

# LA CARTA DEI SERVIZI



## Sommario

Chi siamo: i Principi e i Valori.....	5
Il nostro campo di azione: lo Statuto.....	6
La Carta dei Servizi: istruzioni per l'uso .....	7
1 – I Servizi offerti .....	7
A – Le strutture di Accompagnamento, Assistenza e Cura per il Benessere della Persona Anziana .....	7
A.1 – La Residenza per Anziani MELITTA CARE .....	8
A.1.a – La mission.....	8
A.1.b – I servizi e le prestazioni compresi nella tariffa base.....	9
A.1.b – Le stanze .....	9
A.1.b – Il servizio di ristorazione.....	10
A.1.b – Il servizio di guardaroba e di lavanderia .....	10
A.1.b – Il servizio di pulizia .....	10
A.1.b – Il servizio di assistenza e cura .....	11
A.1.b – L'assistenza medica .....	11
A.1.b – Il servizio riabilitativo .....	12
A.1.b – Il servizio di approvvigionamento di medicinali e presidi sanitari.....	12
A.1.b – Il servizio di animazione .....	12
A.1.b – Il servizio di assistenza psicologica .....	13
A.1.b – Il servizio di assistenza religiosa e spirituale .....	13
A.1.b – Il servizio di trasporto e accompagnamento .....	13
A.1.b – Il servizio di custodia – “sportello banca”.....	13
A.1.b – Il servizio di assistenza tecnica e di manutenzione .....	13
A.1.b – Il servizio corrispondenza .....	13
A.1.b – Il servizio di consulenza per Amministratori di Sostegno (Sportello di Comunità) .....	14
A.1.c – I servizi aggiuntivi a pagamento .....	14
A.1.c – Le prestazioni riabilitative aggiuntive fornite dalla MELITTAKLINIK.....	14
A.1.c – Le visite ambulatoriali private fornite dalla MELITTAKLINIK.....	14
A.1.c – Il servizio di parrucchiere .....	14
A.1.c – Il servizio di podologia .....	15
A.1.c – Il servizio di igienista dentale.....	15
A.1.c – Il bar della casa.....	15
A.1.c – Il servizio ristorazione per visitatori .....	15

A.1.c – Il servizio di rooming-in per famigliari o persone di riferimento.....	15
A.1.c – Le attività di animazione particolari.....	16
A.1.d – L’offerta di sollievo: i ricoveri temporanei .....	16
A.1.e – Gli orari nella Residenza .....	16
A.1.e – Gli orari delle attività, dei pasti e del silenzio.....	16
A.1.e – Gli orari di visita .....	16
A.1.e – Gli orari degli uffici.....	17
A.1.f – I costi .....	17
A.1.f – La tariffa base per l’ammissione a tempo indeterminato .....	17
A.1.f – La tariffa base e l’assegno di cura per i ricoveri temporanei.....	18
A.1.f – Le prestazioni a pagamento: .....	18
A.1.g – I destinatari, ammissione, permessi di uscita e dimissione .....	19
A.1.g – I destinatari: .....	19
A.1.g – L’ammissione:.....	19
A.1.g – I permessi di uscita: .....	20
A.1.g – La dimissione:.....	20
A.1.h – Il coinvolgimento dei parenti .....	20
A.1.i – La gestione e l’organizzazione della Residenza .....	21
A.1.i – L’orientamento generale .....	21
A.1.i – Il personale .....	21
A.1.i – La Direzione .....	21
A.1.i – La Responsabile Tecnica-Assistenziale*Il Responsabile Tecnico-Assistenziale	21
A.1.i – I Responsabili di Piano .....	21
A.1.i – Il personale dell’assistenza diretta.....	22
A.1.i – Il personale dei servizi generali.....	22
A.1.i – Il personale amministrativo.....	22
A.1.i – La formazione continua del personale .....	22
A.1.i – Il volontariato .....	22
A.1.j – La tutela dell’Ospite.....	22
A.1.j – Il contratto Ospite-Struttura.....	22
A.1.j – I diritti degli Ospiti.....	22
A.1.j – I doveri degli Ospiti .....	23
A.1.j – La rilevazione del grado di soddisfazione dei famigliari e degli Ospiti .....	23
A.1.j – La gestione dei reclami e apprezzamenti .....	24
A.1.j – La responsabilità civile .....	24
A.1.k – Varie.....	24
A.1.j – Le relazioni con il pubblico .....	24
A.1.j – Le collette e la pubblicità .....	24

2 – Un impegno per la qualità .....	25
IQ – Le strutture di Accoglienza e Cura per il Benessere della Persona Anziana .....	25
IQ – Gli indicatori di qualità: aspetti generali .....	25
IQ – Gli indicatori di qualità: servizio di assistenza e cura .....	26
IQ – Gli indicatori di qualità: personale .....	26
IQ – Gli indicatori di qualità: servizio ristorazione .....	26
IQ – Gli indicatori di qualità: servizio pulizia, lavanderia, manutenzione .....	27
3 – Dare la parola agli stakeholder .....	27
SH – Gli stakeholder istituzionali .....	27
SH – Gli stakeholder beneficiari .....	27
SH – Gli stakeholder interni.....	27
SH – Gli stakeholder partner .....	27

## CHI SIAMO: I PRINCIPI E I VALORI

"ALPEN HILFE" significa "sostegno tra le Alpi". La Società Cooperativa Sociale ALPEN HILFE è stata fondata proprio con questo obiettivo: offrire agli abitanti della Provincia Autonoma di

"Non si presta aiuto agli altri quando si fa per loro quello che loro stessi possono fare"

- Abraham Lincoln -

Bolzano – Alto Adige prestazioni di qualità secondo il principio di sussidiarietà. La Cooperativa è gestita e disciplinata secondo il principio della mutualità, senza fini di speculazione privata, e ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità nella promozione umana e nell'integrazione sociale dei cittadini, soci e non soci. Ciò avviene con particolare

attenzione ai soggetti socialmente svantaggiati, attraverso l'utilizzo razionale delle risorse umane e materiali a disposizione.

Essa opera ispirandosi ai principi di solidarietà e mutualità e si propone come partner in forma di impresa nella gestione dei servizi socio-sanitari, culturali ed educativi.

