scrittura regolare della cartella personale, si tengono riunioni periodiche per il passaggio delle informazioni e per la valutazione del lavoro svolto. Con il consenso della persona interessata gli operatori si confrontano inoltre con le figure professionali che lavorano ai Distretti sanitari.

Tutta la documentazione che riguarda una persona viene trattata nel rigoroso rispetto della legge sulla privacy.

## Wie viel die Hauspflege kostet

Alle Leistungen müssen bezahlt werden. Die Tarife werden jährlich von der Provinz und der Bezirksgemeinschaft festgelegt. Eine eventuelle Einstufung der Person in eine von der Provinz vorgesehene Pflegestufe wird berücksichtigt.

Jede/r KlientIn kann entscheiden, ob sie den vollen Tarif zahlen oder um Tarifbegünstigung ansuchen

will. Zur Tarifbegünstigung muss sie dem Sozialspengel sämtliche Dokumentation bezüglich seines/ihres Einkommens und seines/ihres Vermögens vorlegen. (Im Falle einer unvollständigen Dokumentation ist es nicht möglich, eine Tarifbegünstigung zu erhalten.) Das Gesuch wird bei eine/m/r Beamt/en/in der finanziellen Sozialhilfe nach Terminvereinbarung gestellt.

## An wen man sich für weitere Unterstützung wenden kann

Die MitarbeiterInnen der Sozialspengel können Hinweise zu Hauspflegediensten geben, die von sozialen Genossenschaften, Verbänden oder anderen Körperschaften geführt werden.

An diese kann sich die Person zu vergünstigten Tarifen (im Falle von mit der Bezirksgemeinschaft konventionierten Genossenschaften) oder zu Marktpreisen wenden.

Pflege zu Hause  
assistenza a domicilio



Seniorenmensa  
mensa degli anziani



## Quanto costa l'assistenza domiciliare

Tutte le prestazioni sono a pagamento. Le tariffe sono fissate annualmente dalla Provincia e dalla Comunità Comprensoriale. Si tiene conto dell'eventuale inquadramento della persona nei livelli di non autosufficienza previsti dalla legge provinciale. Ciascun utente può decidere se pagare la tariffa massima o

se chiedere un'agevolazione tariffaria. A questo fine deve fornire al Distretto sociale la documentazione relativa al suo reddito e al suo patrimonio (in caso di documentazione incompleta non è possibile ottenere agevolazioni). La richiesta viene presentata ad un addetto dell'assistenza economica su appuntamento.

## A chi rivolgersi se c'è bisogno di assistenza ulteriore

Gli operatori del Distretto sociale possono dare indicazioni su servizi di assistenza a domicilio forniti da cooperative sociali, da associazioni o da altri

enti, ai quali ci si può rivolgere a tariffe agevolate (nel caso di una cooperativa convenzionata) oppure a tariffe di mercato.

Beratungsgespräch in der Hauspflege  
colloquio di consulenza dell'assistenza domiciliare



# Die sozialpädagogische Grundbetreuung

Die sozialpädagogische Grundbetreuung betreut Jugendliche und Erwachsene. Sie unterstützt sie dabei, vorhandene soziale Schwierigkeiten zu er-

kennen und zu bewältigen. Außerdem entwirft und verwirklicht sie Projekte zur Verbesserung der sozialen Lebensqualität in unserem Einzugsgebiet.

## Wie wendet man sich an die sozialpädagogische Grundbetreuung

Die BürgerInnen, die Unterstützung benötigen, können sich an den für ihre Gemeinde zuständigen Sozialsprengel für eine Erstberatung wenden.

In einigen Fällen wenden sich nicht die Betroffenen selbst an den Sprengel, sondern andere Dienste, die deren Situation bereits kennen: Schule, sanitäre Basisdienste oder spezialisierte sanitäre Dienste, Basisärzt/e/innen, Spezialisten, soziale Vereine oder Sozialgenossenschaften und so weiter.

Es können verschiedene Situationen auftreten:

- Anfragen um Zusammenarbeit seitens anderer Dienste, bei denen der/die Betroffene bereits in eine Interventionsmaßnahme eingebunden ist oder er/sie aktiv an einem Projekt teilnimmt;
- Meldungen betreffend Personen, die sich in schwierigen oder risikoreichen Situationen befinden (Minderjährige oder unterstützungsbedürftige Erwachsene), aber jegliche Zusammenarbeit zur Bewältigung ihrer Schwierigkeiten ablehnen.

In jedem Fall beauftragt der/die SprengelleiterIn nach Überprüfung der Zuständigkeit des Sozialsprengels eine/n MitarbeiterIn mit der Betreuung der betreffenden Person.

Wenn es sich um eine Meldung seitens eines anderen Dienstes handelt, bei dem für den/die Betroffene/n bereits ein Unterstützungsprojekt besteht, kontaktiert der/die MitarbeiterIn des Sprengels so schnell als möglich, in jedem Fall aber innerhalb von zwei Wochen diesen Dienst, um die Art der Zusammenarbeit gemeinsam abzuklären.

Wenn es sich hingegen um eine/n Betroffene/n handelt, der/die noch nicht von einem anderen Dienst betreut wird, bewertet der/die zuständige MitarbeiterIn die Situation, kontaktiert telefonisch die Person, die die Meldung gemacht hat und lädt den/die Betroffene/n - oder im Falle von eine/m/r Minderjährigen die Eltern – schriftlich zu einem Erstgespräch ein.

Bei einer Meldung seitens des Jugend- oder Landesgerichts wird der Sozialsprengel verpflichtet, klare Aufträge auszuführen: zum Beispiel eine Bewertung der sozialen (familiären) Situation vorzunehmen oder ein Gerichtsdekret umzusetzen (z.B. die Überwachung und Einhaltung vorgeschriebener Maßnahmen, die Organisation geschützter Besuche usw.).

## Wer sind die MitarbeiterInnen der sozialpädagogischen Grundbetreuung

Die Fachkräfte der sozialpädagogischen Grundbetreuung sind Sozialassistent/en/innen, ErzieherInnen, SozialwissenschaftlerInnen.

Das gesamte Personal ist immer wieder an Fortbildungen einbezogen. Die MitarbeiterInnen nehmen an einer monatlichen Supervision seitens ein/es/

er externen Expert/en/in teil. Alle MitarbeiterInnen unterliegen der Pflicht zum Berufsgeheimnis; die Sozialassistent/en/innen und Psycholog/en/innen müssen sich auch an die ethischen Verhaltensregeln und das Berufsgeheimnis ihrer jeweiligen Berufskammer halten.

## L'assistenza socio-pedagogica

L'assistenza socio-pedagogica di base si occupa di minori o adulti, aiutandoli a mettere a fuoco e ad affrontare eventuali difficoltà sociali. Si occupa inol-

tre di ideare e realizzare progetti per migliorare la qualità della vita sociale nel territorio.

### Come rivolgersi all'assistenza socio-pedagogica?

I cittadini che ne hanno bisogno si possono rivolgere al Distretto per una prima consulenza.

In certi casi si rivolgono al Distretto non i diretti interessati ma altri servizi che già li conoscono: scuola, servizi sanitari di base o specialistici, associazioni o cooperative sociali e così via.

Possono esserci casi diversi:

- vi sono richieste di collaborazione da parte di altri servizi quando l'interessato è già coinvolto in un progetto di intervento e vi partecipa attivamente;
- vi sono segnalazioni che riguardano persone che pur trovandosi in situazioni di difficoltà o di rischio (minorenni o persone incapaci) non esprimono l'intenzione di collaborare nell'affrontare i problemi.

In ogni caso, ricevuta la segnalazione e accertata la competenza del Distretto il Responsabile incarica un operatore di occuparsi della persona.

Se si tratta di collaborare con i servizi nel seguire

una persona già interessata da un progetto di intervento, l'operatore contatta il prima possibile, e comunque entro due settimane, il servizio che ha fatto la segnalazione, per valutare insieme come lavorare.

Se invece si tratta di occuparsi di persone che non collaborano già con altri servizi, l'operatore, valutata la situazione, contatta telefonicamente chi ha fatto la segnalazione e invita per iscritto la persona – o nel caso di un minore i suoi genitori – ad un primo colloquio.

