



Blindenzentrum St. Raphael – VDS-ETS
Zentrum für Blinde und Sehbehinderte / Centro per ciechi ed ipovedenti
Schießstandweg/Vicolo Bersaglio 36 I-39100 Bozen/Bolzano (BZ)
Tel. 0471 – 442323 – Fax 0471 - 442300
Web www.blindenzentrum.bz.it E-mail info@blindenzentrum.bz.it
PEC blindenzentrum@pec.it
Steuernummer/Codice fiscale 00586160210
Mwst.-Nr./Partita IVA 00586160210

Carta dei servizi del reparto residenza per anziani

Indice

Prestazioni

Camere	pagina 2
Vitto	pagina 2
Servizi di lavanderia	pagina 2
Servizio di pulizia	pagina 3
Assistenza e cura	pagina 3
Ricoveri temporanei	pagina 3
Assistenza medica infermieristica	pagina 3
Assistenza sociale	pagina 3
Assistenza diurna	pagina 4
Assistenza religiosa e di fine vita	pagina 4

Destinatari, ammissione e dimissione, costi

Destinatari	pagina 4
Ammissione	pagina 4
Dimissione	pagina 5
Retta giornaliera	pagina 5
Interruzione del soggiorno	pagina 5

Diritti, reclami e responsabilità

Diritti del residente	pagina 6
Reclami e suggerimenti	pagina 6
Responsabilità	pagina 6
Ricorsi	pagina 6
Il difensore civico	pagina 6

Gestione e organizzazione

Orientamento generale	pagina 7
Direzione	pagina 7
Responsabili di reparto	pagina 7
Personale dell'assistenza diretta	pagina 7
Personale dell'economia domestica	pagina 7
Personale amministrativo	pagina 8
Sviluppo del personale	pagina 8
Volontariato	pagina 8

Varie

Custodia di denaro contante	pagina 8
Pubbliche relazioni	pagina 8
Regolamento della casa	pagina 8
Pubblicazione	pagina 8

Informazioni generali

Informazioni e orari di apertura, orari d'ufficio, di visita e di ricevimento	pagina 9
Orari dei pasti, orari apertura bar	pagina 10
Gestione reclami	pagina 11

Il Blindenzentrum / Centro Ciechi St. Raphael è una struttura privata multizonale che si propone come centro di contatto e consulenza per persone non vedenti e ipovedenti di tutti e tre i gruppi linguistici e per le loro famiglie in numerosi ambiti.

Il reparto di degenza e cura, integrato nel centro, offre vitto e alloggio e un'assistenza completa e all'avanguardia.

Il reparto incoraggia i residenti al mantenimento delle relazioni sociali e familiari, sostenendo nel contempo il loro inserimento nella nuova realtà, promuovendo e rispettando l'identità culturale e linguistica di ognuno, nonché le peculiarità e le abitudini individuali.

Il centro dispone di camere singole e doppie, di una sala da pranzo, di varie sale comuni, di una sala multifunzionale, un parco, una cappella, un parcheggio per i visitatori, una piscina, una palestra e un bar. L'intero edificio e il parco sono attrezzati per persone non vedenti.

PRESTAZIONI

Camere

La residenza per anziani dispone di 32 posti in camere singole e doppie. Tutte le camere sono dotate di servizi igienici e doccia privi di barriere, arredi funzionali, letti sanitari per la cura e lungodegenza, chiamata di emergenza, impianto di climatizzazione e di connessione telefonica e televisiva.

L'assegnazione della camera è soggetta alla disponibilità e avviene in consultazione con l'ospite ed i parenti. La personalizzazione della stanza è possibile in accordo e nel rispetto delle vigenti norme di sicurezza ed igiene, in base alla disponibilità di spazio e tenendo conto delle esigenze di un eventuale coinquilino. Non sono ammessi animali domestici.

Vitto

La dieta offerta è varia e nutriente. Nel limite del possibile vengono considerati i desideri e le abitudini alimentari di ognuno, prediligendo ingredienti e materia prima prevalentemente di stagione. Il menù viene programmato in base alle indicazioni del servizio di consulenza nutrizionale e comunicato in forma appropriata agli ospiti. I pasti principali vengono normalmente consumati nelle sale da pranzo, piccoli spuntini e bevande vengono offerti durante l'arco della giornata nelle varie aree.

