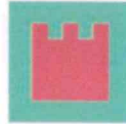


Bezirksgemeinschaft  
Burgrafenamt



Comunità comprensoriale  
Burgraviato

# Carta dei servizi

## Casa di Riposo Tirolo

La carta dei servizi è stata approvata dalla Giunta della Comunità comprensoriale Burgraviato  
con delibera n. 96 di data 18.04.2024



Casa di Riposo Tirolo– Casa di Riposo di Tirolo • Lingweg/via Ling 14 - 39019 Tirolo/Tirolo (I)  
Steuer-Nr./Cod.fisc. 82007010216 • MwSt.-Nr./Part. IVA: 01341190211  
Tel. +39 0473 923510 • Fax +39 0473 923252 • tirol@bzgbga.it  
eindeutiger Ämterkodex/codice univoco ufficio: UFR3GC – Internet: [www.bzgbga.it](http://www.bzgbga.it)  
zertifizierte E-Mail/email certificata: [bzgburggrafenamtsccburgraviato@legalmail.it](mailto:bzgburggrafenamtsccburgraviato@legalmail.it)

## **Prima parte Obiettivi e destinatari**

- Art. 1      Obiettivi
- Art. 2      Destinatari

## **Seconda parte Allestimento e prestazioni**

- Art. 3      Vitto e alloggio
- Art. 4      Assistenza e cura
- Art. 5      Tempo libero
- Art. 6      Servizi generali - pulizia e lavanderia
- Art. 7      Ricoveri temporanei
- Art. 8      Assistenza diurna
- Art. 9      Servizi aggiuntivi

## **Terza parte Accoglienza**

- Art. 10     Accoglienza
- Art. 11     Dimissione

## **Quarta parte Incentivazione della comunità**

- Art. 12     Rapporti con il mondo esterno
- Art. 13     Coinvolgimento dei familiari

## **Quinta parte Costi**

- Art. 14     Retta
- Art. 15     Sospensione del soggiorno
- Art. 16     Altre spese



## Sesta parte Gestione e organizzazione

Art. 17 Direttore e responsabili

## Settima parte Diritti, proposte di miglioramento e suggerimenti

Art. 18 Diritti dell'ospite  
Art. 19 Proposte di miglioramento e suggerimento  
Art. 20 Ricorsi  
Art. 21 Difensore civico

## Ottima parte Varie

Art. 22 Orari di visita  
Art. 23 Pubblicazione

## Avvertenza

Nella presente Carta dei Servizi tutti i riferimenti a persone si riferiscono indistintamente a uomo e donna.

## Allegati

- Informazioni e orari di apertura
- Richiesta di accoglienza nella Casa di Riposo
- Scheda di valutazione per la redazione della graduatoria (valutazione sociale e valutazione del grado di autosufficienza)
- Retta
- Modulo per proposte di miglioramento e suggerimenti (gestione dei reclami)



## **Prima parte Obiettivi e destinatari**

### **Art. 1 Obiettivi**

L'obiettivo è offrire a persone anziane e non autosufficienti un invecchiamento dignitoso in un ambiente familiare e accogliente con la prestazione di una cura professionale.

Punti centrali dell'assistenza e cura sono la dignità e l'autonomia degli ospiti. I loro desideri vengono rispettati il più possibile nei processi decisionali.

### **Art. 2 Destinatari**

La Casa di Riposo Tirolo ospita persone che, per motivi psichici, fisici o sociali, non sono in grado di continuare a vivere nel proprio domicilio oppure necessitano di accompagnamento, assistenza e cura, che non possono essere garantiti in misura adeguata dai familiari, da terzi, dall'assistenza domiciliare, dal servizio infermieristico domiciliare o da altri servizi.

Non possono essere accolte le persone che, a causa del loro elevato fabbisogno di assistenza infermieristica, richiedono un'assistenza sanitaria particolarmente intensiva e la presenza continua di personale infermieristico.

Le domande di accoglienza di persone con particolari esigenze di assistenza che richiedono un costante controllo vengono valutate individualmente.

## **Seconda parte Allestimento e prestazioni**

### **Art. 3 Vitto e alloggio**

La Casa di Riposo Tirolo offre vitto e alloggio, promuove il mantenimento della vita sociale abituale dell'ospite e lo aiuta ad ambientarsi nel nuovo contesto.

La Casa di Riposo Tirolo dispone in totale di 35 posti, suddivisi su 33 stanze singole attrezzate e 1 stanza doppia. Ogni stanza è dotata di un letto per lungodegenti, un armadio, un comò, tavolo e sedie, poltrona, televisore, sistema di chiamata e un allacciamento per il telefono.

L'ospite può portare con sé accessori di arredo per allestire il suo spazio. Quasi tutte le stanze hanno un proprio balcone.