Se al servizio sociale giunge un incarico dell'Autorità Giudiziaria Minorile o dal Tribunale Ordinario, il Distretto è tenuto ad adempiere ad un dovere: per esempio svolgendo un'indagine sociale oppure eseguendo le attività richieste da un Decreto, come il monitoraggio della situazione, l'organizzazione di visite protette, l'invio ad altri servizi, ecc...

### Chi sono gli operatori dell'assistenza socio-pedagogica

Le figure professionali impiegate nell'area socio-pedagogica sono assistenti sociali, educatori professionali e operatori laureati in scienze sociali.

Il personale è tutto coinvolto in attività di formazione continua. Un esperto esterno offre mensil-

mente agli operatori una supervisione tecnica. Tutti sono vincolati al segreto d'ufficio; l'assistente sociale è tenuto anche a rispettare un codice deontologico e il segreto previsto dal proprio ordine professionale.

## Wie läuft der Erstkontakt bei Fallübernahme ab

Die Personen werden in erster Linie kurz über die Zuständigkeiten und Möglichkeiten des Dienstes und über seine Arbeitsweise informiert. Die **Aufgabe des Dienstes** ist es, zu informieren, zu beraten und – wenn nötig – für einen bestimmten Zeitraum Betreuung zu garantieren, bis die Betroffenen ihre Schwierigkeiten bewältigen können.

Auf jeden Fall hört der/die MitarbeiterIn der Person aufmerksam zu; sammelt Informationen bezüglich deren persönlichen, familiären, Wohn-, finanziellen, gesundheitlichen und beruflichen Situation sowie über deren Bildungsgrad; versucht das Problem zu definieren und dessen Ursache zu erkunden; erörtert die Interventionsmöglichkeiten zusammen mit der Person/Familie.

Eine wesentliche Methode dieser Arbeit ist **das Gespräch**. Ein Erstgespräch dauert in der Regel ungefähr eine Stunde. Alle Gespräche finden ohne Unterbrechungen bei geschlossener Tür im Büro statt, um Ruhe und Privatsphäre zu garantieren. Während des Gesprächs kann sich der/die MitarbeiterIn Notizen machen, um die Informationen später in die persönliche Akte des Person eintragen zu können.

Eine andere Arbeitsmethode ist **der Hausbesuch**. Dieser kann von der Fachkraft dann vorgeschlagen werden, wenn diese ihn zum besseren Verständnis der Situation des/der Betroffenen für notwendig erachtet. Bei gerichtlich angeordneten Bewertungen der sozialen Situation einer Person muss der Hausbesuch auf jeden Fall durchgeführt werden. Normalerweise wird der Tag und die Uhrzeit des Hausbesuchs vorher vereinbart. In bestimmten Fällen kann das Gericht unangemeldete Hausbesuche veranlassen.

Ein weiteres sehr wichtiges Arbeitsinstrument ist natürlich auch das **Telefon**. Zu den Öffnungszeiten des Sekretariats wird man von der Telefonzentrale

empfangen und wenn möglich weitergeleitet. Man kann dort auch eine Nachricht hinterlassen und wird in der Regel innerhalb von zwei Werktagen zurückgerufen.

In besonderen Bedarfsfällen und in Ermangelung anderer menschlicher oder familiärer Ressourcen können die MitarbeiterInnen die betreuten Personen bei Behördengängen oder in der Abwicklung ihres täglichen Lebens **begleiten**, und zwar im Rahmen von zeitlich begrenzten Projekten und mit dem Ziel, Veränderungen der Situation herbeizuführen.

Jede betreute Person hat eine/n MitarbeiterIn als **Bezugsperson**, der/die für das Fallmanagement verantwortlich ist und den roten Faden bei allen Maßnahmen behält: er/sie ist im Sozialsprengel zu erreichen, sorgt für den angemessenen Informationsfluss zwischen allen beteiligten Personen, bezieht alle mit ein, koordiniert die Aktivitäten, er/sie aktiviert alle verfügbaren Ressourcen und kontrolliert den Verlauf des Projektes.

Aber kein/e MitarbeiterIn arbeitet alleine. In der Regel beinhaltet eine Fallübernahme die **Zusammenarbeit** mit anderen internen oder externen Fachkräften, die den/die Betroffene/n ebenso unterstützen. Der/die MitarbeiterIn berät sich telefonisch oder in Fallbesprechungen mit den Kolleg/en/innen des Sprengels oder anderer Dienste im Interesse des/der Betroffenen und zur Überprüfung des Projektverlaufs. Der/die Betroffene wird von Beginn an darüber informiert, dass Treffen stattfinden werden, in denen über ihn/sie gesprochen wird und man holt sein/ihr Einverständnis dafür ein.

Im Rahmen der Fallarbeit aktivieren die MitarbeiterInnen sowohl **formelle** (Schule, soziale und Gesundheitsdienste usw.) als auch **informelle** (Nachbarn, Freiwillige usw.) **Netzwerke**, die es dem/der Betroffenen ermöglichen, am gemeinschaftlichen Leben teilzunehmen und die Gemeinschaft dazu befähigen, sich der Probleme der Mitmenschen anzunehmen.

## Cosa succede quando si entra in contatto con un operatore per una “presa in carico”

Le persone vengono innanzitutto informate brevemente sui compiti e sulle possibilità del servizio e sul suo metodo di lavoro. Il **compito del servizio** è informare, fornire consulenza e se necessario anche assistenza per un certo periodo, in modo che le persone possano affrontare e superare le loro difficoltà.

In ogni caso l'operatore ascolta le persone; raccoglie informazioni sulla situazione personale, familiare, abitativa, economica, di salute, di istruzione, lavorativa; cerca di definire il problema e di individuarne le ragioni; esplora insieme alla persona/famiglia le possibilità di intervento.

Uno strumento essenziale di questo lavoro è il **colloquio**. Un primo colloquio dura di solito un'ora circa. Tutti i colloqui avvengono in un ufficio a porte chiuse e senza venire interrotti per garantire tranquillità e per rispettare la sfera privata. Durante il colloquio l'operatore può prendere appunti, che servono poi a compilare la cartella sociale.

Un altro strumento di lavoro è la **visita domiciliare**, che può essere richiesta dall'operatore nei casi in cui gli sembri utile per capire meglio la situazione della persona presa in carico, mentre viene sempre effettuata nei casi di indagini sociali prescritte dal Tribunale. Normalmente il giorno e l'orario della visita domiciliare vengono concordati. In certi casi il tribunale può disporre l'effettuazione di visite domiciliari senza preavviso.

Naturalmente un altro strumento di lavoro molto importante è... la **telefonata**. Negli orari di apertura al pubblico risponde sempre il centralino. Si può lasciare un messaggio e si viene richiamati, di norma entro due giorni.

In casi di particolari necessità e quando mancano altre risorse personali o familiari, gli operatori possono **accompagnare le persone** prese in carico nello svolgere certe pratiche presso altri uffici o nel gestire la loro vita quotidiana, secondo progetti limitati nel tempo e con l'obiettivo di favorire il cambiamento.

Ogni persona presa in carico ha un **operatore di riferimento**, che ha la responsabilità di tenere le fila dell'intervento: è raggiungibile presso il Distretto sociale, fa circolare le informazioni tra tutti i soggetti interessati, li coinvolge, coordina le attività attivando tutte le risorse disponibili, verifica l'andamento del progetto.

Ma nessun operatore lavora da solo. Di norma prendere in carico una situazione comporta la **collaborazione** con gli altri operatori interni o esterni che si occupano di quella persona. L'operatore si consulta telefonicamente oppure si riunisce con i colleghi del Distretto o di altri servizi tutte le volte che ce n'è bisogno nell'interesse della persona seguita e per verificare l'andamento del progetto. Gli interessati fin dall'inizio vengono informati che si svolgeranno incontri in cui si parlerà di loro e si chiede che esprimano il loro consenso.

Nella gestione di una situazione gli operatori attivano le **reti formali** (scuola, servizi sociali e sanitari, ecc) e **informali** (vicini, volontari ecc) che permettono ad una persona di essere parte della comunità, e alla comunità di farsi carico dei problemi delle persone.