Servizio di lavanderia

Il Centro Ciechi mette a disposizione del residente la biancheria da letto e per il bagno, offrendo inoltre il servizio di lavanderia e stiratura della biancheria personale e la relativa marcatura degli indumenti.

Servizio di pulizia

Il centro garantisce la pulizia quotidiana delle camere e degli altri locali, tranne la domenica e nei giorni festivi.

Assistenza e cura

Il Centro Ciechi fornisce assistenza quotidiana, igiene e cure infermieristiche, nonché assistenza medica e, per quanto possibile, ogni altra assistenza sanitaria agli ospiti, sulla base di una valutazione delle esigenze individuali. Particolare enfasi è posta sul mantenimento dell'indipendenza ed in quest'ottica viene incoraggiata la consapevolezza personale dei residenti. Nell'ambito dell'organizzazione della residenza, viene offerta la possibilità di condurre una vita privata e nel contempo di prendere parte alle quotidiane attività di gruppo proposte. La struttura offre assistenza personalizzata, mirata alle esigenze dei singoli residenti. L'équipe di assistenza comprende infermieri, fisioterapisti, logopedisti, operatori socio-assistenziali, assistenti geriatrici, operatori socio-sanitari oltre ad animatori per il tempo libero e ausiliari socio-assistenziali.

Viene inoltre gestito un fascicolo personale di cura nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di riservatezza e protezione dei dati. Ogni ospite può accedere e consultare in ogni momento la propria documentazione personale.

Ricoveri temporanei

Il Centro Ciechi offre accoglienza e assistenza temporanea a persone bisognose di cura che di solito vivono a casa e sono assistite dai loro familiari. Tale forma assistenziale è mirata all'alleggerimento momentaneo del carico di lavoro di chi accudisce.

Assistenza medica e infermieristica

L'assistenza medica è assicurata dal team di medici nominati dall'Azienda sanitaria dell'Alto Adige. Uno dei medici è responsabile della gestione medica generale. Per gli ospiti di ricovero temporaneo il responsabile rimane il medico di famiglia. I servizi medici specialistici e le altre prestazioni vengono fornite dalle strutture dell'Azienda sanitaria. Su richiesta dei residenti, è possibile prenotare visite private. I servizi infermieristici sono forniti tramite personale del centro.

Assistenza sociale

Si incarica di sostenere e accompagnare i residenti nelle loro attività quotidiane, tenendo conto dei loro bisogni emotivi, promuovendo le capacità individuali, l'integrazione e la partecipazione alla vita sociale. Nel perseguire questo obiettivo, teniamo conto delle rispettive esperienze di vita dei residenti.

Assistenza diurna

Comprende varie attività:

- Scambio di esperienze tra persone colpite dalle stesse problematiche
- Accompagnamento religioso e spirituale
- Escursioni, passeggiate, accompagnamento acquisti
- Ginnastica di gruppo e nuoto
- Attivazione e allenamento della memoria
- Feste e festeggiamenti
- Musicoterapia
- Allenamento alla mobilità e consulenza ausili
- Lettura di giornali e riviste
- Canto e musica
- Conversazioni personali
- Parrucchiere/a a domicilio (non compreso nella retta)
- Consulenza per la redazione di piani ferie individuali

Assistenza religiosa e di fine vita

L'assistenza religiosa comprende l'offerta di funzioni nella cappella del centro, incontri di preghiera comunitaria, la recita del rosario, così come regolari celebrazioni dei sacramenti. L'assistenza di fine vita in collaborazione con i familiari e - se necessario - con il movimento hospice è una parte importante del nostro approccio alle cure compassionevoli.

DESTINATARI, AMMISSIONE E DIMISSIONE, COSTI

Destinatari

Il Centro Ciechi accoglie persone non vedenti e ipovedenti, autonome e bisognose di cura.

Ammissione

L'ammissione avviene sulla base del modulo unificato della domanda di ammissione compilato e debitamente firmato, da presentare all'ufficio amministrativo. Il richiedente viene quindi inserito nella lista d'attesa. In vista di un'eventuale ammissione il/la richiedente riceve una visita a domicilio o in un'altra struttura da parte della responsabile del servizio di assistenza.

Dimissione

L'ospite può essere dimesso su propria richiesta o previa decisione motivata del Consiglio di amministrazione.

