



# Carta dei servizi





## Indice

<b>1. Premessa e storia della Casa .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Chi siamo .....</b>	<b>5</b>
2.1. Azienda Pubblica di Servizi alla Persona – APSP .....	5
2.1. Le nostre strutture: .....	5
2.2.1. Griesfeld – Egna .....	5
2.2.2. Lisl-Peter - Montagna .....	5
<b>3. Il nostro concetto di assistenza e di cura .....</b>	<b>6</b>
3.1. Mantenimento dell' autonomia: .....	6
3.2. Il nostro processo di assistenza e cura .....	6
<b>4. Destinatari, ammissione e dimissioni .....</b>	<b>7</b>
4.1. Destinatari .....	7
4.2. Ammissione e dimissione .....	7
4.2.1. Ammissione .....	7
4.2.2. Preclusioni ai fini dell' ammissione .....	7
4.2.3. Dimissione .....	7
<b>5. Servizi .....</b>	<b>8</b>
5.1. Introduzione generale .....	8
5.2. Vitto, alloggio assistenza e cura .....	8
5.3. La stanza .....	8
5.4. Il vitto .....	9
5.5. Guardaroba e lavanderia .....	9
5.6. Servizio di pulizia .....	9
5.7. Assistenza e cura .....	9
5.7.1. I servizi erogati nell' assistenza di base includono le seguenti prestazioni: .....	10
5.8. Unità specifica per l' assistenza alle persone con disfunzioni cognitive .....	11
5.9. Ricoveri temporanei .....	11
5.10. Assistenza diurna nella struttura .....	11
5.11. Servizio mensa per persone anziane .....	11
5.12. Prestazioni di servizio (Ricezione e amministrazione) .....	11
5.13. Servizio mensa per i congiunti .....	11
<b>6. Costi .....</b>	<b>12</b>
6.1. Retta giornaliera .....	12
6.1.1. Interruzioni del soggiorno nella casa .....	12
6.1.2. Composizione della parte tariffaria a carico degli assistiti .....	12
<b>7. Compartecipazione .....</b>	<b>13</b>
7.1. Il Consiglio della Casa .....	13
7.1.1. Compiti del Consiglio della casa .....	13
<b>8. Diritti, ricorsi e responsabilità .....</b>	<b>14</b>
8.1. Diritti del residente .....	14
8.2. Reclami e suggerimenti .....	14
8.3. Ricorsi .....	14
8.4. Il difensore civico .....	14
8.5. Responsabilità .....	14
<b>9. Gestione e organizzazione .....</b>	<b>15</b>
9.1. Orientamento generale .....	15
9.2. Personale .....	15
9.3. Volontariato .....	15
<b>10. Varie .....</b>	<b>16</b>
10.1. Custodia di oggetti di valore .....	16
10.2. Relazioni con il pubblico .....	16
10.3. Valutazione del servizio .....	16
10.4. Collette e pubblicità .....	16



10.5. Ordinamento interno .....	16
10.6. Pubblicazione .....	16
<b>11. Informazioni e orari di apertura .....</b>	<b>17</b>
<b>12. Modulo per segnalazioni e suggerimenti Griesfeld APSP .....</b>	<b>18</b>
<b>13. Regolamento interno .....</b>	<b>19</b>
<b>14. Cosa portare all'ammissione .....</b>	<b>21</b>



## 1. Premessa e storia della Casa

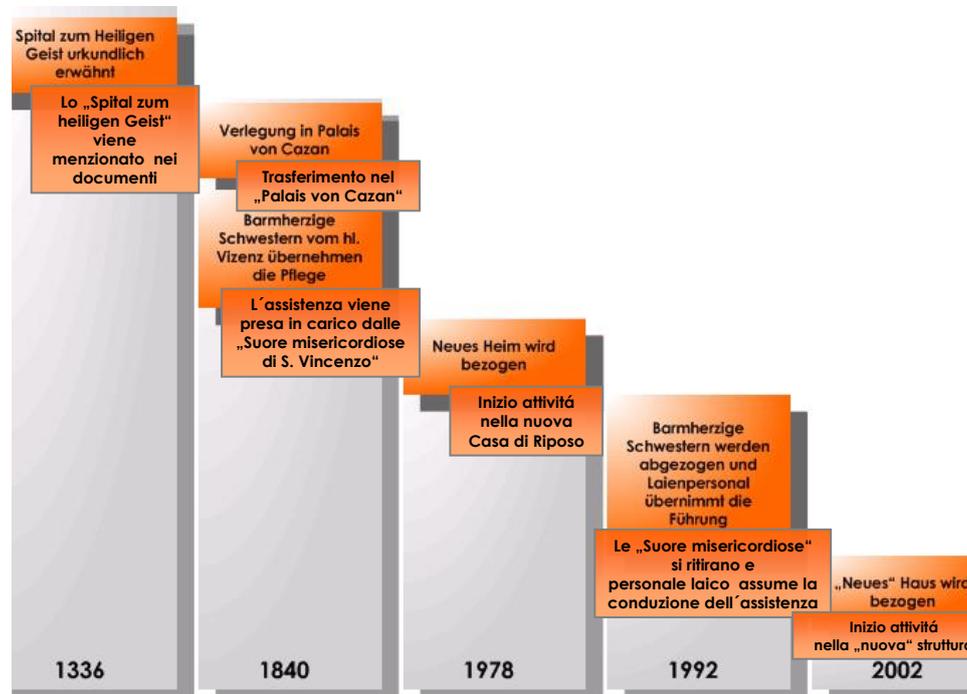


Grafico 1 - Storia della Casa di riposo

L'atto di nascita dell' „ospedale “ nella zona allora chiamata “Neuer Markt zu Enn” risale agli inizi del periodo medievale. Il ruolo dell' “ospedale” era quello di occuparsi di attività caritatevoli di prima assistenza, indispensabili per far fronte alla povertà allora diffusa sull'intero territorio provinciale. La denominazione “ospedale” non va intesa con il significato odierno quanto come luogo di accoglienza rivolto a mendicanti, senzatetto, viandanti e simili. Spesso vi si ospitavano per periodi brevi anche i pellegrini (Roma, Palestina, Spagna).