Spielecke  
angolo giochi



## Wie endet eine Fallübernahme

Eine Fallübernahme kann aus unterschiedlichen Gründen enden.

Der optimale Abschluss tritt dann ein, wenn die Ziele des Interventionsprojektes erreicht worden sind. Die miteinbezogenen MitarbeiterInnen und der/die Betroffene bewerten gemeinsam, ob die Ziele erreicht worden sind und vereinbaren den Abschluss des Projektes.

Wenn eine betreute Person die Volljährigkeit erreicht, kann sie selbst wählen, ob sie weiterhin mit dem Dienst zusammenarbeiten möchte.

Wenn eine Person in ein Gebiet übersiedelt, das nicht der Zuständigkeit des Sprengels unterliegt, übermittelt der/die MitarbeiterIn alle Informationen und die nötige Dokumentation an die Kolleg/en/innen des neuen Zuständigkeitsgebietes.

Selbstverständlich steht es jede/m/r Erwachsenen frei, seine/ihre Beziehung zu den Diensten abbrechen, außer es handelt sich um einen Elternteil eine/s/r aufgrund gerichtlicher Anordnung betreuten Minderjährigen.

## Was schriftlich dokumentiert wird

Die Falldokumentation, die bei Fallübernahme angelegt wird, beinhaltet die Daten zur Person, Bewertungen der Situation, das Interventionsprojekt, eine zeitliche Dokumentation der geleisteten Betreuungsarbeit, die Protokolle der Fallbesprechungen mit den Kolleg/en/innen der verschiedenen Dienste, die angefertigten bzw. erhaltenen Berichte und alle

anderen fallbezogenen Dokumente. Die Falldokumentation wird laufend aktualisiert und unter strenger Einhaltung der Datenschutzgesetze aufbewahrt. Wenn die betroffene Person darin Einsicht nehmen will, kann sie diesbezüglich eine schriftliche Anfrage stellen und es werden ihr alle Dokumente gezeigt, die sie betreffen.

Sitzung der Sozialpädagogischen Grundbetreuung  
riunione dell'assistenza socio-pedagogica





## Come finisce una presa in carico

Una presa in carico può terminare per diverse ragioni.

La conclusione ottimale è quando si raggiungono gli obiettivi fissati dal progetto di intervento. Gli operatori coinvolti e la persona interessata valutano se gli obiettivi sono stati raggiunti e concordano la conclusione del percorso.

Quando diventa maggiorenne una persona presa in carico può scegliere se mantenere o meno il suo

rapporto con il servizio. Se una persona si trasferisce al di fuori del territorio di competenza del Distretto, l'operatore trasmette le informazioni e la documentazione necessaria ai colleghi del territorio in cui la persona risiede.

Naturalmente un adulto è libero di interrompere il suo rapporto con il servizio, a meno che non si tratti dei genitori di un minore seguito su incarico dell'Autorità Giudiziaria.

## Cosa resta di scritto

La cartella sociale, aperta quando si prende in carico una situazione, comprende i dati della persona, le valutazioni della situazione, il progetto di intervento, il diario di ciò che si fa, i verbali delle riunioni tra colleghi dei vari servizi, le relazioni ricevute e scritte e tutti i documenti. La car-

tella viene man mano aggiornata ed è conservata rispettando rigorosamente le norme sulla privacy.

Se l'interessato vuole prenderne visione può presentare una domanda scritta e tutti i documenti che lo riguardano gli vengono mostrati.

Beratungsgespräch in der Sozialpädagogischen Grundbetreuung  
colloquio di consulenza dell'assistenza socio-pedagogica



Beratungsgespräch in der Finanziellen Sozialhilfe  
colloquio di consulenza dell'assistenza economica



## Mit welchen Diensten die MitarbeiterInnen der sozialpädagogischen Grundbetreuung hauptsächlich zusammenarbeiten

Die MitarbeiterInnen arbeiten mit verschiedenen Diensten, Körperschaften und Vereinen zusammen:

- den Schulen, von den Kinderhorten bis zu den Oberschulen
- Amt für Berufsberatung und Berufsbildung
- Landesämter für Arbeit
- Dienste, die von der Bezirksgemeinschaft Überetsch-Unterland oder anderen öffentlichen Körperschaften geführt werden
- Sozialgenossenschaften
- Private Sozialvereine
- Freiwilligenarbeit
- Gesundheitsdienste der Sprengel oder spezialisierte Gesundheitsdienste (Psychologischer Dienst, Kinderneuropsychiatrie, Dienste für Abhängigkeitserkrankungen, Rehabilitationsdienste, Zentrum für psychische Gesundheit...)
- Jugendgericht oder Landesgericht, Außenstellen des Justizministeriums
- Ordnungskräfte

Arbeitskreis Eppaner Jugend  
gruppo tematico "Eppaner Jugend"



## Con quali servizi collaborano soprattutto gli operatori dell'area socio-pedagogica

Gli operatori collaborano con molteplici servizi, enti e associazioni:

- le scuole dagli asili nido alle superiori
  - gli uffici di orientamento e formazione professionale
  - uffici provinciali del lavoro
  - servizi gestiti dalla Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina o da altri enti pubblici gestori
  - cooperative sociali
- associazioni del privato sociale
  - volontariato
  - servizi sanitari distrettuali o specialistici (psicologico, di neuropsichiatria infantile, servizi per le dipendenze, servizi riabilitativi, centro di salute mentale...)
  - Autorità giudiziaria minorile oppure ordinaria, Uffici periferici del Ministero della Giustizia
  - Forze dell'ordine

Fachkreis Interkulturalität-Weiterbildung  
gruppo tematico interculturale-percorso di formazione



Fachkreis Interkulturalität-Sitzung der Arbeitsgruppe  
gruppo tematico interculturale-riunione del gruppo di lavoro



Fachkreis Interkulturalität-Vernissage  
gruppo tematico interculturale-vernissage



Projekt „Dorfpolizei“  
progetto "polizia comunale"



## Die wichtigsten Maßnahmen zu Gunsten von Minderjährigen und ihrer Familien

Eine Person zu begleiten, bedeutet nicht zwangsläufig, dass man Maßnahmen einleitet: es können auch lediglich Beratungsgespräche stattfinden, um die Bedürfnisse und die möglichen Bewältigungsstrategien der Person zu besprechen. Wenn erforderlich werden auch andere Dienste miteinbezogen.

Manchmal beauftragt die Gerichtsbehörde die Sozialdienste mit einer Bewertung oder Kontrolle der sozialen Situation einer Person: auch in diesem Fall handelt es sich um Treffen mit der betroffenen Person und mit den Kolleg/en/innen anderer Dienste, um innerhalb der gerichtlich bestimmten Fristen die erforderlichen Berichte schreiben zu können.

Der Sozialdienst kann auch Maßnahmen zur Unterstützung von Minderjährigen und ihren Familien vorschlagen und einleiten, wenn dies als sinnvoll erachtet wird, zur Förderung eines geeigneten Umfelds für die Entwicklung und den Schutz der Minderjährigen und somit zur Verbesserung ihrer Lebensqualität und der Überwindung ihrer momentanen Schwierigkeiten.

Alle Maßnahmen nehmen Bezug auf die Betreuungsprogramme für Minderjährige, die jährlich von der Autonomen Provinz Bozen erarbeitet werden. Jede Maßnahme ist Teil eines umfassenderen Projektes, das zusammen mit allen Beteiligten vereinbart wird und die Familie mit einbezieht. Jedes Projekt wird regelmäßig überprüft.