I servizi di sostegno, aiuto o assistenza offerti da ALPEN HILFE possono essere forniti ai cittadini sia mediante la gestione diretta di tali servizi, sia fornendo ad Enti privati o ad Amministrazioni pubbliche delle prestazioni integrative e/o di supporto.

Il logo scelto per ALPEN HILFE vuole proprio indicare questo sostegno a tutto tondo, che dove non arrivano le braccia di una persona, l'altra è disponibile ad integrare la parte mancante. La circolarità del logo simboleggia inoltre la dinamicità della

"Ogni vera vita è incontro"

- Martin Buber -

vita quotidiana, nella quale il sostegno offerto deve essere regolarmente rimodulato sulla base dei bisogni reali e le esigenze dell'utenza. Per comprendere al meglio queste e poter offrire una risposta di qualità e personalizzata, le collaboratrici e i collaboratori di ALPEN HILFE sono chiamati a

contrare con professionalità, umanità e rispetto le persone che assistono, creando attraverso un rapporto di fiducia reciproca relazioni di aiuto significative.

Proprio perché vicina all'utenza ALPEN HILFE si presenta come interlocutore in grado di partecipare alla "politica", partecipando alla definizione del cambiamento ed intervenendo nell'evoluzione del sistema di welfare, proiettandosi anche in campi nuovi quali le prestazioni di natura socio-sanitaria, l'utenza privata ed il welfare aziendale.

In particolare, ALPEN HILFE concentra le proprie strategie sui seguenti aspetti:

a) diversificazione dei servizi:

- innovazione e progetti particolari per promuovere una nuova filiera dei servizi;
- qualificazione e miglioramento dei servizi esistenti, secondo una logica di efficienza efficace e sostenibilità economica nonché di sicurezza sul lavoro;

b) attenzione al personale:

- monitoraggio costante del turnover del personale;
- sostegno alla valorizzazione del lavoro e delle competenze professionali delle collaboratrici e dei collaboratori;
- costante ricerca di percorsi formativi e dinamiche conciliative vita lavoro per soci dipendenti e volontari per favorire la crescita personale e professionale delle persone attraverso;
- attività volte alla crescita del senso di appartenenza ed alla partecipazione nella vita della Cooperativa, sia per i soci che per i lavoratori e i volontari;
- sviluppo della professionalità interna e carriere trasversali;

"Un capitalismo senza umanità, solidarietà e giustizia non ha una morale e nemmeno un futuro"

- Card. Reinhard Marx -

- c) rafforzamento della cooperativa in termini organizzativi e strategici:
- specializzazione delle aree di intervento e diversificazione delle attività;
  - innovazione interna e informatizzazione;
  - razionalizzazione della programmazione, della comunicazione interna e raggiungimento di una maggiore efficienza operativa;
  - rafforzamento delle partnership con i territori e gli attori pubblici e privati che concorrono al miglioramento del benessere delle persone che quei territori abitano e vivono;
- d) promozione di una cultura del lavoro improntata al rispetto dell'ambiente, della salute e sicurezza sul lavoro:
- assegnare le risorse umane e strumentali necessarie all'istituzione e al mantenimento di un sistema integrato per la qualità, la salute e sicurezza che consenta di minimizzare gli impatti ambientali e i rischi per la salute e la sicurezza dei dipendenti, delle persone che accedono ai luoghi di lavoro e dell'utente;
  - monitorare costantemente la gestione delle attività al fine di migliorare l'organizzazione del lavoro garantendo l'erogazione del servizio in modo efficace/efficiente ed al contempo più sicura;
  - impegnarsi affinché tutte le collaboratrici e i collaboratori siano formati, informati e sensibilizzati per svolgere i loro compiti in sicurezza e per assumere le loro responsabilità in materia di SSL, con particolare riferimento al coinvolgimento ed alla consultazione, anche attraverso i loro rappresentanti per la sicurezza;
  - impegnarsi nel progettare e definire nuove attività e servizi, o nella revisione di quelli esistenti, per considerare gli aspetti della sicurezza come essenziali;
  - adoperarsi per diffondere la cultura della legalità e del rispetto di tutte le leggi e i regolamenti vigenti, nonché delle procedure e degli standard aziendali individuati;
  - gestire le proprie attività con l'obiettivo di prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali.

Per **ALPEN HILFE** la persona è al centro del nostro pensare e del nostro agire in un unico virtuoso legame teso al miglioramento del benessere reciproco.

“Tutto il bene nel mondo accade solo quando si fa di più di quanto si deve. Nessuno può fare al posto mio il bene che non faccio”

- Hermann Gmeiner -

#### **IL NOSTRO CAMPO DI AZIONE: LO STATUTO**

Considerata l'attività mutualistica di **ALPEN HILFE**, la Società opera ispirandosi ai principi civili di solidarietà e mutualità, e si propone come partner nella gestione di servizi socio-sanitari, sociali, culturali ed educativi, contribuendo così alla promozione umana e morale delle persone, socie e non socie, perseguendo come impresa i fini sociali, anche mediante la solidale partecipazione dei soci.

Ai fini di cui sopra e secondo quanto descritto all'art. 4 del proprio Statuto, **ALPEN HILFE** ha la facoltà di svolgere le seguenti attività:

- gestire e amministrare Residenze Sanitarie Assistenziali, Case Soggiorno Anziani, Hospices, Case di Cura, Ospedali, Ambulatori, Centri polifunzionali e altre tipologie di residenze per anziani;
- gestire e amministrare centri diurni per anziani e/o persone in condizioni di non autosufficienza, anche parziale;

- gestire e amministrare pensionati, appartamenti, mense, case per ferie, alberghi, campeggi, case di formazione e case di accoglienza in genere;
- assumere la gestione e l'amministrazione relativamente allo svolgimento e la promozione di interventi di assistenza domiciliare, anche sanitaria, a favore di nuclei familiari e/o di singole persone in condizioni di incapacità parziale o totale a provvedere ai propri bisogni, diretti a garantire la loro permanenza nel proprio ambiente di vita, anche in presenza di situazioni di demenza e/o Alzheimer;
- assumere la gestione e l'amministrazione di strutture dedicate alla promozione umana, dello sviluppo della socialità e dell'integrazione sociale;
- assumere la promozione e la gestione di attività di somministrazione, intermediazione, ricerca e selezione di personale, attraverso la collaborazione con agenzie per il lavoro nell'ambito dell'assistenza privata a domicilio.