La base economica si è via via costituita grazie agli svariati lasciti e donazioni annuali da parte dei masi locali.

Intorno al 1840 ebbe luogo il trasferimento dell'“ospedale” dalla sede attuale del “St. Gallushof”, al palazzo cosiddetto “Cazan zu Griesfeld”.

Nello stesso anno l'ordine delle “Sorelle di S. Vincenzo” assunse la gestione dell'assistenza generale ai malati, apportando un rinnovamento qualitativo e professionale alla struttura ed iniziando quindi ad occuparsi di persone anziane, di inabili al lavoro e coloro che erano privi di mezzi di sostentamento.

La prima pietra per la costruzione della nuova, vera struttura atta ad occuparsi di assistenza all'anziano secondo adeguati requisiti medici e psicoterapeutici, si pose nel 1972.



## 2. Chi siamo

### 2.1. Azienda Pubblica di Servizi alla Persona – APSP

Das Regionalgesetz Nr. 7 vom 21. September 2005 hat eine Neuordnung der öffentlichen Fürsorge- und Wohlfahrtseinrichtungen eingeleitet. Mit Beschluß der Landesregierung wurde unsere ÖFWE mit 01.07.2008 in Betrieb umgewandelt und dieser hat im Sinne des RG Nr. 7/2005 Art. 48, Absatz 7 alle aktiven und passiven Rechtsverhältnisse der alten Körperschaft übernommen.

Der Betrieb „Griesfeld“ übt seine Tätigkeit primär in den Gemeinden Neumarkt, Montan, Truden, Aldein und Altrei aus. Es steht jedoch nichts im Wege, die Dienste auch den Bürgern anderer Gemeinden anzubieten.

### 2.1. Le nostre strutture:

#### 2.2.1. Griesfeld – Egna

Attualmente la nostra casa dispone di 40 stanze singole e 17 doppie, per un totale di 74 posti letto. Quasi ogni stanza è dotata di balcone, doccia e WC con ausili per disabili, telefono e presa TV. La casa offre possibilità di momenti conviviali e di socializzazione nel bar interno ed in diversi ambienti polifunzionali (distribuiti in ogni piano). Una cappella interna consente a ciascun residente di soddisfare i propri bisogni spirituali. Per i nostri residenti abbiamo anche un servizio interno di lavanderia. I pasti vengono serviti con flessibilità di orario e c'è un'ampia scelta di menù.

Lo splendido giardino che circonda la Casa consente inoltre di effettuare brevi passeggiate.

#### 2.2.2. Lisl-Peter - Montagna

Nel centro di Montagna disponiamo di 32 stanze singole e 7 doppie, per un totale di 46 posti letto. Quasi ogni stanza è dotata di balcone, doccia e WC con ausili per disabili, telefono e presa per TV. La casa offre possibilità di momenti conviviali e di socializzazione in diversi ambienti polifunzionali. Una cappella interna consente a ciascun residente di soddisfare i propri bisogni spirituali. La splendida terrazza sul tetto consente inoltre di effettuare brevi passeggiate ed offre allo sguardo rapito una incantevole vista sulla Bassa Atesina.

Nella zona "cortile" durante la bella stagione si può trarre beneficio dalla piacevole sosta in un angolino all'ombra.



### 3. Il nostro concetto di assistenza e di cura

Nel nostro agire siamo guidati dalla Carta Europea dei diritti degli anziani nelle istituzioni.

#### 3.1. Mantenimento dell'autonomia:

Lavoriamo secondo il principio di un' assistenza di base che mira a migliorare il grado di attività del residente:

- libertà decisionale (alimentazione, cure mediche...)
- mantenimento e stimolazione delle capacità residue della persona, evitando così di creare una relazione di dipendenza causata da un'assistenza eccessiva
- nel caso di residenti che presentino difficoltà nell'esprimere la propria volontà, cerchiamo di andare incontro individualmente alle loro necessità

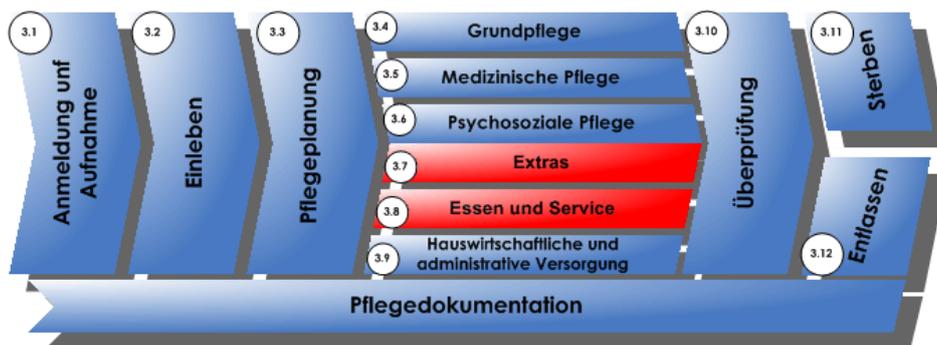
Garantiamo agli anziani il mantenimento dell'autonomia, affinché continuino a vivere una vita in cui loro stessi sono parte responsabile e attiva, decidendo:

