

Carta dei servizi

Residenza per Anziani Laives
ASSOCIAZIONE PER I
SERVIZI SOCIALI DI LAIVES
Via Peter Mayr 10
39055 Laives
Tel.: 0471 954501
Fax: 0471 594866
IVA: 00414710210
info@seniorenheim-leifers.it



„La nostra casa è fatta per vivere.”



INDICE

I Premessa

II Servizi

- Art. 1 Vitto e alloggio, assistenza e cura
- Art. 2 Ricovero temporaneo
- Art. 3 Servizi non offerti
- Art. 4 Uso delle stanze comuni
- Art. 5 Visite

III Destinatari, ammissione e dimissioni

- Art. 6 Destinatari
- Art. 7 Ammissione
- Art. 8 Documenti
- Art. 9 Motivi di rifiuto dell'ammissione
- Art. 10 Dimissioni

IV Costi

- Art. 11 Tariffa base
- Art. 12 Interruzioni del soggiorno

V Diritti, ricorsi e responsabilità

- Art. 13 Diritti del residente
- Art. 14 Ricorsi
- Art. 15 Difensore civico
- Art. 16 Responsabilità
- Art. 17 Divieto di fumare

VI Gestione e organizzazione

- Art. 18 Orientamento generale
- Art. 19 Gestione ed organizzazione
- Art. 20 Personale
- Art. 21 Direzione
- Art. 22 Responsabili di reparto
- Art. 23 Personale dell'assistenza diretta
- Art. 24 Personale dei servizi generali
- Art. 25 Personale dell'amministrazione
- Art. 26 Sviluppo del personale
- Art. 27 Volontariato

VII Varie

- Art. 28 Relazioni con il pubblico
- Art. 29 Proposte di cambiamento e reclami
- Art. 30 Raccolte di denaro e pubblicità



Art. 31 Pubblicazione

Art. 32 Applicazione e interpretazioni

VIII Informazioni e orari di apertura

IX Costo dei servizi a carico degli ospiti

X Servizi aggiuntivi

XI Modulo per segnalazioni e suggerimenti

Tutti i termini relativi a persone contenuti in questa carta dei servizi come ad esempio operatore, collaboratore, direttrice si riferiscono a donne e uomini allo stesso modo.



I Premessa

L'obiettivo della residenza per anziani è offrire ai nostri residenti un soggiorno gradevole e adeguato sotto il profilo della cura e dell'assistenza. Ci proponiamo di promuovere il mantenimento di una vita indipendente attraverso l'attivazione delle capacità individuali dei residenti.

II Servizi

Art. 1 Vitto e alloggio, assistenza e cura

La casa garantisce vitto e alloggio nonché una completa assistenza e cura in base allo stato delle conoscenze attuali.

La casa promuove il mantenimento della vita sociale abituale del residente e lo aiuta a integrarsi nel nuovo ambiente.

La casa rispetta e promuove le caratteristiche culturali e linguistiche degli ospiti, così come le loro abitudini.

La casa dispone di camere singole e doppie, una grande sala da pranzo al piano terra, locali di soggiorno, un bagno assistito, una sala multiuso con televisore e bar, una cappella, un grande terrazzo, posti macchine in superficie per i visitatori e un garage interrato riservato all'amministrazione e al personale.

Tutti gli ospiti possono frequentare liberamente gli ambienti resi disponibili dalla casa e utilizzare l'attrezzatura ivi predisposta secondo il suo scopo specifico.

1.1 Servizi alberghieri

1.1.1 Camere

La casa dispone di 46 camere singole spaziose e 17 camere doppie, di cui alcune con balcone o con bovindo. Tutte le camere dispongono di un bagno con doccia e sono arredate con il seguente mobilio: letto di cura con motore elettrico e materasso antidecubito, comodino, armadio e cassettera. Inoltre le camere sono attrezzate con un sistema di chiamata di emergenza, allacciamento per l'ossigeno, allacciamento per il telefono fisso e presa per l'antenna TV.

Il residente ha il diritto di utilizzare i seguenti servizi comuni secondo le regole della casa: bar interno, terrazza, sale comuni, cappella.

L'assegnazione della stanza avviene secondo la disponibilità.

La personalizzazione dell'arredo della stanza è consentita nel rispetto del compagno di stanza e delle norme di sicurezza e igiene.

Per motivi d'igiene e responsabilità, chi desidera portare con sé piccoli animali domestici deve chiedere il permesso prima dell'ammissione.

