



*"L'importante non è dare
alla vita più anni, ma dare
agli anni più vita" (Alexis
Carrel)*

CARTA DEI SERVIZI

Fondazione Casa di Riposo S. Valburga APSP

Approvata con delibera del Consiglio di amministrazione n. 35/2024

Indice

I.	Chi siamo - Obiettivi e caratteristiche della struttura	3
a)	Chi siamo.....	3
b)	La nostra missione/principi/valori	3
c)	La politica della qualità	4
II.	Cosa offriamo - Servizi.....	4
a)	Servizi e prestazioni comprese nella retta giornaliera	4
1.	La stanza	4
2.	Il vitto	4
3.	Assistenza e cura	4
4.	Assistenza medica ed infermieristica	4
5.	Prestazioni riabilitativi e terapeutici	4
6.	Animazione/ Assistenza giornaliera	5
7°	Assistenza religiosa ed assistenza malati terminali	5
8.	Coinvolgimento dei parenti	5
9.	Guardaroba e lavanderia	5
10.	Servizio di pulizia.....	5
11°	Servizio di assistenza e manutenzione	5
12°	Servizi aggiuntivi.....	5
b)	Servizi aggiuntivi a pagamento	6
1.	Telefono.....	6
2.	Medicinali aggiuntivi.....	6
3.	Servizio trasporto ed accompagnamento.....	6
4.	Set da toilette.....	6
5.	Servizio parrucchiere	6
6°	Utilizzo della macchina per il caffè.....	6
III.	Forme particolari di assistenza.....	6
IV.	Come siamo organizzati – procedure operative	6
a)	Orari d’ufficio	6
b)	Orari d’apertura (visite)	6

c) Routine giornaliera	7
d) Orario dei pasti.....	7
V. Modalità di ammissione - procedura di ammissione e lista d'attesa	7
VI. Dimissioni, brevi vacanze a casa	7
VII. Tariffa base, ricovero ospedaliero ed altre assenze	7
VIII. Come siamo organizzati – i responsabili	8
IX. Quando e cosa mangiamo – ristorazione.....	9
X. La routine giornaliera	9
XI. Cosa facciamo – organizzazione della giornata.....	10
XII. Assistenza spirituale	11
XIII. Proposte di modifica e suggerimenti	11
Modulo per segnalazione e suggerimenti	12

I. Chi siamo - Obiettivi e caratteristiche della struttura

a) Chi siamo

La Casa di Riposo S. Valburga, gestita dalla Fondazione Casa di Riposo S. Valburga, è di diritto pubblico, che vuol dire che lavoriamo senza scopo di lucro e per la popolazione. È la nostra intenzione promuovere il benessere di persone anziane e quelle che necessitano di cura, altroché persone in situazioni di emergenza, soprattutto quelle anziani.

La nostra struttura è situata in mezzo di S. Valburga ed è stata costruita nel 2011. È vicino alla fermata di autobus, ad un parcheggio pubblico, negozi e ad alberghi, inoltre sono molto vicini la filiale della cassa rurale e la farmacia. Nello stesso edificio si trova l'ambulatorio di un medico e la sede locale dell'assistenza domiciliare del distretto di Lana.

La “vecchia” Casa di Riposo, chiamata anche “Casa della Fondazione” è stata costruita nel tardo XIX secolo e si trova vicino la chiesa del villaggio, oggi al lato del centro abitativo di S. Valburga. All'inizio della gestione erano suore ad effettuare la cura degli anziani impoveriti, da questo deriva la nominazione “Spital” o “Casa dei poveri”.

b) La nostra missione/principi/valori

A secondo la nostra missione, il modello lavorativo è chiamato “Mitnonder gia” ovvero andare assieme. Ci è importante accompagnare l'essere umano quale vediamo nei nostri ospiti. Viviamo in un ambito tradizionale nel quale le conoscenze e le capacità delle persone anziane sono da valorizzare e conservare. Aggiungiamo il nostro contributo