La dimissione su decisione del Consiglio di amministrazione avviene:

- se, dopo ripetuti avvertimenti, il residente non si attiene alle regole abituali del centro, danneggia beni comuni o disturba gravemente gli altri residenti;
- in caso di malattie o anomalie comportamentali che comportino una necessità medica o infermieristica che non può essere soddisfatta per motivi organizzativi o assistenziali;
- è previsto un periodo di preavviso di 10 giorni;
- in seguito a dimissione o decesso dell'ospite la camera dev'essere lasciata libera entro il termine di 3 giorni.

Retta giornaliera

I costi dei servizi di base a carico dei residenti sono interamente inclusi nella tariffa giornaliera. Ogni ospite paga la tariffa giornaliera (tariffa base) stabilita in anticipo ogni anno dal Consiglio di amministrazione e approvata dall'autorità competente. La tariffa mensile risultante dalla tariffa giornaliera viene comunicata per iscritto all'ospite od ai suoi familiari. Se l'ospite e le persone tenute al pagamento non sono in grado di pagare l'intera tariffa giornaliera, possono rivolgersi al Comune o al distretto socio-assistenziale territorialmente competente per la ripartizione dei costi.

In caso di mancato pagamento della retta giornaliera, la casa di riposo addebiterà gli interessi di mora al tasso legale. In caso di ulteriore inadempienza si riserva inoltre il diritto di adire le vie legali necessarie al fine della riscossione delle somme dovute.

La tariffa giornaliera deve essere pagata a partire dal giorno di ammissione concordato. Il giorno dell'ammissione e quello della dimissione saranno fatturati per intero.

Interruzione del soggiorno

In caso di assenza temporanea dell'ospite dal centro, ai fini della fatturazione si applicheranno le disposizioni della delibera vigente: "Residenze per anziani dell'Alto Adige".

DIRITTI, RECLAMI E RESPONSABILITÀ

Diritti del residente

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

- al riconoscimento della propria dignità e personalità
- al trattamento cortese e rispettoso della propria sfera privata e intima
- all'informazione e alla codecisione in merito ai metodi di cura ed alle misure infermieristiche e terapeutiche
- all'accesso alla propria documentazione personale
- alla consultazione di un professionista esterno per questioni sociali, legali, psicologiche o pastorali
- al rispetto della riservatezza e della protezione dei dati
- al rispetto della segretezza postale e della corrispondenza
- alla gestione dei reclami
- all'organizzazione della stanza nel limite delle possibilità
- al rispetto della propria identità culturale e dell'uso della lingua madre

Reclami e suggerimenti

Reclami e suggerimenti sono accolti da tutti i collaboratori e trattati dall'unità competente. Possono essere presentati sia oralmente che per iscritto. In caso di reclami scritti può essere utilizzato il relativo modulo reperibile nel reparto. A reclami, in ogni caso, deve essere data risposta entro 30 giorni – in caso di richiesta scritta.

Responsabilità

Il centro stipula un'adeguata polizza assicurativa di responsabilità civile a copertura di eventuali danni cagionati ai residenti. La responsabilità reciproca per danni è disciplinata dalle disposizioni di legge in vigore.

Ricorsi

Ai sensi della legge provinciale del 30.04.1991, nr. 13, art. 4, contro le decisioni dell'amministrazione della casa è ammesso ricorso, entro 45 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione, alla sezione ricorsi presso la ripartizione Affari sociali della Provincia Autonoma di Bolzano.

Avverso le decisioni dell'amministrazione della casa è ammesso ricorso giurisdizionale a T.R.G.A. di Bolzano entro 60 giorni dalla conoscenza del provvedimento da parte di chi vi abbia interesse (Legge 06.12.1971, n. 1034).

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.

DIREZIONE E ORGANIZZAZIONE

Orientamento generale

Il Blindenzentrum / Centro Ciechi St. Raphael è gestito in forma associativa privata del terzo settore.

L'organo decisionale e di gestione dell'organizzazione è il Consiglio di amministrazione. Il rappresentante legale del Centro è il Presidente, eletto dal Consiglio di amministrazione tra i suoi membri

Direzione

La direzione del centro è responsabile della struttura e della derivante gestione della stessa, così come per il conseguimento degli obiettivi prefissati dal Consiglio di Amministrazione. Riceve informazioni, reclami, richieste e suggerimenti inerenti il funzionamento dei servizi ed intraprende, in accordo con i diversi responsabili di reparto tutte le misure e le precauzioni necessarie al fine dell'ottimale espletamento degli stessi.

