

184521

Beschlüsse - 1. Teil - Jahr 2018

Autonome Provinz Bozen - Südtirol
BESCHLUSS DER LANDESREGIERUNG
vom 17. Juli 2018, Nr. 704

Anlaufstellen für Pflege und Betreuung

DIE LANDESREGIERUNG

nimmt folgende Rechtsvorschriften, Verwaltungsakte und Sachverhalte zur Kenntnis:

das Landesgesetzes vom 30. April 1991, Nr. 13, in geltender Fassung, betreffend die „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“, und insbesondere den Artikel 15/bis, welcher die gesetzliche Grundlage für die Errichtung der „Anlaufstelle für Pflege und Betreuung“ (früher als „Territoriale Anlaufstelle für Pflege- und Betreuungsangebote“ bezeichnet) geschaffen hat,

den Beschluss der Landesregierung vom 7. Juli 2015, Nr. 817, in geltender Fassung, mit welchem die Durchführungsbestimmungen der Anlaufstellen für Pflege und Betreuung erlassen wurden und der Zeitplan für deren Errichtung und Umsetzung festgelegt wurde,

nachdem dieser Zeitplan abgelaufen ist, besteht die Notwendigkeit, die nächste Phase zu planen, unter Berücksichtigung der Erfahrung der ersten Jahre,

insbesondere wurden die Leistungen der Anlaufstelle neu definiert, mit der Zielsetzung, diese an die Bedürfnisse der Nutzer anzupassen und die entsprechende Antwort darauf wirksamer und effizienter zu gestalten, auch hinsichtlich einer Vereinfachung der Eintragung in die Warteliste der Seniorenwohnheime,

zudem wurden einige organisatorischen Aspekte, betreffend u.a. die Anwesenheitspflicht der vertretenen Dienste bei der Anlaufstelle und die Öffnungszeiten, sowie die für das Personal vorgesehene Ausbildung besser geregelt.

Diese Änderungen wurden auf der Grundlage der Vorschläge der Arbeitsgruppe, welche aus Vertretern der Abteilungen Soziales und Gesundheit sowie des Gemeindenverbandes, des Südtiroler Sanitätsbetriebes, des Verbandes der Seniorenwohnheime, der Trägerkörperschaften der delegierten Sozialdienste und der Seniorenwohnheime besteht, vereinbart.

Deliberazioni - Parte 1 - Anno 2018

Provincia Autonoma di Bolzano - Alto Adige
DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA PROVINCIALE
del 17 luglio 2018, n. 704

Sportelli unici per l'assistenza e la cura

LA GIUNTA PROVINCIALE

prende atto delle seguenti disposizioni normative, atti amministrativi e circostanze:

la legge provinciale 30 aprile 1991, n. 13, e successive modifiche, recante “Riordino dei servizi sociali in Provincia di Bolzano”, e in particolare l'articolo 15/bis, il quale ha posto la base giuridica per l'istituzione dello “Sportello unico per l'assistenza e cura” (già denominato: “Servizio territoriale per l'assistenza e cura”);

la deliberazione della Giunta provinciale 7 luglio 2015, n. 817, e successive modifiche, con la quale sono state emanate le disposizioni attuative degli sportelli unici per l'assistenza e la cura ed è stato stabilito il piano temporale per la relativa istituzione e attuazione;

decorso tale piano temporale, sussiste la necessità di pianificare la fase successiva, tenendo in considerazione l'esperienza dei primi anni;

in particolare, sono state ridefinite le prestazioni dello sportello unico, al fine di parametrarle ai bisogni dell'utenza e al fine di rendere più efficace ed efficiente la risposta a tali bisogni, anche sotto l'aspetto di una semplificazione dell'inserimento in lista d'attesa delle residenze per anziani;

inoltre sono stati meglio disciplinati alcuni aspetti organizzativi, tra cui l'obbligo di presenza dei servizi rappresentati presso lo sportello e gli orari di apertura, nonché la formazione prevista per il personale.

Queste modifiche sono state concordate sulla base delle proposte elaborate dal gruppo di lavoro, composto da rappresentanti delle Ripartizioni Sociale e Salute nonché del Consorzio dei Comuni dell'Alto Adige, dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige, dell'Associazione delle residenze per anziani dell'Alto Adige, degli enti gestori dei servizi sociali delegati e delle residenze per anziani.