## LA CARTA DEI SERVIZI: ISTRUZIONI PER L'USO

I contenuti della carta sono stati organizzati, anche graficamente, per favorire la facilità di consultazione, fornendo gli approfondimenti necessari a dare ragione delle scelte, delle priorità e delle questioni considerate particolarmente rilevanti. Il documento si articola in tre grosse sezioni di analisi:



1. nella prima sono presentati i servizi che attualmente sono offerti: ciascuno di essi è descritto facendo riferimento alla tipologia, specificandone le modalità di accesso e i contatti di riferimento;
2. nella seconda sono posti in evidenza i fattori che si ritengono particolarmente importanti per offrire servizi di qualità: caratteristiche di metodo, di processo e gli strumenti che l'utente può verificare attraverso la lettura degli indicatori e degli standard di qualità assicurati;
3. la terza parte presenta gli impegni che la cooperativa si assume circa la valutazione del proprio operato: come vengono coinvolti i vari soggetti (utenti, enti locali, comunità) in un lavoro di verifica dell'appropriatezza dei servizi offerti, della loro efficacia e qualità.

## 1 – I SERVIZI OFFERTI

Il 7 settembre 2017 è stata ufficialmente costituita **ALPEN HILFE S.C.S.** e in data 3 ottobre 2017 è stata firmata la prima convenzione con il Comune di Bolzano relativa alla realizzazione e gestione di una residenza per anziani di 80 posti letto a Bolzano.

La struttura "Residenza per Anziani MELITTA CARE", è stata realizzata all'interno del nuovo complesso della "REHA KLINIK WALDNER S.R.L." in via Laura Conti 2/A a Bolzano. A partire dal mese di febbraio 2021 **ALPEN HILFE** ha iniziato ad offrire alla cittadinanza di Bolzano il suo servizio residenziale di accoglienza e cura per il benessere della persona anziana.

### A – Le strutture di Accompagnamento, Assistenza e Cura per il Benessere della Persona Anziana

Le strutture di Accoglienza e Cura per il Benessere della Persona Anziana di **ALPEN HILFE** offrono a persone anziane a rischio di isolamento, in condizioni di non autosufficienza o con un livello di autonomia ridotto, a causa di problematiche di natura fisica e/o psichica e che per questo necessitano di supervisione, tutela, sostegno e aiuto nello svolgimento di alcune delle attività di vita quotidiana, un servizio residenziale e/o semiresidenziale di assistenza e cura.

## A.1 – La Residenza per Anziani MELITTA CARE



La Residenza per Anziani MELITTA CARE è una struttura privata accreditata che accoglie cittadini/e ultrasessantenni con priorità di accesso ai residenti nel comune di Bolzano. La Residenza è situata a Bolzano in via Laura Conti 2/A, agli ultimi due piani della nuova Clinica riabilitativa privata MELITTAKLINIK.

La struttura dispone di 80 posti letto (tutti convenzionati con il Comune di Bolzano) in 44 stanze singole e 18 stanze doppie.

### A.1.a – La mission

“**Motivazione, professionalità, lavoro in team, umanità e umiltà**” rappresenta lo slogan che riassume la filosofia del nostro agire quotidiano, orientato a riconoscere ad ogni persona ospitata nella residenza la centralità nel team di presa in carico.

La Residenza per Anziani MELITTA CARE (successivamente denominata Residenza) **si rivolge** in modo particolare agli anziani del Comune di Bolzano che vivono una condizione di solitudine e/o di non autosufficienza tale da richiedere un servizio di assistenza residenziale. A loro la Residenza offre comfort alberghiero, tutela socio-sanitaria, assistenza di base individualizzata e qualificato standard professionale e relazionale.

La **finalità** della Residenza è quindi rappresentata dall’assistenza e cura delle persone ospitate e dalla offerta di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari in base a precisi accordi con il Comprensorio Sanitario di Bolzano e ai sensi della normativa provinciale di settore. I servizi sono volti alla socializzazione, alla riattivazione ed al mantenimento delle capacità residue della persona anziana; sono personalizzati in base alle esigenze e alle condizioni di salute degli Ospiti; ad ogni persona assistita viene offerta un’assistenza multidimensionale secondo il modello concettuale per l’assistenza e cura di Monika Krohwinkel.

Carta Europea dei diritti e delle responsabilità delle persone anziane bisognose di cure e assistenza a lungo termine

“La dignità umana è inviolabile. L’età e la condizione di dipendenza non possono essere motivo di restrizione di diritti umani inalienabili e di libertà civili riconosciute a livello internazionale ed inseriti nelle Costituzioni Democratiche.”



Nell’agire quotidiano tutti gli operatori della Residenza si ispirano ai principi stabiliti nella “Carta Europea dei diritti e delle responsabilità delle persone anziane bisognose di cure ed assistenza a lungo termine”:

1. Diritto alla dignità, al benessere fisico e mentale, alla libertà di scelta e sicurezza.
2. Diritto all’autodeterminazione.
3. Diritto alla privacy
4. Diritto a cure appropriate e di alta qualità.
5. Diritto ad informazioni personalizzate ed al consenso consigliato ed informato.
6. Diritto a continuare a ricevere comunicazioni, alla partecipazione alla vita sociale e alle attività culturali.
7. Diritto alla libertà di espressione e libertà di pensiero e di coscienza: credo, cultura e religione.
8. Diritto alle cure palliative ed al sostegno, al rispetto ed alla dignità nell’agonia e nella morte.
9. Diritto al risarcimento.

### A.1.b – I servizi e le prestazioni compresi nella tariffa base

La presa in carico e la cura di ciascun Ospite prevedono la predisposizione di uno specifico piano personalizzato che viene costantemente aggiornato in relazione agli obiettivi da perseguire. La Residenza può operare in continuità con i servizi di assistenza domiciliare; è aperta al coinvolgimento del volontariato e dell'associazionismo e si avvale del loro contributo per l'organizzazione di momenti di socializzazione e svago.