1.1.2. Vitto

I pasti inclusi nel servizio offerto dalla casa comprendono colazione, bevande e caffè nella pausa mattutina, pranzo, merenda e cena. Si utilizzano principalmente prodotti freschi e regionali. Il menù è orientato alle stagioni dell'anno e si ripete ogni sette settimane. Per quanto possibile si tiene conto delle abitudini alimentari e dei desideri particolari degli ospiti. Il menù corrisponde, per quantità e qualità, alle esigenze dietetiche, cliniche e nutrizionali dell'età avanzata.

Il servizio dietologico dell'Azienda sanitaria garantisce un'adeguata consulenza nutrizionale. Eventuali diete particolari devono essere prescritte dal medico e/o dal dietista.

Il menù giornaliero è reso noto agli ospiti mediante affissione negli spazi appositamente predisposti.



Di regola i pasti vengono consumati in sala da pranzo, nei seguenti orari:

colazione: dalle ore 07.30 alle ore 09.30

pranzo: dalle ore 11.40 alle ore 12.30

merenda: dalle ore 14.00 alle ore 15.30

cena: dalle ore 18.00 alle ore 19.00

Le bevande sono offerte durante la mattina e il pomeriggio.

Eventuali richieste di cambiamento del menù devono pervenire alla cucina entro le ore 09.30 per il pranzo e 16.30 per la cena.

1.1.3. Lavanderia

Ogni residente ha diritto a un regolare servizio di lavanderia per lenzuola, asciugamani, teli da bagno e simili, che vengono cambiati periodicamente secondo le specifiche della casa.

Il lavaggio e la stiratura del bucato personale del residente, l'asciugatura e i piccoli rammendi sono effettuati nella casa, ma solo nella misura in cui il bucato e i vestiti sono lavabili in lavatrice e adatti all'asciugatrice (sono esclusi capi in seta, pelletteria, pellicce, ecc.). Tutti i capi sono contrassegnati dalla residenza per anziani e i costi sono a carico del residente.

1.1.4. Servizio di pulizia

La pulizia delle camere e il rassetto del letto sono effettuati quotidianamente. La casa garantisce la pulizia giornaliera di tutta la struttura, la domenica in forma ridotta.

Tutte le sale comuni e tutti i bagni vengono puliti anche nei giorni festivi. La pulizia delle finestre e quella generale avvengono due volte l'anno.

Dopo un decesso, la stanza è pulita in modo generale, disinfettata, e se necessario pitturata. Si utilizzano prodotti ecologici idonei.

1.2. Assistenza e cura

La casa provvede all'assistenza, igiene e cura giornaliera nonché all'assistenza medica, infermieristica e fisioterapica degli ospiti in base al rilevamento del fabbisogno individuale di ciascuno.

Prestiamo particolare attenzione all'attivazione sociale, fisica e psicologica degli ospiti e soprattutto alla conservazione della loro autonomia.

Promuoviamo la responsabilizzazione degli ospiti e offriamo loro, nei limiti dell'organizzazione della casa, la possibilità di condurre una propria vita individuale così come di partecipare alla vita comune e alle attività organizzate.

1.2.1. Assistenza e cura generali

L'assistenza generale di base è garantita in conformità con gli standard del personale specificati dalle disposizioni provinciali.

Il residente ha diritto all'assistenza e alla cura generali, che corrispondono alle sue reali esigenze e che mirano a stimolare le sue capacità. Secondo la filosofia dell'assistenza orientata all'individuo, ad ogni residente viene assegnato un collaboratore dell'assistenza, il quale è la persona di riferimento per tutte le domande ed esigenze del residente e dei suoi familiari. Ulteriori persone di riferimento sono i responsabili di piano e il responsabile tecnico-assistenziale.

La valutazione dei bisogni e la prestazione dei servizi sono effettuate secondo criteri scientifici da un team interdisciplinare (personale infermieristico, fisioterapisti, animatori, responsabile tecnico-assistenziale, medico di famiglia).

Für jeden Heimbewohner wird vom Team ein individueller Betreuungsplan ausgearbeitet. Il team elabora un piano di assistenza individuale per ogni residente, che è rivisto e adattato secondo necessità. In considerazione delle decisioni del team, è incoraggiata la partecipazione attiva degli ospiti e dei parenti, nel rispetto del lavoro di ogni collaboratore. Tutti i programmi concordati saranno comunicati agli ospiti di casa e/o ai parenti..

