

Indice: Carta dei servizi per il Centro “Jesuheim” di Cornaiano Struttura di accoglienza residenziale per anziani.

1. Gestione e rete organizzativa	2
2. I valori.....	3
3. Gli obiettivi.....	3
4. I destinatari della struttura	4
5. Le prestazioni	4
L’arredo delle camere	5
Il vitto	5
Il servizio di lavanderia e di pulizia	6
Prestazioni non offerte	7
6. Le caratteristiche strutturali del Centro “Jesuheim”	8
7. Modalità di accesso e di dimissione.....	8
Requisiti d’accesso al Centro “Jesuheim”.....	8
Motivi di dimissione	9
8. I diritti degli ospiti	9
9. Il modello concettuale della cura.....	9
10. Qualità, suggerimenti e reclami.....	10
11. Orari di apertura e delle visite	10
12. Il personale.....	10
13. Il cappellano	11
14. Il volontariato.....	11
15. La retta giornaliera.....	11
16. Informazioni di ordine pratico	12
Custodia di oggetti di valore.....	12
Animali domestici	12
Divieto di fumo e protezione incendi	12
Iniziativa soggette ad autorizzazione	13
La diffusione della Carta dei servizi	13

Carta dei servizi per il Centro “Jesuheim” di Cornaiano Struttura di accoglienza residenziale per anziani e per persone con disabilità

Obiettivo della Carta dei servizi è quello di far conoscere alla cittadinanza l’offerta di servizi proposta dal Centro “Jesuheim”. Il documento illustra, infatti, le modalità di accesso, la tipologia, la portata e la durata delle prestazioni fornite nonché la partecipazione ai costi da parte degli utenti.

Oltre a richiamare diritti e doveri dei cittadini, la Carta dei servizi reca suggerimenti su come migliorare il servizio. Essa impegna gli erogatori del servizio a stabilire specifici criteri di qualità ed a creare strumenti atti a verificarne l’attuazione.

1. Gestione e rete organizzativa

Il Centro “Jesuheim” di Cornaiano nel Comune di Appiano è una struttura socio-sanitaria privata gestita dalla Fondazione S. Elisabetta. La gestione del Centro è stata ceduta alla Fondazione, in data 01/01/2013 dalla Congregazione delle Suore di Carità di S. Vincenzo De Paoli. La Fondazione S. Elisabetta, ente di diritto privato di utilità pubblica con sede a Bolzano, opera senza scopi di lucro ed è stata costituita nel 2009 dalla Caritas della Diocesi di Bolzano-Bressanone e dalla Fondazione Liebenau del Baden-Württemberg in Germania, su mandato diocesano. La Fondazione si ispira alla visione cristiana dell’essere umano e si dedica prioritariamente all’assistenza ed alla cura di persone nonché all’educazione permanente.

Le attività di assistenza, cura e accompagnamento socio-pedagogico della persona si orientano sul valore inviolabile della dignità della persona e sono rivolte in particolare a persone anziane, malate e persone con disabilità, ma anche a persone soggette ad altre tipologie di svantaggio o comunque bisognose di sostegno. La Fondazione S. Elisabetta realizza e gestisce servizi e strutture residenziali e di cura nonché complessi abitativi in cui gli ospiti possano vivere adeguatamente assistiti, godendo del massimo grado conseguibile di autodeterminazione, inseriti in un contesto sociale stimolante.

Alle persone che presentano un fabbisogno elevato di cura, il Centro garantisce la più ampia assistenza sanitaria e cura.

La struttura è gestita in conformità con gli obiettivi stabiliti dagli enti pubblici e nel rispetto degli accordi con essi stipulati. Un ruolo di rilievo è attribuito alla collaborazione con altre strutture, in particolare con le Comunità comprensoriali e con l’Azienda Sanitaria Provinciale. L’apertura verso l’esterno, in termini soprattutto di integrazione degli ospiti nella realtà locale, è promossa con iniziative adeguate.

2. I valori

S. Elisabetta di Turingia, patrona della Fondazione, è venerata fino ai nostri giorni per il suo profondo amore verso il prossimo e per l’impegno profuso a favore delle persone bisognose di sostegno. I principi ispiratori cui si richiama il Centro “Jesuheim” sono i valori cristiani.