- la misura dell'assistenza e cura che intende ricevere
- il tipo di trattamento che intende ricevere per eventuali patologie
- la misura dell'assistenza per la cura del corpo

**Scopo dell'assistenza è  
il miglioramento dello stato psicologico e fisico del residente.**

**Riserve sussistono solamente  
quando potrebbe essere compromessa**

#### 3.2. Il nostro processo di assistenza e cura





## 4. Destinatari, ammissione e dimissioni

### 4.1. Destinatari

Nell'ambito delle proprie finalità e delle possibilità di cura, la struttura accoglie, in conformità alla dichiarazione d'idoneità dell'amministrazione provinciale, prevalentemente persone anziane autosufficienti, lievemente, mediamente e gravemente non autosufficienti di entrambi i sessi.

### 4.2. Ammissione e dimissione

#### 4.2.1. Ammissione

Presupposto per l'ammissione del residente nella struttura è una domanda scritta su un modulo messo a disposizione dall'amministrazione.

Il diritto d'ammissione sussiste indipendentemente dalla situazione economica e sociale del richiedente.

L'Azienda dà priorità d'accesso a cittadini di Egna; seguono quelli di Montagna, Trodena, Anterivo ed Aldino.

I criteri per la graduatoria ai fini dell'ammissione sono stabiliti dal Consiglio d'Amministrazione nell'ordinamento interno. Oltre all'ordine cronologico d'ammissione sono considerati anche aspetti socio-sanitari.

Il Consiglio d'Amministrazione delibera l'ammissione su proposta del direttore e decide in merito a casi particolari.

#### 4.2.2. Preclusioni ai fini dell'ammissione

Nella casa non sono ammesse:

- Persone affette da patologie croniche invalidanti non ancora stabilizzate, cioè con patologie che peggiorano in breve tempo o di entità tali da richiedere un'assistenza medica ed infermieristica continuativa.
- Persone affette da patologie psichiatriche di entità tali da richiedere un'assistenza medica ed infermieristica continuativa.

Le malattie gerontopsichiatriche non sono considerate come impedimento per l'ammissione.

#### 4.2.3. Dimissione

Un residente può essere dimesso:

- per sua esplicita richiesta;
- per decisione motivata del Consiglio d'Amministrazione su proposta della direzione.

Alla dimissione di cui al punto 2) si fa luogo:

- qualora il residente, dopo rinnovati richiami, tenga un comportamento contrario alle norme in uso della casa, nonché sia di pregiudizio per la comunità e di grave disturbo per gli altri residenti;
- qualora si renda necessario un ricovero in ospedale o altro istituto di cura per sopraggiunta malattia, che richieda particolari interventi terapeutici o riabilitativi, impedendo l'ulteriore permanenza nella casa;
- in caso di mancato pagamento, dopo la seconda sollecitazione scritta.

In caso di dimissioni dalla nostra struttura, o di decesso, bisogna sgombrare la stanza entro 3 giorni.



## 5. Servizi

### 5.1. Introduzione generale

Tutti i termini relativi a persone contenuti in questa Carta dei servizi, come ad esempio "residente", "operatore", "direttore", si riferiscono parimenti ad entrambi i sessi.

È nostro intento offrire agli anziani un ambiente familiare, capace di dare sicurezza nei momenti di necessità.

### 5.2. Vitto, 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 la conservazione della vita sociale abituale del residente e lo aiuta ad integrarsi nel nuovo ambiente.

La casa rispetta e promuove l'identità culturale e linguistica, le caratteristiche e le abitudini culturali e linguistiche dei residenti.

Tutti i residenti possono frequentare liberamente gli ambienti comuni cui dispone la casa ed utilizzare l'attrezzatura ivi predisposta, secondo lo scopo specifico della stessa.

### 5.3. La stanza

Tutte le nostre stanze sono arredate in modo funzionale e possono essere completate con oggetti personali per renderle più individuali.

Tutte le stanze sono munite di bagno, ed impianto TV, nonché collegamento telefonico diretto.

Ogni stanza dispone di un proprio balcone.

Un sistema di chiamata d'emergenza ed allacciamenti per l'ossigeno e per l'aspirazione sono inoltre presenti in ogni camera.

L'assegnazione della stanza viene disposta in accordo con il residente ed un familiare. Nel limite delle possibilità organizzative della struttura il residente può scegliere l'eventuale compagno di stanza.

E' consentito l'arredamento personalizzato della stanza, purchè non costituisca intralcio o disturbo al compagno di stanza e non comprometta l'igiene e la sicurezza stessa degli occupanti.

Qualora gli altri residenti non siano posti in pericolo o disturbati oppure non siano violate norme igieniche, è permesso portare animali domestici (piccoli animali).

