

Wohn- und
Pflegeheime
Mittleres Pustertal
Bruneck • Südtirol



Centro
residenziale di cura
Media Pusteria
Brunico • Alto Adige



Carta dei servizi
Consorzio-azienda
Centro residenziale di cura Media Pusteria
Centro diurno per anziani Brunico

Indice

PRIMA PARTE: CONCETTO	4
Art. 1: Informazioni generali.....	4
Art. 2: Obiettivi	4
Art. 3: Clienti non idonei al centro diurno	4
PARTE SECONDA: PRESTAZIONI D’ASSISTENZA	5
Art. 4: Attività	5
Art. 5: Assistenza infermieristica e medica.....	5
Art. 6: Ristorazione	5
PARTE TERZA: INFORMAZIONI.....	6
Art. 7: Informazioni e ammissione.....	6
Art. 8: Numero dei posti.....	6
Art. 9: Orari di apertura	6
Art. 10: Dimissione	7
PARTE QUARTA: TARIFFE.....	7
Art. 11: Tariffe	7
Art. 12: Pagamento.....	7
Art. 13: Trasporto	7
Art. 14: Diritti del residente.....	8
Art. 15: Reclami e suggerimenti	8
Art. 16: Ricorsi	8
Art. 17: Difesa civica	8
Art. 18: Responsabilità.....	8
PARTE SESTA: GESTIONE E ORGANIZZAZIONE.....	9
Art. 19: Organizzazione generale.....	9
Art. 20: Personale	9
Art. 21: Direttore	9
Art. 22: Caporeparto.....	9
Art. 23: Personale per l’assistenza diretta	10
Art. 24: Sviluppo del personale	10
Art. 25: Volontariato.....	10

PARTE SETTIMA: VARIE	11
Art. 26: Relazione con il pubblico	11
Art. 27: Raccolta e pubblicità.....	11
Art. 28: Valutazione del servizio	11
Art. 29: Pubblicazione.....	11
 Modulo per un miglioramento continuo	 12

Tutti i termini personali utilizzati in questa Carta dei Servizi, come residente, assistente, direttore, ecc. si riferiscono a donne e uomini in egual misura.

PRIMA PARTE: CONCETTO

Art. 1: Informazioni generali

In collaborazione con la Comunità Comprensoriale della Val Pusteria, dal 2002 la nostra casa offre assistenza agli anziani in casa di riposo.

Si rivolge alle persone anziane di Brunico e dintorni, che hanno bisogno di sostegno o di compagnia nella loro vita quotidiana o agli assistenti familiari che desiderano essere sollevati dai loro compiti quotidiani per trascorrere qualche giorno lontano dalle loro responsabilità, sapendo che i loro parenti sono ben assistiti nel centro diurno.

Art. 2: Obiettivi

Gli obiettivi del centro diurno sono i seguenti:

- Alleggerire il carico di lavoro degli assistenti familiari;
- Stabilire contatti sociali e costruire amicizie
- Offrire alle persone che necessitano di un'assistenza leggera e parziale l'opportunità di non dover abbandonare prematuramente la propria "casa"
- Ridurre le paure o le riserve esistenti nei confronti del Centro residenziale di cura

Art. 3: Clienti non idonei al centro diurno

IL centro diurno non è adatto a

- Persone immobili, degenti o gravemente non autosufficienti (4° livello di non autosufficienza);
- Persone con atteggiamenti regressivi (urlanti, aggressivi, pericolosi in confronto a se stessi e ad altri)
- Persone con la tendenza ad allontanarsi;
- Persone che non sono più autonome nel mangiare e bere;
- Dementi o persone con demenza in fase avanzata (3° livello secondo il metodo Validation di Naomi Feil);
- Persone prive della possibilità di esprimersi;
- Persone con una dipendenza dall'alcool o un problema psicologico grave;
- Persone totalmente inattive o apatiche.