La Residenza garantisce alle persone ospitate vitto e alloggio nonché un'ampia assistenza e cura in base allo stato delle conoscenze attuali ed in applicazione di evidenze scientifiche.

La Residenza promuove inoltre, per quanto possibile, la continuità dello stile di vita degli Ospiti e li aiuta ad integrarsi nel loro nuovo ambiente. A tale scopo il personale di assistenza e cura raccoglie le informazioni significative relative alla loro biografia. La Residenza rispetta e promuove le caratteristiche e le abitudini culturali e linguistiche delle persone ospitate.

La Residenza dispone di 44 stanze singole e 18 stanze doppie, due sale da pranzo, locali per le attività di tempo libero, una sala polifunzionale, un locale per bagni assistiti per piano, un bar interno, un ambiente adibito alla meditazione e alle funzioni liturgiche (cappella), un salone di bellezza (parrucchiere, mani-pedicure), una palestra, tre ampi giardini pensili di cui uno attrezzato con un percorso sensoriale, 16 posti auto e due parcheggi in superficie per disabili gratuiti ad esclusivo utilizzo dei visitatori delle persone ospitate nella Residenza.

Tutte gli Ospiti possono frequentare liberamente gli ambienti resi disponibili dalla Residenza ed utilizzare l'attrezzatura ivi predisposta secondo il suo scopo specifico.

### A.1.b – Le stanze

Tutte le stanze della Residenza (44 stanze singole e 18 stanze doppie) sono arredate in modo funzionale e possono essere completate con oggetti personali per renderle più individuali. I colori dei pavimenti, delle pareti e del soffitto sono stati appositamente studiati per fornire alla persona anziana un ambiente confortevole e una facilità di orientamento. Tutte le stanze sono munite di impianto di movimentazione a soffitto, un bagno idoneo per portatori di handicap con piano doccia e sono arredate con letti assistiti, comodino, tavolo e sedia, armadio con cassaforte, sistema di chiamata, televisore in camera. Tutte le stanze sono dotate di allacciamenti ad impianti per l'ossigeno e per l'aspirazione. Ogni stanza inoltre possiede un impianto di climatizzazione attraverso il quale è possibile venire incontro alle differenti esigenze richieste delle persone ospitate.

L'assegnazione della stanza viene disposta in accordo con la persona interessata o con il/la suo/a rappresentante. Nel limite delle possibilità organizzative della Residenza, l'Ospite può scegliere l'eventuale compagno/compagna di stanza. La proposta di assegnazione della stanza avviene anche sulla base di valutazioni tecnico-cliniche dei responsabili dei servizi di cura. Nel caso di variazione del fabbisogno di assistenza e cura dell'Ospite accertata dai responsabili dei servizi di cura, l'Ospite può essere trasferito in un'altra stanza o piano della stessa Residenza, al fine di garantirne la necessaria assistenza specifica. Il trasferimento viene concordato con l'Ospite o un/una suo/a rappresentante; in caso di gravi motivi di necessità e urgenza il trasferimento può avvenire anche senza il loro consenso.

È consentito l'arredamento personalizzato della stanza, purché non costituisca intralcio o disturbo al/alla compagno/a di stanza e non comprometta l'igiene e la sicurezza stessa degli occupanti. A tal proposito si rimanda alla lettura del "Regolamento per la personalizzazione



delle stanze della Residenza per Anziani Melitta Care” ottenibile presso la segreteria oppure scaricabile dal sito web aziendale.

#### A.1.b – Il servizio di ristorazione

Viene offerta un'alimentazione varia e nutriente soprattutto con prodotti freschi, orientata al periodo stagionale. Per quanto possibile si tiene conto delle diverse abitudini alimentari degli ospiti. È garantita una ciclicità del menù giornaliero pari o superiore alle 4 settimane. Per i pasti principali gli ospiti possono scegliere tra il menù pianificato, un'alternativa o sostituzioni alimentari comunicandolo semplicemente al personale. In ogni piano nelle sale da pranzo sono a disposizione degli Ospiti distributori automatici di bevande calde in modo tale che ogni Ospite possa alzarsi la mattina e fare colazione il più possibile secondo le proprie abitudini e orari preferiti. L'alimentazione corrisponde, per quantità e qualità, alle esigenze dietetiche dell'età avanzata. In collaborazione con l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige la Residenza garantisce un'adeguata consulenza dietologica: diete specifiche vengono predisposte dal Servizio di Dietetica e Nutrizione Clinica del Comprensorio Sanitario di Bolzano sulla base della documentazione medica. Il menù giornaliero standard per ogni settimana viene reso noto agli Ospiti mediante affissione su ogni piano.

Al fine di favorire la socializzazione, i pasti vengono di regola consumati nelle sale da pranzo e sono offerti come di seguito specificato:

prima colazione, pranzo, merenda e cena. Su richiesta dell'Ospite viene offerta una dieta leggera o, su prescrizione del suo medico, si può seguire un regime dietetico specifico.

Piccoli spuntini e bevande vengono offerti agli Ospiti in qualsiasi momento della giornata secondo il piano di assistenza e cura individualizzato.

Strettamente collegata al bisogno di alimentazione degli Ospiti è la necessità di assumere regolarmente una adeguata quantità di liquidi. Il personale in servizio si impegna di ricordare regolarmente agli Ospiti di bere durante tutto l'arco della giornata ed in modo particolare nei mesi estivi. Durante tutto l'arco della giornata poi, gli Ospiti della Residenza possono utilizzare gratuitamente i distributori di bibite situati nei soggiorni.

#### A.1.b – Il servizio di guardaroba e di lavanderia

La Residenza fornisce agli Ospiti asciugamani e biancheria da letto e si occupa della pulizia e stiratura dell'abbigliamento personale (capi non delicati) affidando tale servizio a una ditta esterna.

Per quanto riguarda gli indumenti personali, l'Ospite, all'atto dell'ingresso, deve disporre di un corredo minimo sulla base di un elenco proposto dalla Residenza da integrare poi nel tempo secondo le necessità dell'Ospite stesso.