Bei der Überarbeitung des vorliegenden Beschlusses wurden die Ergebnisse des vom Südtiroler Bildungszentrum im Auftrag der obgenannten Arbeitsgruppe durchgeführten Erhebung berücksichtigt.

Bei den restlichen Änderungen handelt es sich um sprachliche Präzisierungen.

Der Beschlusssentwurf wurde von der Anwaltschaft des Landes in rechtlicher, legislativer und sprachlicher Hinsicht überprüft (siehe Schreiben vom 10. Juli 2018, PROT. PROV_BZ 10.07.2018 0460456),

und

beschließt

einstimmig in gesetzmäßiger Weise:

1. den beiliegenden Anhang A), welcher die Richtlinien für die Organisation und Führung der Anlaufstellen für Pflege und Betreuung beinhaltet und wesentlicher Bestandteil dieses Beschlusses ist, zu genehmigen,
2. den Beschluss der Landesregierung vom 7. Juli 2015, Nr. 817, in geltender Fassung, zu widerrufen,
3. den vorliegenden Beschluss im Amtsblatt der Region Trentino - Südtirol zu veröffentlichen.

DER LANDESHAUPTMANN
ARNO KOMPATSCHER

DER GENERALEKRETÄR
DER LANDESREGIERUNG
EROS MAGNAGO

Anlage >>>

Ai fini della rielaborazione della presente deliberazione sono stati considerati i risultati della rilevazione svolta dal Südtiroler Bildungszentrum su incarico del sopra citato gruppo di lavoro.

Le restanti modifiche rappresentano precisazioni di natura linguistica.

La bozza di deliberazione è stata esaminata dall'Avvocatura della Provincia sotto il profilo giuridico, di tecnica legislativa e linguistico (vedi lettera d.d. 10 luglio 2018, PROT. PROV_BZ 10.07.2018 0460456),

e

delibera

a voti unanimi legalmente espressi:

1. di approvare l'allegato A), contenente le linee guida per l'organizzazione e la gestione degli sportelli unici per l'assistenza e la cura, che costituisce parte integrante della presente deliberazione;
2. di revocare la deliberazione della Giunta provinciale 7 luglio 2015, n. 817, e successive modifiche;
3. di pubblicare la presente deliberazione sul Bollettino Ufficiale della Regione Trentino Alto Adige.

IL PRESIDENTE DELLA PROVINCIA
ARNO KOMPATSCHER

IL SEGRETARIO GENERALE
DELLA GIUNTA PROVINCIALE
EROS MAGNAGO

Allegato >>>

Anhang A)

Allegato A)

Anlaufstellen für Pflege und Betreuung**Sportelli unici per l'assistenza e la cura***Art. 1**Art. 1**Anwendungsbereich**Ambito di applicazione*

1. Diese Richtlinien regeln gemäß Artikel 15/bis des Landesgesetzes vom 30. April 1991, Nr. 13, in geltender Fassung, die Organisation und Führung der Anlaufstellen für Pflege und Betreuung, in der Folge als Anlaufstellen bezeichnet.

1. Le presenti linee guida disciplinano l'organizzazione e la gestione degli sportelli unici per l'assistenza e la cura, di seguito denominati sportelli unici, ai sensi dell'articolo 15/bis della legge provinciale 30 aprile 1991, n. 13, e successive modifiche.

*Art. 2**Art. 2**Dienste**Servizi*

1. Die Dienste für die ambulante, teilstationäre und stationäre Betreuung pflegebedürftiger Personen, in der Folge als Nutzer/Nutzerinnen bezeichnet, gehören folgenden Bereichen an und sind im Sinne dieses Beschlusses

1. I servizi di assistenza e cura ambulante, semiresidenziale e residenziale a favore delle persone non autosufficienti, di seguito denominate utenti, rientrano nei seguenti settori e, ai sensi della presente deliberazione, sono costituiti da:

- a) die im Einzugsgebiet tätigen Dienste der Träger der übertragenen Sozialdienste,
- b) die Dienste des Südtiroler Sanitätsbetriebes,
- c) die im Einzugsgebiet tätigen akkreditierten stationären Einrichtungen für Senioren/Seniorinnen.

- a) i servizi degli enti gestori dei servizi sociali delegati, operanti nell'ambito territoriale di riferimento;
- b) i servizi dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige;
- c) le strutture residenziali per anziani accreditate, operanti nell'ambito territoriale di riferimento.