Viene proposta una cucina casalinga varia e ricca di principi nutritivi. Utilizziamo prevalentemente prodotti freschi e locali. La cucina segue un piano di menù di ogni 6 settimane. Eventuali richieste dell'ospite vengono prese in considerazione, cercando anche di rispettare il più possibile le abitudini alimentari degli ospiti. Gli alimenti corrispondono per qualità e quantità alle esigenze dietetiche degli ospiti e vengono valutati con il supporto del servizio dietologico del distretto sanitario competente.

Di norma i pasti vengono consumati in sala da pranzo. Agli ospiti che necessitano di tranquillità e aiuto durante i pasti viene offerta una piccola sala da pranzo separata.

Ai sensi delle disposizioni di legge (legge provinciale n. 8 del 25/11/2004) è vietato fumare nell'edificio.



## Art. 4 Assistenza e cura

La Casa di Riposo Tirolo garantisce un'assistenza e cura diurna e notturna individuale e orientata ai bisogni dell'ospite.

Curare significa per noi "fare per la persona bisognosa tutto ciò che essa farebbe per sé stessa, se avesse la forza, la volontà e le conoscenze necessarie per farlo" (Virginia Henderson). Noi ci basiamo sul modello di cura di Monika Krohwinkel.

La qualità della cura viene garantita da operatori qualificati, documentazioni adeguate, consegne dei servizi e riunioni, standard diversi di cura sociale e sanitaria e un trattamento rispettoso.

Sosteniamo i familiari con l'accompagnamento alla morte; per noi è molto importante assistere e accompagnare i nostri ospiti anche nelle loro ultime ore di vita.

### **Ergoterapia**

Uno degli obiettivi principali dell'ergoterapia è il miglioramento della qualità di vita e dell'autonomia. L'ergoterapia provvede al mantenimento e alla promozione di risorse individuali attraverso terapie di gruppo e individuali.

### **Assistenza medica**

L'assistenza medica viene garantita da uno staff di medici all'interno della Casa di Riposo Tirolo.

## Art. 5 Tempo libero

L'ospite è libero di organizzare la propria giornata nel modo ritenuto da lui più utile e trascorrendo il suo tempo libero a piacere con attività ricreative, culturali o altro.

A tal fine i dipendenti suggeriscono, con l'utilizzo delle attrezzature presenti, varie iniziative.

Attività quali ginnastica, lettura, passeggiate, escursioni, feste, manifestazioni, bricolage, cucina, canto etc. vengono eseguite negli spazi appositamente destinati. I dipendenti pianificano le attività e informano l'ospite verbalmente e mediante la bacheca all'ingresso.

L'ospite può frequentare liberamente e a qualsiasi ora del giorno i locali messi a disposizione dalla Casa di Riposo (locali di soggiorno e per attività, il parco, etc.) e utilizzare l'attrezzatura presente (libri, riviste, televisore, radio, carte da gioco, etc.).

## Art. 6 Servizi generali - pulizia e lavanderia

La Casa di Riposo Tirolo provvede alla pulizia delle stanze e degli altri spazi.

All'ospite viene messo a disposizione un servizio di lavanderia che lava e stira la sua biancheria.

Biancherie che necessitano di pulizie particolari (ad. pulizia a secco) non vengono lavate dal servizio interno.



## Art. 7 Ricoveri temporanei

La Casa di Riposo Tirolo accoglie e assiste anziani non autosufficienti anche per brevi periodi, per garantire un periodo di sollievo ai familiari che li assistono normalmente.

Alle accoglienze temporanee sono riservate due stanze singole.

La durata massima del ricovero temporaneo è di quattro settimane. In casi eccezionali motivati, soprattutto a fronte dell'esigenza di organizzare la cura a domicilio a seguito di una necessità improvvisa di cura, la durata del ricovero può essere prolungata al massimo di ulteriori quattro più quattro settimane.

## Art. 8 Assistenza diurna

Gli anziani che vivono a casa e che hanno bisogno di assistenza in misura tale da non poter ricorrere all'aiuto di terzi o ai servizi domiciliari, hanno la possibilità di essere seguiti attraverso l'assistenza diurna. In tal modo viene offerto un aiuto anche ai familiari curanti.

Il servizio di assistenza diurna può accogliere fino a tre persone contemporaneamente.

## Art. 9 Servizi aggiuntivi

Oltre alle prestazioni standard la Casa di Riposo offre servizi aggiuntivi a pagamento.

**Servizio acconciature:** L'assistenza di base prevede di lavare, mettere in piega e pettinare i capelli. Su appuntamento è possibile usufruire anche di un servizio di acconciatura professionale in Casa di Riposo, che verrà pagato direttamente dall'ospite.