Direzione e personale del Centro operano nella convinzione che il valore e la dignità della persona sono fondati sulla sua individualità – a prescindere dalla sua nazionalità o razza, dalla confessione religiosa, dal sesso, dalla condizione sociale o capacità di rendimento.

Nei contatti con le persone, i valori proclamati da San Vincenzo De Paoli sono i valori di riferimento per la gestione del Centro:

- l’educazione relazionale: instaurare un legame umano con gli ospiti e fra gli assistenti;
- l’educazione alla fiducia: all’interno dell’équipe, fra l’équipe e gli ospiti;
- l’educazione dei piccoli passi: riflettere a fondo, pianificare accuratamente, attuare con determinazione;
- educazione orientata agli obiettivi: determinati e irremovibili rispetto agli obiettivi, riguardosi e umili nei metodi.

Al centro dell’attenzione è l’ospite con le sue capacità e le sue esigenze individuali. Ogni persona è considerata nella sua individualità, in chiave olistica, gode della stima e del riconoscimento nella sua unicità ed è aiutata nel realizzare e sperimentare le proprie esigenze, preferenze e idee. Ciò implica anche l’accompagnamento degli sviluppi individuali e l’attenzione premurosa ai passaggi fra le varie fasi della vita.

3. Gli obiettivi

Il Centro “Jesuheim” intende offrire alle persone ospitate una casa accogliente in un ambiente familiare e a misura d’uomo.

Fra gli intenti fondamentali del Centro rientra quello di favorire i contatti verso l'esterno. In primo luogo si mira ad agevolare i contatti fra gli ospiti e i loro familiari ed amici, curando la messa in rete del Centro con altri servizi pubblici e privati del settore sociale e sanitario.

Nel rispetto dei valori sopra esposti, il Centro "Jesuheim" si impegna per i seguenti obiettivi:

- migliorare la qualità di vita e del benessere psico-fisico degli ospiti;
- promuovere l'autodeterminazione e l'autonomia;
- creare il miglior contesto di vita possibile rispettando preferenze ed esigenze degli ospiti;
- impostare il decorso della giornata e l'organizzazione dei servizi offerti secondo le esigenze, i desideri e le abitudini degli ospiti;
- tutelare la privacy degli ospiti;
- osservare i principi della trasparenza e dell'accessibilità nella comunicazione con gli ospiti, al fine di favorirne l'autodeterminazione e la partecipazione;
- collaborare con i familiari e con le altre figure di riferimento degli ospiti, coinvolgendoli;
- formare rete con i servizi pubblici e privati operanti nei settori sociale e sanitario;
- promuovere l'integrazione con la realtà locale e l'apertura della struttura verso l'esterno;
- sensibilizzare la popolazione locale alle esigenze e agli interessi delle persone con disabilità e degli anziani;
- promuovere il volontariato.

4. I destinatari della struttura

I posti letto disponibili presso il Centro "Jesuheim" sono 100, di cui 12 per persone affette da patologie dementigeni e 10 per persone che necessitano di cure estensive.

Il Centro accoglie persone provenienti da tutte le zone della provincia.

5. Le prestazioni

Gli ospiti del Centro "Jesuheim" vivono in un contesto familiare con ambienti dotati di arredi funzionali; una cucina salutare e gustosa contribuisce, insieme a vari servizi accessori, al

benessere degli ospiti. È cura e premura degli addetti fare in modo che gli ospiti godano di un margine d'azione che consenta una vita autodeterminata e partecipativa. Le attività di cura e di accompagnamento socio-pedagogico sono esercitate in funzione delle esigenze individuali degli ospiti. L'assistenza medica e l'accompagnamento psico-sociale viene garantita dai medici della struttura, medici specialisti, infermieri, personale con qualifica sociosanitaria, fisio-ergo e logopedisti e personale con qualifica del settore sociale.