Anche il servizio di lavanderia degli indumenti personali è esternalizzato. Il ritiro degli indumenti personali sporchi e la consegna di quelli puliti vengono eseguiti due giorni alla settimana (martedì e giovedì).

Le ditte incaricate rispondono per fatti colposi dovuti alla negligenza o errore che cagionino il danneggiamento dei capi, nonché per lo smarrimento degli stessi. Non rispondono invece se il danno dipende dall'usura dell'indumento.

#### A.1.b – Il servizio di pulizia

La Residenza garantisce la pulizia quotidiana delle stanze, dei bagni e degli spazi comuni, nonché la pulizia periodica degli altri locali secondo un piano giornaliero, mensile e annuale predefinito.

### A.1.b – Il servizio di assistenza e cura

La Residenza provvede all'assistenza, igiene e cura giornaliera nonché all'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa e psicologica degli Ospiti in base al rilevamento del fabbisogno individuale di ciascuno. Vengono garantiti i rapporti numerici tra personale della struttura e Ospiti accolti come regolamentato dalla norma provinciale per l'accreditamento delle strutture per anziani.

Si tiene conto soprattutto dell'attivazione sociale, fisica e psichica degli Ospiti con particolare attenzione alla rilevazione, al riconoscimento ed alla conservazione della loro autonomia e delle loro risorse tramite strumenti scientificamente validati.

Viene favorita anche la responsabilizzazione degli Ospiti: viene offerta loro, nell'ambito dell'organizzazione della Residenza, la possibilità di condurre una propria vita, poter scegliere e personalizzare le attività della giornata, di partecipare alla vita comune ed alle attività organizzate dal personale di animazione, nella misura di proprio interesse. Gli Ospiti hanno la possibilità di mantenere i propri hobby, se compatibili con la vita in comunità.

**Le attività di assistenza e cura** vengono pianificate secondo criteri scientifici da un team multiprofessionale (infermieri, personale di assistenza e personale per la riabilitazione), tramite sistema informatizzato che permette l'individualizzazione delle singole prestazioni. La rilevazione dei bisogni avviene tramite l'osservazione, colloqui, l'esame fisico e strumenti di valutazione scientificamente validati e riconosciuti. Per ciascun Ospite il team elabora un piano assistenziale individuale, periodicamente rivisto, aggiornato e in caso di necessità modificato (ad esempio, se le condizioni di salute dell'Ospite o i suoi bisogni di assistenza e cura cambiano).

Nella pianificazione assistenziale si stimola la partecipazione attiva dei residenti e/o parenti al fine di condividere e fornire informazioni riguardanti la persona. Il piano di assistenza concordato sarà consegnato, se richiesto, all'Ospite e/o ai parenti/alle persone di riferimento.

**Presso la Residenza per Anziani Melitta Care viene adottato un approccio assistenziale inclusivo, fondato sul rispetto della dignità e dell'autonomia dei residenti, che esclude rigorosamente l'uso di qualsiasi forma di contenzione.**

**L'assistenza infermieristica** è garantita 7 giorni su 7 dalle ore 8:00 alle ore 20.00, mentre **il servizio riabilitativo** è garantito nelle ore diurne dal lunedì al venerdì.

All'interno della Residenza per Anziani 16 posti letto sono riservati persone affette da demenza, Alzheimer o malattie analoghe, nelle fasi in cui il disturbo mnesico è associato a disturbi del comportamento e/o dell'affettività che richiedono trattamenti specifici di carattere riabilitativo, riorientamento e tutela personale in un ambiente "protesico". Tali persone vengono assistite secondo un approccio inclusivo. Per maggiori informazioni in merito si consiglia di contattare l'amministrazione.

Nel caso di malattia terminale/al momento di fine vita viene concordato con il medico, l'infermiere la persona interessata stessa e/o il familiare/rappresentante un approccio palliativo per ridurre al minimo ogni forma di sofferenza e di dolore. L'accompagnamento al fine vita viene offerto dal personale specializzato della Residenza e può avvalersi del supporto di associazioni esterne come il Servizio Hospice della Caritas Diocesana. Ai familiari che assistono la persona nel fine vita offriamo la possibilità di fruire di pasti - e per le stanze singole anche un letto aggiuntivo in stanza - a prezzi ridotti. Su richiesta è possibile organizzare la celebrazione del funerale nella nostra cappella interna.

### A.1.b – L'assistenza medica

**L'assistenza medica** degli Ospiti viene garantita da un team di medici della Residenza che garantisce la sua presenza in struttura a giorni ed orari stabiliti. Il reparto Geriatria dell'Ospedale di Bolzano è inoltre a disposizione per fornire su richiesta dei medici attività di consulenza.

L'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige nomina un medico con la funzione di Referente Sanitario della Residenza.

#### A.1.b – Il servizio riabilitativo

Il servizio di riabilitazione comprende i servizi di fisioterapia e/o di ergoterapia, i quali, in base alla pianificazione individualizzata e attraverso attività individuali e/o di gruppo garantiscono prestazioni mirate al mantenimento delle capacità residue degli Ospiti trattati. Le attività di gruppo sono settimanali e possono avvalersi della collaborazione del servizio di animazione. Queste ultime vengono inserite nel programma di animazione (per es. attività motoria, cruciverba, alleniamo la mente, ecc.) e regolarmente supervisionate dal personale riabilitativo.

#### A.1.b – Il servizio di approvvigionamento di medicinali e presidi sanitari

Grazie alla convenzione con l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige, la Residenza si occupa direttamente del **rifornimento di farmaci e presidi sanitari** secondo i prontuari definiti dall'Azienda Sanitaria.

#### A.1.b – Il servizio di animazione

Le attività di animazione vengono offerte all'interno della Residenza dal personale assistenziale in servizio in collaborazione con i volontari della struttura nonché organizzazioni di volontariato. Il servizio di animazione desidera offrire occasioni di socializzazione tra gli Ospiti cercando di prevenire l'isolamento sociale. A tal fine il servizio si può avvalere anche di operatori e operatici volontari.