- parlando dei, documentando e cercando di soddisfare i bisogni, desideri e le caratteristiche degli ospiti
- documentando le biografie degli ospiti assieme con loro e i loro parenti
- elaborando misure e regole per la tutela della sfera privata e intima degli ospiti

c) La politica della qualità

La residenza per anziani Casa di Riposo S. Valburga punta gli obiettivi della gestione della qualità con il raggiungimento del sigillo di qualità da parte di una commissione di garanzia, riconosciuta dall'Associazione delle Residenze per Anziani dell'Alto Adige. La nostra struttura dispone di un'incaricata di qualità, quale si occupa di seguenti temi:

- La soddisfazione dei residenti è l'obiettivo primario
- I dipendenti come componente centrale per il raggiungimento dei nostri obiettivi.
- L'impegno al miglioramento continuo (CIP) come base del nostro lavoro.

II. Cosa offriamo - Servizi

La residenza per anziani Casa di Riposo S. Valburga APSP offre servizi inclusi nella retta giornaliera e altri servizi che possono essere utilizzati a pagamento.

a) Servizi e prestazioni comprese nella retta giornaliera

1. La stanza

La casa dispone di 42 letti in camere doppie e camere singole; l'assegnazione della stanza viene disposta in entrambi accordi tra il direttore e l'ospite o suo rappresentante. L'arredamento personale della stanza è consentito nel rispetto del compagno di stanza come pure della sicurezza e dell'igiene.

2. Il vitto

L'azienda offre un'alimentazione tradizionale, variata e nutritiva per quanto possibile si tiene conto delle diverse abitudini alimentari degli ospiti. Il medico prescrive eventuali diete particolari. Il menu è predisposto sentito il servizio dietologico ed è reso noto agli ospiti mediante affissioni in spazi appositamente predisposti a tale scopo.

3. Assistenza e cura

L'azienda provvede all'assistenza, igiene e cura giornaliera nonché all'assistenza medica e infermieristica degli ospiti in base al rilevamento del fabbisogno specifico di ciascuno. Si tiene soprattutto conto dell'attivazione sociale, fisica e psichica con attenzione alla conservazione della loro autonomia. Sono salvaguardati la loro dignità e la libertà del singolo ospite. Viene offerta loro, nell'ambito dell'organizzazione, la possibilità di condurre la propria vita privata nonché di partecipare alla vita comune ed alle attività organizzate.

4. Assistenza medica ed infermieristica

L'assistenza medica viene garantita dai medici di casa, che in genere sono medici di medicina generale del territorio. Le prestazioni mediche specialistiche e altre prestazioni sanitarie (per es. assistenza psicologica) sono garantite dalle strutture territoriali dell'Azienda sanitaria.

Le prestazioni infermieristiche sono garantite da personale infermieristico proprio. L'azienda si impegna ad acquisire i medicinali dalla farmacia ospedaliera.

5. Prestazioni riabilitativi e terapeutici

L'azienda assume personale professionale, quale lavora al recupero delle capacità fisiche e psichiche dei residenti. I fisioterapisti e terapisti occupazionali si impegnano di ripristinare il

sistema muscolo-scheletrico ovv. di garantire le attività quotidiane per poter partecipare alla vita giornaliera.

6. Animazione/ Assistenza giornaliera

L'assistenza sociale è effettuata dal personale della struttura e contiene attività domestiche e di mano d'opera, lavori manuali, dipingere, cantare e ore di lettura, attivazione ed esercizi per la memoria, conversazioni, passeggiate, movimento e ginnastica, feste, cerimonie e gite, sempre in stretto coordinamento con la riabilitazione della terapia occupazionale.

Le attività sono organizzate per i singoli ospiti e offerte da lunedì a venerdì. Gli ospiti vengono motivati a partecipare, ma sono loro stessi a decidere a partecipare o meno. La casa è sempre in stretto contatto con scuole, associazioni ed altre Case di Riposo.