L'arredo delle camere

Il Centro "Jesuheim" offre alloggio in camere singole o a due letti, dotate di bagno (wc, lavabo e doccia) e per lo più di balcone o terrazzino. Le camere sono inoltre dotate di letto per lungodegenti, armadio, tavolo e sedie, impianto di chiamata d'emergenza, allacciamento telefono e tv e di serratura con chiave individuale. Questa è consentita all'ospite durante il giorno, dopo essere concordato con la Direzione ed è a discrezione della Direzione. Durante il servizio notturno, per motivi di sicurezza, il personale deve avere accesso in tutte le camere. Le camere sono assegnate d'intesa rispettivamente con gli ospiti e i familiari. Per motivi organizzativi la Direzione si riserva la possibilità di trasferimenti e spostamenti interni. Gli ospiti possono portare piccoli oggetti per la personalizzazione individuale dello spazio. Gli apparecchi radio e televisivi possono essere portati, nel rispetto delle esigenze e dei bisogni del compagno/a di camera. Nel rispetto della sicurezza e dell'igiene e compatibilmente con gli interessi di chi condivide la camera, si avrà cura di consentire la personalizzazione delle camere. Si chiede gentilmente di prendersi cura dei mobili e di tutti gli oggetti nei gruppi abitativi. Per qualsiasi danno risponde chi effettivamente ha causato il danno. Tutti i danni devono essere segnalati al personale in servizio.

Il vitto

Presso il Centro "Jesuheim", i pasti (prima colazione – pranzo – cena) e gli spuntini offerti a metà mattinata e nel pomeriggio sono consumati insieme, nei vani ad uso comune. Agli ospiti allettati i pasti sono serviti in camera. L'alimentazione rispetta le esigenze dietetiche individuali degli ospiti. Eventuali regimi dietetici specifici saranno prescritti dal medico o dal dietista e preparati dal personale di cucina. La composizione dei menu giornalieri è predisposta d'intesa con il Servizio dietologico del Distretto sanitario e comunicati agli ospiti

nella forma più adeguata. Nei limiti del possibile, saranno rispettate eventuali abitudini alimentari particolari degli ospiti. Il menu vario è studiato seguendo le stagioni e si ripete ogni quattro settimane. Gli orari dei pasti sono i seguenti: colazione dalle ore 07:00- 9:00, pranzo dalle ore 11:45 e cena dalle ore 17:45. Se un ospite non volesse consumare un pasto è tenuto a comunicare in orario al capogruppo. Gli orari dei pasti dei singoli gruppi abitativi possono essere differenti dagli orari dei pasti standard.

Le prestazioni di cura, di assistenza medica, riabilitativa e socio-pedagogica

Agli ospiti sono garantite le prestazioni generiche di cura, nel rispetto del piano pedagogico e assistenziale. Tutte le prestazioni fornite sono documentate.

- L'igiene personale e l'assistenza di base si effettuano nel rispetto del piano individuale. Gli interventi profilattici sono adottati in funzione del fabbisogno. In tutte le prestazioni qui menzionate si cerca di favorire il più possibile l'autonomia degli ospiti;
- L'assistenza sanitaria è garantita da una convenzione con l'Azienda Sanitaria e dalla regolare presenza dei medici della struttura che prescrivono i trattamenti necessari, le visite specialistiche e i ricoveri in strutture ospedaliere. Il desiderio di avere un colloquio con il medico sarà comunicato allo stesso dal coordinatore di piano o dall'infermiere. Solamente i medici e la RTA possono dare informazioni circa le condizioni e la salute dei residenti.

I medici ed i dipendenti tutti sono tenuti al segreto professionale

- La gestione dei farmaci, i pronti interventi e l'assistenza infermieristica in generale sottostà al personale infermieristico.
- In collaborazione con il medico ed altre figure professionali al bisogno il nostro Reha-team eroga fisio- ergo e logopedia. In situazioni particolari si prendono in considerazione le offerte terapeutiche delle strutture sanitarie pubbliche.

Il servizio di lavanderia e di pulizia

Il servizio di lavanderia del Centro provvede alla cura della biancheria da letto e da tavola e degli asciugamani. Anche il vestiario personale degli ospiti, contrassegnato con nome e cognome, viene lavato e stirato dal servizio di lavanderia che, al bisogno, effettua inoltre

piccoli rammendi. Per i capi delicati ad esempio in lana o in seta, in caso di danno, la lavanderia non si assume nessuna responsabilità. La casa si riserva il diritto di non accettare capi particolarmente delicati.

La pulizia quotidiana delle camere e degli ambienti ad uso collettivo è garantita da apposito servizio di pulizia.