La qualità dell'assistenza è garantita da personale qualificato, dalla documentazione dell'assistenza, dal passaggio di consegne e da riunioni periodiche del personale.

Il materiale per la cura e l'assistenza, così come pigiami speciali, sono forniti dalla casa.

1.2.2. Assistenza infermieristica



L'assistenza infermieristica è fornita, se possibile, 24 ore su 24, e comunque in conformità con i parametri del personale stabiliti dalle disposizioni provinciali.

1.2.3. Assistenza medica

Gli ospiti sono assistiti dal team di medici della casa in conformità con le disposizioni provinciali. Le visite sono coordinate dal personale infermieristico. In caso di soggiorno temporaneo in una residenza per anziani, il residente conserva il proprio medico di famiglia. Le prestazioni mediche specialistiche e altre prestazioni sanitarie (per es. assistenza psicologica) sono garantite dalle strutture territoriali dell'Azienda sanitaria.

1.2.4. Fisioterapia

Le prestazioni riabilitative e le attività di mobilitazione (massaggi, esercizi terapeutici, ginnastica per anziani e altre prestazioni) sono pensati sia per il singolo residente, sia per gruppi di ospiti, e sono eseguiti con l'aiuto di ausili appositi.

Il servizio di fisioterapia è offerto da specialisti qualificati su richiesta dei medici. Per ogni residente è elaborato un programma di fisioterapia individuale.

Il servizio di fisioterapia è offerto nei giorni feriali.

1.2.5. Tagesgestaltung

La giornata in residenza per anziani è organizzata da collaboratori qualificati che offrono varie attività dal lunedì alla domenica, la mattina così come il pomeriggio.

Il team dell'attivazione giornaliera organizza il programma per gli ospiti e offre attività ricreative e di socializzazione volte a stimolare gli ospiti. Per quanto possibile si tiene conto delle rispettive decisioni e desideri degli ospiti e della loro cultura, lingua e tradizione. Il team dell'attivazione giornaliera sviluppa un programma settimanale di attività, che è pubblicato in luoghi appositi.

Tra le altre, proponiamo le seguenti attività:

- ginnastica e attività motorie
- lavori a mano, pittura e canto
- escursioni e visite museali
- manifestazioni e feste
- filmati e diapositive
- giochi di società e training mentali
- cucinare e fare lavori di casalinghi
- pomeriggi di benessere
- fit & soft – training per il corpo e mente
- lavoretti nell'orto delle erbe e creazione di prodotti con le erbe
- festa di compleanno mensile

Proponiamo attività ogni giorno. Ognuno può partecipare a sua libera scelta.

1.6. Assistenza spirituale

Il servizio di assistenza spirituale è offerto in collaborazione con le parrocchie di Laives, Bronzolo, Vadena, Pineta e S. Giacomo e con le suore della casa. Gli ospiti sono rispettati e accompagnati nelle loro esigenze religiose e spirituali.

Il servizio comprende una Messa settimanale, una liturgia della parola e un rosario nella cappella, alternati in lingua italiana e tedesca. Si tengono anche colloqui personali e accompagnamento nel fine vita.

Le consuetudini religiose trovano riscontro nel programma dell'attivazione.

Insieme ai parenti e possibilmente anche al residente stesso sono tematizzati i desideri, i bisogni e le paure di cui tenere conto in caso di un peggioramento rilevante dello stato di salute del residente. In caso di necessità viene coinvolto anche il medico.

Inoltre, fanno parte della nostra assistenza in caso di decesso:

- su richiesta, la sacra unzione
- rosario per il defunto
- incontro d'addio, circa due settimane dopo il decesso del residente
- Santa Messa nel giorno di Ognisanti, per tutti i defunti dell'anno corrente.



1.2.7 Aromaterapia

L'aromaterapia è un metodo di cura complementare ed è applicato nel processo dell'assistenza. Con i suoi molti usi e le diverse forme di attuazione, l'aromaterapia può contribuire a ristabilire l'equilibrio a livello di corpo, mente e anima. Previa consenso da parte del residente, si applicano oli essenziali e altri prodotti dell'aroma-terapia, volti a offrire un'assistenza personalizzata e olistica.

1.2.8 Kinaesthetics

Il metodo Kinaesthetics intende sostenere e promuovere le capacità motorie delle persone che stanno perdendo il controllo sui loro movimenti. Il metodo mette al centro le capacità della persona, con l'obiettivo di trovare nuove possibilità di movimentazione.