7° Assistenza religiosa ed assistenza malati terminali

Gli ospiti sono rispettati nelle loro richieste religiose e spirituali. Per i seguaci della fede cristiana sono organizzate Sante Messe settimanali con il parroco di luogo nella casa. Inoltre, sono offerte devozioni, preghiere del Rosario e preghiere quotidiane. L'assistenza a malati terminali e l'amministrazione dei sacramenti di un prete sono garantiti.

8. Coinvolgimento dei parenti

L'azienda favorisce misure di collaborazione partecipativa con i parenti e organizza, se necessario, incontri e manifestazioni informative.

9. Guardaroba e lavanderia

L'azienda mette a disposizione dell'ospite la biancheria del letto/bagno e prende cura del lavaggio/stiratura di tutta la biancheria inclusa la biancheria personale degli ospiti. Questo è effettuato ad ogni giorno lavorativo della settimana. La biancheria personale è applicata con le lettere di conoscenza per singolo ospite. Piccoli lavori di cucito vengono eseguiti dalla casa. Il cambio della biancheria avviene secondo necessità.

10. Servizio di pulizia

L'azienda garantisce la pulizia dell'intera struttura. La quale copre la pulizia di manutenzione quotidiana di tutti i locali, nonché la parte interna ed esterna dell'edificio.

11° Servizio di assistenza e manutenzione

La manutenzione ordinaria e piccole riparazioni sono eseguiti internamente.

12° Servizi aggiuntivi

Oltre ai servizi standard la casa offre servizi aggiuntivi, come p.e. pedicure, servizio interno di posta, servizio trasporto ed accompagnamento entro S. Valburga, ovv. l'organizzazione di trasporto nell'ospedale e/o altre strutture simili. Il personale di casa può assumere piccole commissioni e disbrighi.

b) Servizi aggiuntivi a pagamento

1. Telefono

In caso di volontà e su richiesta dell'ospite colui può avere un telefono in camera. Il pagamento è a carico suo e calcolato per unità.

2. Medicinali aggiuntivi

Medicinali aggiuntivi quali non possono essere offerti dalla farmacia dell'azienda sanitaria vengono ritirati dalla farmacia locale e sono a carico dell'ospite richiedente.

3. Servizio trasporto ed accompagnamento

L'azienda garantisce il servizio di trasporto ed accompagnamento per visite medicinali, o interventi in ospedale. I costi derivanti da questo servizio sono a carico dell'ospite.

4. Set da toilette

Il set da toilette, quale diverso dai prodotti offerti dall'azienda, è a carico dell'ospite.

5. Servizio parrucchiere

La cura dei capelli degli ospiti, se fatta da un parrucchiere professionale, è a carico dell'ospite.

6° Utilizzo della macchina per il caffè

La macchina per il caffè, situata nell'ingresso della struttura è a carico di ogni utente.

III. Forme particolari di assistenza

L'azienda offre un letto a ricovero temporaneo e ricoveri transitori come regolamentata dalla deliberazione della Giunta provinciale 18 dicembre 2018, n. 1419. Agli residenti a ricovero temporaneo sono garantiti gli stessi servizi come per gli residenti a ricovero indeterminato.

IV. Come siamo organizzati – procedure operative

a) Orari d'ufficio

L'orario d'ufficio pubblico è da lunedì a venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 11:00 oppure su appuntamento da lunedì a venerdì dalle ore 08:00 alle ore 17:00.

b) Orari d'apertura (visite)

L'orario di apertura è da lunedì a domenica dalle ore 10:00 alle ore 11:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00, possono però variare a secondo del regolamento per gli ospiti e a secondo delle necessità personali degli ospiti.

c) Routine giornaliera

La routine giornaliera è adattata individualmente agli ospiti. L'orario d'apertura e l'orario dei pasti sono descritti nei punti IV.b) e IV.d).

d) Orario dei pasti

La colazione è dalle ore 07:30 alle ore 10:00, il pranzo dalle ore 11:15 alle 12:15, la cena dalle ore 18:00 alle ore 19:00.

Piccoli spuntini e bibite sono offerti la mattina e il pomeriggio.