PARTE SECONDA: PRESTAZIONI D'ASSISTENZA

Art. 4: Attività

Gli assistiti del centro diurno hanno la possibilità di partecipare a tutte le attività offerte dalla casa di riposo e dalla residenza:

- Ginnastica per anziani
- Danza senior
- Escursioni, allenamento della memoria, feste
- Teatro, artigianato
- Sessioni di lettura
- Eventi religiosi: sante messe, rosari, devozioni
- Sostegno psicosociale personale
- Passeggiate
- Cura individuale
- Terapia Kneipp

Art. 5: Assistenza infermieristica e medica

I clienti del centro diurno ricevono la seguente assistenza infermieristica e medica da parte di personale specializzato:

- Sostegno e consulenza ai familiari con misure di assistenza;
- Consulenza e assistenza in caso di incontinenza;
- Formazione alla toilette;
- Somministrazione e preparazione di farmaci;
- Controlli regolari dei parametri vitali;
- Consulenza fisioterapica.

Il servizio di assistenza ambulatoriale offre anche un servizio di igiene personale a pagamento. È disponibile anche il servizio parrucchiere a pagamento.

Art. 6: Ristorazione

I pasti sono forniti dalla cucina della struttura e consistono nel tè del mattino, pranzo, caffè del pomeriggio e cena, a seconda del fabbisogno giornaliero.

PARTE TERZA: INFORMAZIONI

Art. 7: Informazioni e ammissione

La domanda di ammissione alla casa di riposo può essere presentata al seguente centro di informazione:

Sportello unico per l'assistenza e cura

Distretto socio sanitario Brunico
Vicolo dei Frati 1
39031 Brunico (BZ)

Tel.: 0474/537870

Fax: 0474/555138

e-mail: brunico@sportello.bz.it

I moduli di richiesta e le informazioni possono essere richiesti anche direttamente al Centro residenziale di cura di Brunico:

Centro residenziale Media Pusteria

Ufficio animazione
Via Goethe 15
39031 Brunico (BZ)

Tel.: 0474/412609

Fax: 0474/412368

e-mail: barbara.raffl@altenheime-bruneck-olang.it

Art. 8: Numero dei posti

Il Consorzio Centro residenziale di cura Media Pusteria decide l'ammissione nell'ambito dei posti disponibili. Attualmente possono essere assistiti 10 ospiti per giorno lavorativo

Art. 9: Orari di apertura

Orario di apertura da lunedì a venerdì, esclusi i giorni festivi.

Assistenza giornaliera normale

08.00 – 14.00 (6 ore)

Assistenza giornaliera prolungata

08.00 – 16.00 (8 ore)

08.00 – 18.00 (10 ore)

Assistenza giornaliera a metà (5 ore ciascuna)

08.00 – 13.00 o

11.00 – 16.00 o

13.00 – 18.00.

Il centro diurno rimane chiuso la domenica e i giorni festivi.

Art. 10: Dimissione

La dimissione è possibile se l'ospite diurno non è accettabile per la comunità della casa o se ci sono determinate malattie o problemi comportamentali che rendono impossibile l'assistenza diurna. Anche l'inosservanza degli orari di prelievo può essere un motivo di dimissione. La dimissione viene decisa dal direttore del Consorzio Centro residenziale di cura Media Pusteria dopo aver consultato il servizio responsabile (assistenza domiciliare) della comunità comprensoriale. La dimissione deve essere giustificata. L'ospite diurno ha la possibilità di interrompere l'assistenza diurna in qualsiasi momento.

PARTE QUARTA: TARIFFE

Art. 11: Tariffe

Le tariffe sono calcolate in base alle direttive emanate dalla Giunta Provinciale.

La partecipazione degli assistiti ai costi del centro diurno si basa sulle tariffe in base al livello di assistenza, che vengono ridefinite annualmente dalla Giunta Provinciale.

Art. 12: Pagamento

Il pagamento avviene sulla base dell'elenco delle presenze tenuto nel centro diurno.

Se un ospite diurno non si presenta il giorno prenotato senza aver disdetto per tempo, al più tardi il giorno prima, i costi saranno addebitati.

Le fatture vengono emesse mensilmente dai servizi sociali.