→ Die **Pflegeanvertraung** ist gesetzlich geregelt und sieht vor, dass eine minderjährige Person, die vorübergehend in einem familiären Umfeld lebt, das nicht dazu fähig ist, ihre Bedürfnisse zu befriedigen, für einen gewissen Zeitraum einer anderen Familie oder Person anvertraut werden kann, die für Unterhalt, Erziehung, Bildung und emotionale Bindung sorgt. Die Pflegeanvertraung kann vollzeitig oder nur tagsüber erfolgen, je nachdem wie viel Zeit der/die Minderjährige in der Pflegefamilie verbringt. Die Pflegeanvertraung kann außerdem einvernehmlich sein oder gerichtlich beschlossen werden, je nachdem, ob die Ursprungsfamilie der Anvertraung zustimmt oder nicht. Im zweiten Fall wird die Pflegeanvertraung vom/von der RichterIn des Jugend-

gerichts angeordnet. Die Bezirksgemeinschaft fördert die Pflegeanvertraung durch das Projekt Koala und gewährleistet damit eine qualitative Begleitung, zum Schutz der aufgenommenen Minderjährigen und ihrer Ursprungs- und Pflegefamilien. Das Projekt macht Familien ausfindig, die zur Aufnahme eines Pflegekindes bereit sind, fördert sie, kümmert sich um die Zusammenführung zwischen Minderjährige/m/r und Pflegefamilie und um die Begleitung der Pflegefamilie während der gesamten Pflegezeit, auch mittels spezifischer Fortbildung und Betreuung (tutoring).

→ Die **Anvertraung an sozialpädagogische Einrichtungen** beinhaltet die Aufnahme des/der Minderjährigen in eine anerkannte Einrichtung: Wohngemeinschaft, familienähnliche Gemeinschaft, betreutes Wohnen, Tagesstätte. Auch diese Anvertraung kann entweder als Vollzeit- oder Teilzeitpflege erfolgen, und entweder im Einverständnis mit den Erziehungsberechtigten oder gerichtlich angeordnet sein.

→ Die **Anvertraung an sozio-sanitäre Einrichtungen** richtet sich an Minderjährige mit einer psychischen Krankheit oder Sucht-Problematik. Diese Maßnahme erfolgt immer in Zusammenarbeit mit den Gesundheitsdiensten, z.B. mit dem Neuropsychiatrischen Dienst für Kleinkinder und Jugendliche oder dem Dienst für Abhängigkeits-erkrankungen.

→ Die **Aufnahme von Müttern mit Kindern in stationäre Einrichtungen** ist in bestimmten Bedarfsfällen, schwierigen Lebenslagen und Risikosituationen, die Mutter und Kind betreffen, möglich. Bei diesen Einrichtungen handelt es sich um das Landeskleinkinderheim oder um geschützte Einrichtungen für Frauen, die häuslicher Gewalt ausgesetzt sind.

→ Die **Erziehung am Wohnort** sieht die Betreuung von Minderjährigen und deren Familien in Form von Maßnahmen am Wohnort vor, mit dem Ziel, die familiären Ressourcen zu aktivieren.

→ Die **Leistungen der finanziellen Sozialhilfe** sind außerordentliche finanzielle Beiträge für Güter oder Dienstleistungen zur Befriedigung dringender und spezifischer Bedürfnisse von Minder-

## I principali interventi a favore dei minori e delle loro famiglie

Seguire una persona non significa sempre operare “interventi”: può trattarsi anche solo di incontrarsi per ragionare sui bisogni delle persone interessate e sulle strategie per affrontarli, rivolgendosi se necessario anche ad altri servizi.

A volte l'Autorità giudiziaria incarica il servizio sociale di svolgere una “indagine sociale” o di “monitorare” una situazione: di nuovo si tratta di incontrare le persone interessate e i colleghi di altri servizi e di scrivere le necessarie relazioni, entro i tempi stabiliti dal giudice.

Il servizio sociale può anche, se lo reputa utile, proporre e attuare interventi di sostegno ai minori e alle loro famiglie, per migliorarne la qualità della vita e superare le momentanee difficoltà, promuovendo un ambiente adeguato allo sviluppo e alla tutela del minore.

Tutti gli interventi fanno riferimento al programma annuale di assistenza minorile elaborato dalla Provincia. Ogni intervento è parte di un progetto più ampio che coinvolge la famiglia; l'operatore di riferimento è tenuto a concordare e condividerlo con gli interessati. Ogni progetto comporta verifiche periodiche.

→ **L'affidamento familiare** è regolato dalla legge e prevede che un minore temporaneamente privo di un ambiente familiare in grado di soddisfare le sue necessità possa essere affidato per un certo periodo ad un'altra famiglia o a una persona che gli assicuri il mantenimento, l'educazione, l'istruzione e le relazioni affettive di cui ha bisogno. L'affidamento può essere a tempo pieno o solo diurno, a seconda del tempo che il minore trascorre presso la famiglia affidataria o la comunità familiare; l'affidamento inoltre può essere consensuale o giudiziario, a seconda che la famiglia del minore sia o non sia consenziente; nel secondo caso l'affido è deciso dal giudice del Tribunale per i Minorenni. La Comunità Comprensoriale promuove l'affidamento familiare con il Progetto Koala, volto a garantire la qualità dell'esperienza di affido nella tutela dei bambini accolti, delle loro famiglie e delle famiglie affidatarie. Il progetto si occupa della conoscenza delle famiglie disponibili all'affidamento, dell'abbinamento tra il minore e la famiglia affidataria e

dell'accompagnamento delle famiglie affidatarie durante tutto il percorso, anche mediante specifica formazione e tutoring.

→ **L'affidamento a strutture socio-pedagogiche** consiste nell'accoglienza del minore presso una struttura educativa riconosciuta: comunità alloggio, comunità di tipo familiare, residenza assistita, centro diurno. Anche l'affidamento a strutture socio-pedagogiche può essere a tempo pieno o diurno, consensuale o giudiziario.

→ **L'affidamento a strutture socio-sanitarie** è rivolto a minorenni con problemi psichiatrici o di dipendenza. Questo tipo di intervento si realizza sempre in collaborazione con i servizi sanitari come per esempio il Servizio di neuropsichiatria infantile e per l'adolescenza o il Servizio per le dipendenze.

→ **L'inserimento di madri con figli in strutture educative residenziali** è possibile in certi casi di bisogno, di disagio o di rischio che coinvolgono entrambi. Le strutture possono essere per esempio l'Istituto Provinciale di Assistenza all'Infanzia e strutture protette per donne che hanno subito violenza.

→ **L'educativa domiciliare** prevede l'assistenza ai minori e il coinvolgimento delle loro famiglie attraverso interventi a domicilio con l'obiettivo di attivare le risorse famigliari.

→ **Le prestazioni di assistenza economica** sono contributi economici straordinari per acquistare beni o servizi necessari a soddisfare bisogni urgenti e specifici del minore, per garantire il suo sviluppo. Si tratta di prestazioni regolate dalla legge e sempre parte di un progetto.

→ **La “Continuità della vita familiare”** prevede il rimborso di spese necessarie alla conduzione della casa e/o all'educazione dei figli; questa prestazione riguarda famiglie che attraversano difficoltà straordinarie e dura il tempo strettamente necessario perché la famiglia torni a gestire autonomamente la propria vita. La famiglia deve concordare l'intervento con l'operatore di riferimento, sempre secondo un progetto.

In tutti i casi di inserimento in strutture educative residenziali o diurne, o nei casi di affidamento, l'operatore di riferimento incontra o sente al telefono almeno mensilmente gli altri operatori coinvolti o le famiglie affidatarie, per verificare l'evoluzione del progetto.

jährigen, um deren Entwicklung sicherstellen zu können. Es handelt sich um gesetzlich geregelte Leistungen und sie sind immer Teil eines umfassenderen Projekts.

→ Die „Aufrechterhaltung des Familienlebens“ sieht die Vergütung von Spesen vor, die für die Führung des Haushalts und/oder für die Erziehung der Kinder notwendig sind. Diese Leistung betrifft Familien, die sich in einer außerordentlichen Notsituation befinden; sie ist zeitlich begrenzt und dauert nur solange, bis die Familie wieder eigen-

ständig ihren Alltag meistern kann. Die Familie muss diese Maßnahme mit dem/r BezugsmitarbeiterIn im Rahmen eines individuellen Projektes vereinbaren.

In allen Fällen von voll- oder teilzeitiger Anvertrauung an Einrichtungen oder an Pflegefamilien trifft sich oder telefoniert der/die BezugsmitarbeiterIn mindestens einmal im Monat mit den anderen mit dem Fall anvertrauten Fachkräften oder mit den Pflegefamilien, um die Entwicklung des Projektes zu überprüfen.