V. Modalità di ammissione - procedura di ammissione e lista d'attesa

L'azienda, nel quadro dei suoi obiettivi e possibilità di cura, ospita persone, che siano indipendenti o necessitano di cura, di ogni sesso e soprattutto avanti negli anni.

La Casa gestisce una graduatoria per l'ammissione indeterminata, i quali criteri sono stati determinati con delibera del Consiglio di amministrazione della Fondazione Casa di Riposo S. Valburga ai sensi della deliberazione della giunta provinciale n. 1419 del 18/12/2018.

Presupposto per l'ammissione dell'ospite nella struttura è una domanda scritta con allegati su un modulo messo a disposizione dall'amministrazione oppure download dal sito www.altenheim-stwalburg.it. Il modulo è unitario a livello provinciale.

Il bacino primario della Casa, a secondo lo statuto vigente, è il territorio del Comune Ultimo, quello secondario il territorio del Distretto Socio-sanitario di Lana.

VI. Dimissioni, brevi vacanze a casa ...

Il residente può essere dimesso a sua volontà o con determinazione causata del direttore, in d'accordo con il Consiglio di amministrazione. La dimissione avviene per iscritto e con un termine fissato.

In caso di decesso, la stanza è da liberare entro la terza giornata dopo il funerale. Se questo non avviene, sarà liberata dall'azienda dopo il termine fissata.

Brevi vacanze a casa sono possibili solo dopo precedente determinazione del direttore ed in accordo con il/la responsabile del servizio di cura.

VII. Tariffa base, ricovero ospedaliero ed altre assenze

La tariffa base viene ridefinita ogni anno dal Consiglio di amministrazione. Quello, per residenti a ricovero indeterminato corrisponde alla retta giornaliera, che è a pagamento degli ospiti. Gli ospiti, ed eventuali altre persone obbligate al pagamento della tariffa, pagano la retta giornaliera presso la tesoreria della Casa di Riposo S. Valburga.

Nel caso in cui gli ospiti 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 ai sensi del DP della Giunta provinciale n. 30/2000. Questo normalmente succede attraverso il distretto

sanitario di zona. Il distretto sanitario inoltre richiede il calcolo della Dichiarazione unificata di reddito e patrimonio (DURP) dell'ospite e delle persone obbligate al pagamento della tariffa.

Rimane comunque il diritto all'assegno per piccole spese previsto dalla legge, anche se la tariffa base è agevolata dalla comune competente.

In caso di assenza temporanea dalla struttura per ricovero in strutture sanitarie o altri motivi, la Casa di Riposo S. Valburga informa la prima persona di fiducia, in caso di non-raggiungibilità la seconda persona nominata.

La tariffa base, durante ricovero in strutture sanitarie, è ridotta a 50% dopo il 30° giorno di assenza, fino al 30° giorno di assenza saranno calcolate 100% della tariffa base.

In caso di altre assenze dalla 1a fino alla 7a gg. sarà calcolato il 100% della tariffa, dalla 8a alla 30a gg. il 50%. Dopo la 30a giornata sarà calcolate di nuovo il 100% della tariffa.

VIII. Come siamo organizzati – i responsabili

La Fondazione casa di riposo S. Valburga é un'azienda pubblica di servizi alle persone. il consiglio d'amministrazione è l'organo deliberante, rappresentante legale è la presidente della fondazione.

Abbiamo un proprio statuto, e gestiamo la nostra struttura secondo le sue specifiche, dei vari regolamenti, e nel rispetto della normativa vigente.

Il direttore è la figura dirigenziale apicale e ha la responsabilità gestionale e amministrativa dell'azienda e del raggiungimento degli obiettivi definiti dal Consiglio di amministrazione, avvalendosi delle risorse umane, economiche, finanziarie e strumenti assegnate, nell'acquisizione dei servizi e dei beni strumentali necessari. È responsabile per il buon funzionamento del servizio e, in accordo con le altre figure responsabili, adotta misure adeguate e disposizioni.