1.2.9. Coinvolgimento dei parenti

La casa promuove la collaborazione con i parenti. Organizza al bisogno riunioni e incontri informativi.

Art. 2 Ricovero temporaneo

La casa offre 4 letti per il ricovero temporaneo di persone non autosufficienti che vivono e sono assistite a casa propria. Gli ospiti in ricovero temporaneo usufruiscono di tutte le prestazioni previste per i residenti fissi della casa.

Art. 3 Servizi non offerti

Le prestazioni sottoelencate non sono incluse nella tariffa giornaliera e di conseguenza non fanno parte della nostra offerta di servizi:

- a) gestione dei beni del residente;
- b) prestazioni sanitarie e sociali non comprese nel piano di assistenza individuale elaborato dal team interprofessionale;
- c) i servizi di assistenza e cura forniti da terzi devono essere autorizzati dalla direzione. La direzione deve essere preventivamente informata in merito ai dati personali e alle competenze tecniche del prestatore di servizi. Inoltre, il prestatore di servizi deve assumersi la piena responsabilità per le prestazioni fornite autonomamente; esse non devono in nessun caso entrare in conflitto con la pianificazione della cura della residenza per anziani. La direzione si riserva il diritto di revocare l'autorizzazione per comprovati motivi di sicurezza o per migliorare la qualità di vita del residente;
- d) accompagnamento personale del residente verso strutture esterne, se il residente ha parenti (per motivi sanitari o di altro tipo, visite specialistiche, ecc.);
- e) manutenzione di oggetti o elettrodomestici privati (televisione, radio, impianto stereo, mobili ecc.);
- f) manutenzione di presidi sanitari non messi a disposizione dalla casa;
- g) costo dei medicinali o degli ausili sanitari non forniti dall'azienda sanitaria;
- h) ticket per il ricovero in ospedale, visite specialistiche o trasporti.

Art. 4 Uso delle stanze comuni

Il residente può utilizzare tutte le stanze comuni della casa, nel rispetto delle finalità d'uso previste e delle esigenze degli altri residenti. Il residente deve evitare qualsiasi danno a persone o cose. Egli è tenuto a risarcire i danni di cui può essere ritenuto responsabile.

Durante gli orari d'apertura della residenza per anziani, il residente può (con un breve preavviso) uscire dalla casa o ricevere visite nelle sale comuni e nelle camere singole, purché ciò sia compatibile con le sue condizioni psico-fisiche (valutate dal medico). In caso di ripetuti disordini da parte dei visitatori, la direzione ne può disporre l'espulsione dalla residenza per anziani.

Al fine di garantire una corretta e puntuale erogazione dei servizi, il responsabile di piano o il responsabile tecnico-assistenziale devono essere informati di eventuali assenze (anche di breve durata) del residente.



Art. 5 Visite

La casa è aperta alle visite durante il servizio diurno o su appuntamento.

Le visite non devono interferire con le attività infermieristiche o assistenziali, o con i momenti del pasto.

Nel rispetto della riservatezza del residente e delle norme vigenti in materia di protezione dei dati personali, è vietata la partecipazione alle attività sanitarie, assistenziali o mediche. Fanno eccezione accordi diversi preventivamente presi con la direzione, sempre con l'espressa autorizzazione del residente o del suo rappresentante legale.

In situazioni di gravità, possono essere concordati con il responsabile di reparto eventuali visite speciali o servizi particolari per il residente.

Cibo e bevande possono essere portati con sé solo dopo averne parlato con il responsabile di reparto o con il responsabile tecnico-assistenziale.

III Destinatari, ammissione e dimissioni

Art. 6 Destinatari

Nell'ambito delle sue finalità e delle possibilità di cura la struttura accoglie persone anziane sopra i 60 anni, con diversi livelli di bisogno d'assistenza.

Art. 7 Ammissione e graduatoria

I presupposti per l'ammissione nella struttura sono la presentazione di una domanda scritta sul modulo unificato a livello provinciale messo a disposizione dall'amministrazione e il contratto d'ammissione firmato dalla persona stessa oppure dal suo rappresentante legale. Il diritto all'ammissione sussiste indipendentemente dalla situazione economica e sociale del richiedente.

Lo statuto dell'Associazione prevede il diritto d'ammissione in primo luogo per i residenti dei comuni di Laives, Bronzolo e Vadena. Nell'ambito delle possibilità della casa possono essere ammesse anche persone di altri comuni.