Responsabili di reparto

La responsabilità dei singoli reparti è assegnata a personale qualificato. Ogni responsabile organizza e coordina il settore ad esso affidato; è la persona di riferimento per i collaboratori, gli ospiti ed i loro familiari. L'organizzazione del servizio, la gestione delle attività quotidiane e la loro applicazione a regola d'arte sono di competenza dei responsabili di reparto.

Anche le istruzioni per l'implementazione di varie misure e compiti fanno parte dell'area di attività. I responsabili di reparto operano a stretto contatto tra loro e relazionano sullo svolgimento delle attività nelle aree assegnate, in occasione di riunioni congiunte.

Personale dell'assistenza diretta

Al fine di garantire un'assistenza professionale nel rispetto della persona, è a disposizione personale qualificato, che offre supporto ed assistenza nelle attività quotidiane, sulla base delle individuali necessità. Questi compiti vengono svolti in base alla situazione fisica, mentale ed emotiva del singolo. Viene garantita una formazione continua.

Personale dell'economia domestica

Il personale di servizio comprende il personale di cucina, di lavanderia, gli addetti alle pulizie ed il custode. Il personale è impiegato in conformità alle vigenti normative di settore e svolge le proprie funzioni in conformità con gli obiettivi del centro.

Personale amministrativo

Le funzioni proprie del personale amministrativo si riferiscono alla gestione delle attività burocratiche interne alla casa di riposo, in conformità con le normative vigenti. Il lavoro amministrativo è finalizzato a supportare e facilitare i processi istituzionali della casa di riposo.

Sviluppo del personale

Attraverso numerose iniziative e misure nell'ambito della formazione e dell'aggiornamento, così come della crescita e valorizzazione delle risorse umane e dello sviluppo organizzativo, si persegue l'obiettivo di mantenere l'elevato livello di competenza socio-sanitaria e professionale in conformità con i requisiti richiesti, in costante evoluzione.

Volontariato

La direzione promuove e sostiene il volontariato. I volontari sono incoraggiati a partecipare alle varie attività per i residenti e sono coperti da un'assicurazione di responsabilità civile.

VARIE

Custodia di denaro contante

Per ogni ospite del centro è prevista la possibilità di depositare presso la cassaforte dell'ufficio amministrativa una piccola somma in denaro per esigenze personali.

Pubbliche relazioni

L'amministrazione prende iniziative e misure appropriate per presentare al pubblico il Blindenzentrum/Centro Ciechi in qualità di servizio socio-assistenziale per non vedenti e ipovedenti.

Regolamento della casa

Le disposizioni derivanti dalla presente carta dei servizi e da altri provvedimenti interni sono contenute nel regolamento della casa.

Pubblicazione

La presente carta dei servizi è disponibile presso l'ufficio amministrativo ed è pubblicata sul sito web del centro e può essere consegnata in qualsiasi momento su richiesta.

INFORMAZIONI GENERALI

Informazioni e orari di apertura

Informazioni di primo contatto, inerenti i servizi offerti e relativi costi, alle possibilità di sostegno finanziario ed alla documentazione necessaria da presentare per accedere al programma di assistenza e/o eventuale soggiorno presso il centro, sono disponibili presso l'amministrazione.

Orari d'ufficio – Amministrazione:

Da lunedì a venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00

Tel. 0471 - 442321/25

E-mail: info@blindenzentrum.bz.it

Reception e segreteria:

Da lunedì a venerdì dalle ore 08:30 alle 12:30, dalle 13:30 alle 17:00

Tel. 0471 - 442323

Reparto infermieristico

Tel. 0471 - 442369

Orari di visita:

Da lunedì a domenica, considerando la sfera di privacy e le esigenze personali dei residenti o di eventuali accordi temporanei specifici presi dalla direzione del centro.