2. Auch die im Einzugsgebiet tätigen privaten Dienste werden in die Tätigkeit der Anlaufstelle einbezogen; falls für die jeweilige Dienstleistung eine Akkreditierung vorgesehen ist, muss diese vorliegen.

2. Anche i servizi privati operanti nell'ambito territoriale sono coinvolti nell'attività dello sportello unico; questi tuttavia devono essere in possesso del relativo accreditamento, se previsto per la tipologia del servizio.

3. Die Anlaufstellen bieten, an einem oder mehreren Orten, durch geeignetes Fachpersonal des Sozial- und Gesundheitsbereiches die Leistungen laut Artikel 5 in Bezug auf alle Dienste in ihrem Einzugsgebiet an.

3. Gli sportelli unici offrono, in uno o più punti logistici, tramite idoneo personale socio-sanitario qualificato, le prestazioni di cui all'articolo 5 relative a tutti i servizi presenti nel rispettivo ambito territoriale.

*Art. 3**Art. 3**Zielgruppe**Utenza*

1. Die Anlaufstellen dienen vorrangig allen Nutzern/Nutzerinnen, ihren Familien und ihren Bezugspersonen, und zwar in allen Phasen der Pflegebedürftigkeit. Im Sinne einer Präventionsarbeit richten sie sich allgemein an alle Interessierten.

1. Gli sportelli unici sono prioritariamente al servizio di tutti gli utenti, delle loro famiglie e delle persone di riferimento, in tutte le fasi della non autosufficienza. In un'ottica di prevenzione sono anche a disposizione di tutte le persone interessate.

2. Die Kontaktaufnahme mit den Anlaufstellen

2. Il primo contatto con gli sportelli unici avviene

geht grundsätzlich von den Betroffenen, von ihren Familien oder von den Bezugspersonen aus. Die Kontaktaufnahme kann auch von der Anlaufstelle ausgehen, und zwar von Amts wegen oder aufgrund einer entsprechenden Meldung der Sozial- und Gesundheitsdienste.

Art. 4

Einzugsgebiet

1. Das Einzugsgebiet einer Anlaufstelle entspricht grundsätzlich jenem eines Sozial- und Gesundheitssprengels.
2. Gegebenenfalls kann mit Genehmigung des zuständigen Landesrates/der zuständigen Landesrätin
 - a) mehr als eine Anlaufstelle pro Sprengel errichtet werden,
 - b) eine Anlaufstelle für mehrere Sprengel eines gleichen Bezirkes errichtet werden,
 - c) aus objektiven Gründen eine Anlaufstelle mit einem Einzugsgebiet errichtet werden, das von dem des Sprengels oder Bezirkes abweicht.
3. Die Abdeckung der gesamten Bevölkerung durch die Anlaufstellen muss auf jeden Fall gewährleistet sein.

Art. 5

Leistungen

1. Die Anlaufstellen erbringen folgende Leistungen, welche von der zuständigen Landesabteilung, unter Einbeziehung von Vertretern/Vertreterinnen der drei Bereiche laut Artikel 2 Absatz 1, mit Rundschreiben näher festgelegt werden:
 - a) *Information*: Sie informieren über alle im Einzugsgebiet vorhandenen öffentlichen und privaten Angebote des Sozial- und Gesundheitswesens und über die wichtigsten, landesweit vorgesehenen Leistungen für Nutzer/Nutzerinnen, damit eine bewusste Entscheidung hinsichtlich des Angebots getroffen werden kann. Sie ermöglichen eine gebündelte Abwicklung der zusammenhängenden Verwaltungsverfahren und unterstützen die Personen dabei.
 - b) *Fachübergreifende Ersteinschätzung und Bewertung der Situation*: sie beraten, nehmen eine Ersteinschätzung der Situation vor und erheben mit ei-

ne principalmente per iniziativa della persona interessata, della sua famiglia o delle persone di riferimento. Esso può avvenire però anche su iniziativa dello sportello unico, d'ufficio o a seguito di apposita segnalazione dei servizi sociali e sanitari.