Oltre all'utilizzo delle dotazioni della stanza nel pacchetto del nostro servizio di alloggio sono incluse:

- spese d'esercizio e di amministrazione
  - spese per il consumo di corrente elettrica, per il consumo di acqua (calda e fredda) e per il riscaldamento
  - spese per lo smaltimento dei rifiuti
  - spese di amministrazione e manutenzione della struttura
  
- fruizione di spazi comuni e strutture allestite e cioè, attualmente
  - l'area di soggiorno e la zona pranzo
  - il bar (solo ad Egna – presso la casa di riposo Griesfeld)
  - gli ambienti adibiti alle attività ricreative
  - la cappella interna
  - il parcheggio
  - la terrazza
  - il telefono in camera, con numero diretto (teleselezione automatica) – ivi compreso il canone fisso mensile di abbonamento
  - il collegamento alla TV via cavo



- Sistemi di sicurezza
  - segnalatore d'incendio
  - sistema di chiamata d'emergenza
  - impianti gas medicali

#### 5.4. Il vitto

Viene offerta un'alimentazione diversificata e nutritiva. La casa offre la possibilità di scelta dei pasti. Per quanto possibile si tiene conto delle diverse abitudini alimentari dei residenti. L'alimentazione corrisponde, per quantità e qualità, alle esigenze dietetiche dell'età avanzata.

L'azienda sanitaria competente garantisce un'adeguata consulenza dietologica. Il medico prescrive eventuali diete particolari che la cucina prepara in accordo con il dietista.

Il menù giornaliero è predisposto una volta sentiti i suggerimenti del servizio dietologico, ed è reso noto ai residenti spiti mediante affissione negli spazi appositamente predisposti.

Di regola i pasti sono consumati nelle sale da pranzo e sono offerti come sotto specificato:

- Prima colazione a buffet, pranzo, merenda e cena. Su richiesta del residente viene offerta una dieta leggera o, su prescrizione del suo medico, si può seguire un regime dietetico specifico
- A pranzo, in aggiunta al buffet di insalata, si offre previo accordo con la cucina una scelta di diverse pietanze
- Tutti i giorni della settimana si servono piatti caldi durante il pasto serale
- Scelta di bevande
- Su richiesta o per sopravvenuta necessità si eroga il servizio in camera, con le seguenti modalità:
  - Colazione dalle 7:30 alle 9:00 nei reparti
  - Pranzo dalle 12:00 alle 13:00
  - Cena dalle 18:00 alle 19:30
- Piccoli spuntini e bevande sono regolarmente offerti durante la mattina e il pomeriggio

#### 5.5. Guardaroba e lavanderia

Il servizio di lavanderia interna si incarica dell'erogazione dei seguenti servizi al residente:

- messa a disposizione del residente e pulitura di: biancheria da letto, asciugamani e panni per lavarsi
- lavaggio e stiratura della biancheria personale del residente (ad esclusione di capi delicati come capi in seta o in pura lana vergine al 100%)

La lavanderia interna offre un sistema di marcatura degli indumenti personali.

#### 5.6. Servizio di pulizia

La Casa garantisce la pulizia delle stanze e degli altri locali

Le stanze dei residenti vengono pulite 3 volte la settimana, al bisogno anche quotidianamente.

**Il servizio di pulizia è svolto secondo le seguenti modalità:**

- pulizia delle stanze dei residenti e degli impianti igienici sanitari
- pulizia di finestre e balconi (4 volte l'anno)

#### 5.7. Assistenza e cura

Nelle case di riposo di Egna (Griesfeld) e di Montagna (Lisl Peter) si provvede all'assistenza, all'igiene e alla cura giornaliera nonché all'assistenza medica, infermieristica, fisioterapeutica dei residenti in base al rilevamento del fabbisogno specifico di ciascuno.

Particolare attenzione viene riservata alla stimolazione sociale, fisica e psichica dei residenti, con attenzione particolare alla conservazione della loro autonomia. Viene promossa la responsabilizzazione degli stessi.

Sono salvaguardati la dignità personale e la libertà del singolo residente. Viene offerta loro, nell'ambito dell'organizzazione della casa, la possibilità di condurre la propria vita privata, nonché di partecipare alla vita comune ed alle attività organizzate.

Un piano di assistenza individuale viene concordato con il residente e comunicato ai parenti e fa sì che le cure che vengono erogate ai residenti nelle strutture siano orientate alle necessità del singolo.



### 5.7.1. I servizi erogati nell'assistenza di base includono le seguenti prestazioni:

#### Servizi generali

- gestione degli appuntamenti medici relativi alle varie terapie prescritte (fisioterapia, ergoterapia ecc..)
- eventi culturali, feste e ricorrenze secondo il programma
- il programma settimanale e giornaliero viene portato a conoscenza di tutti gli interessati in forma adeguata

#### Assistenza

Obiettivo dell'assistenza mirata è l'attivazione e riabilitazione del residente

- assistenza prestata in turni diurni o notturni da personale specializzato con esperienza
- predisposizione di un piano di assistenza conforme alle esigenze

E' nostra cura tenere un'adeguata documentazione dell'assistenza, sempre consultabile, con tutti i relativi documenti, da parte del residente stesso.

Viene garantito il rispetto delle normative sulla privacy

#### Assistenza medica

I residenti sono assistiti da un team di medici. Il reparto Geriatria dell'ospedale di Bolzano garantisce una regolare attività di consulenza. I residenti della Casa hanno diritto alla libera scelta del medico curante.

#### Assistenza religiosa e spirituale

I residenti sono rispettati ed accompagnati nelle loro esigenze religiose e spirituali.