## Die Kostenbeteiligung von Familien für Betreuungsmaßnahmen

In allen Fällen von Anvertrauung an Einrichtungen oder Pflegefamilien, ist die Ursprungsfamilie des/der Minderjährigen verpflichtet, sich je nach ihrer Einkommens- und Vermögenssituation an den Kosten zu beteiligen. Der Tarif wird vom Sozialsprengel be-

rechnet, der für die Ursprungsfamilie zuständig ist. Um Tarifvergünstigungen in Anspruch zu nehmen, muss ein entsprechendes Gesuch mit der vollständigen Dokumentation beim Sozialsprengel eingereicht werden (siehe Kapitel Tarifvergünstigungen).

## Die Adoption

Auf Landesebene sind territoriale Teams eingerichtet worden, die aus eine/m/r Sozialassistent/en/in und eine/m/r Psycholog/en/in bestehen und sich um alle Aspekte rund um die Adoption kümmern. Jedes Team hat die Aufgabe, adoptionswillige Paare zu informieren, sie vorzubereiten, deren Eignung als mögliche Adoptiveltern zu überprüfen, erfolgte

Adoptionen zu unterstützen und zu überwachen. Die MitarbeiterInnen arbeiten unter Einhaltung aller gesetzlichen Bestimmungen. Wer sich über den Ablauf bei Adoptionen informieren möchte, kann sich an den zuständigen Sozialsprengel wenden, der die Betreffenden dann zu/m/r BezugsmitarbeiterIn des Adoptionsteams weiterleitet.

Projekt „Lebenskompetenzen“  
progetto „competenze vitali“



## La compartecipazione delle famiglie alla spesa per gli interventi

In tutti i casi di inserimento in strutture educative residenziali o diurne, e nei casi di affidamento, la famiglia del minore interessato è tenuta a compartecipare alla spesa secondo la propria situazione economica e patrimoniale. La tariffa viene calcolata

presso il Distretto sociale competente per il comune di residenza dell'interessato. Per godere di agevolazioni tariffarie è necessario presentare una domanda con tutta la documentazione richiesta (vedi al capitolo Riduzioni tariffarie).

## L'adozione

A livello provinciale sono state istituite delle equipe territoriali composte da assistente sociale e psicologo, per occuparsi di tutte le questioni relative all'adozione. Ogni equipe ha il compito di fornire informazioni agli aspiranti genitori adottivi, preparare le coppie che si dichiarano disponibili all'adozione, raccogliere gli elementi per valutare l'idoneità della

coppia all'adozione, sostenere le adozioni realizzate e vigilare su di esse.

Gli operatori agiscono nel rispetto della normativa vigente.

Chi desideri essere informato sul percorso dell'adozione può rivolgersi al Distretto sociale di competenza, che invierà agli operatori di riferimento.

Projekt „KOALA“  
progetto "KOALA"



## Die wichtigsten Maßnahmen zu Gunsten von Erwachsenen

Auch im Erwachsenenbereich bedeutet ein Gespräch nicht unbedingt immer eine Fallübernahme: es können auch lediglich Beratungsgespräche geführt werden, bei denen gemeinsam mit der Person deren Bedürfnisse erfasst und geeignete Bewältigungsstrategien entwickelt werden. Wenn erforderlich werden auch andere Dienste mit einbezogen. Personen, die persönliche oder soziale Schwierigkeiten haben, wenden sich an eine/n MitarbeiterIn, um - wenn nötig - ein **individuelles Projekt** zu erstellen. In einem solchen Projekt werden die Ursachen erläutert, weshalb die Betroffenen oder deren Familie Unterstützung benötigen und es werden gemeinsam Strategien und Maßnahmen vereinbart, die eine würdige Lebensqualität ermöglichen.

**Die Dienste für Erwachsene, die besondere persönliche oder soziale Schwierigkeiten durchleben**, bieten Unterstützung bei verschiedenen Bedürfnissen:

→ **Verwirklichung der finanziellen Unabhängigkeit:** Erwachsene in ökonomischen Schwierigkeiten können finanzielle Unterstützung erhalten. In diesem Fall hat das persönliche Projekt das vorrangige Ziel, die finanzielle Autonomie wieder herzustellen, indem die Person zum Beispiel bei der

Arbeitssuche oder bei der Suche nach geeigneter Fortbildung unterstützt wird.

- **Ausbildung und Arbeitssuche:** In enger Zusammenarbeit mit dem Arbeitsvermittlungszentrum oder anderen öffentlichen und privaten Körperschaften können Personen dabei unterstützt werden, ihre Motivation, ihre Kompetenzen und Fähigkeiten zu ermitteln, Ausbildungswege zu planen und zu verfolgen und Arbeit zu suchen.
- **Unterstützung im täglichen Leben:** Personen mit entsprechenden Bedürfnissen können dabei unterstützt werden, die eigenen Ressourcen besser einzusetzen, geeignete Freizeitaktivitäten zu finden und daran teilzunehmen ...
- **Wohnen:** die Bezirksgemeinschaft verfügt über keine eigenen Unterkünfte, um die Wohnbedürfnisse von Personen zu erfüllen. Betreute Personen werden allerdings bei der Wohnungssuche beraten und unterstützt, sofern sie dazu nicht autonom fähig sind (Bewertung, Gesuchsstellung, Kontakt mit den Körperschaften). Wenn eine Person von einer stationären Einrichtung entlassen wird, in der sie für einen bestimmten Zeitraum untergebracht war, kann der Sozialdienst diese bei der Wiedereingliederung in ihr normales Lebensumfeld unterstützen.

## Begleitung am Arbeitsplatz

Die Arbeitsplatzbegleitung richtet sich an Personen mit einer Invalidität von über 46%, die vom Arbeitsvermittlungszentrum an die Sozialdienste weitergeleitet werden. In allen drei Sprengeln wird der Dienst von eine/r/m spezialisierten Mitarbeiter/In ausgeführt und besteht darin, die Person am Arbeitsplatz zu begleiten, sie zum re-

gelmäßigen Arbeiten zu motivieren, die Arbeitskolleg/en/innen bezüglich eventueller Schwierigkeiten der Person zu sensibilisieren, die Person dabei zu unterstützen, ihre Aufgaben leichter zu erlernen, bei eventuellen Konflikten zu vermitteln und die Bezugsperson für den Arbeitgeber zu sein.



## I principali interventi a favore degli adulti

Anche nel caso di adulti, seguire una persona non significa sempre operare "interventi": può trattarsi anche solo di incontrarsi per ragionare sui bisogni e sulle strategie per affrontarli, rivolgendosi se necessario anche ai servizi specialistici.

Le persone che fronteggiano particolari situazioni di difficoltà personale o sociale si rivolgono ad un operatore per definire, se necessario, un **progetto individuale**.

In un progetto individuale si definiscono le ragioni per cui una persona o una famiglia chiedono aiuto e si elaborano insieme strategie e interventi per assicurare una dignitosa qualità di vita.

**I servizi per gli adulti che attraversano particolari difficoltà personali o sociali** affrontano, mediante i progetti individuali, diversi bisogni.

→ **Raggiungere l'autonomia economica:** gli adulti che attraversano situazioni di difficoltà possono ricevere sostegno economico. In questi casi il progetto individuale mira in particolare al raggiungimento della autonomia economica, per esempio sostenendo la persona a intraprendere percorsi di inserimento lavorativo o formativo.

→ **Formarsi e cercare un lavoro:** le persone che ne

hanno bisogno possono essere sostenute, in stretta collaborazione con l'Ufficio provinciale di mediazione al lavoro o in collaborazione con altri enti pubblici e privati, nel valutare le loro motivazioni, competenze e qualifiche, nel progettare e seguire percorsi formativi professionalizzanti, nello svolgere le pratiche necessarie alla ricerca di un'occupazione...

→ **Essere sostenuti nella vita quotidiana:** le persone che ne hanno bisogno, e per le quali si elabora uno specifico progetto, possono essere aiutate nel gestire correttamente le proprie risorse, motivate ed aiutate nell'individuare attività di tempo libero e nel parteciparvi...