Art. 4

Ambito territoriale

1. L'ambito territoriale di riferimento dello sportello unico corrisponde di regola a quello di un distretto socio-sanitario.
2. Se opportuno, e previa autorizzazione dell'assessore/dell'assessora competente, possono essere istituiti:
 - a) più sportelli unici per un unico distretto;
 - b) un solo sportello unico per più distretti di un medesimo comprensorio;
 - c) in presenza di circostanze oggettive, uno sportello unico con ambito territoriale non coincidente con quello del relativo distretto o comprensorio.
3. Tramite gli sportelli unici deve, in ogni caso, essere garantita la copertura totale della popolazione.

Art. 5

Prestazioni

1. Gli sportelli unici forniscono le seguenti prestazioni, che la Ripartizione provinciale competente, coinvolgendo i rappresentanti dei tre settori di cui all'articolo 2, comma 1, provvederà a definire più in dettaglio in un'apposita circolare.
 - a) *Informazione*: forniscono informazioni su tutte le offerte dei servizi sociali e sanitari, pubblici e privati, presenti nell'ambito territoriale di riferimento e sulle più importanti prestazioni, previste a livello provinciale, cui hanno diritto gli utenti, in modo da garantire una scelta consapevole tra le varie possibilità offerte; favoriscono uno svolgimento unitario dei procedimenti amministrativi connessi e sostengono le persone in tale contesto;
 - b) *Prima valutazione multiprofessionale ed esame della situazione*: forniscono consulenza, effettuano una prima valutazione della situazione e rilevano, attraverso un

nem landesweit einheitlichen Erstein-schätzungsbogen die sozialen, ge-sundheitsrelevanten und Pflegebe-dürfnisse sowie den Ressourcenbe-darf.

- c) *Intervention*: Sie bewerten den Hand-lungsbedarf, setzen Maßnahmen und aktivieren gegebenenfalls die jeweili-gen Herkunftsdienste oder andere Dienste oder Ressourcen in ihrem Einzugsgebiet.
- d) *Feststellung des Pflegebedarfs für die Aufnahme in die Warteliste der Senio-renwohnheime*: das geeignete Fach-personal kann im Auftrag eines Trä-gers eines Seniorenwohnheimes auch die Einschätzung des Pflege- und Be-treuungsbedarfs in den Fällen und auf die Art und Weise vornehmen, die vom geltenden Beschluss: „Seniorenwohn-heime Südtirols“ festgelegt sind, und die dafür vorgesehenen Punkte verge-ben.

2. Die Anlaufstellen fördern und unterstützen die Abhaltung von Kursen für pflegende An-gehörige und die Entstehung von Selbsthilfe-gruppen.

3. Das Fachpersonal der Anlaufstelle achtet bei der Bedarfserhebung und bei der Festle-gung der Maßnahmen stets auf eine Kommu-nikation auf Augenhöhe mit den Nut-zern/Nutzerinnen und deren Familie oder Be-zugspersonen sowie auf deren aktive Mitein-beziehung.

4. Komplexe Fälle, die die Koordination von mehreren Diensten und Leistungen erfordern, werden jenem Bereich übergeben, dessen Leistungen vorrangig und am dringendsten erforderlich sind. Für die Übergabe wird ein landesweit einheitliches Formular verwendet, aus dem die wichtigsten Informationen her-vorgehen, welche der Bereich braucht, um einen geeigneten Betreuungs- und Unterstüt-zungsplan zu erarbeiten oder die notwendigen Maßnahmen zu setzen. Es enthält ebenso Empfehlungen der Anlaufstelle zu den Maß-nahmen, die laut Einschätzung des Teams bedarfsgerecht sind und folglich umzusetzen wären. Der Bereich, welcher den Fall über-nimmt, trägt die Verantwortung für die Umset-zung eventueller weiterer empfohlener Maß-nahmen und für die Einbeziehung der dafür notwendigen anderen Dienste.

5. Die zuständige Landesabteilung erarbeitet zusammen mit den Vertretern/Vertreterinnen der drei Bereiche die Handlungsleitlinien, den

questionario di prima valutazione valido per tutto il territorio provinciale, i bisogni sociali, quelli di rilievo sanitario e il fabbisogno di cura, nonché le risorse necessarie;

c) *Intervento*: valutano la necessità di un intervento, realizzano interventi e attivano, all'occorrenza, i servizi di provenienza op-pure altri servizi o risorse nell'ambito terri-toriale dello sportello unico;

d) *Accertamento del fabbisogno di cura per l'inserimento nelle liste d'attesa delle resi-denze per anziani*: su incarico dell'ente ge-store della residenza per anziani, il perso-nale qualificato idoneo può anche valutare il fabbisogno di assistenza e cura, nei casi e secondo le modalità previsti dalla vigente deliberazione in materia di "Residenze per anziani dell'Alto Adige", e procedere all'assegnazione dei punti previsti a tale scopo.