Orari di ricevimento:

Presidente: su appuntamento

Direzione: su appuntamento

Direzione amministrativa: su appuntamento

Direzione del servizio infermieristico: da lunedì a venerdì dalle ore 10:00 alle 11:00 oppure su appuntamento

Responsabile di sezione: su appuntamento

Orari dei pasti:

Vengono offerti i seguenti servizi:

Sala da pranzo:

Colazione..... ore 07:15 - ore 09:00

Pranzo..... ore 12:30 (12:00 nei fine settimana e nei giorni festivi)

Cena..... ore 18:30 (18:00 nei fine settimana e nei giorni festivi)

Reparto infermieristico:

Colazione..... dalle ore 07:00

Pranzo..... ore 11:15 (11:00 nei fine settimana e nei giorni festivi)

Cena..... ore 17:15 (17:00 nei fine settimana e nei giorni festivi)

Orari di apertura del bar:

Da lunedì a venerdì dalle ore 13:00 alle ore 14:00

Mercoledì sera



Blindenzentrum St. Raphael – VDS-ETS

Zentrum für Blinde und Sehbehinderte / Centro per ciechi ed ipovedenti

Schießstandweg/Vicolo Bersaglio 36 I-39100 Bozen/Bolzano (BZ)

Tel. 0471 – 442323 – Fax 0471 - 442300

Web www.blindenzentrum.bz.it E-mail info@blindenzentrum.bz.it

PEC blindenzentrum@pec.it

Steuernummer/Codice fiscale 00586160210

Mwst.-Nr./Partita IVA 00586160210

Residenza per anziani

Linee guida per la gestione dei reclami di residenti e parenti

Il benessere dei residenti e dei loro familiari è al centro della nostra attenzione, per cui siamo attenti alle loro proposte di miglioramento, ai suggerimenti e ai reclami, che ci aiutano ad ampliare le nostre prospettive e a crescere come team.

I moduli di reclamo sono accessibili a tutti.

Procedura per i reclami da parte di residenti e loro familiari

La persona di riferimento per i reclami è la responsabile del reparto e/o il suo sostituto. Tuttavia, in casi urgenti, qualsiasi collaboratore in servizio può acquisire un reclamo.

I reclami vengono raccolti dal responsabile e inseriti nel programma Senso 7. Una copia del reclamo viene inoltrata all'amministrazione e lì registrata.

I residenti, per motivi di limitazioni visive, per la compilazione del reclamo possono avvalersi dell'aiuto di un collaboratore di fiducia. Tutti i collaboratori sono vincolati dagli obblighi del segreto professionale e soggetti alla massima discrezione.

Nei casi di reclamo urgenti, il responsabile di reparto insieme all'amministrazione e alla direzione, adottano e attuano tempestivamente delle misure appropriate. I casi meno urgenti vengono discussi nella successiva riunione di reparto.

Il team di gestione analizza i reclami ogni 3-4 mesi circa, valuta l'appropriatezza delle misure adottate e decide sui provvedimenti, l'istituzione di gruppi di lavoro oppure cambi di personale. I gruppi di lavoro sono responsabili dell'attuazione dei risultati.

Linee guida per la gestione dei reclami dei collaboratori

Il feedback dei collaboratori è di fondamentale importanza, per garantire il supporto e l'assistenza professionale necessari al proprio benessere.

Reclami e suggerimenti possono essere presentati al diretto superiore in qualsiasi momento, verbalmente o per iscritto.

Procedura per i reclami dei dipendenti

Il reclamo viene presentato direttamente alla responsabile del servizio verbalmente o per iscritto.

A seconda dell'entità del reclamo, vengono o adottate misure immediate, oppure viene fissato un appuntamento per un colloquio individuale o di gruppo. Un reclamo che riguarda l'intero team, viene discusso nel corso della riunione successiva.

Nelle riunioni di direzione vengono discussi i reclami occorsi, si valutano le procedure e si adottano accorgimenti e provvedimenti di miglioramento.

Il colloquio annuale con i dipendenti fornisce una visione complessiva della soddisfazione dei collaboratori. Le misure necessarie al miglioramento vengono determinate quando vengono valutati i risultati.

Se necessario, il team può avvalersi di supervisor esterni.



Blindenzentrum St. Raphael – VDS-ETS

Miglioramento continuativo

Reclami e suggerimenti

Reparto interessato: _____ **Data:** _____

Nome ospite: _____

Nome parente: _____

Varie ed eventuali: _____

Descrizione:	_____

Per cortesia descrivere nel dettaglio con la massima precisione.	_____

Possibile causa:	_____

Per cortesia descrivere il motivo per cui si ritiene essersi verificato il possibile errore.	_____

Azione immediata intrapresa per la risoluzione del reclamo:	_____

da compilare dai responsabili reparto	_____

Autorizzo l'ente Blindenzentrum St. Raphael - VDS-ETS all'utilizzo dei dati sopra riportati ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (Regolamento sulla protezione dei dati).

Firma _____