



## Carta dei servizi

## Indice

<b>1. Premessa e storia della Casa</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Chi siamo</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Il nostro concetto di assistenza e di cura</b> .....	<b>5</b>
3.1. Mantenimento dell'autonomia:.....	5
<b>3.2. Il nostro processo di assistenza e cura</b> .....	<b>5</b>
<b>4. Destinatari, ammissione e dimissioni</b> .....	<b>6</b>
4.1. Destinatari .....	6
4.2.1. Ammissione .....	6
4.2.2. Documenti .....	6
4.2.3. Preclusioni ai fini dell'ammissione .....	6
4.1.4. Dimissione .....	6
<b>5. Servizi</b> <b>8</b>	
5.1. Introduzione generale .....	8
5.2. Vitto, alloggio assistenza e cura .....	8
<b>6. Costi</b> .....	<b>13</b>
6.1. Retta giornaliera.....	13
6.1.1. Interruzioni del soggiorno nella casa.....	13
<b>7. Compartecipazione</b> .....	<b>14</b>
<b>7.1. Il Consiglio della Casa</b> .....	<b>14</b>
7.1.1. Compiti del Consiglio della casa .....	14
<b>8. Diritti, ricorsi e responsabilità</b> .....	<b>15</b>
8.1. Diritti dell'ospite .....	15
Oltre al rispetto dei diritti comuni, l'ospite ha i seguenti diritti:.....	15
8.1.1. Reclami e suggerimenti .....	15
8.3. Ricorsi .....	15
8.4. Il difensore civico .....	15
8.5. Responsabilità.....	15
<b>9. Gestione e organizzazione</b> .....	<b>16</b>
9.1. Orientamento generale .....	16
9.2. Personale .....	16
9.4. Volontariato .....	16
<b>10. Varie</b> <b>18</b>	
10.1. Custodia di oggetti di valore .....	18
10.2. Relazioni con il pubblico.....	18
10.3. Valutazione del servizio.....	18
10.4. Collette e pubblicità .....	18
10.5. Ordinamento interno .....	18
10.6. Pubblicazione .....	18
<b>11. Informazioni e orari di apertura</b> .....	<b>19</b>
<b>13. REGOLAMENTO INTERNO</b> .....	<b>21</b>
<b>14. Cosa portare all'ammissione</b> .....	<b>23</b>
<b>Documenti ufficiali</b> .....	<b>23</b>
<b>Medicinali e ausili personali</b> .....	<b>23</b>
<b>Oggetti personali</b> .....	<b>23</b>
<b>Indumenti personali – informazioni</b> .....	<b>23</b>

Quantitativo minimo degli indumenti personali da portare ..... 24

# 1. Premessa e storia della Casa

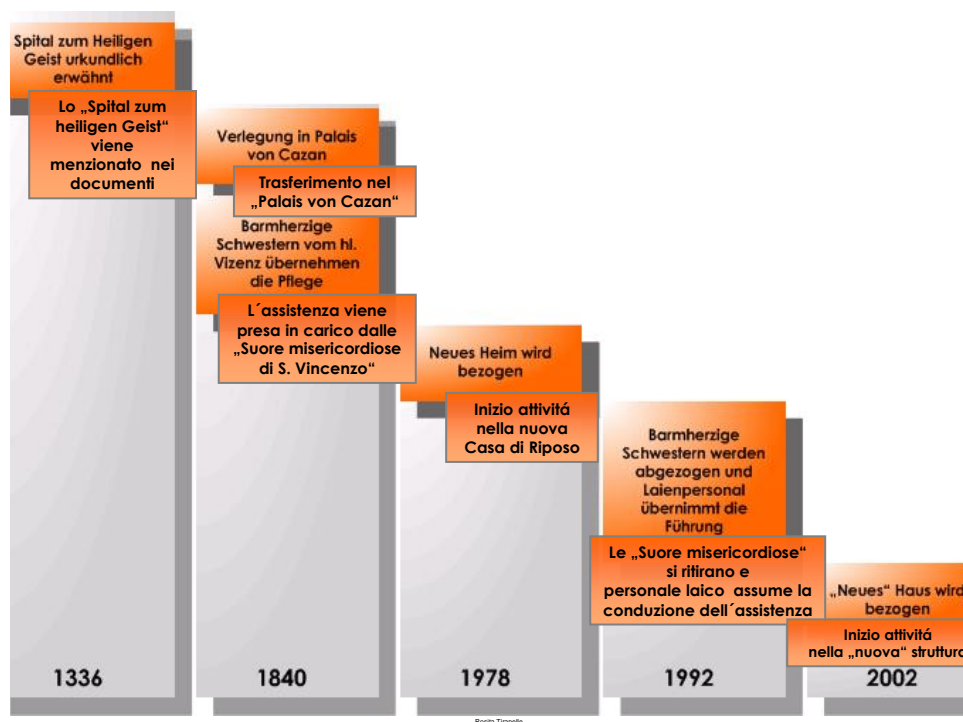


Grafico 1 - Storia della Casa di riposo

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 a 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