2. Gli sportelli unici promuovono e sostengono l'organizzazione di corsi per persone che assi-stono familiari non autosufficienti e la creazio-ne di gruppi di auto-aiuto.

3. Nella rilevazione del fabbisogno e nella de-finizione degli interventi il personale qualificato dello sportello unico assicura una comunica-zione alla pari con l'utente, la sua famiglia o le persone di riferimento, provvedendo a coinvolgerli attivamente.

4. Casi complessi, che richiedono il coordina-mento di più servizi e prestazioni, sono trasfe-riti al settore le cui prestazioni sono necessarie in misura preponderante e con maggiore ur-genza. Per il trasferimento si utilizza l'apposito modulo valido per tutto il territorio provinciale, dal quale risultano le informazioni basilari, ne-cessarie al settore per l'elaborazione di un piano di assistenza e sostegno adeguato o per la definizione degli interventi necessari. Tale modulo riporta inoltre i suggerimenti dello sportello unico in merito agli interventi che meglio risponderrebbero al bisogno e che sa-rebbe quindi opportuno attuare. Il settore che prende in carico il caso è responsabile dell'attuazione degli eventuali ulteriori interven-ti suggeriti e dell'attivazione di altri servizi a ciò necessari.

5. La ripartizione provinciale competente, in collaborazione con i rappresentanti dei tre set-tori, definisce le linee guida operative ed ela-

Ersteinschätzungsbogen, und die Erhebungsbögen bezüglich der statistischen Daten.

Art. 6

Ende des Auftrages

1. Für die Anlaufstellen endet der Auftrag, wenn
 - a) der Nutzer/die Nutzerin oder seine/ihre Familie oder Bezugsperson den Kontakt explizit abbricht,
 - b) die unter Buchstabe a) genannten Personen über einen längeren Zeitraum mit der Anlaufstelle keinen Kontakt mehr pflegen,
 - c) der Nutzer/die Nutzerin oder seine/ihre Familie oder Bezugsperson keinen Bedarf mehr haben,
 - d) die Versorgung einem Dienst übergeben worden ist.
2. Es muss auf jeden Fall sichergestellt sein, dass die Person bei Bedarf wieder die Leistungen der Anlaufstelle in Anspruch nehmen kann.
3. Falls der Nutzer/die Nutzerin das Einzugsgebiet verlässt und sich an eine andere Anlaufstelle wendet, werden die Informationen an die übernehmende Anlaufstelle weitergegeben.

Art. 7

Organisation und Führung

1. Die im Einzugsgebiet vorhandenen öffentlichen und privaten Gesundheits- und Sozialdienste gehören jeweils zu einem der beteiligten Bereiche laut Artikel 2 Absatz 1 und sind in der Anlaufstelle zur Zusammenarbeit verpflichtet.
2. Die Anlaufstellen sind von allen beteiligten Diensten mit paritätisch zur Verfügung gestellten Personal- oder Finanzmitteln so zu errichten, zu organisieren und zu führen, dass die Leistungen mit größtmöglicher Effizienz, Effektivität und Nutzerunterstützung gewährleistet werden. Der Einsatz von Personal der Anlaufstelle außerhalb der Öffnungszeiten ist so zu organisieren, dass die Zielsetzung der Anlaufstelle erreicht und die Erbringung der Leistungen in einem angemessenen Verhältnis zur Nachfrage gewährleistet wird.
3. Die Anlaufstellen gewährleisten der Einwohnerzahl angemessene Öffnungszeiten für

bora il questionario di prima valutazione e i fogli di rilevamento dei dati statistici.

Art. 6

Cessazione dell'assistenza

1. L'assistenza da parte dello sportello unico cessa nei seguenti casi:
 - a) per interruzione espressa del contatto da parte della persona assistita, della sua famiglia o delle persone di riferimento;
 - b) per mancato contatto, per un lungo periodo di tempo, da parte dei soggetti di cui alla lettera a);
 - c) perché la persona assistita, la sua famiglia o le persone di riferimento non si trovano più in situazione di bisogno;
 - d) perché l'assistenza è stata trasferita ad un servizio.
2. All'utente è comunque garantita la possibilità di fruire nuovamente dell'assistenza dello sportello unico in caso di bisogno.
3. Se l'utente si allontana dal proprio ambito territoriale e si rivolge a un altro sportello unico che prende in carico il suo caso, tutte le informazioni che lo riguardano sono trasmesse a tale sportello.