Prestazioni non offerte

Le seguenti prestazioni non sono comprese nella tariffa e non possono essere prese in considerazione o solo contro pagamento separato:

- a) le prestazioni sanitarie e/o socio- assistenziali non rientranti nel piano individuale di assistenza individualizzato elaborato dall'équipe multidisciplinare;
- b) le assistenze e cure espletate da parte di terzi devono essere autorizzate dalla direzione previa comunicazione delle generalità e delle competenze tecniche di chi presterà tali assistenze/cure. Il prestatore dovrà inoltre fare una piena assunzione di responsabilità in merito alle prestazioni prestate in completa autonomia all'ospite e tali prestazioni non potranno in alcun modo contrastare con il programma di assistenza/cura elaborato dalla Casa. La direzione della Casa si riserva la facoltà di revocare detta autorizzazione per comprovati motivi legati alla sicurezza e alla qualità della vita degli ospiti;
- c) l'accompagnamento individuale degli ospiti all'esterno della Casa (per visite sanitarie o uscite diversamente motivate, per visite specialistiche, ecc.);
- d) la manutenzione/riparazione degli apparecchi personali (tv, computer, radio, mobili, ecc.);
- e) la manutenzione degli ausili sanitari, non messa a disposizione dalla struttura;
- f) il costo dei medicinali e degli ausili sanitari non compresi nel prontuario farmaceutico dell'Azienda Sanitaria competente;
- g) i costi per i ricoveri ospedalieri, per le visite mediche specialistiche e per i trasporti, i quali non sono stati giustificati dal medico della struttura;
- h) costi per visite private.

6. Le caratteristiche strutturali del Centro “Jesuheim”

Il Centro è attualmente un complesso di fabbricati realizzati nel corso dei decenni (Jesuheim, Josefshaus, Vinzenzhaus, Heinrichshof, chiesa e cimitero). Nel 2006 il complesso ha visto un’ampia ristrutturazione. Da allora, sono disponibili numerosi ambienti funzionali ed un’ampia area adibita a parco che si presta per passeggiate, esercizi terapeutici ed attività ludiche, con un’area riservata al giardinaggio cui gli ospiti possono dedicarsi autonomamente. I gruppi abitativi del Centro sono dotati di sale pranzo e sale di soggiorno, in parte con terrazza o veranda. Sono inoltre disponibili appositi locali debitamente attrezzati per il bagno assistito, il pedicure, la cura dei capelli, la fisioterapia, l’ergoterapia, le attività del tempo libero e spazi per gli hobby. Il bar interno si trova nell’atrio e offre un buon collegamento tra i tre edifici e crea incontri tra loro.

Le festività religiose si celebrano di regola nella bellissima e spaziosa chiesa del Centro. Al pianoterra è allestito un obitorio.

Un ambiente al piano terra è riservato tre volte alla settimana ad un gruppo di bambini d’età compresa tra i sei mesi fino all’ammissione all’asilo infantile, i quali vi si recano per giocare insieme e che offre l’opportunità di apertura verso il paese e di incontri fra le generazioni.

7. Modalità di accesso e di dimissione

Requisiti d’accesso al Centro “Jesuheim”

Nella regola nel centro “Jesuheim” le persone vivono per un lungo periodo, o addirittura fino alla fine della vita. Tuttavia è compresa anche l’offerta di ricovero temporaneo, per garantire un periodo di sollievo ai familiari o in situazioni di bisogno.

I familiari possono presentare domanda di ammissione presso la segreteria del Centro. Non appena si rende libero un posto letto adeguato, la famiglia ne viene informata.

I criteri di ammissione sono dettati dalle direttive elaborate dalla Giunta provinciale in collaborazione con l’Associazione delle Residenze per Anziani dell’Alto Adige e le Comunità comprensoriali.

Nel colloquio di ammissione i familiari sono informati sui documenti da presentare. A facilitare le pratiche, il Centro ha predisposto apposite Check-list.

Motivi di dimissione

Persone assistite presso il Centro “Jesuheim” possono essere dimesse con giusta motivazione e secondo parere del medico. Si prevede un colloquio con il residente, i familiari, il tutore/amministratore di sostegno, la Comunità comprensoriale, il Comune, la dirigenza infermieristica e il/la responsabile di reparto.