La persona interessata è inserita in lista d'attesa sulla base del modulo di richiesta debitamente compilato e firmato, della documentazione allegata e di un colloquio esaustivo. I criteri per l'inserimento in lista d'attesa rispettano le disposizioni provinciali vigenti. Tali criteri sono: bisogno di cura e assistenza, situazione socio-familiare, data di presentazione della richiesta, residenza, iscrizione all'Associazione per i servizi sociali di Laives.

Art. 8 Documenti

La domanda di ammissione deve essere corredata dai seguenti documenti:

- a) Valutazione medica sul modulo predisposto dalla casa;
- b) copia della valutazione del livello di non autosufficienza (assegno di cura);
- c) Copia carta d'identità e codice fiscale del richiedente;
- d) Copia carta d'identità e codice fiscale della persona di riferimento;
- e) Copia certificato d'invalidità.

Art. 9 Motivi di rifiuto dell'ammissione

Nella residenza per anziani non sono ammesse:

- a) persone di età inferiore ai 60 anni, salvo casi eccezionali e in numero limitato;
- b) persone con patologie non ancora stabilizzate in modo sufficiente dal punto di vista terapeutico;
- c) persone affette da patologie psichiatriche di entità tali da richiedere un'assistenza medica specialistica ed infermieristica continua.

Art. 10 Dimissioni



Un residente può essere dimesso:

- a) per sua esplicita richiesta, con un preavviso di almeno 15 giorni;
- b) per decisione motivata del consiglio direttivo, su proposta della direzione.

Possibili motivi per una dimissione ai sensi del punto b):

- a) qualora il residente, dopo rinnovati richiami, tenga un comportamento contrario alle norme in uso della casa, oppure sia di pregiudizio per la comunità e di grave disturbo per gli altri ospiti;
- b) qualora si renda necessario un ricovero in ospedale o altro istituto di cura, per una malattia che richieda particolari interventi terapeutici o riabilitativi, i quali non possono essere offerti dalla residenza per anziani.

In caso di dimissione o di decesso del residente la stanza deve essere liberata entro 3 giorni.

IV Costi

Art. 11 Tariffa base

Ogni residente corrisponde la tariffa base giornaliera a suo carico, stabilita ogni anno anticipatamente dal consiglio direttivo, secondo le vigenti disposizioni provinciali.

Il residente e le eventuali altre persone obbligate alla contribuzione tariffaria pagano la tariffa base entro 20 giorni dal ricevimento della fattura.

Nel caso in cui il residente e le persone obbligate al pagamento non siano in grado di coprire l'intera tariffa base, possono presentare domanda di agevolazione tariffaria al comune ovvero alla comunità comprensoriale competenti.

In caso siano verificati i presupposti, l'ente pubblico competente provvede poi alla copertura della tariffa base a suo carico.

Qualora la tariffa base non sia corrisposta nei termini previsti, si applica la procedura prevista dal decreto del Presidente della Provincia del 3 giugno 2013, n. 13. Inoltre la residenza per anziani addebita gli interessi di mora.

La tariffa base ha decorrenza a partire dal giorno d'ammissione stabilito.

Il giorno dell'accoglienza e quello di uscita contano come presenza nella casa; questo vale anche per assenze temporanee dalla struttura e per i ricoveri temporanei in base all'art. 2. Valgono le condizioni del contratto d'ammissione e in particolare gli artt. 3, 6 e 10.

Art. 12 Interruzioni del soggiorno

Le assenze sono fatturate secondo le vigenti disposizioni provinciali (delibera della Giunta provinciale del 18.12.2018, n. 1419 ("Residenze per anziani dell'Alto Adige", art. 51):

dal 1. al 7. giorno di assenza: 100%

dall'8. al 30. giorno di assenza: 50%

dal 30. giorno di assenza 100%

dal 1. al 30. giorno di ricovero ospedaliero: 100%

dal 30. giorno di ricovero ospedaliero: 50%

I giorni di assenza sono calcolati e cumulati separatamente per anno solare. In caso di rientro della stessa persona dopo la dimissione dalla residenza per anziani, il calcolo dei giorni di assenza riparte da zero.