→ **Abitare:** la Comunità Comprensoriale non dispone di alloggi propri per rispondere ai bisogni abitativi della popolazione. Tuttavia persone già prese in carico dal servizio sociale e che ne abbiano bisogno vengono consigliate e, se non sono in grado di attivarsi autonomamente, sostenute nella ricerca di strutture abitative idonee (valutazioni, presentazione delle domande, contatti con gli enti). Se una persona, inserita per un periodo in una struttura residenziale, ne viene dimessa, il servizio sociale può sostenerla nel reinserimento nel suo normale contesto di vita, per esempio attivando interventi di assistenza a domicilio.

## Essere accompagnati al posto di lavoro: il SAPL (Servizio di accompagnamento al posto di lavoro)

Il SAPL è rivolto a persone adulte con certificazione di invalidità superiore al 46%, inviate ai Distretti sociali dal Centro provinciale di mediazione al lavoro – Servizio di inserimento lavorativo.

Il servizio è svolto da operatori specifici in ciascuno dei tre distretti della Comunità e consiste nel segui-

re la persona sul posto di lavoro, motivandola alla regolarità dell'impegno, sensibilizzando i colleghi sugli eventuali problemi della persona, facilitando l'apprendimento delle mansioni da svolgere, mediando eventuali conflitti, costituendo un punto di riferimento per l'azienda.

## Projekte in unserem Einzugsgebiet

Neben den bereits vorgestellten Diensten, kümmert sich die sozialpädagogische Grundbetreuung auch um die Entwicklung neuer Projekte.

Die grundlegenden Schritte für die Entwicklung von Projekten sind folgende: Anfangshypothese über noch nicht gedeckte Bedürfnisse, Bedarfsanalyse, Bestimmung der Ziele, Ermittlung und Organisation der Ressourcen und der Partner, Planung der Aktivitäten, Realisierung, Miteinbeziehung aller Mitwirkenden, laufende Überprüfung, Monitoring und Evaluation zum Abschluss.

Die wichtigsten Bereiche, für die zahlreichen Projekte, die jedes Jahr realisiert werden:

- Die Förderung der sozialen Lebensqualität im Einzugsgebiet der Bezirksgemeinschaft und der einzelnen Sprengel.
- Die Prävention, um auftauchende Schwierigkeiten frühzeitig zu erkennen und rechtzeitig einzugreifen.

Kinder, Jugendliche, Familien, Integration von Ausländer/n/innen, Integration von Personen mit

Behinderung, Förderung des sozialen Zugehörigkeitsgefühls...

Die Projekte beziehen sich auf ein breites Spektrum von Bedürfnissen und beziehen eine große Anzahl von Personen mit ein.

Jede/r Bürger/in kann auf Bedürfnisse hinweisen und sich für eine Zusammenarbeit melden.

Zur Planung und Realisierung von Projekten in unserem Einzugsgebiet können interessierte Vereine auf gleicher Ebene mit dem Sozialsprengel zusammenarbeiten.

Wenn sich – wie es in den meisten Fällen üblich ist - Arbeitsgruppen zur Planung von Projekten bilden, kann die Koordination und die Weiterbildung von der Bezirksgemeinschaft übernommen werden.

In allen drei Sozialsprengeln gibt es Fachkreise, die sich regelmäßig treffen. Jede/r kann daran teilnehmen, der/die interessiert ist.

<b>In den Sozialsprengeln aktive Fachkreise (FAK)</b>			
	<b>Unterland</b>	<b>Überetsch</b>	<b>Leifers-Branzoll-Pfatten</b>
FAK Jugendliche	x	x	x
FAK Senior/en/innen	x	x	x
FAK Interkulturalität	x	x	x
FAK Gesundheit	x	x	x
FAK Menschen mit Behinderung		x	x
FAK Freiwilligenarbeit		x	x
FAK Familie und Minderjährige			x

## Progetti sul territorio

Oltre a gestire i servizi di cui si è parlato, l'area socio-pedagogica si occupa di sviluppare nuovi progetti. Ipotesi iniziale sui bisogni non ancora soddisfatti, analisi di questi bisogni, individuazione degli obiettivi, ricerca e organizzazione delle risorse e dei partner, progettazione delle attività, realizzazione, coinvolgimento degli attori, verifiche in itinere e finali: questi i passaggi fondamentali di ogni progetto.

Le aree principali dei numerosi progetti che si realizzano ogni anno sono:

- La promozione della qualità della vita sociale nel territorio della Comunità e dei singoli Distretti
- La prevenzione, per individuare precocemente i disagi emergenti in modo da intervenire per tempo.

Bambini, adolescenti e giovani, famiglie, integrazione di stranieri, integrazione di persone con disabilità, crescita del senso di appartenenza sociale, dif-

usione di buone pratiche... i progetti agiscono su un ampio spettro di bisogni e coinvolgono un gran numero di soggetti.

Qualunque cittadino può contribuire ad indicare necessità e proporsi per collaborare ad affrontarle.

Per ideare e realizzare progetti sul territorio le associazioni interessate possono collaborare su un piano di parità con il Distretto sociale.

Se come accade nella maggior parte dei casi si formano gruppi per l'ideazione dei progetti, il coordinamento e la formazione possono essere assicurati dalla Comunità Comprensoriale.

Presso i tre Distretti sociali sono attivi gruppi tematici che si riuniscono periodicamente. Può farne parte chiunque sia interessato.

### **Gruppi tematici (FAK) attivi nei Distretti sociali**

	<b>Bassa Atesina</b>	<b>Oltradige</b>	<b>Laives-Bronzolo-Vadena</b>
FAK giovani	x	x	x
FAK anziani	x	x	x
FAK intercultura e integrazione	x	x	x
FAK salute	x	x	x
FAK diversamente abili		x	x
FAK volontariato		x	x
FAK famiglia e minori			x

Fachkreis Jugendarbeit  
gruppo tematico giovani



Fachkreis Menschen mit Behinderung - Initiative  
gruppo tematico persone con disabilità - iniziativa



Fachkreis Familie und Minderjährige - Initiative  
gruppo tematico famiglia e minori - iniziativa



Fachkreis Interkulturalität-Initiative  
gruppo tematico interculturale-iniziativa



## Wenn jemand nicht zufrieden ist

Wenn ein/e BürgerIn mit den Diensten des Sozialsprengels nicht zufrieden ist, wird er/sie angehört, sei es, um seine/ihre Rechte geltend zu machen, als auch, um – wenn möglich – den Dienst selbst zu verbessern. Jedes Problem lässt sich somit in erster Linie mit dem/der BezugsmitarbeiterIn klären.

Wenn man aber trotzdem mit den erhaltenen Auskünften nicht zufrieden ist, kann man bei dem/der Verantwortlichen des Dienstes oder bei dem/der LeiterIn des Sozialsprengels oder in letzter Instanz bei dem/der DirektorIn der Sozialdienste Beschwerde einlegen, sowohl mündlich als auch schriftlich.

Der/die LeiterIn des Sozialsprengels, der die Be-

schwerde erhält, muss innerhalb von 30 Tagen darauf antworten. Im Falle einer mündlichen Beschwerde wird ein Gespräch vereinbart; im Falle einer schriftlichen Beschwerde erfolgt eine schriftliche Antwort.

Jede Person, die ein Gesuch um finanzielle Sozialhilfe oder Tarifbegünstigung gestellt hat, kann gegen jede Entscheidung des Sozialsprengels und innerhalb von 30 Tagen nach der Mitteilung dieser Entscheidung beim Landesbeirat für das Sozialwesen Berufung einlegen: Landesbeirat für das Sozialwesen, Kanonikus Michael Gamperstr. 1, 39100 Bozen, Tel. 0471 418259 oder 0471 418260, Fax 0471 418269

## Wenn auch Du dich engagieren möchtest

Jede/r BürgerIn kann am sozialen Leben teilnehmen, auch indem er/sie sich in den Fachkreisen der Sozialsprengel engagiert und somit sein/ihr Wissen und seine/ihre Vorschläge einbringt.