8. I diritti degli ospiti

Nel rispetto dei diritti dell’uomo, agli ospiti del Centro spetta il diritto specifico:

- al rispetto della dignità e della personalità;
- alla cura individuale e all’autodeterminazione (se ancora in grado);
- alla salvaguardia della sfera privata e della sfera intima;
- alla discrezione e alla tutela dei dati personali;
- all’uso della madrelingua e al rispetto per l’identità culturale;
- alle informazioni circa la tipologia e la qualità dei servizi socio-pedagogici, assistenziali e terapeutici forniti;
- a ricevere visite o a uscire negli orari stabiliti dal regolamento interno e compatibilmente con condizioni e grado individuali di responsabilità.

9. Il modello concettuale della cura

I compiti di cura sono pianificati ed eseguiti sulla base dell’approccio AEDL (Aktivitäten und existentielle Erfahrungen des täglichen Lebens – attività ed esperienze esistenziali del quotidiano) ideato da Monika Krohwinkel. Il principio della cura strettamente legata ad un contesto di riferimento contribuisce a soddisfare le esigenze degli ospiti nel contesto di un rapporto umano con la figura di riferimento. Nel gruppo di cure estensive si applica inoltre il modello previsto dal sistema ICF. La struttura provvede a supportare e affiancare le persone nella gestione della vita quotidiana e in tutti gli ambiti, operando con diversi metodi comunicativi, quali simboli, immagini e oggetti.

10. Qualità, suggerimenti e reclami

Il Centro "Jesuheim" adotta i criteri RQA (Relevante Qualitätskriterien für die Altenarbeit-criteri di qualità nel lavoro con gli anziani) e mira al costante miglioramento dei servizi erogati. A tale scopo, il Centro collabora strettamente con l'Associazione delle Residenze per Anziani dell'Alto Adige, le Comunità Comprensoriali, la Federazione provinciale delle associazioni sociali, con gli Uffici provinciali competenti e con l'Azienda sanitaria.

Al fine di garantire un livello qualitativo adeguato e di ottimizzare l'assistenza individuale, la Direzione pone un grande valore alla formazione continua e necessita di suggerimenti e reclami. Gli ospiti e loro familiari possono presentare proposte di miglioramento e reclami contattando il/la responsabile del gruppo oppure la direzione del Centro, personalmente o per iscritto. Un'apposita cassetta per tali comunicazioni si trova nell'atrio.

11. Orari di apertura e delle visite

Le visite sono possibili durante gli orari di visita specificati e nel rispetto delle regole della casa. Per i visitatori è disponibile il parcheggio principale (posti auto di fronte alla casa).

Le uscite dei residenti della casa sono possibili, a condizione che non ci sia un ordine medico contrario. Le uscite dovrebbero essere programmate dalle 08.00 alle 19.00 e coordinate con il responsabile di reparto. Non possono essere rilasciate chiavi della porta d'ingresso.

I residenti sono pregati di osservare le seguenti ore di silenzio:

Dalle ore 20.00 alle ore 07.00 riposo notturno, dalle ore 12.15 alle ore 13.30 riposo pomeridiano.

L'orario d'ufficio dell'amministrazione è dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00 e il venerdì dalle 08.30 alle 12.00.

12. Il personale

Nell'adempimento dei propri compiti, gli addetti ai diversi ambiti organizzativi ed operativi si attengono ai principi ed agli obiettivi del Centro. Le attività quotidiane di gestione domestica,

socio-pedagogiche, educative e assistenziali sono svolte nello spirito di collaborazione reciproca.

Riguardo alla qualifica del personale ed al numero dei dipendenti si applicano le norme provinciali vigenti in materia. Per ogni singolo operatore è prevista la descrizione delle mansioni assegnate e la collocazione all'interno dell'organigramma. L'organigramma è integrato nella struttura organizzativa della Fondazione Sant'Elisabetta.

13. Il cappellano

Su incarico della Diocesi, un cappellano provvede all'assistenza religiosa. Il cappellano celebra le messe e le festività religiose con gli ospiti del Centro, somministra i sacramenti ed offre sostegno spirituale, specie nei momenti di vita difficili. La S. Messa viene celebrata nei giorni feriali alle ore 07:45 e nei giorni festivi alle ore 09:00. Alle celebrazioni liturgiche in chiesa sono invitati cordialmente tutti gli ospiti, i parenti e gli amici.