V Diritti, ricorsi e responsabilità

Art. 13 Diritti del residente

Oltre al rispetto dei diritti comuni il residente ha i seguenti diritti:

- a) riconoscimento della propria dignità e personalità;
- b) trattamento gentile e rispetto della propria sfera privata e intima;
- c) rispetto dell'identità culturale e dell'uso della madrelingua italiana o tedesca;
- d) informazione e co-decisione sui metodi e i provvedimenti di cura e terapia;
- e) visione delle annotazioni e delle documentazioni di cura che lo riguardano;



- f) nomina di un assistente (persona di fiducia) che in sua vece può rivolgersi per ogni esigenza all'amministrazione della casa ed essere avvisato per le questioni importanti;
- g) riferimento a consulenza esterna per esigenze sociali, giuridiche, psicologiche o spirituali;
- h) rispetto della discrezione e della tutela dei suoi dati;
- i) rispetto del segreto epistolare e della corrispondenza;
- j) sporgere reclami;
- k) arredare ed organizzare la propria stanza come previsto dall'art. 7 del contratto residente-struttura;
- l) accoglienza di visitatori negli orari previsti dal titolo VII di questa Carta dei Servizi.

Art. 14 Ricorsi

Ai sensi della legge provinciale del 30.04.1991, n. 13, art. 4, contro le decisioni dell'amministrazione della casa è ammesso ricorso, entro 30 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione, alla sezione "ricorsi" presso la ripartizione affari sociali della Provincia Autonoma di Bolzano.

Art. 15 Difensore civico

Nel caso la risposta ricevuta in seguito alla presentazione di un reclamo o di un ricorso non sia ritenuta soddisfacente, il residente, o un suo rappresentante, può ricorrere al difensore civico, che assume il ruolo di mediatore tra il cittadino e l'amministrazione.

Art. 16 Responsabilità

Per la copertura di danni che possono essere cagionati al residente, la casa stipula un'assicurazione contro gli infortuni e un'assicurazione contro i rischi di responsabilità civile. La responsabilità civile reciproca è regolata dall'art. 9 del contratto residente-struttura, così come dalla normativa vigente.

Art. 17 Divieto di fumare

In linea di principio, si applicano le norme che disciplinano il divieto di fumare nelle strutture pubbliche.

VI Gestione e organizzazione

Art. 18 Orientamento generale

La Residenza per Anziani Laives è gestita dall'ASSOCIAZIONE PER I SERVIZI SOCIALI DI LAIVES.

L'organo deliberante dell'associazione è il consiglio direttivo, con il presidente, il quale funge da rappresentante legale dell'associazione. Il consiglio direttivo può deliberare anche su proposta della direzione.

Le attività vengono attuate nel rispetto del modello assistenziale secondo Monika Krohwinkel, che mette al centro i bisogni e le capacità dei residenti.

Riteniamo importante e manteniamo consapevolmente attiva la collaborazione con altri servizi, in particolare con i distretti socio-sanitari.

L'apertura verso l'esterno, in particolar modo l'integrazione nel contesto locale, è realizzata concretamente con iniziative idonee.

Art. 19 Gestione ed organizzazione

La struttura è gestita e organizzata nel rispetto delle vigenti disposizioni provinciali e dei contratti collettivi, nonché ai sensi dello statuto e delle linee guida della residenza per anziani.



Art. 20 Personale

I collaboratori svolgono i loro compiti in secondo le linee guida, il piano programmatico e gli obiettivi della residenza per anziani. Il lavoro quotidiano è improntato verso un agire comune, in team.

Art. 21 Direzione

La direttrice, in sintonia con i principi del management moderno, è la responsabile di più alto livello nella residenza per anziani. È responsabile della gestione e dell'amministrazione generale della casa, così come della realizzazione degli obiettivi posti dal consiglio direttivo. Riceve segnalazioni, lamentele, richieste e proposte relative al funzionamento del servizio e adotta, in accordo con i responsabili di reparto, le misure e i provvedimenti necessari.

Art. 22 Responsabili di reparto

La responsabilità dei singoli reparti è assegnata a personale qualificato.

Ogni responsabile di reparto organizza, coordina e sorveglia le attività del personale che gli è stato affidato. I responsabili assegnano ai singoli collaboratori i compiti necessari per garantire il servizio.