L'incaricata di qualità sostiene il direttore per poter raggiungere gli obiettivi di qualità e nel continuo processo di miglioramento.

La responsabile del servizio di cura organizza, coordina e sorveglia le attività del personale di cura. Assegna ai singoli dipendenti i compiti necessari per garantire il servizio.

Riferisce al direttore i problemi, che risultano dall'espletamento dei suoi compiti. Informa i propri collaboratori sulle decisioni operative prese nelle riunioni di servizio dei responsabili di reparto con la direzione.

La responsabile di reparto ha la responsabilità su singoli ambiti di attività.

Il referente sanitario è la figura garante degli aspetti igienico-sanitarie della struttura, partecipa a riunioni, riferisce alla direzione della residenza per anziani eventi, reclami e suggerimenti, comunica alla direzione casi di rischio clinico, presenta proposte in merito a programmi di formazione o all'acquisto di apparecchiature mediche o arredi, fornisce disposizioni per la

prevenzione delle malattie trasmissibili, vigila sulla corretta tenuta dei prodotti farmaceutici e delle disposizioni anticipate di trattamento.

Il personale amministrativo, sotto la guida della direzione, provvede al funzionamento ordinario dei processi amministrativi, quali possono essere appalti e ordini, attività di contabilità, richieste e comunicazioni.

Il personale dell'assistenza diretta offre agli ospiti appoggio ed accompagnamento secondo necessità. Questi compiti sono eseguiti nel rispetto del concetto di assistenza e cura vigente in sintonia con le caratteristiche fisiche, mentali e spirituali di ciascun ospite.

Ai servizi generali fanno parte il personale di cucina e di servizio al tavolo, il personale della lavanderia, il personale della pulizia generale ed il custode.

I servizi e collaboratori possono essere raggiunti in seguente modo:

E-Mail (istituzionale): Info@st-walburg.ah-cr.bz.it

PEC-Mail: ah-walburg@pec.rolmail.net

Website: www.altenheim-stwalburg.it

IX. Quando e cosa mangiamo – ristorazione

Nella Casa di Riposo S. Valburga sono offerte tre pasti al giorno, inoltre offriamo piccoli spuntini e bibite la mattina e il pomeriggio.

L'azienda offre un'alimentazione tradizionale, variata e nutritiva per quanto possibile si tiene conto delle diverse abitudini alimentari degli ospiti.

Il menu è aggiornato semestralmente e ripetuto in ritmo a sei settimane. Comunque, ogni giorno sono offerti agli ospiti diversi pasti e combinazioni alla scelta. Sono a scelta anche diverse bevande.

X. La routine giornaliera

La routine giornaliera è programmata in sintonia con le esigenze personali degli ospiti.

Con la partenza dei turni mattinali alle ore 06:30 si dedica alla igiene del corpo, dalle ore 07:30 alle ore 10:00 l'ospite trova la possibilità di far colazione. Più tardi c'è possibilità per piccoli spuntini e bibite. In questo tempo (ore 10:00 – 11:00) la casa è aperta per visitatori. Le attività si svolgono nei piani.

Ospiti autonomi si possono liberalmente muovere nella struttura e volentieri si incontrano nella zona d'ingresso, cogliendo l'occasione per dialoghi, il giornale attuale e il televisore.

Alle ore 11:15 inizia il pranzo, questo nella sala di pranzo nel pianoterra della struttura per tutti gli ospiti, per i quali è possibile partecipare.

Dopo pranzo gli ospiti possono godersi un sonno di riposo, dalle ore 14:00 alle ore 17:00 c'è di nuovo possibilità di far entrare visitatori.

La cena è dalle ore 18:00 alle 19:00, di nuovo nella sala di pranzo nel pianoterra della struttura per tutti gli ospiti, per i quali è possibile partecipare.

Il riposo serale è adeguato alle esigenze personale degli ospiti.

Il percorso settimanale prevede diverse offerte degli animatori.