**Le attività offerte** tengono conto dei desideri espressi dagli Ospiti, delle loro biografie e degli obiettivi assistenziali. Le attività vengono organizzate secondo le tre seguenti aree di intervento:

- **area ricreativa:** gite, musica, cori, giochi, attività manuali, ecc.
- **area culturale:** cinema, teatro, fotografie dal mondo, lettura del giornale, manifestazioni collegate alla vita della città, ecc.
- **area aggregativa:** soggiorno estivo (mare o montagna), feste, manifestazioni, incontri con le scuole, ecc.

Il venerdì viene esposto sui totem davanti agli ascensori del piano il calendario delle attività programmate per la settimana successiva (lun-dom). In caso di variazioni, il calendario viene prontamente aggiornato. Durante il momento della colazione e del pranzo il personale in servizio ricorda agli Ospiti le attività pianificate in modo tale da favorirne la scelta consapevole e la partecipazione.

Il servizio di animazione, inoltre, assieme al personale di assistenza si occupa dell'organizzazione delle **feste di compleanno degli Ospiti**. I compleanni vengono festeggiati mensilmente con tutti gli ospiti che hanno compiuto gli anni in quel mese e su richiesta anche singolarmente per ogni Ospite. Ciò permette loro di essere anche per le persone a loro care al centro dell'attenzione. L'Ospite può scegliere chi dei propri parenti o amici vuole invitare (al massimo 10 persone). Le possibilità offerte dalla Residenza sono due: il pranzo o la festa pomeridiana. La Residenza si fa carico del costo per il pranzo di due invitati (i restanti invitati pagano l'importo previsto del menu completo per visitatori) oppure del costo previsto per l'utilizzo esclusivo della sala polifunzionale con animazione della festa.

Il pranzo di compleanno si svolge in una sala preparata appositamente e dedicata solo agli invitati e alla persona festeggiata.

#### A.1.b – Il servizio di assistenza psicologica

Il servizio viene offerto da psicologi del Comprensorio Sanitario di Bolzano previa prenotazione. La possibilità di usufruire di una consulenza psicologica è allargata anche ai familiari ed ai collaboratori interni.

#### A.1.b – Il servizio di assistenza religiosa e spirituale

L'assistenza spirituale viene prestata da volontari coordinati direttamente dal Direttore. In collaborazione con la Parrocchia Madre Teresa di Calcutta ed il servizio di assistenza spirituale dell'Ospedale di Bolzano viene officiata settimanalmente nella cappella la celebrazione eucaristica oppure la Celebrazione della Parola con la distribuzione della Comunione. Le funzioni saranno celebrate nella lingua dei partecipanti (anche celebrazioni bilingui). Nella cappella possono essere inoltre organizzate anche altre celebrazioni religiose. Questi luoghi di raccoglimento e preghiera sono aperti durante tutto l'arco della giornata ed accessibili agli Ospiti, ai familiari, ai visitatori e al personale.

#### A.1.b – Il servizio di trasporto e accompagnamento

L'organizzazione delle visite specialistiche (ospedale e visite mediche) degli ospiti viene organizzato dalla Residenza. I trasferimenti nelle persone autosufficienti sono a pagamento e vengono di solito eseguiti con taxi o con automezzi dei servizi di soccorso, nelle persone non autosufficienti e che ne hanno diritto, sono gratuiti e vengono garantiti dagli automezzi dei servizi di soccorso; sono invece a pagamento tutti i trasporti presso strutture private non convenzionate oppure nei casi in cui le visite siano state pianificate senza prescrizione medica. L'accompagnamento della persona presso tali visite se necessario deve essere organizzato dai famigliari e/o persone di riferimento.

#### A.1.b – Il servizio di custodia – "sportello banca"

Ogni Residente ha la possibilità di far custodire i propri oggetti di valore e denaro contante nella cassaforte all'interno della propria stanza. Inoltre, per una gestione più agevole delle piccole somme di denaro, è disponibile lo "sportello banca" situato presso la segreteria al piano terra. Durante gli orari di apertura della segreteria, i residenti possono depositare o prelevare denaro, garantendo loro la possibilità di disporre delle somme necessarie per le spese quotidiane in maniera sicura e comoda.

#### A.1.b – Il servizio di assistenza tecnica e di manutenzione

Le piccole riparazioni sono eseguite internamente dal personale qualificato della struttura grazie alla convenzione con il team di manutenzione della casa di cura privata Melittaklinik.

Le manutenzioni ordinarie e straordinarie di impianti e attrezzature (ascensori, telefoni, impianti elettrici, gruppo elettrogeno, ...) sono affidate a ditte specializzate che rispondono alla direzione dei risultati del loro operato.

#### A.1.b – Il servizio corrispondenza

L'Ospite può ricevere posta (lettere, raccomandate, pacchi, ecc.). La corrispondenza va inviata alla "Residenza per Anziani MELITTA CARE" (Via Laura Conti n.2/A, 39100 – Bolzano) specificando il nominativo del destinatario. L'Ospite potrà inoltre spedire la propria corrispondenza rivolgendosi alla/al Responsabile di Piano.

La posta che un'Ospite riceve viene consegnata a mano dal personale in servizio durante il momento dei pasti principali.

A.1.b – Il servizio di consulenza per Amministratori di Sostegno (Sportello di Comunità)

In collaborazione con l'Associazione per l'Amministrazione di Sostegno, viene offerto ai residenti e loro familiari un servizio di consulenza mensile gratuita dedicato alle tematiche legate all'amministrazione di sostegno. Il servizio fornisce supporto su vari aspetti, come la procedura di nomina, le richieste di modifica e altre questioni correlate, garantendo un aiuto concreto e qualificato per rispondere alle esigenze degli interessati.

A.1.c – I servizi aggiuntivi a pagamento

Oltre alle prestazioni standard sopra citate, la Residenza offre ai propri Ospiti anche diversi servizi aggiuntivi a pagamento.

A.1.c – Le prestazioni riabilitative aggiuntive fornite dalla MELITTAKLINIK

Considerando la coabitazione nello stesso edificio e potendo contare su una ottima collaborazione con la casa di cura privata MELITTAKLINIK, è possibile usufruire dei seguenti **trattamenti di riabilitazione aggiuntiva** offerti dalla clinica sia in regime privato che in convenzione con l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige (pagamento del ticket): **fisioterapia** e **fisiochinesiterapia**, **ergoterapia**, **logopedia**, **otorinolaringoiatria**. Riguardo ai costi delle singole prestazioni si rimanda al sito della clinica privata: [www.melittaklinik.com](http://www.melittaklinik.com).