La Legge Regionale N. 7 del 21 settembre 2005 ha introdotto un nuovo ordinamento delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza (IPAB).

Con deliberazione della giunta regionale si è operata a partire dal 01.07.2008 la trasformazione della nostra IPAB in Azienda pubblica di servizi alla persona, e quest'ultima ha fatto propri, ai sensi della Legge Regionale N.7/2005, Art. 48, comma 7, tutti i rapporti giuridici – sia attivi che passivi – del vecchio Ente.

L'Azienda Pubblica „GRIESFELD“ rivolge i propri servizi principalmente ai cittadini dei Comuni di Egna, Montagna, Trodena, Aldino e Anterivo. Nulla osta, tuttavia, a che la stessa offra i propri servizi anche ai cittadini di altri Comuni.

### 2.2. 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 ospite di soddisfare i propri bisogni spirituali. Per i nostri ospiti abbiamo anche un servizio interno di lavanderia. I pasti sono serviti con flessibilità di orario e c'è un'ampia scelta di menù.

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

#### 2.2.2. Lisl Peter – Montan

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 ospite 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.

#### 2.2.3. Casa per gli anziani – Egna

Il centro, sito ad Egna, dispone di 14 miniappartamenti, attrezzati in modo da consentire agli ospiti di vivere in modo autonomo e autodeterminato.

Gli appartamenti sono riservati a persone anziane residenti nella Provincia di Bolzano da almeno 15 anni e in situazione pregiudizievole per l'autonomia della loro persona.

Si tratta di miniappartamenti, attrezzati con angolo cottura, nei quali è stato installato un impianto per le chiamate di emergenza connesso con la casa di riposo Griesfeld, in modo da garantire, in caso di necessità, l'intervento immediato da parte del personale dell'Azienda.

Nella struttura si trovano, inoltre, ambienti di ritrovo per i circoli per la terza età e un piccolo parco. L'ubicazione della struttura in zona centrale consente di rifornirsi nelle immediate vicinanze di quanto serve.

### 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 dell'ospite:

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

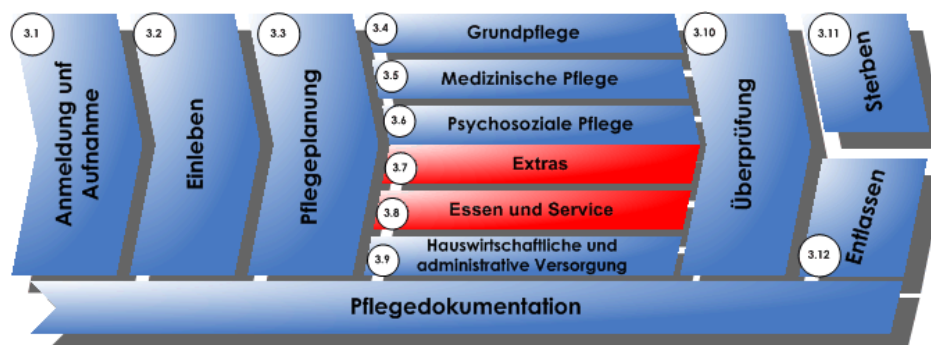
**Garantiamo agli anziani il mantenimento dell'autonomia, affinché continuino a vivere una vita in cui loro stessi sono parte responsabile e attiva, decidendo:**

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

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

**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 dell'ospite 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 e 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. Documenti

La domanda d'ammissione deve essere corredata dai seguenti documenti:

Impegnativa di corresponsione della retta giornaliera da parte del richiedente, dei parenti obbligati e di terzi nonché dell'ente pubblico competente su modulo predisposto dalla casa.

Certificato medico su modulo predisposto dalla casa.

#### 4.2.3. 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 e infermieristica continua.
- Persone affette da patologie psichiatriche di entità tali da richiedere un'assistenza medica e infermieristica continua.