L'assistenza religiosa include l'offerta di celebrazioni e cioè:

il Venerdì alle ore 16.00 (Griesfeld)

il Mercoledì alle ore 16.00 (Lisl Peter)

Viene inoltre puntualmente comunicata la celebrazione di messe domenicali, nonché di momenti comuni di preghiera.

La cappella di entrambe le Case è accessibile ad orario continuato per tutti i residenti ed anche per visitatori esterni.

L'accompagnamento alla morte viene offerto dal nostro personale specializzato ed inoltre dal Movimento Hospiz della Caritas diocesana. Ai familiari che assistono il morente offriamo la possibilità di fruire di pasti e riposo.

Sussiste anche la possibilità di tenere la celebrazione del funerale nella nostra cappella.

#### Coinvolgimento dei parenti

La casa promuove misure di collaborazione partecipativa con i parenti, organizza regolarmente incontri, manifestazioni informative e serali, dandone comunicazione attraverso circolari o affissione sulle bacheche.

Il comitato dei familiari garantisce la facoltà di aver voce in capitolo in merito a diverse questioni.

#### Servizi aggiuntivi

Oltre alle prestazioni standard sopracitate la casa offre le seguenti prestazioni a scelta:

- \* acconciature
- \* manifestazioni e festività
- \* gite
- \* commissioni e disbrighi di pratiche



#### **5.8. Unità specifica per l'assistenza alle persone con disfunzioni cognitive**

L'Azienda offre due ambienti specificamente destinati all'assistenza di persone con disturbi cognitivi. Questi sono organizzati come "comunità alloggio" e ci si prende cura delle persone qui ospitate in collaborazione con il reparto di Geriatria dell'Ospedale di Bolzano. Il ricovero presso questi nostri reparti è stabilito sulla base della valutazione di un team interdisciplinare. Per questi viene fatta una propria lista d'attesa, come previsto dalla delibera del L.R.

#### **5.9. Ricoveri temporanei**

La casa offre ricovero ed assistenza temporanei per un massimo di 6 settimane all'anno a persone non autosufficienti, che normalmente vivono a casa propria dove ricevono le cure parentali. Gli utenti di questo servizio usufruiscono di tutte le prestazioni previste per i residenti fissi. All'atto di prenotare una stanza per ricovero temporaneo è richiesta una cauzione.

#### **5.10. Assistenza diurna nella struttura**

In caso di necessità diamo accoglienza a concittadini anziani che, per motivi fisici o psichici, non sono più in grado di rimanere da soli nel proprio domicilio oppure necessitano di un'assistenza che non può essere loro offerta, in misura adeguata, da parte di terzi o dal servizio di assistenza domiciliare del distretto sociale.

#### **5.11. Servizio mensa per persone anziane**

La casa offre pasti caldi a persone anziane dei dintorni, che, per motivi fisici o psichici, non sono più in grado di provvedere autonomamente ad un pasto adeguato.

#### **5.12. Prestazioni di servizio (Ricezione e amministrazione)**

- Servizio posta e farmacia
- Assistenza nel disbrigo di commissioni burocratiche
- Supporto nelle pratiche di richiesta di contributi per assistenza a domicilio e richieste per il riconoscimento dell'invalidità civile.
- Assistenza nelle pratiche di richiesta di ausili sanitari
- Servizi tecnici e di manutenzione su richiesta

#### **5.13. Servizio mensa per i congiunti**

Dietro pagamento i parenti dei nostri residenti possono usufruire del servizio mensa.

È richiesta la prenotazione, in forma scritta, entro e non oltre le ore 10.00 del giorno di visita, tramite il modello a disposizione presso la nostra segreteria o compilabile direttamente presso il nostro capocuoco, in cucina.

Di seguito i prezzi:

Menu completo – giorni feriali      8,00 Euro

Menu completo – giorni festivi      10,00 Euro

Bibite sono esclusi



## 6. Costi

### 6.1. Retta giornaliera

Ogni residente corrisponde la retta giornaliera a suo carico, stabilita ogni anno anticipatamente dal Consiglio d'Amministrazione. Rimane comunque il diritto a percepire denaro per piccole spese, come previsto dalla legge.

Il residente e le eventuali altre persone obbligate alla contribuzione tariffaria pagano la retta giornaliera con ordine RID entro il 15 del mese successivo.

Nel caso in cui i residenti e le persone obbligate al pagamento della tariffa non siano in grado di pagare l'intera retta, possono presentare domanda di agevolazione tariffaria al Comune ovvero alla Comunità Comprensoriale competente.

Qualora la retta giornaliera non venga corrisposta nei termini previsti, la casa addebita gli interessi di tesoreria. In caso di ulteriore ritardo essa promuove la dimissione del residente, riservandosi ogni azione legale per il recupero delle somme dovute.

La retta giornaliera deve essere versata a partire dal giorno stabilito per il ricovero e l'importo viene accreditato fino allo sgombero della stanza. Questo, in conformità con l'Art. 2, vale anche per le assenze temporanee dalla Casa, e per brevi periodi di terapia effettuati presso altre strutture.