Art. 7

Organizzazione e gestione

1. I servizi sociali e sanitari pubblici e privati presenti nell'ambito territoriale costituiscono i settori coinvolti di cui all'articolo 2, comma 1, e sono tenuti a collaborare nell'ambito degli sportelli unici.
2. Gli sportelli unici devono essere istituiti, organizzati e gestiti attraverso la partecipazione paritetica - in termini di risorse umane o finanziarie - di tutti i servizi coinvolti, in modo da garantire la massima efficienza ed efficacia nonché il sostegno all'utenza nell'erogazione delle prestazioni. L'impiego del personale dello sportello unico oltre l'orario di apertura è da organizzare in modo da assicurare il raggiungimento delle finalità e l'erogazione del servizio in rapporto adeguato alla richiesta.
3. Gli sportelli unici garantiscono un orario di apertura al pubblico adeguato al numero degli

den Parteienverkehr und sind auf jeden Fall an mindestens 3 Tagen die Woche mindestens 2 Stunden geöffnet. In dieser Zeit muss auch die telefonische Erreichbarkeit des Teams garantiert werden. Bei wachsender Nachfrage ist die Anlaufstelle so zu gestalten, dass ihre Zielsetzung erreicht und ihre Leistungen in einem angemessenen Verhältnis gewährleistet werden können. Der Dienst, in dessen Räumlichkeiten die Anlaufstelle untergebracht ist, garantiert, dass außerhalb der Öffnungszeiten der Anlaufstelle zumindest Auskunft über diese Öffnungszeiten gegeben wird. Für die Nutzer/Nutzerinnen und deren Familien oder Bezugspersonen, bei denen aus sozialbetreuerischen Gründen ein dringender Handlungsbedarf besteht, gewährleisten die Anlaufstellen selbst oder im Netzwerk der Dienste ein Angebot, mit dem innerhalb von zwei Arbeitstagen angemessen auf den konkreten Bedarf eingegangen wird.

4. Während der Öffnungszeiten der Anlaufstelle müssen immer mindestens zwei der drei beteiligten Bereiche gleichzeitig vertreten sein und die drei Bereiche sich regelmäßig abwechseln.

5. Die drei Bereiche übernehmen abwechselnd für einen angemessen langen Zeitraum die organisatorischen Arbeiten der Anlaufstelle und sorgen für die interne Vernetzung.

6. Zur Umsetzung der Ziele muss der Austausch von Daten und Informationen – auch personenbezogener, vor allem jener besonderer Kategorien – zwischen den beteiligten Diensten gemäß den einschlägigen Rechtsvorschriften gewährleistet werden.

Art. 8

Personal

1. Jeder Bereich benennt eine einzige Fachkraft und deren Stellvertretung, die zusammen mit jenen der anderen Bereiche das Team der Anlaufstelle bilden.

2. Das Personal der Anlaufstellen

- a) hat Erfahrung und Kompetenz in Netzwerkarbeit,
- b) hat mehrjährige Erfahrung im Umgang mit Nutzern/Nutzerinnen und deren Familien und verfügt über die notwendige Kompetenz zum Umgang mit der jeweiligen Situation,
- c) kennt das Gesundheits- und Sozialnetz im Einzugsgebiet und die jeweiligen Leis-

abitanti e, in ogni caso, non inferiore a due ore per almeno tre giorni la settimana. Durante l'orario di apertura deve essere assicurata contemporaneamente anche la reperibilità telefonica del team. In caso di richiesta elevata, l'attività dello sportello unico è da strutturare in modo da ottemperare alle finalità del servizio e garantire prestazioni adeguate. Al di fuori degli orari di apertura, il servizio che ospita i locali dello sportello unico garantisce quantomeno l'informazione sugli orari di apertura dello stesso. Per gli utenti e le loro famiglie, o per le persone di riferimento, per le quali a causa del fabbisogno socio-assistenziale sussiste un'urgente necessità di intervento, gli sportelli unici garantiscono - direttamente o nell'ambito della rete di servizi - un'offerta in grado di rispondere in modo adeguato ai bisogni concreti entro due giorni lavorativi.