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

#### 4.1.4. Dimissione

Un ospite può essere dimesso:

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

Emesso da :	Cornelia EBNER	Emesso ed autorizzato: 11.08.2014	Versione-N.:	v: C
Autorizzato da:	Norbert BERTIGNOLL		Seite 1 von 26	

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

- qualora l'ospite, 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 ospiti;
- 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 riguardanti persone contenuti in questa Carta dei servizi, come ad esempio "ospite", "operatore", "direttore", si riferiscono parimenti a 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 dell'ospite 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 degli ospiti.

Tutti gli ospiti 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, impianto TV e collegamento telefonico diretto.

Ogni stanza dispone di un proprio balcone.

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

L'assegnazione della stanza è disposta in accordo con l'ospite e un familiare. Nel limite delle possibilità organizzative della struttura l'ospite può scegliere l'eventuale compagno di stanza.

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

Qualora gli altri ospiti 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 degli ospiti. 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 agli ospiti 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 dell'ospite è offerta una dieta leggera o, su prescrizione del suo medico, si può seguire un regime dietetico specifico
- A pranzo, in aggiunta al buffet d'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 s'incarica dell'erogazione dei seguenti servizi all'ospite:

- messa a disposizione dell'ospite e pulitura di: biancheria da letto, asciugamani e panni per lavarsi
- lavaggio e stiratura della biancheria personale dell'ospite (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 degli ospiti sono pulite 3 volte la settimana, al bisogno anche quotidianamente

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

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

## 5.7. Assistenza e cura

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

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

Sono salvaguardate la dignità personale e la libertà del singolo ospite. È 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 è concordato con l'ospite e comunicato ai parenti e fa sì che le cure che sono erogate agli ospiti 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 dell'Ospite.

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

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

Viene garantito il rispetto delle normative sulla privacy

#### Assistenza medica

Elaborato :	Cornelia EBNER	12.März 2012	Versione-Nr.:	<b>V4.0</b>
Autorizzato da:	Norbert BERTIGNOLL		<b>Pagina 10 di 26</b>	
				© by Griesfeld APSP

Gli ospiti sono assistiti da un team composto dai medici di famiglia del nostro bacino d'utenza. Il reparto Geriatria dell'ospedale di Bolzano garantisce una regolare attività di consulenza. Gli Ospiti della Casa hanno diritto alla libera scelta del medico curante.

### **Assistenza religiosa e spirituale**

Gli ospiti 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, e di momenti comuni di preghiera.

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

L'accompagnamento alla morte è offerto dal nostro personale specializzato e 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 sopra citate 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 servizi sono organizzati come "comunità alloggio" che si prendono 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.

### **5.9. Ricoveri temporanei**

La casa offre ricovero e 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 gli ospiti fissi.

All'atto di prenotare una stanza per ricovero temporaneo è richiesta una cauzione il cui importo corrisponde a un terzo della retta giornaliera per il numero dei giorni prenotati. Nel caso in cui una persona debba pagare solo una parte della retta giornaliera a suo carico, il calcolo della cauzione è eseguito solo per questa parte e per un terzo dei giorni prenotati.

### **5.10. Assistenza durante il fine settimana**

L'Azienda offre la possibilità di un ricovero limitato durante il fine settimana. Questo modo di assistenza e ricovero è pensato come forma di sgravio per i familiari che si prendono cura di persone non autosufficienti.

### **5.11. 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.

### **5.12. 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 a un pasto adeguato.

### **5.13. L'abitare assistito**

Griesfeld offre, a Egna, 14 miniappartamenti, attrezzati in modo da non presentare barriere architettoniche.

Gli appartamenti sono liberamente arredati dai singoli locatari dei miniappartamenti, finanche per quanto concerne la sistemazione del monoblocco-angolo cottura.

L'ubicazione della struttura in zona centrale consente agli inquilini di raggiungere a piedi tutti gli Enti e le strutture più importanti, quali, ad esempio, i negozi, il Distretto Sociosanitario, la Chiesa, la banca etc.

Eroghiamo il servizio d'intervento per le chiamate di emergenza e di consulenza medica in ogni situazione. In caso di necessità i locatari possono richiedere e fruire di assistenza temporanea presso la struttura della Casa di Riposo. I locatari possono altresì partecipare illimitatamente alle attività ricreative organizzate presso la fondazione.

Nella struttura "Casa per gli anziani" si ritrovano altresì entrambi i circoli per la terza età di Egna.