In caso il residente si renda responsabile del danneggiamento del mobilio della camera o di altri oggetti di arredamento, la Casa di riposo si rivarrà dei danni, includendoli e conteggiandoli – previa stima del loro valore – nel conto del residente

#### 6.1.1. Interruzioni del soggiorno nella casa

Le assenze temporanee dalla struttura vengono accreditate a carico del residente residente. Per la fatturazione valgono le percentuali della retta di seguito specificate (la riduzione si applica a tutte le componenti della retta):

- ✓ assenza per periodo di degenza ospedaliera (le giornate di assenza sono cumulabili nel corso dell'anno solare)
  - gg. 1 – 30: 100%
  - g. 30 – gg.successivi: 50 %
- ✓ assenza per altri motivi (ferie)
  - gg. 1 – 7: 100%
  - gg. 8 – 30: 50%
  - g. 30 – gg.successivi: 100%

#### 6.1.2. Composizione della parte tariffaria a carico degli assistiti

Tutti i costi a carico dell'assistito per le prestazioni assistenziali standard sono inclusi nell'importo totale della tariffa giornaliera.

La fatturazione avviene mensilmente. Il pagamento è da effettuare entro il 15 del mese successivo.



## 7. Compartecipazione

### 7.1. Il Consiglio della Casa

Il Consiglio della casa è organo interno di consulenza e partecipazione. È composto:

- da un rappresentante del Consiglio d'Amministrazione, che lo presiede;
- dal direttore che svolge le funzioni di segretario;
- dal responsabile tecnico assistenziale o dal suo sostituto;
- da almeno due rappresentanti dei residenti;
- da almeno due rappresentanti dei parenti dei residenti;
- dal medico interno

Il rappresentanti dei residenti e dei familiari sono eletti con voto segreto e restano in carica per 3 anni. Possono essere rieletti. In caso di dimissioni, il candidato successivo in lista per numero di voti subentra al membro del Consiglio di Amministrazione dimissionario.

#### 7.1.1. Compiti del Consiglio della casa

Il Consiglio viene convocato dal presidente su propria iniziativa o su richiesta comune da parte dei rappresentanti dei residenti o in comune accordo da parte dei rappresentanti dei parenti.

Il Consiglio discute i problemi sottopostigli relativi all'organizzazione, al buon funzionamento del servizio e alla convivenza nella casa e promuove soluzioni. Può proporre cambiamenti di questa Carta e dell'ordinamento interno.

Il consiglio si riunisce almeno due volte all'anno.

Il direttore o un suo sostituto redige il verbale delle sedute e tiene informato il Consiglio di amministrazione sulle attività del Consiglio della casa.



## 8. Diritti, ricorsi e responsabilità

### 8.1. Diritti del residente

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

- riconoscimento della propria dignità e personalità;
- trattamento gentile e considerazione della propria sfera privata e intima;
- informazione e codeterminazione su metodi di cura nonché misure di cura e terapia;
- visione delle annotazioni che lo riguardano;
- nomina di un assistente (persona di fiducia) che, al suo posto, possa sottoporre all'amministrazione le sue esigenze e che sia avvisato per le questioni importanti;
- riferimento a consulenza esterna per esigenze sociali, giuridiche, psicologiche o spirituali;
- scelta libera del medico;
- rispetto della discrezione e della tutela dei dati;
- rispetto del segreto epistolare e della corrispondenza;
- trattamento di reclami;
- organizzazione di riunioni dei residenti;
- elezioni di rappresentanti dei residenti;
- impiego di un albo per le affissioni;
- arredamento e organizzazione della stanza;
- accoglienza illimitata di visitatori;
- rispetto dell'identità culturale e uso della madrelingua

### 8.2. Reclami e suggerimenti

Reclami e suggerimenti sono accolti dai responsabili di reparto e trattati dall'unità competente. Possono essere presentati sia oralmente che per iscritto. In caso di reclami scritti può essere utilizzato il modulo allegato. A reclami – giunti in forma scritta - deve essere data in ogni caso risposta entro 15 giorni.

### 8.3. Ricorsi

È ammesso ricorso avverso le decisioni del Consiglio d'Amministrazione della casa, entro 30 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione, alla sezione "Ricorsi" presso la Ripartizione Affari Sociali della Provincia Autonoma di Bolzano.

### 8.4. Il difensore civico

Nel caso di insoddisfazione per la risposta ricevuta in seguito alla presentazione di un reclamo ovvero di un ricorso, il residente o suo sostituto può ricorrere al difensore civico, che assume il ruolo di mediatore tra il cittadino e la pubblica amministrazione.

### 8.5. 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 segue la normativa vigente.



## **9. Gestione e organizzazione**

### **9.1. Orientamento generale**

La nostra struttura è un'Azienda Pubblica di servizi alla persona (APSP) senza fini di lucro.

### **9.2. Personale**

Il personale dei diversi settori operativi ed organizzativi agisce secondo i principi e le finalità della casa nell'espletamento dei suoi compiti. Il lavoro giornaliero si conforma all'operato collettivo. Per quanto concerne la formazione ed il numero di personale valgono le rispettive norme provinciali.

### **9.3. Volontariato**

La direzione promuove ed appoggia le attività di volontariato. Stimola i volontari alla collaborazione nelle diverse attività per i residenti. Questi vengono coordinati da un collaboratore appositamente incaricato. La casa provvede alla necessaria assicurazione contro gli infortuni e contro i rischi di responsabilità civile.



## **10. Varie**

### **10.1. Custodia di oggetti di valore**

Su richiesta la casa prende in custodia oggetti di valore e denaro dei residenti.

### **10.2. Relazioni con il pubblico**

L'amministrazione assume iniziative atte a presentare al pubblico la casa come servizio sociale e come anello di collegamento nella catena dei servizi per persone anziane.

### **10.3. Valutazione del servizio**

La casa provvede alla valutazione periodica dei servizi offerti, da parte dei residenti, dei parenti e dei collaboratori, per garantire e sviluppare ulteriormente la qualità ed efficienza delle prestazioni.