Art. 13: Trasporto

Il trasporto da e per la casa di riposo deve essere organizzato dalla persona interessata o dai suoi familiari. Tuttavia, è possibile richiedere il rimborso delle spese (art. 24 D.L.H. 30/2000) al servizio di calcolo dei servizi sociali.

I familiari sono tenuti a rispettare esattamente gli orari di prelievo concordati.

PARTE QUINTA: DIRITTI, RICHIESTE E RESPONSABILITÀ

Art. 14: Diritti del residente

Oltre alla garanzia dei diritti generali, il residente ha diritto a:

- Riconoscimento della sua dignità e della sua personalità;
- Trattamento cortese e rispetto della sua sfera privata e intima;
- Accesso alla documentazione personale archiviata presso l'ufficio;
- Nomina di un consigliere (persona di fiducia) che può contattare la direzione del Centro residenziale di cura per tutte le questioni e che deve essere informato dalla struttura per le questioni importanti;
- Libera scelta del medico;
- Rispetto della riservatezza e della protezione dei dati;
- Trattamento dei reclami;
- Accoglienza dei visitatori;
- Rispetto della sua identità culturale e dell'uso della sua lingua madre.

Art. 15: Reclami e suggerimenti

Reclami e suggerimenti sono accettati da tutti i dipendenti e trattati dall'ufficio competente. Possono essere presentati sia verbalmente che per iscritto. Per i reclami scritti si può utilizzare il modulo allegato. La risposta scritta ai reclami sarà data entro 15 giorni dalla richiesta.

Art. 16: Ricorsi

I ricorsi contro le decisioni dell'amministrazione domiciliare possono essere presentati alla sezione "Ricorsi" del Dipartimento Servizi Sociali della Provincia Autonoma di Bolzano entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione.

Art. 17: Difesa civica

Se la risposta a un reclamo o a un'obiezione non è soddisfacente, l'interessato o il suo rappresentante possono rivolgersi alla Difesa civica, che ha il compito di mediare tra il cittadino e la pubblica amministrazione.

Art. 18: Responsabilità

Il Centro residenziale di cura stipula un'assicurazione di responsabilità civile a copertura di eventuali danni subiti dal residente. La responsabilità reciproca per danni è regolata dalle disposizioni di legge applicabili.

PARTE SESTA: GESTIONE E ORGANIZZAZIONE

Art. 19: Organizzazione generale

Il centro diurno è gestito dal Consorzio-azienda Centro residenziale di cura Media Pusteria in convenzione con la Comunità comprensoriale della Val Pusteria.

Il Consorzio è stato fondato nel 1986 ed è composto dai comuni di Brunico, San Lorenzo, Falzes, Gais, Perca, Chienes e Terento. Dall'inizio del 2004 fanno parte del consorzio anche i comuni di Valdaora e Rasun/Anterselva. Il consorzio si occupa della gestione delle case di riposo e di cura del bacino di utenza.

Il centro residenziale di cura è organizzato e gestito in conformità alle normative e ai contratti vigenti e in base al proprio statuto.

I compiti previsti sono svolti nel rispetto dei principi fondamentali dell'assistenza agli anziani.

Viene incoraggiata la collaborazione con altre strutture, in particolare con il distretto socio-sanitario.

L'apertura verso l'esterno, in particolare l'integrazione nell'ambiente locale, viene realizzata attraverso iniziative adeguate.

Art. 20: Personale

Il personale dei vari settori di attività e dell'organizzazione agisce in conformità ai principi e agli obiettivi del Consorzio nell'esercizio delle proprie funzioni. Il lavoro quotidiano è orientato alla collaborazione. Per quanto riguarda la formazione e l'organico, si applicano le norme provinciali in materia.

Art. 21: Direttore

Il direttore è responsabile della gestione delle case e del centro diurno in conformità con gli statuti vigenti e nello spirito di una gestione moderna. Assicura una corretta amministrazione e utilizza forme di organizzazione e controllo idonei al raggiungimento degli obiettivi.

Riceve informazioni, reclami, richieste e suggerimenti sul funzionamento del servizio e prende le misure e le precauzioni necessarie di concerto con i responsabili.

Art. 22: Caporeparto

La responsabilità delle singole aree di attività, compreso il centro diurno, è affidata a personale qualificato secondo le disposizioni vigenti.