### **5.14. 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.

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

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

È richiesta la prenotazione, in forma scritta, 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 escluse

### **5.16. Utilizzo degli spazi comuni**

Elaborato :	Cornelia EBNER	12.März 2012	Versione-Nr.:	<b>V4.0</b>
Autorizzato da:	Norbert BERTIGNOLL		<b>Pagina 12 di 26</b>	
© by Griesfeld APSP				

## 6. Costi

### 6.1. Retta giornaliera

Ogni ospite 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.

L'ospite 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 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 ovvero alla Comunità Comprensoriale competente.

Qualora la retta giornaliera non sia corrisposta nei termini previsti, la casa addebita gli interessi di tesoreria. In caso di nuovo ritardo essa promuove la dimissione dell'ospite, riservandosi ogni azione legale per il recupero delle somme dovute.

La retta giornaliera deve essere versata dal giorno stabilito per il ricovero e l'importo è 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 l'ospite 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 dell'ospite

#### 6.1.1. Interruzioni del soggiorno nella casa

Le assenze temporanee dalla struttura sono accreditate a carico dell'ospite residente.

Per la fatturazione valgono le percentuali della retta di seguito specificate (la riduzione si applica a tutte le parti 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 per le prestazioni d'assistenza standard a carico dell'assistito sono inclusi nell'importo totale della tariffa giornaliera, che è ogni anno, è determinato dalla delibera del consiglio d'amministrazione di Griesfeld.

La fatturazione avviene mensilmente. Il pagamento è da eseguire entro il quindici 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 degli ospiti;
- da almeno due rappresentanti dei parenti degli ospiti;
- dal medico interno

I rappresentanti degli ospiti 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 d'amministrazione dimissionario.

#### 7.1.1. Compiti del Consiglio della casa

Il Consiglio è convocato dal presidente su propria iniziativa o su richiesta comune da parte dei rappresentanti degli ospiti 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 dell'ospite

Oltre al rispetto dei diritti comuni, l'ospite 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 degli ospiti;
- elezioni di rappresentanti degli ospiti;
- impiego di un albo per le affezioni;
- arredamento e organizzazione della stanza;
- accoglienza illimitata di visitatori;
- rispetto dell'identità culturale e uso della madrelingua.

#### 8.1.1. Reclami e suggerimenti

Reclami e suggerimenti sono accolti da tutti i collaboratori e trattati dall'unità competente. Possono essere presentati sia oralmente sia 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 quindici 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, l'ospite 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 all'ospite, la casa stipula un'assicurazione contro gli infortuni e una 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. Ci proponiamo come interlocutori competenti nel campo dell'assistenza all'anziano. La struttura è gestita e organizzata nel rispetto della normativa vigente e dei contratti e ai sensi del proprio statuto.

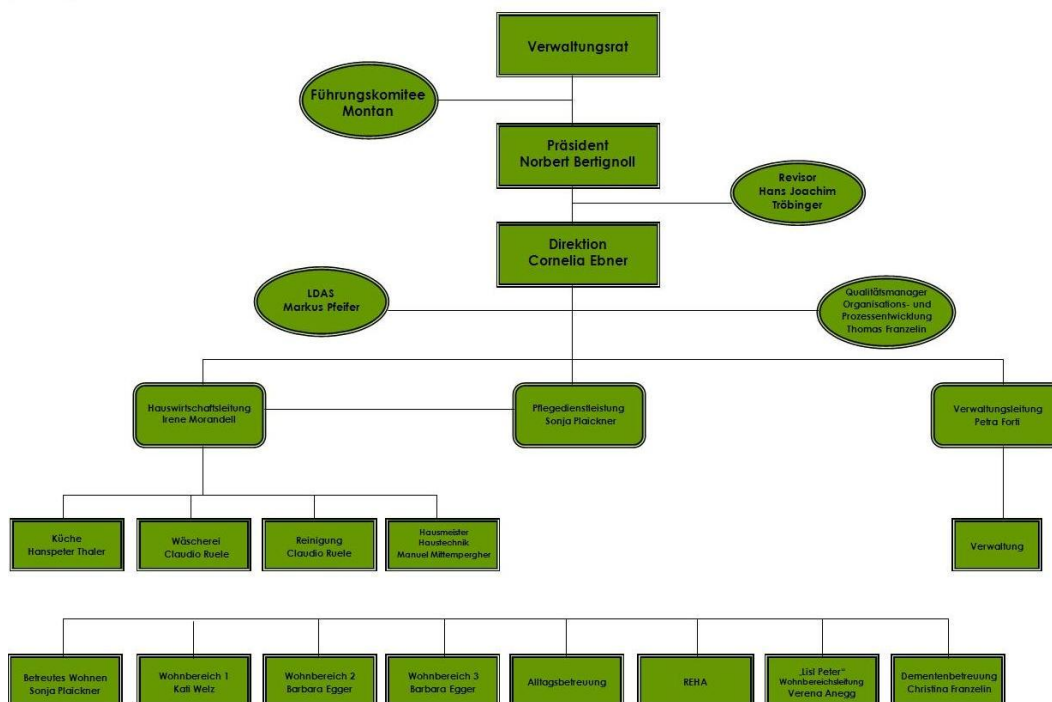
Le attività previste sono attuate nel rispetto dei principi fondamentali dell'assistenza agli anziani.