**Pedicure:** Il pedicure generale è compreso nell'assistenza di base e viene effettuato una volta al mese.

## Terza parte Accoglienza

## Art. 10 Accoglienza

La richiesta scritta di accoglienza, redatta sul modulo predisposto "Richiesta di accoglienza" e completa di documenti e firme, va consegnata alla Direzione dei Servizi Sociali della Comunità comprensoriale Burgraviato in via Otto Huber 13, a Merano, o all'ufficio della Casa di Riposo Tirolo, via Ling 14, Tirolo.

Ogni richiesta di accoglienza viene valutata sulla base di criteri prestabiliti e con l'ausilio di una scheda di valutazione (vedi allegato). La richiesta viene poi inserita nella graduatoria e confermata per iscritto.

In occasione di nuove richieste, nuove valutazioni o cancellazioni la graduatoria viene aggiornata.

Hanno precedenza i richiedenti che al momento della presentazione della domanda siano residenti da almeno cinque anni ininterrottamente nel comune di Tirolo.



Casa di Riposo Tirolo– Casa di Riposo di Tirolo • Lingweg/via Ling 14 - 39019 Tirolo/Tirolo (I)

Steuer-Nr./Cod.fisc. 82007010216 • MwSt.-Nr./Part. IVA: 01341190211

Tel. +39 0473 923510 • Fax +39 0473 923252 • tirol@bzgbga.it

eindeutiger Ämterkodex/codice univoco ufficio: UFR3GC – Internet: [www.bzgbga.it](http://www.bzgbga.it)  
zertifizierte E-Mail/email certificata: [bzgburggrafenamts@ccburgraviato@legalmail.it](mailto:bzgburggrafenamts@ccburgraviato@legalmail.it)

## **Art. 11 Dimissione**

L'ospite può essere dimesso:

- a) a sua richiesta;
- b) se dopo ripetuti ammonimenti non rispetta le regole della Casa di Riposo, procurando danno alla comunità, o disturba gli altri ospiti;
- c) se lo stato di salute cambia ai sensi dell'art. 2, comma 2.

## **Quarta parte Incentivazione della comunità**

### **Art. 12 Rapporti con il mondo esterno**

La Casa di Riposo Tirolo promuove i rapporti dell'ospite con il mondo esterno.

L'ospite può ricevere di giorno visite da familiari, parenti e amici e può lasciare la Casa di Riposo ogni qualvolta lo desidera. Importante è comunicare ai dipendenti l'ora di uscita e il rientro previsto.

### **Art. 13 Coinvolgimento dei famigliari**

La Casa di Riposo Tirolo attua diverse misure per incentivare la collaborazione con i famigliari, descritte in un piano specifico per i famigliari.

## **Quinta parte Costi**

### **Art. 14 Retta**

Ogni ospite versa la retta stabilita annualmente dalla Giunta della Comunità comprensoriale Burgraviato (vedi allegato). È fatto salvo il diritto al denaro riservato all'ospite previsto dalla legge.

L'ospite ed eventuali altre persone tenute al pagamento versano la retta ogni mese entro 30 giorni dalla data della fattura alla Tesoreria dell'ente.

Se l'ospite e le persone tenute al pagamento non fossero in grado di pagare l'intera retta, possono richiedere al Comune competente ovvero alla Comunità comprensoriale una partecipazione tariffaria.

In caso di pagamento ritardato della retta la Comunità comprensoriale Burgraviato applicherà gli interessi di mora.



## Art. 15 Sospensione del soggiorno

In caso di assenza dell'ospite per la fatturazione si applicano le seguenti percentuali sulla retta:

| <b>Assenza</b><br>dal 1° al 7° giorno | <b>Assenza</b><br>dall'8° al 30° giorno | <b>Assenza</b><br>a partire dal 30° giorno |
|---------------------------------------|---|--|
| 100%                                  | 50%                                     | 100%                                       |

| <b>Ricovero ospedaliero</b><br>dal 1° al 30° giorno | <b>Ricovero ospedaliero dopo il</b><br>30° giorno |
|---|---|
| 100%  | 50%   |

Il numero di giorni di assenza viene calcolato per anno solare; con il 1° gennaio il conteggio riparte da zero per tutti gli ospiti, indipendentemente dal loro giorno di ingresso in Casa di Riposo.

Il giorno di ingresso e quello di dimissione vengono fatturati.

La fatturazione inizia dal giorno di accoglienza concordato con l'ospite se antecedente al giorno effettivo di ingresso. I giorni che intercorrono tra la data concordata e l'ingresso vengono fatturati come giorni di assenza.

## Art. 16 Altre spese

Ogni stanza dispone di un allacciamento telefonico. A richiesta l'ospite riceverà un telefono.

L'ospite copre le spese per i farmaci a pagamento che gli vengono prescritti dal medico curante.