A.1.c – Le visite ambulatoriali private fornite dalla MELITTAKLINIK

Inoltre, sono disponibili a pagamento prestazioni specialistiche presso i seguenti **ambulatori** interni: **medicina interna**, **neurologia**, **fisiatria**, **geriatria**, **nutrizione e metabolismo**, **reumatologia**. Riguardo ai costi delle singole prestazioni si rimanda al sito della clinica privata: [www.melittaklinik.com](http://www.melittaklinik.com).

A.1.c – Il servizio di parrucchiere

La cura della persona prevede anche l'offerta di servizi che rendono dignitoso, ordinato e gratificante il modo di presentarsi agli altri e di vivere il senso di benessere nel proprio corpo attraverso anche il proprio aspetto fisico. Per questo motivo i servizi offerti presso il **salone di bellezza** vengono svolti da personale qualificato.

Attualmente è attivo il servizio di **servizio di parrucchiere** per uomo e donna nei seguenti orari del lunedì/sabato: dalle ore 13.00 alle ore 18.00. È possibile prenotare il servizio di parrucchiere contattando la segreteria della Residenza.

I prezzi del servizio di parrucchiere sono i seguenti:

	Descrizione	Prezzo IVA compresa
Donne	Lavaggio e <b>piega</b>	21,60 €
	Lavaggio, <b>taglio e piega</b>	45,60 €
	Lavaggio, <b>colore e piega</b>	76,80 €
	Lavaggio, <b>taglio, colore e piega</b>	96,60 €
	Peeling/Sauna/Lozione	14,64 €
Uomini	Lavaggio, <b>taglio</b> , asciugatura	18,60 €

#### A.1.c – Il servizio di podologia

A partire dal 2025 è stata avviata una collaborazione con il Centro Podologico Altoatesino. Questo servizio, dopo un'attenta attività di screening, offrirà ai residenti trattamenti podologici specifici a pagamento. I costi dei trattamenti varieranno in base alla tipologia e alla frequenza degli interventi. Tali informazioni saranno comunicate in modo chiaro e trasparente al residente o alla persona di riferimento prima dell'inizio del trattamento.

#### A.1.c – Il servizio di igienista dentale

Nel 2025, ALPEN HILFE introduce un'importante novità per i propri residenti: il servizio di igiene dentale direttamente in struttura, integrandolo nei protocolli operativi. In collaborazione con il personale medico odontoiatrico, vengono sviluppati programmi preventivo-terapeutici personalizzati, mirati a diverse tipologie di residenti, con l'obiettivo di migliorare sia la salute orale che quella sistemica.

Questo servizio, realizzato in sinergia con il Centro Podologico Altoatesino, prevede un'attenta attività di screening iniziale, seguita dall'offerta di trattamenti specifici di igiene orale a pagamento. I costi, che dipenderanno dalla tipologia e dalla frequenza degli interventi, saranno comunicati in modo chiaro e trasparente al residente o alla persona di riferimento prima dell'avvio del trattamento.

#### A.1.c – Il bar della casa

Il Bar è situato al III piano accanto alla cappella ed è a disposizione degli Ospiti e al pubblico dalle ore 7.00 alle 18.30, dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 8.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.30. I prodotti offerti ed il relativo prezzario, come anche il sovrapprezzo per il servizio in camera sono esposti nella zona bar. Nella zona bar è possibile consultare i quotidiani locali messi a disposizione.

#### A.1.c – Il servizio ristorazione per visitatori

Parenti e amici degli Ospiti possono usufruire oltre che delle offerte fornite dal bar della Residenza anche del **servizio di ristorazione interno**. Il costo del pasto è indicato nella sezione costi. Inoltre, è possibile anche prenotare una sala separata per l'organizzazione di feste private. La prenotazione del pasto, in forma scritta, deve avvenire entro le ore 18.00 del giorno precedente, tramite apposito modulo a disposizione presso la reception del piano.

#### A.1.c – Il servizio di rooming-in per familiari o persone di riferimento

Per i familiari o le persone di riferimento (autosufficienti) che desiderano passare un periodo determinato presso il loro caro ospitato in una stanza singola della Residenza, è possibile richiedere un **letto aggiuntivo**. L'effettiva possibilità di poter usufruire di questo servizio verrà valutata di volta in volta dalla direzione assieme con il team di assistenza e cura sulla base di criteri che tengono conto della situazione di salute complessiva degli Ospiti assistiti presso la Residenza. Il costo aggiuntivo è indicato nella sezione costi. Si ribadisce che chi usufruisce di questo letto NON ha diritto ad alcuna forma di assistenza diretta alla persona.

In situazioni particolari come, per esempio, nel periodo di fine vita, il servizio viene offerto ad una tariffa agevolata per favorire, se desiderato dall'Ospite, la vicinanza della persona a lui/lei care.

#### A.1.c – Le attività di animazione particolari

Possono essere inoltre proposte alcune **attività di animazione particolari** che prevedono costi aggiuntivi come, per esempio, la partecipazione a gite, il noleggio di un pullman oppure il pagamento di biglietti d'ingresso ad una specifica manifestazione. Il team di animazione comunicherà di volta in volta ev. costi aggiuntivi a coloro che desiderano partecipare a tali attività.

#### A.1.d – L'offerta di sollievo: i ricoveri temporanei

La Residenza offre due posti letto in stanza singola per ricoveri temporanei. L'offerta è rivolta prevalentemente ad anziani non autosufficienti che normalmente vivono a casa propria. Essi usufruiscono in caso di ricovero temporaneo di tutte le prestazioni previste per gli Ospiti della Residenza. I ricoveri temporanei mirano a offrire la possibilità di un recupero ai familiari curanti o al personale di cura privato, sollevandoli temporaneamente dall'impegno di cura e accompagnamento (per esempio in caso di ferie, assenza a causa di improvvisa malattia o ferie del caregiver domiciliare, sovraccarico fisico e/o psichico degli stessi). Questa offerta ha come obiettivo ultimo il favorire una permanenza la più lunga possibile a domicilio della persona anziana assistita.