Freiwilligengruppen arbeiten mit dem Sozialsprengel zusammen, um „Essen auf Rädern“ zuzustellen.

In Eppan ist ein Mitarbeiter dafür zuständig, jene Freiwilligen zu empfangen, auszubilden und zu ko-

ordinieren, die ihre Arbeit innerhalb der sozialpädagogischen Grundbetreuung des Sozialsprengels ausüben möchten (z.B. bei individueller Betreuung und in unterschiedlichen Projekten); und zwar im Rahmen von einigen Treffen pro Jahr.

Die Freiwilligen werden versichert und können eine Spesenrückvergütung erhalten, vor allem für den Gebrauch des Privatfahrzeuges aus Dienstgründen.

## Se non si è soddisfatti

Se un cittadino non è soddisfatto dei servizi del Distretto, viene ascoltato, sia per garantire i suoi diritti sia per migliorare se possibile il servizio stesso.

Ogni problema può quindi essere affrontato innanzitutto con l'operatore di riferimento.

Se comunque non si è soddisfatti delle spiegazioni ricevute si può reclamare sia verbalmente sia per iscritto presso il responsabile del servizio, o presso il responsabile del Distretto sociale, o in ultima istanza presso la Direttrice dei servizi sociali.

Il responsabile del Distretto che riceve il reclamo è tenuto a rispondere entro 30 giorni. In caso di reclamo verbale viene fissato un colloquio; in caso di reclamo scritto la risposta è scritta.

Contro ogni decisione del Distretto ed entro 30 giorni dalla comunicazione, chi ha fatto domanda di assistenza economica o agevolazione tariffaria può presentare ricorso alla Consulta provinciale dell'assistenza sociale, in via Kanonikus Michael Gamper 1, 39100 Bolzano, tel. 0471 418259 oppure 0471 418260, fax 0471 418269

## Se si vuol dare una mano

Singoli cittadini possono prendere parte alla vita sociale anche impegnandosi nei gruppi tematici presso i Distretti sociali, dando così il loro contributo di conoscenza e di proposta.

Gruppi di volontari collaborano con i Distretti sociali per la consegna dei pasti a domicilio.

Ad Appiano un operatore ha l'incarico di accogliere,

formare e coordinare, mediante alcuni incontri ogni anno, i volontari che intendono prestare la loro opera nell'ambito del servizio socio-pedagogico fornito dal Distretto, per esempio nell'ambito di un'assistenza individuale e nell'ambito di diversi progetti.

I volontari vengono assicurati e possono ottenere rimborsi spese, in particolare per l'uso della loro automobile per ragioni di servizio.

## Wo wir zu finden sind

### Sozialsprengel Unterland

Sprengelleiter:  
Dr. Alessandro Borsoi

F. Bonatti Platz 1  
39044 **Neumarkt**  
zweiter Stock  
Telefon: 0471-826611  
Fax: 0471-812769  
sprengel.unterland@bzgue.org

### Sozialsprengel Überetsch

Sprengelleiter:  
Dr. Bernhard von Wohlgemuth

Hauptsitz:  
Plazerstr. 29  
39057 **Eppan**  
zweiter Stock

#### Sprengelstützpunkte\*

- Rottenburg Platz 1  
39052 **Kaltern**
- Niederthorstr. 7  
39018 **Terlan**

Telefon: 0471-671671  
Fax: 0471-671666  
sprengel.ueberetsch@bzgue.org

### Sozialsprengel Leifers-Branzoll-Pfatten

Sprengelleiterin:  
Dr. Alessia Fellin

F. Innerhoferstr. 15  
39055 **Leifers**  
zweiter Stock  
Telefon: 0471-950653  
Fax: 0471-950692  
distretto.sprengel@bzgue.org

Sozialsprengel Unterland  
distretto sociale Bassa Atesina



Sozialsprengel Leifers-Branzoll-Pfatten  
distretto sociale Laives-Bronzolo-Vadena





## Dove trovarci

### distretto sociale Bassa Atesina

responsabile:  
dott. Alessandro Borsoi

Piazza F. Bonatti 1  
39044 **Egna**  
secondo piano  
Telefono: 0471-826611  
Fax: 0471-812769  
distretto.bassa.atesina@bzgue.org

### distretto sociale Oltradige

responsabile:  
dott. Bernhard von Wohlgemuth

Sede principale:  
Via Plazer 29  
39057 **Appiano**  
secondo piano

#### Sedi decentrate \*

- piazza Rottenburg 1  
39052 **Caldaro**  
- via Niederthor 7  
39018 **Terlano**  
Telefono: 0471-671671  
Fax: 0471-671666  
distretto.oltradige@bzgue.org

### distretto sociale Laives-Bronzolo-Vadena

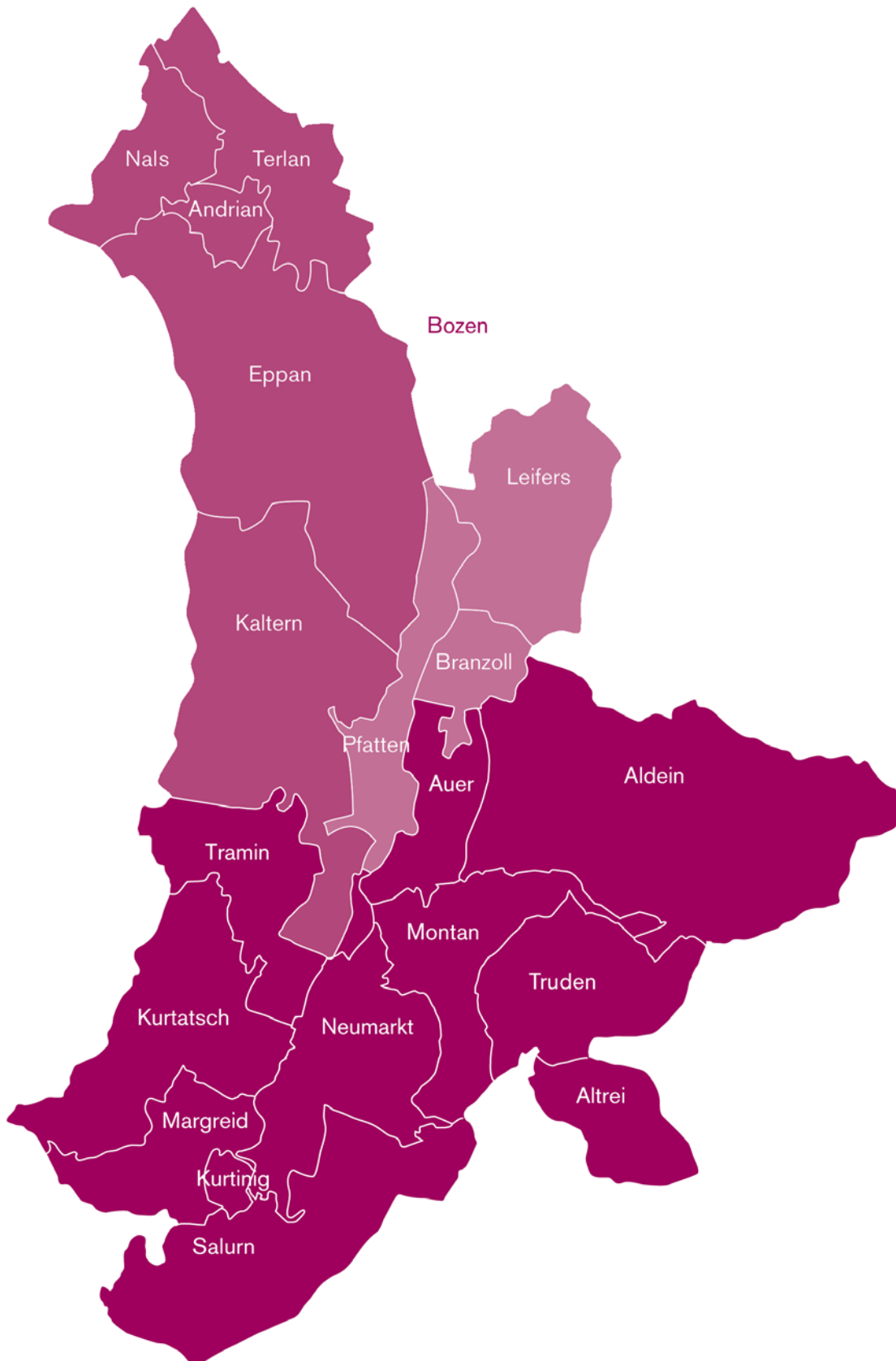
responsabile:  
dott.ssa Alessia Fellin

Via F. Innerhofer 15  
39055 **Laives**  
secondo piano  
Telefono: 0471-950653  
Fax: 0471-950692  
distretto.sprengel@bzgue.org