## Sesta parte Gestione e organizzazione

### Art. 17 Direttore e gestione

Su incarico del Comune di Tirolo la Comunità comprensoriale Burgraviato ha assunto la gestione della Casa di Riposo Tirolo.

La carica di Direttore della Casa di Riposo Tirolo è assunta dal Direttore dei Servizi Sociali della Comunità comprensoriale Burgraviato.

Il Direttore è subordinato al Segretario generale della Comunità comprensoriale Burgraviato. Al Direttore della Casa di Riposo sono subordinati tutti i dipendenti della Casa di Riposo Tirolo.

La gestione operativa del personale addetto alla cura e all'economia domestica viene coordinata dal responsabile del settore tecnico-assistenziale.



Casa di Riposo Tirolo– Casa di Riposo di Tirolo • Lingweg/via Ling 14 - 39019 Tirolo/Tirolo (I)  
Steuer-Nr./Cod.fisc. 82007010216 • MwSt.-Nr./Part. IVA: 01341190211  
Tel. +39 0473 923510 • Fax +39 0473 923252 • tirol@bzgbga.it  
eindeutiger Ämterkodex/codice univoco ufficio: UFR3GC – Internet: [www.bzgbga.it](http://www.bzgbga.it)  
zertifizierte E-Mail/email certificata: [bzgburggrafenamts@ccburgraviato.legalmail.it](mailto:bzgburggrafenamts@ccburgraviato.legalmail.it)

## Settima parte Diritti, proposte di miglioramento e suggerimenti

### Art. 18 Diritti dell'ospite

Oltre a godere dei diritti generali l'ospite ha diritto a:

- a) riconoscimento della sua dignità, personalità e autonomia;
- b) un trattamento rispettoso della propria sfera privata e intima;
- c) informazione e possibilità di partecipare alle decisioni relative alle metodologie di cura, assistenza e terapia;
- d) presa visione della documentazione che lo riguarda;
- e) nomina di una persona di fiducia autorizzata a rivolgersi a suo nome alla Direzione della Casa di Riposo per tutte le questioni e da avvisare in caso di questioni importanti;
- f) rispetto della riservatezza e della tutela dei dati;
- g) rispetto del segreto della corrispondenza;
- h) arredamento e allestimento della stanza;
- i) uso della bacheca;
- j) trattamento dei propri reclami;
- k) visite illimitate;
- l) considerazione della sua identità culturale e uso della madrelingua;
- m) esercitare la propria confessione.

### Art. 19 Proposte di miglioramento e suggerimento

Le proposte di miglioramento e i suggerimenti vengono raccolti da tutti i dipendenti e discussi dalla Direzione della Casa di Riposo che fornirà adeguata risposta. Le proposte di miglioramento possono essere presentate verbalmente o in forma scritta.

Per le proposte scritte può essere utilizzato il modulo allegato. (vedi allegato)

### Art. 20 Ricorsi

A persone, che hanno un interesse giuridico e sono contrarie alle decisioni del direttivo della residenza per anziani, è ammesso

- entro 45 giorni alla sezione "ricorsi" presso la ripartizione Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Bolzano dalla conoscenza del provvedimento oppure
- entro 60 giorni ricorso giurisdizionale al tribunale di Giustizia Amministrativa di Bolzano dalla conoscenza del provvedimento (legge 06.12.1971, n. 1034).

### Art. 21 Difensore civico

In caso di risposta insoddisfacente a un reclamo l'ospite o il suo rappresentante possono rivolgersi al difensore civico che ha il compito di mediare tra il cittadino e l'amministrazione pubblica.



**Ottava parte  
Varie**

**Art. 22  
Orari di visita**

La Casa di Riposo è un luogo di incontro e di aggregazione. Per questo motivo non ci sono orari di visita prestabiliti. I visitatori sono comunque pregati di rispettare gli orari dei pasti e di riposo degli ospiti.

**Art. 23  
Pubblicazione**

La presente Carta dei servizi viene pubblicata sulla bacheca della Casa di Riposo e sul sito della Comunità comprensoriale Burgraviato. A richiesta ne viene fornita una copia.



Casa di Riposo Tirolo– Casa di Riposo di Tirolo • Lingweg/via Ling 14 - 39019 Tirolo/Tirolo (I)  
Steuer-Nr./Cod.fisc. 82007010216 • MwSt.-Nr./Part. IVA: 01341190211  
Tel. +39 0473 923510 • Fax +39 0473 923252 • tirol@bzgbga.it  
eindeutiger Ämterkodex/codice univoco ufficio: UFR3GC – Internet: [www.bzgbga.it](http://www.bzgbga.it)  
zertifizierte E-Mail/email certificata: [bzgburggrafenamtcבורgraviato@legalmail.it](mailto:bzgburggrafenamtcבורgraviato@legalmail.it)