Certe attività previste nella routine settimanale (doccia, pedicure, ...) sono organizzate alle esigenze personali degli ospiti.

XI. Cosa facciamo – organizzazione della giornata

L'animazione o Assistenza giornaliera, contiene diverse attività:

- attività domestiche
- attività di mano d'opera
- attività nell'ambito di cultura e tradizione
- attività spirituale
- lavori manuali
- dipingere, cantare e ore di lettura
- attivazione ed esercizi per la memoria
- conversazioni
- passeggiate, movimento e ginnastica
- feste, cerimonie e gite

Le attività, offerte individuali e anche di gruppo, sono organizzate in riguardo la biografia degli ospiti e possono essere prese in considerazione individualmente; vengono offerte da lunedì a venerdì; gli ospiti vengono motivati a partecipare sono però loro stessi che decidano sulla partecipazione.

La struttura è in continuo contatto con altre strutture simili, scuole ed asili, inoltre con associazioni per poter dare agli ospiti la possibilità di aver contatto con la popolazione locale.

Vengono celebrati i compleanni degli ospiti, i parenti hanno la possibilità di portare una torta, in casi eccezionali questo è fatto dalla cucina della struttura.

Durante l'estate sono organizzati regolarmente delle gite alle malghe circostanti e raggiungibili con la macchina, in più sono organizzati gite corte per le persone nella sedia a rotelle.

Due volte l'anno la struttura organizza eventi pubblici (feste, "Frühschoppen", concerti) sul territorio della struttura per agevolare lo scambio con la popolazione locale.

XII. Assistenza spirituale

L'assistenza religiosa comprende la celebrazione di messe, il rosario, la preghiera giornaliera e l'assistenza ai malati terminali. La presenza di un prete per l'amministrazione dei sacramenti è garantita.

L'azienda offre assistenza a malati terminali.

Su base della stretta collaborazione con la parrocchia può essere offerta una santa messa per settimana nella casa. Quelle sono effettuate nella aula della struttura che dispone anche di un altare.

Al giorno della Commemorazione di tutti i fedeli defunti è organizzata una devozione per tutti gli ospiti defunti del passato anno.

Le grandi feste cristiane, come Natale e Pasqua, vengono festeggiate in particolar modo, anche in compartecipazione degli animatori.

XIII. Proposte di modifica e suggerimenti

Suggerimenti e segnalazioni possono essere riportate dagli ospiti sempre in modo orale. Quelle saranno elaborate dall/a responsabile del servizio di cura o dalla direzione.

Alle critiche e segnalazioni in ogni caso succederà, se richiesto, un riscontro in forma scritta entro 30 giorni.

Sono pianificati riunioni periodici con i parenti, ma almeno una volta l'anno.

La box per comunicazione nell'anticamera del segretariato può essere utilizzata per segnalazioni, critiche ed emendamenti scritte. Per questo scopo sono stato messe moduli standardizzati. Sotto il leitmotiv di diventare meglio assieme gli ospiti e parenti possono compilare e imbucare questi moduli:



MITNONDR BESSR WEARN Modulo per segnalazione e suggerimenti

Diteci la vostra opinione. Accettiamo lode e critica e raccogliamo volentieri le vostre segnalazioni. Comunicateci se ci fossero cose da reclamare nella nostra struttura. Così ci possiamo migliorare assieme.

Data: _____

Così la possiamo raggiungere per riscontri: (Nome, indirizzo, Tel., indirizzo e-Mail)

☐ lode

☐ critica

☐ segnalazione

In questo modo posso immaginarmi una possibile soluzione ovv. miglioramento:

Il presente modulo va inserito nella box collocata all'anticamera del segretariato. Ci impegniamo a metterci in contatto con Lei (se ci sono stati messi dei dati di contatto), per chiarire la Sua segnalazione. In casi urgenti si può mettere in diretto contatto con la direzione, visto che la box è svuotata solo mensilmente.

Siamo raggiungibili telefonicamente sotto il numero 0473 795355 o via E-Mail sotto info@st-walburg.ah-cr.bz.it