I metodi qualitativi impiegati a tale scopo sono:

- Gruppi a tema
- Manifestazioni serali
- Questionari
- Analisi
- Colloqui
- Diversi indici

### **10.4. Collette e pubblicità**

Nell'ambito della casa sono proibite le collette, le raccolte di cose e le sottoscrizioni, come pure la propaganda da parte di estranei, qualunque ne sia lo scopo ed il promotore, senza autorizzazione espressa da parte del direttore.

### **10.5. Ordinamento interno**

I regolamenti previsti da questa Carta e da altri regolamenti interni alla casa sono stabiliti con un apposito regolamento interno, nonchè stabiliti nel sistema di qualità.

### **10.6. Pubblicazione**

Questa carta dei servizi viene esposta sull'albo per le affissioni. Su richiesta sarà effettuata la consegna di una copia.



## 11. Informazioni e orari di apertura

Una prima informazione sull' ammissione al servizio, i costi, le possibilità di agevolazione finanziaria, i documenti necessari per l'ammissione al servizio, il soggiorno nella casa ecc. viene fornita dalla segreteria.

Orario d'ufficio:

*Da lunedì a venerdì*

*dalle ore 08.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.30*

Orario visite:

*Da lunedì a domenica*

*dalle ore 00.00 alle ore 24.00*

Orari di ricevimento:

*Presidente: lunedì e mercoledì dalle ore 08.00 alle 10.00*

*Direttore: da lunedì a venerdì su appuntamento*

*Responsabile per l'assistenza: da lunedì a venerdì su appuntamento*



## 12. Modulo per segnalazioni e suggerimenti Griesfeld APSP

Il sottoscritto/La sottoscritta (**Cognome, nome**) \_\_\_\_\_,

residente in via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_

in qualità di (indicare la **parentela**) \_\_\_\_\_

del Sig./della Sig.ra \_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_

Desidera evidenziare alla Direzione che (esprimere l'oggetto della **segnalazione**):

---

---

---

---

---

---

Desidera comunicare, inoltre, alla Direzione che (esprimere eventuali **suggerimenti**):

---

---

---

---

---

**Ai sensi della legge 196/2003 autorizzo il trattamento dei dati personali di cui sopra.**

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

*Il presente modulo va inserito nella cassetta portalettere collocata all'ingresso della struttura.*

**I Responsabili di Struttura si impegnano, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo, per familiari e persone esterne; entro 2 giorni, per i clienti, qualora quest'ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni ai Responsabili di Struttura.**



## 13.Regolamento interno

La Griesfeld si prefigge di garantire alle persone anziane quel senso di sicurezza e protezione che ogni anziano si augura di poter avere in questa fase dell'esistenza. Siamo in grado di offrire „una nuova casa, con servizi extra“ ed un'atmosfera familiare, un luogo che assicura tranquillità, dove si possono interessare nuove relazioni sociali e partecipare agli eventi del paese.

Cordialità, rispetto reciproco ed una continua, attenta disponibilità all'aiuto sono gli elementi essenziali che non possono mancare in una casa, dove vivono assieme molte persone, affinché permanga la serenità ed un'atmosfera gradevole.

Per favorire una convivenza armonica, Vi preghiamo di voler osservare quanto segue:

### **La Vostra stanza**

Vi mettiamo a disposizione un arredamento standard. Tuttavia ogni residente può portare mobili ed oggetti propri. I costi relativi alle variazioni apportate al nostro arredamento standard sono a carico del residente.

La pulizia della camera viene effettuata dal nostro personale secondo il programma pulizie. Qualora ciò, in casi eccezionali, non fosse possibile, si provvede, previo accordo, all'effettuazione della pulizia, in altro momento.

Vi preghiamo di tenere la stanza in ordine, secondo le Vostre forze e possibilità.

### **Orari di silenzio**

Il silenzio pomeridiano e notturno è importante per tutti i residenti. Vi invitiamo quindi, nell'interesse di tutti, ad evitare rumori durante gli orari di riposo. Il volume dei televisori, degli apparecchi radiofonici etc.. deve essere regolato in modo adeguato. Ai residenti che soffrono di disturbi all'udito è pertanto gentilmente richiesto di voler utilizzare apparecchi acustici (le cuffie).

### **Assenza dei residenti**

Vi preghiamo di voler informare i rispettivi responsabili di reparto, o la segreteria, qualora non siate presenti di notte, per vacanze o altro.

### **Impianto chiamate di emergenza**

Tutte le camere sono munite di impianto chiamate di emergenza. Vogliate farne uso, ogniqualvolta abbiate necessità di un nostro collaboratore.

### **Sicurezza**

Al personale ed ai residenti si ricorda di porre sempre attenzione alla porta di ingresso, affinché rimanga sempre chiusa durante la notte.

In caso di perdita della chiave di ingresso alla struttura o di quella della camera, Vi preghiamo di volerne dare sollecita comunicazione, poichè, per motivi di sicurezza, è nostro obbligo effettuare la sostituzione del cilindro della serratura.

### **Cura degli spazi abitativi**

Tutti i residenti hanno diritto di disporre di una struttura curata, la cui pulizia e decoro sono nell'interesse di tutti. Preghiamo quindi tutti i residenti e loro familiari di voler cooperare attivamente in tal senso.

### **Aree comuni**

L'utilizzo degli spazi comuni è a disposizione di tutti i residenti.