I responsabili di reparto riferiscono alla direttrice o, nel caso dei responsabili di piano, al responsabile tecnico-assistenziale (che è il loro diretto superiore), le criticità che si dovessero presentare nel corso delle diverse attività e presentano proposte di soluzione. Il responsabile di reparto informa i propri collaboratori sulle decisioni operative prese insieme alla direzione durante le riunioni dei responsabili di reparto. Insieme alla direttrice e al responsabile tecnico-assistenziale, i responsabili di reparto costituiscono il team dei responsabili della struttura

Art. 23 Personale dell'assistenza diretta

Il personale qualificato, composto da infermieri, operatori socio-assistenziali, operatori socio-sanitari, o altri profili professionali previsti dalle vigenti disposizioni provinciali, offre agli ospiti appoggio ed accompagnamento nelle attività quotidiane, secondo il loro bisogno. Questi compiti sono eseguiti in sintonia con la filosofia di assistenza e cura della casa e nel pieno rispetto delle caratteristiche fisiche, mentali e spirituali di ciascun residente.

Art. 24 Personale dei servizi generali

Fanno parte del personale dei servizi generali il personale di cucina e sala da pranzo, il personale della lavanderia, il personale di pulizia e il custode. I collaboratori sono impiegati ai sensi della normativa vigente e svolgono i propri compiti in sintonia con gli obiettivi e le linee guida della casa.

Art. 25 Personale dell'amministrazione

Il compito dei collaboratori dell'amministrazione è svolgere le attività amministrative interne della casa, ai sensi delle disposizioni vigenti.

L'attività amministrativa è volta ad agevolare l'espletamento dei compiti istituzionali della casa.

Art. 26 Sviluppo del personale

La direzione promuove lo sviluppo professionale dei collaboratori, con l'obiettivo di

raggiungere un alto livello di qualificazione e di aumentare la professionalità offerta.

Sono elaborati programmi di formazione e aggiornamento.

Art. 27 Volontariato

La direzione e il consiglio direttivo promuovono e appoggiano le attività di volontariato. I volontari sono invitati a collaborare nelle diverse attività con gli ospiti e sono coordinati da un



collaboratore appositamente incaricato. La casa provvede alla necessaria assicurazione contro gli infortuni e contro i rischi di responsabilità civile.

VII Varie

Art. 28 Relazioni con il pubblico

L'amministrazione prende iniziative idonee a presentare la casa al pubblico come servizio e come anello nella catena dei servizi alle persone anziane.

Art. 29 Proposte di cambiamento e reclami

La gestione dei reclami e degli errori è uno strumento importante per il continuo miglioramento del servizio. Nella nostra filosofia aziendale, la gestione degli errori rappresenta una possibilità di sviluppare ulteriormente il nostro servizio.

Le proposte di miglioramento, i reclami e i riscontri di ogni genere ricevuti da ospiti, parenti e collaboratori possono essere presentati in forma orale o scritta alle seguenti persone: responsabili di reparto, responsabile tecnico-assistenziale, direzione. Tali riscontri sono portati a conoscenza della direzione, e registrati nel nostro management dei feedback. Il responsabile o la direzione risponderà entro 30 giorni.

Art. 30 Raccolte di denaro e pubblicità

Nell'ambito della casa sono proibite le raccolte di denaro o di oggetti di valore. Per la pubblicità è necessaria l'autorizzazione espressa da parte della direzione.

Art. 31 Pubblicazione

Questa carta dei servizi viene esposta negli spazi comuni. Una copia è consegnata con la domanda di ammissione in struttura.

Art. 32 Applicazione e interpretazioni

La presente carta dei servizi è redatta in due lingue (tedesco e italiano). Per l'applicazione e per future interpretazioni prevale il testo in lingua tedesca.

VIII Informazioni e orari di apertura

Per informazioni sull'ammissione al servizio, i costi, le possibilità di agevolazione finanziaria, i documenti necessari per l'ammissione, il soggiorno nella casa ecc., rivolgersi alla segreteria.

Orario d'ufficio:

Dal lunedì al venerdì: dalle ore 08:00 alle ore 12:00;

lunedì, martedì e giovedì dalle ore 14:00 alle ore 17:30.

Sono possibili cambiamenti.

Contatto: 0471 954501

E-Mail: info@seniorenheim-leifers.it

Orario visite:

Ogni giorno dalle ore 08:00 alle ore 19:00 o su appuntamento. Le visite non devono interferire con le attività di cura e assistenza o con i pasti.

Colloqui:

Direttrice: a richiesta, di norma durante le ore d'ufficio.

Presidente: a richiesta.

Responsabile tecnico-assistenziale e responsabili dei piani:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e a richiesta.