4. Durante gli orari di apertura, presso lo sportello unico devono essere rappresentati contemporaneamente almeno due dei tre settori coinvolti, per i quali deve essere prevista una regolare turnazione.

5. I tre settori si fanno carico a turno, per un periodo ragionevolmente lungo, dei lavori organizzativi dello sportello unico e si prendono cura della rete interna.

6. Per l'attuazione delle finalità dello sportello unico deve essere garantito, tra i diversi servizi coinvolti, lo scambio di dati e informazioni, anche di natura personale e particolare, nel rispetto delle disposizioni di legge.

Art. 8

Personale

1. Ogni settore nomina un operatore e un sostituto; gli incaricati, tutti insieme, formano il team dello sportello unico.

2. Il personale dello sportello unico:

- a) possiede esperienza e competenze nel lavoro in rete;
- b) ha un'esperienza pluriennale nel rapporto con gli utenti e le loro famiglie e dispone delle competenze necessarie per la gestione dei casi;
- c) conosce la rete dei servizi sanitari e sociali del territorio di riferimento e le relative

tungen,

d) verfügt über eine spezifische Aus- oder Weiterbildung in den Bereichen Coaching und Beratung für pflegende Angehörige oder reicht den diesbezüglichen Nachweis innerhalb zwei Jahre nach Tätigkeitsbeginn in der Anlaufstelle nach; wird der Nachweis innerhalb dieser zwei Jahre nicht erbracht, muss die Person ersetzt werden,

e) verfügt über ausgeprägte Sozialkompetenz und die Fähigkeit, ganzheitlich zu denken, womit ein präventiver Ansatz und entsprechende Maßnahmenpläne gewährleistet werden,

f) verfügt über Grundkenntnisse in Bezug auf lebensweltbezogene und sozialraumorientierte, personenzentrierte, altersspezifische und geschlechtsspezifische Ansätze,

g) beteiligt sich regelmäßig an Fort- oder Weiterbildungsinitiativen.

Art. 9

Umsetzung

1. In jedem Einzugsgebiet bestimmen die beteiligten Dienste auf der Grundlage dieser Richtlinien gemeinsam im Detail die jeweilige Anlaufstelle und erstellen einen Katalog koordinierter Maßnahmen für deren Tätigkeit. Jeder Dienst, der sich nicht aktiv und kontinuierlich an der Tätigkeit der Anlaufstelle beteiligt, erklärt sich automatisch mit dem Ergebnis und den Entscheidungen der anderen einverstanden.

2. Die Dienste sind für die Tätigkeit der Anlaufstelle verantwortlich.

3. Die vollinhaltliche Beachtung dieser Richtlinien ist Grundvoraussetzung für die vollständige Auszahlung der vorgesehenen Finanzierungen des Landes im Rahmen der Finanzierungssysteme der verschiedenen Dienste.

prestazioni;

d) dispone di una formazione o aggiornamento specifici per il coaching e la consulenza alle persone che assistono familiari non autosufficienti oppure consegue il relativo attestato entro due anni dall'inizio dell'attività presso lo sportello unico; in caso di mancato conseguimento dell'attestato entro i due anni previsti, la persona deve essere sostituita;

e) dispone di spiccate competenze sociali e di una capacità di pensiero globale, che consente un approccio di tipo preventivo con conseguente pianificazione dell'intervento;

f) possiede conoscenze di base degli approcci metodologici del lavoro sociale che poggiano sui concetti di ambiente di vita e spazio sociale, pongono al centro la persona e sono specifici per età e sesso;

g) partecipa regolarmente a iniziative di formazione o aggiornamento.

Art. 9

Attuazione

1. In ogni ambito territoriale i servizi coinvolti definiscono di concerto e nel dettaglio, sulla base di quanto previsto dalle presenti linee guida, il relativo sportello unico e redigono un catalogo di provvedimenti coordinati per l'attività del medesimo. Ogni servizio che non partecipa in modo attivo e costante all'attività dello sportello unico, esprime automaticamente il proprio assenso al risultato e alle decisioni adottate dagli altri.

2. I servizi sono responsabili dell'attività dello sportello unico.

3. Il pieno rispetto delle presenti linee guida è requisito essenziale per l'erogazione integrale dei finanziamenti provinciali previsti dai sistemi di finanziamento dei diversi servizi.