### **Collaboratori**

Vi preghiamo di non dare mance o regali ai nostri collaboratori, anche in caso di attenzioni minime.

### **Biancheria**

Il lavaggio e lo stiro della biancheria personale viene effettuato dalla lavanderia interna.

Onde assicurarne la certa restituzione, tutti gli indumenti vengono da noi provvisti di apposita marcatura.

E' pertanto molto importante che tutti i nuovi indumenti pervengano in primo luogo al servizio lavanderia e solo successivamente al residente stesso.

### **Tecnica**

Per quanto concerne eventuali problemi tecnici, danni alla camera, richieste al custode ecc., vogliate rivolgerVi al responsabile di reparto o in segreteria

### **Pasti**

Gli orari dei pasti sono flessibili:

Colazione	7.30 – 9.00
Pranzo	12.00 – 13.00
Cena	18.00 – 19.00

### **Fumo negli spazi comuni**

Avvisiamo che ai sensi della L.R. n. 8 del 25.11.2004 è vietato fumare in tutti i locali accessibili al pubblico. La trasgressione della norma viene punita con una multa di ammontare compreso tra 27,50 Euro e 275,00 Euro. Il divieto di fumo vige anche nelle camere dei residenti.

### **Animali domestici**

La possibilità di tenere animali domestici sottostà ad accettazione esplicita della direzione. La stessa ha inoltre il diritto di revocare il permesso precedentemente accordato.

### **Servizio di custodia valori**

Ogni residente ha la possibilità di custodire determinati oggetti nel deposito della casa. Oggetti di valore e denaro contante vengono custoditi nella cassaforte della segreteria.



## 14. Cosa portare all'ammissione

- Biografia compilata (QF-03-013 – Modulo biografia del residente)

### Documenti ufficiali

- Tessera sanitaria per l'assistenza integrativa  
 Carta di identità  
 Tessera assistenza sanitaria  
 Tessera elettorale

### Medicinali e ausili personali

- Farmaci e terapia del medico  
 Sonda, alimentazione e prescrizione  
 Ausili per la deambulazione (bastone, sedia rotelle, ...)  
 Ausili antidecubito (materasso, ecc..)  
 Occhiali  
 Pannolini

### Oggetti personali

- Quadri e fotografie incorniciate da appendere  
 Televisore, Radio, ...  
 Piccoli mobili (poltrona, comò, ...)  
 Pantofole, scarpe, scarpe da ginnastica...  
 Rasoio elettrico  
 Borsetta da toeletta e contenuto (custodia dentiera, spazzolino da denti, sapone, pettine..)  
 Giacca, cappotto  
 Vestiario  
 Calze, calzini, ...  
 Fazzoletti  
 Tuta da ginnastica  
 Intimo

### Indumenti personali – informazioni

Il vestiario viene etichettato direttamente dalla lavanderia interna. I parenti devono consegnare gli indumenti 2 – 3 giorni prima dell'entrata del residente al responsabile della lavanderia.

Ai residenti ed ai parenti è gentilmente richiesto di dare notizia, direttamente o tramite gli assistenti alla lavanderia, di tutti gli indumenti che vengono successivamente aggiunti al bagaglio iniziale.

**Ci solleviamo dalle responsabilità in caso di danno di capi particolarmente delicati come abiti in lana 100% o seta o per lo smarrimento di denaro ed oggetti di valore.**



**Quantitativo minimo degli indumenti personali da portare**

Pantofole .....	2 Paia	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Scarpe.....	2 Paia	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Camicette .....	4	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Reggiseni .....	2	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Felpe .....	2	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Gilet .....	4	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Camicie .....	4	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Pantaloni .....	4	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Giacca - Cappotto .....	2	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Vestito .....	1	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Camicia da notte, Pigiama .....	3	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Pullover di cotone .....	5	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Gonna.....	4	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Vestaglia da camera .....	1	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Scialle .....	2	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Grembiule .....	4	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Calzini.....	4 paia	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Calze .....	4 paia	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Fazzoletti .....	5 paia	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Tuta da ginnastica .....	3	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Mutande (cotone) .....	6 paia	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Canottiere (cotone) .....	6 paia	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Sottogonna .....	2	_____	.....	<input type="checkbox"/>

.....

.....

.....

.....

.....

.....

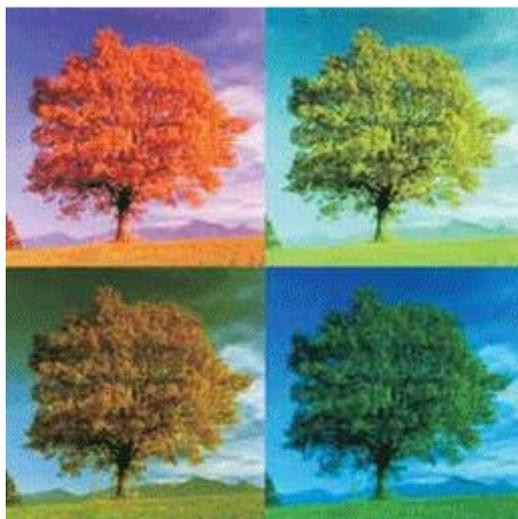
.....

.....

.....

.....

.....



**GRIESFELD APSP**

***Via Val di Fiemme 41 – 39044 Egna***

*Tel. 0471/826100*

*Fax 0471/826300*

*info@griesfeld.it*

*www.griesfeld.it*