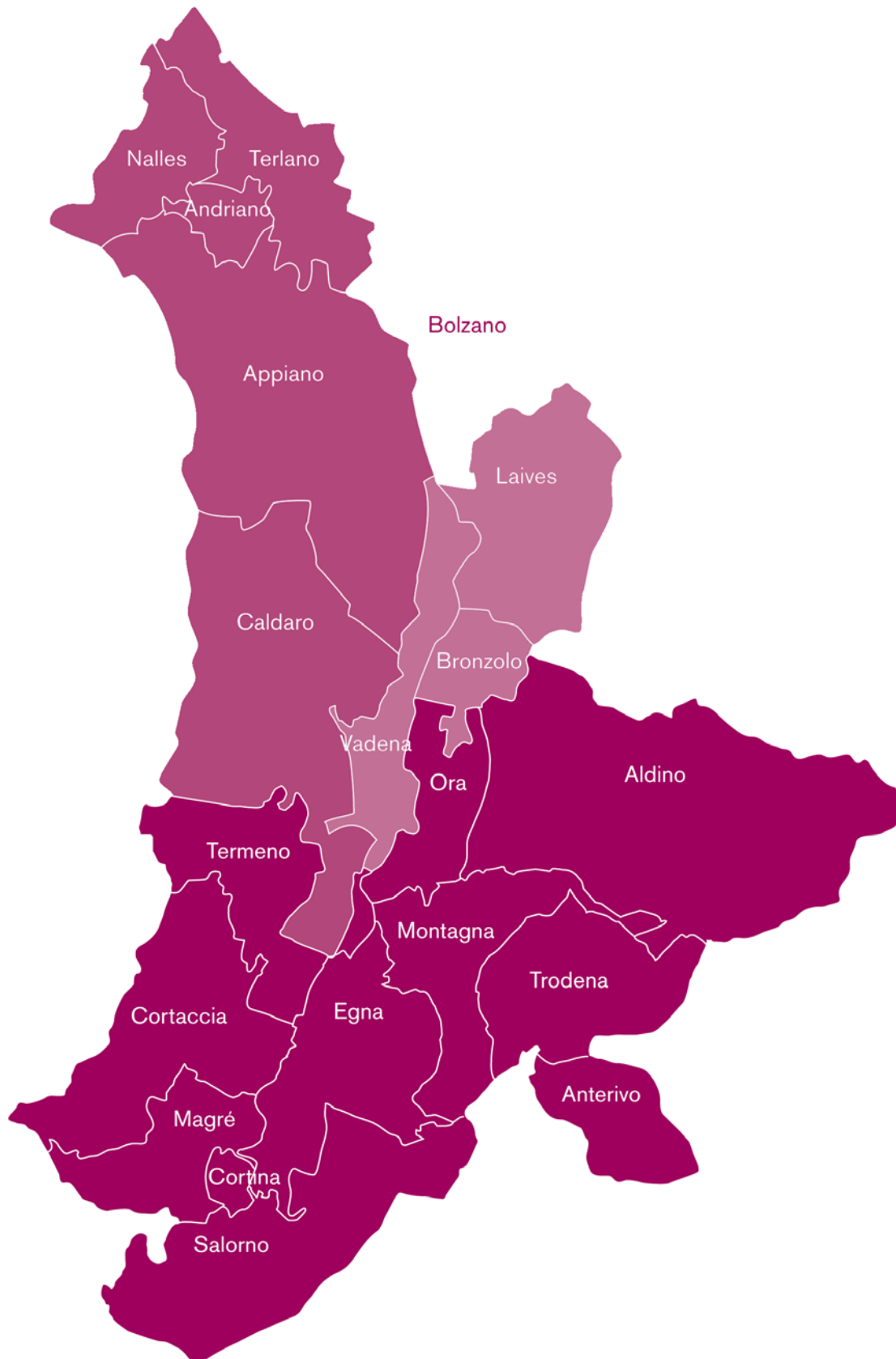
Sozialsprengel Überetsch  
distretto sociale Oltradige



# Unser Einzugsgebiet



## Il contesto territoriale



## IMPRESSUM

### **Herausgeber**

Bezirksgemeinschaft Überetsch Unterland

Lauben 22/26

39044 Neumarkt

[www.bzgue.org](http://www.bzgue.org) / [www.famos.bz.it](http://www.famos.bz.it)

### **Verantwortliche Direktorin**

Liliana Di Fede Mosca

### **Übersetzung**

Silvia Piaia, Esther Maffei, Oskar Giovanelli

### **Grafik und Druck**

Karo Druck KG

### **Auflage**

1500 Stück

### **Redaktion**

Christian Anegg, Alessandro Borsoi, Silvia Bovo, Lucia Bubba, Mirka Craffonara, Alexia Curti, Liliana Di Fede, Lydia Engl, Michaela Franceschini, Monica Hoffer, Adelheid Holzmann, Esther Maffei, Lisa Montanari, Margareth Oberkalmsteiner, Magdalena Reiterer, Sabine Ritz, Daniela Rizzi, Bernhard von Wohlgemuth, Petra Zanlucchi, Agnes Zelger

### **Berater**

Andrea Bortolotti – Gen.m.b.H.

## COLOPHON

### **A cura della**

Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina

Portici 22/26

39044 Egna

[www.bzgue.org](http://www.bzgue.org) / [www.famos.bz.it](http://www.famos.bz.it)

### **Direttrice responsabile**

Liliana Di Fede Mosca

### **Traduzioni**

Silvia Piaia, Esther Maffei, Oskar Giovanelli

### **Elaborazione grafica e stampa**

Karo Druck SAS

### **Tiratura**

1500 copie

### **Redazione**

Christian Anegg, Alessandro Borsoi, Silvia Bovo, Lucia Bubba, Mirka Craffonara, Alexia Curti, Liliana Di Fede, Lydia Engl, Michaela Franceschini, Monica Hoffer, Adelheid Holzmann, Esther Maffei, Lisa Montanari, Margareth Oberkalmsteiner, Magdalena Reiterer, Sabine Ritz, Daniela Rizzi, Bernhard von Wohlgemuth, Petra Zanlucchi, Agnes Zelger

### **Consulente**

Andrea Bortolotti (Pares s.c.a r.l).

## DANKE · GRAZIE

Ein Dank an all jene, die die Publikation dieser Dienstcharta möglich gemacht haben.

Un grazie a tutti coloro che hanno contribuito alla realizzazione di questa carta dei servizi



### **Bezirksgemeinschaft Überetsch Unterland**

Laubengasse 26 – 39044 Neumarkt (BZ)  
T. 0471 826400 – F. 0471 812963  
info@bzgue.org – www.bzgcc.bz.it – www.famos.bz.it

### **Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina**

Via Portici 26 – 39044 Egna (BZ)  
T. 0471 826400 – F. 0471 812963  
info@bzgue.org – www.bzgcc.bz.it – www.famos.bz.it



**72 000 Einwohner**

**18 Gemeinden**

**45 unità organizzative**

**369 collaboratrici e collaboratori**



**Bezirksgemeinschaft Überetsch Unterland**

Laubengasse 26 – 39044 Neumarkt (BZ)  
T. 0471 826400 – F. 0471 812963  
info@bzgue.org – www.bzgcc.bz.it – www.famos.bz.it

**Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina**

Via Portici 26 – 39044 Egna (BZ)  
T. 0471 826400 – F. 0471 812963  
info@bzgue.org – www.bzgcc.bz.it – www.famos.bz.it