Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt | Comunità comprensoriale Burgraviato

Casa di Riposo Scena

Carta dei servizi

La carta dei servizi è stata approvata dalla Giunta della Comunità comprensoriale Burgraviato
con delibera n. 95 di data 18.04.2024

Altersheim Schenna – Casa di riposo Scena
via Mühlgasse 2 - 39017 Schenna/Scena (I) ● Steuer-Nr./Cod.fisc. 82007010216 ● MwSt.-Nr./Part.IVA: 01341190211
Tel. +39 0473 945827 ● schenna@bzgbga.it ● www.bzgbga.it ● Codice univoco ufficio: UFR3GC
zertifizierte E-Mail/email certificata: ah-schenna.scena@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 famigliari

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 Scena 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 Scena 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 Scena dispone in totale di 21 posti, suddivisi su 17 stanze singole attrezzate e 2 stanze doppie. Ogni stanza è dotata di un letto per lungodegenti, un armadio, tavolo e sedia e/o poltrona, sistema di chiamata e un allacciamento per il telefono e il televisore.

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 12 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 Scena 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 sè 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.

Fisioterapia
Un fisioterapista provvede al mantenimento e alla promozione di risorse individuali, in particolare della capacità di movimento e della funzionalità del corpo umano che deve essere ripristinata, migliorata o mantenuta.

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

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 Scena 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 Scena 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 è riservata 1 stanza singola.

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 diurno 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 Scena, via Mulino 2, Scena.

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. I richiedenti ricevono una lettera di risposta (vedi allegato).

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 Scena.

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 Scena 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 desideri. Importante è comunicare ai dipendenti l'ora di uscita e il rientro previsto.

Art. 13
Coinvolgimento dei famigliari

La Casa di Riposo Scena 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:

Assenza dal 1° al 7° giorno	**Assenza** dall'8° al 30° giorno	**Assenza** a partire dal 30° giorno
100%	50%	100%

Ricovero ospedaliero	**Ricovero ospedaliero dopo il**
dal 1° al 30° giorno	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 Scena la Comunità comprensoriale Burgraviato ha assunto la gestione della Casa di Riposo Scena.

La carica di Direttore della Casa di Riposo Scena 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 Scena.

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

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.

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.