Contatti		
Ufficio		0471 954501
Direzione		0471 593599
Responsabile tecnico assistenziale		0471 593345
Referente per l'assistenza		0471 593344
Primo piano		0471 593600
Secondo piano		0471 593601
Terzo piano		0471 593602
Infermieri		0471 594866
Attivazione giornaliera		0471 594605
Custode		0471 594865
Cucina		0471 594604

IX Costo dei servizi a carico degli ospiti

Tutti i costi dei servizi standard a carico degli utenti sono compresi nella tariffa base.

DAUERHAFTE AUFNAHME im EINBETTZIMMER - ACCOGLIENZA DEFINITIVA in CAMERA SINGOLA					
Pflegestufe / grado di non autosufficienza	-	I.	II.	III.	IV.
Tagessatz (Grundtarif) retta giornaliera (tariffa base)	65,00 €	65,00 €	65,00 €	65,00 €	65,00 €
DAUERHAFTE AUFNAHME im ZWEIBETTZIMMER - ACCOGLIENZA DEFINITIVA in CAMERA DOPPIA					
Pflegestufe / grado di non autosufficienza	-	I.	II.	III.	IV.
Tagessatz (Grundtarif) retta giornaliera (tariffa base)	61,75 €	61,75 €	61,75 €	61,75 €	61,75 €
KURZZEITAUFNAHME im EINBETTZIMMER - ACCOGLIENZA TEMPORANEA in CAMERA SINGOLA					
Pflegestufe / grado di non autosufficienza	-	I.	II.	III.	IV.
Grundtarif / tariffa base	65,00 €	65,00 €	65,00 €	65,00 €	65,00 €
Pflegesatz / assegno di cura	0,00 €	18,79 €	29,59 €	44,38 €	59,18 €
Tagessatz / retta giornaliera	65,00 €	83,79 €	94,59 €	109,38 €	124,18 €
KURZZEITAUFNAHME im ZWEIBETTZIMMER - ACCOGLIENZA TEMPORANEA in CAMERA DOPPIA					
Pflegestufe / grado di non autosufficienza	-	I.	II.	III.	IV.
Grundtarif / tariffa base	61,75 €	61,75 €	61,75 €	61,75 €	61,75 €

X Servizi aggiuntivi

Über die Standardleistungen hinaus bietet das Heim zusätzliche Dienste an, die gegen separate Bezahlung in Anspruch genommen werden können:



Servizio parrucchiere

Il lavaggio e la pettinatura quotidiana dei capelli fanno parte dell'assistenza di base. Il servizio parrucchiere a pagamento viene organizzato su apposita prenotazione.

Bar interno/Distributore automatico

Il servizio bar interno è a disposizione esclusiva dei residenti e dei collaboratori negli orari previsti. Inoltre nel corridoio interno della nostra casa è a disposizione giorno e notte un distributore automatico di bevande e dolciumi.

Servizio di assistenza e manutenzione

La manutenzione ordinaria e le piccole riparazioni sono eseguite internamente.

Servizio di posta

La distribuzione della posta recapitata e la spedizione verso l'esterno avviene tramite il personale di segreteria.

Commissioni e disbrighi

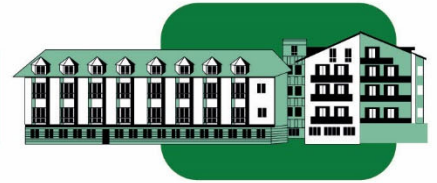
Vengono offerte a richiesta e gestite da personale volontario. Eventuali costi sono a carico del residente.

Servizio di custodia

In casi eccezionali il residente ha la possibilità di conservare oggetti di valore e contanti in quantità limitata nella cassaforte della nostra casa. Dei valori depositati si tiene apposita documentazione, anche fotografica.



**VEREIN FÜR SOZIALE DIENSTE LEIFERS
ASSOCIAZIONE PER I SERVIZI SOCIALI DI LAIVES**



Seniorenwohnheim • Residenza per Anziani

Modulo per suggerimenti e reclami

Il sottoscritto/La sottoscritta (Cognome, nome) _____,

residente in via _____ n° _____, a _____

in qualità di _____

(se parente, indicare cognome e nome del parente che è ospite della nostra struttura
_____ e specificare il grado di parentela _____).

Tel.: _____

desidera evidenziare alla Direzione che (esprimere eventuali suggerimenti):

desidera comunicare, inoltre, alla Direzione che (esprimere l'oggetto del reclamo):

Autorizzo il trattamento dei dati personali in base all'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

Data _____

Firma _____



I responsabili della struttura si impegnano, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 30 giorni dalla data di protocollo del modulo.