14. Il volontariato

La direzione del Centro incoraggia e agevola l'intervento di volontari in vari ambiti di attività. La collaborazione che i volontari offrono nel corso della giornata e della settimana e in occasioni varie è coordinata da addetti appositamente incaricati. I volontari vengono inseriti nei loro compiti e aree, e sono obbligati, come tutto il personale, alla protezione della privacy ed alla riservatezza. I volontari sono tutelati da assicurazione a copertura dei rischi di responsabilità civile. Un particolare prezioso servizio di volontariato viene offerto in tutte le aree dalla Congregazione delle Suore di Carità.

15. La retta giornaliera

Per il settore anziani la retta giornaliera viene determinata per l'anno successivo e approvato dall' Ufficio Anziani e distretti sociali entro il mese di dicembre. La retta comprende la tariffa base e, se percepito, l'assegno di cura. In linea di massima la Provincia eroga l'assegno di cura tramite il cosiddetto "importo unitario" direttamente alla Casa di riposo.

Per il settore disabilità, l'Ufficio persone con handicap approva la retta giornaliera entro il mese di dicembre per il prossimo anno. Le Comunità comprensoriali provvedono al saldo della fattura mensile direttamente a favore della struttura.

È la nostra premura di informare gli ospiti, rispettivamente le persone di riferimento e le Comunità comprensoriali degli adeguamenti tariffari approvate. Si specifica che per le modalità di pagamento si fa riferimento alle normative vigenti. Questo vale anche in caso di ricovero temporaneo. Le assenze vengono regolate come da disposizione normativa per il reparto anziani e reparto disabili.

Ai sensi del D.P.G. 11.08.2000 n. 30, le persone obbligate, ossia l'ospite e i componenti del nucleo familiare, possono presentare una domanda di riduzione della tariffa. Questa deve essere presentata all'ente territorialmente competente (Distretto sociale), ove verrà calcolato l'importo della tariffa a carico delle singole persone, in base alla situazione reddituale e patrimoniale dei richiedenti.

16. Informazioni di ordine pratico

Custodia di oggetti di valore

Su richiesta dell'ospite, del suo amministratore di sostegno o tutore, la Direzione accetta di custodire importi in denaro. Eccezionalmente si prendono in consegna anche oggetti di valore. La Direzione del Centro non si assume alcuna responsabilità per gli oggetti di valore e il denaro custoditi in camera.

Animali domestici

Gli ospiti possono portare in struttura animali domestici previa accordo con la Direzione; comunque devono provvedere ad un'assistenza adeguata e devono attenersi alle norme igieniche.

Divieto di fumo e protezione incendi

In tutta la struttura è assolutamente vietato fumare. All'esterno c'è uno spazio attrezzato per i fumatori. Per motivi di sicurezza è vietato l'utilizzo nelle camere di elettrodomestici che generano calore, come anche di accendini e fiammiferi. È assolutamente vietato accendere delle candele nelle camere.

Mance e regali

I collaboratori della struttura sono retribuiti per il loro lavoro. Per tale motivo non è necessario offrire mance e regali. I collaboratori non possono prestarsi senza l'approvazione del capogruppo per servizi speciali, come ad esempio per delle commissioni, l'accompagnamento ecc.

Iniziative soggette ad autorizzazione

All'interno del Centro "Jesuheim" e sue pertinenze, collette di denaro o raccolte di oggetti o di firme a qualsivoglia titolo come pure qualsiasi azione pubblicitaria sono soggette all'autorizzazione scritta da parte della Direzione, indipendentemente da chi promuove l'iniziativa e dalle finalità con essa perseguite.

La diffusione della Carta dei servizi

La presente Carta dei servizi può essere richiesta presso la Segreteria del Centro ed è consultabile sul sito del "Jesuheim". La presente Carta dei servizi vale contemporaneamente come regolamento della Casa e viene consegnata ad ogni nuovo ospite al momento dell'ammissione.

La Carta dei servizi è stata approvata dal Consiglio amministrativo della Fondazione S. Elisabetta.

Cornaiano, gennaio 2023

Dr. Christian Klotzner
Presidente FSE

Stephania Sollami
RTA

Dr. Christian Januth
resp. Amministrazione