Ogni responsabile organizza, coordina e supervisiona l'attività del personale nell'area a lui affidata. Assegna ai singoli membri del personale i compiti necessari per garantire il servizio.

Riferisce al Direttore o al suo diretto superiore su eventuali problemi emersi nell'esercizio delle sue funzioni. Informa il proprio personale delle decisioni operative prese nelle riunioni di servizio tra i responsabili dei reparti e la direzione.

Art. 23: Personale per l'assistenza diretta

Il personale specializzato competente fornisce agli ospiti diurni supporto e assistenza nelle attività della vita quotidiana, a seconda delle loro esigenze e dell'assistenza offerta. Questi compiti sono svolti in conformità con il concetto di assistenza e cura applicabile, tenendo conto della situazione fisica, mentale ed emotiva del rispettivo residente.

Art. 24: Sviluppo del personale

Il Consorzio promuove lo sviluppo professionale dei propri dipendenti con l'obiettivo di raggiungere un elevato livello di qualificazione e quindi di accrescere la loro professionalità. Vengono elaborati piani di formazione e programmi di aggiornamento. Inoltre, si deve garantire che i programmi di formazione e aggiornamento siano utilizzati in modo appropriato.

Art. 25: Volontariato

Il consorzio promuove e sostiene il volontariato. I volontari sono incoraggiati a partecipare alle varie attività per gli ospiti diurni. Sono coordinati da un dipendente designato. I volontari possono essere affiliati a un'organizzazione che fornisce la necessaria assicurazione contro gli infortuni e la responsabilità civile.

PARTE SETTIMA: VARIE

Art. 26: Relazione con il pubblico

L'amministrazione adotta le opportune iniziative per pubblicizzare il centro diurno come servizio sociale e come anello della catena di servizi per gli anziani.

Art. 27: Raccolta e pubblicità

Nell'area del Centro diurno, la raccolta di oggetti e firme, nonché la pubblicità di qualsiasi tipo da parte di estranei, a qualsiasi scopo e da chiunque effettuata, richiede l'espressa autorizzazione del direttore.

Art. 28: Valutazione del servizio

Il Centro diurno assicura che i servizi offerti siano regolarmente valutati da residenti, parenti e personale al fine di garantirne e svilupparne la qualità e l'efficacia.

La valutazione viene effettuata con vari metodi (audit, sondaggi, focus group, serate, questionari, varie figure chiave, ecc.)

Art. 29: Pubblicazione

La presente carta dei servizi sarà pubblicata nella bacheca del centro diurno e sul sito del Consorzio-azienda Centro residenziale di cura Media Pusteria (www.altenheime-bruneck-olang.it). Una copia viene fornita su richiesta.

Per un miglioramento continuo



Come Centro residenziale di cura cerchiamo sempre di svilupparci ulteriormente. Accogliamo con favore gli elogi, siamo aperti a suggerimenti e critiche e consideriamo gli errori come un'opportunità di miglioramento e sviluppo.

Ecco perchè la Sua opinione è importante per noi!

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Elogio | <input type="checkbox"/> Centro residenziale di cura Brunico |
| <input type="checkbox"/> Suggerimento | <input type="checkbox"/> Centro residenziale di cura Valdaora |
| <input type="checkbox"/> Reclamo | <input type="checkbox"/> Reparto di cura presso l'ospedale di Brunico |
| <input type="checkbox"/> Segnalazione di errore | |

Descrizione *(nel modo più accurato possibile):*

Si prega di depositare il modulo nell'apposita cassetta all'ingresso del Centro residenziale di cura a Brunico o Valdaora o nel reparto di cura presso l'ospedale di Brunico. Può inviarcì il modulo anche al seguente indirizzo email: verbesserung@casadiriposo-brunico-valdaora.it.

Se desidera essere informato sui provvedimenti presi in seguito alla Sua segnalazione, La preghiamo di lasciarci i Suoi Riferimenti in calce (facoltativo):

Nome: _____

Indirizzo: _____

Altri dati (no.tel., email ...): _____