È agevolata la collaborazione con altri servizi, in particolare con i distretti socio-sanitari. L'apertura verso l'esterno, in particolar modo l'integrazione nel contesto locale, viene realizzata attraverso iniziative idonee.

### 9.2. Personale

Il personale dei diversi settori operativi e 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 e il numero di personale valgono le rispettive norme provinciali.

### 9.3. Organigramma



### 9.4. Volontariato

La direzione promuove ed appoggia le attività di volontariato. Stimola i volontari alla collaborazione nelle diverse attività per gli ospiti. 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 degli ospiti.

### 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 degli ospiti, 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, nonché stabiliti nel sistema di qualità.

### 10.6. Pubblicazione

Questa carta dei servizi è 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 è 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 postale 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 casa nuova con servizi extra“ e un'atmosfera familiare, un luogo che assicura tranquillità, dove si possono intessere nuove relazioni sociali e partecipare agli eventi del paese.

Cordialità, rispetto reciproco e 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 Ospite può portare mobili e oggetti propri. I costi riguardanti le variazioni apportate al nostro arredamento standard sono a carico dell'Ospite.

La pulizia della camera è eseguita 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 gli Ospiti. V'invitiamo quindi, nell'interesse di tutti, a evitare rumori durante gli orari di riposo. Il volume dei televisori, degli apparecchi radiofonici etc.. deve essere regolato in modo adeguato. Agli ospiti che soffrono di disturbi all'udito, è pertanto gentilmente richiesto di voler utilizzare apparecchi acustici (le cuffie).

### **Assenza degli Ospiti**

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 d'impianto chiamate di emergenza. Vogliate farne uso, ogniqualvolta abbiate necessità di un nostro collaboratore.

### **Sicurezza**

Al personale e agli Ospiti si ricorda di porre sempre attenzione alla porta di ingresso, affinché rimanga sempre chiusa durante la notte.

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

### **Cura degli spazi abitativi**

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

### **Aree comuni**

L'utilizzo degli spazi comuni è a disposizione di tutti gli Ospiti.

### **Collaboratori „Griesfeld“**

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 è eseguito dalla lavanderia interna. Onde assicurarne la certa restituzione, tutti gli indumenti vengono da noi provvisti da giusta marcatura.

E' pertanto molto importante che tutti i nuovi indumenti pervengano in primo luogo al servizio lavanderia e solo successivamente all'Ospite 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: 07.30 – 09.00

Pranzo: 12.00 – 13.00

Cena: 18.00 – 19.00

### **Caffè “Griesfeld”**

Orari di apertura: 7.30 - 20.00. Giorno di riposo: mercoledì.

### **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 è punita con una multa di ammontare compreso tra 27,50 Euro e 275,00 Euro. Il divieto di fumo vige anche nelle camere degli Ospiti.

### **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 Ospite ha la possibilità di custodire determinati oggetti nel deposito della casa. Oggetti di valore e denaro contante sono custoditi nella cassaforte della segreteria.

## 14. Cosa portare all'ammissione

Biografia compilata (QF-03-013 – Modulo biografia dell'Ospite)

### Documenti ufficiali

- Tessera sanitaria per l'assistenza integrativa
- Carta d'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 è etichettato direttamente dalla lavanderia interna. I parenti devono consegnare gli indumenti 2 – 3 giorni prima dell'entrata dell'ospite al responsabile della lavanderia.

Agli Ospiti e ai parenti è gentilmente richiesto di comunicare notizia, direttamente o tramite gli assistenti alla lavanderia, di tutti gli indumenti che sono in seguito 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 e 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 (BZ)**

Tel. 0471/826100

Fax 0471/826300

[info@griesfeld.it](mailto:info@griesfeld.it)

[www.griesfeld.it](http://www.griesfeld.it)