#### A.1.e – Gli orari nella Residenza

##### A.1.e – Gli orari delle attività, dei pasti e del silenzio

La Residenza organizza le attività di assistenza e cura in modo da rispettare il più possibile i ritmi e le abitudini degli Ospiti, compatibilmente con le esigenze della collettività. La giornata tipo è organizzata indicativamente come segue:



- ore 7.00 – 11.00: risveglio, alzata, igiene del mattino, vestizione, colazione e terapia (secondo pianificazione individuale)
- ore 10.00 – 12.00: attività varie (animazione, fisioterapia, colloqui, bagni/docce, ecc.)
- ore 12.00 – 13.00: pranzo e assunzione della terapia
- ore 13.00: pulizia viso/mani e igiene orale. Riposo pomeridiano
- **ore 13.00 – 14.30: silenzio**
- ore 14.30 – 18:00: merenda e attività (visita medica, animazione, fisioterapia, ...)
- ore 18.00 – 19.30: cena e assunzione della terapia
- ore 19.30 – 21.00: assunzione della terapia; pulizia viso/mani e igiene orale; preparazione alla notte
- **ore 22:00 – 07:00: silenzio**

##### A.1.e – Gli orari di visita

Gli orari di visita sono tutte le mattine dalle 11.00 alle 11.45 e i pomeriggi dalle 15.00 alle 18.00. Al fine di ottimizzare l'organizzazione le visite con le attività assistenziali si chiede ai visitatori di utilizzare l'applicazione "Prenota Semplice" per la prenotazione delle visite. Le persone che vengono in visita frequentemente (minimo 3 volte alla settimana) e che desiderano, possono richiedere presso l'amministrazione un apposito badge a porta per permettere l'entrata presso la Residenza negli orari di visita pomeridiani senza prenotazione. Ai fini di prevenire una ev. diffusione di agenti patogeni la direzione su indicazione del referente sanitario potrà provvedere a una riduzione, contingentazione o addirittura una sospensione totale delle visite.

### A.1.e – Gli orari degli uffici

Una prima informazione riguardo all'ammissione alla Residenza, i costi, le possibilità di agevolazione finanziaria, i documenti necessari per l'ammissione, la vita nella Residenza, le offerte lavorative ed ev. opportunità di collaborazione come volontariato, ecc. vengono fornite dal personale amministrativo.

#### Orario di apertura degli uffici al pubblico:

da lunedì a venerdì - dalle ore 08.30 alle 12.00 e nei giorni di martedì e venerdì anche di pomeriggio dalle 13.30 alle 15.30.

#### Orari di ricevimento:

**Direttore:** Orario di ricevimento settimanale il giovedì dalle 15:30 alle 16:30  
è richiesta la prenotazione tramite la APP Prenota Semplice

**Responsabile Tecnico Assistenziale:**

Orario di ricevimento settimanale il giovedì dalle 15:00 alle 16:00  
è richiesta la prenotazione tramite la APP Prenota Semplice

**Responsabili di Piano:** da lunedì a venerdì su appuntamento

### A.1.f – I costi

L'Ospite è tenuto a corrispondere entro 15 giorni dal ricevimento della relativa fattura la tariffa, di seguito denominata tariffa base, intera ovvero quella calcolata sulla base della sua situazione reddituale e patrimoniale. Nel caso di assenza temporanea (anche dovuta ad ev. a ricoveri ospedalieri) per la fatturazione valgono i seguenti tassi della tariffa giornaliera secondo la normativa provinciale: assenza dal 1.-7. giorno: 100%; assenza dal 8.-30. giorno: 50%; ricovero ospedaliero dal 1.-30. giorno: 100%; ricovero ospedaliero dopo il 30. giorno: 50%.

Ai sensi del decreto del Presidente della Giunta provinciale 11 agosto 2000, n. 30, e successive modifiche, le persone obbligate, ossia l'Ospite e i componenti del nucleo familiare ristretto e – se necessario – anche dei nuclei familiari collegati, possono presentare una domanda di agevolazione tariffaria. Questa deve essere presentata al distretto sociale o al Comune competente, ove verrà calcolato l'importo della tariffa base a carico delle singole persone, in base alla relativa situazione reddituale e patrimoniale (per i dettagli si rimanda al "Contratto Ospite-Struttura").



### A.1.f – La tariffa base per l'ammissione a tempo indeterminato

La tariffa base per il 2025 è:

		tariffa base giornaliera	
per la stanza singola	73,33 €	+ 5% IVA*	77,00 €
per la stanza doppia	69,67 €		73,15 €

\*secondo la legge di stabilità 2016

A.1.f – La tariffa base e l’assegno di cura per i ricoveri temporanei

La retta giornaliera (tariffa base e assegno di cura) prevista per i ricoveri temporanei per l’anno 2025 è:

camera singola	Livello di non autosufficienza			
	I	II	III	IV
<b>retta giornaliera</b>	<b>96,32 €</b>	<b>106,59 €</b>	<b>121,38 €</b>	<b>136,18 €</b>
<i>di cui assegno di cura</i>	<i>19,32 €</i>	<i>29,59 €</i>	<i>44,38 €</i>	<i>59,18 €</i>
<i>di cui tariffa base</i>	<i>77,00 €</i>	<i>77,00 €</i>	<i>77,00 €</i>	<i>77,00 €</i>

A.1.f – Le prestazioni a pagamento:

• **Rimborso pratiche amministrative:**

- 40,00€/ora + 22% IVA;
- nei casi in cui il cliente non desidera avvalersi dell’addebito diretto sepa: 8,20€ a fattura + 22% IVA
- Costo per stampe o fotocopie formato A4: 0,20 € per pagina e se fronte/retro 0,15 €. Al prezzo va aggiunta l’IVA al 22%.
- Costo per stampe o fotocopie formato A3: 0,40 € per pagina e se fronte/retro 0,30 €. Al prezzo va aggiunta l’IVA al 22%.

• **Servizio di lavanderia per ospiti temporanei:**

Importo forfettario mensile di 45,00 € + 22% IVA, indipendentemente dai giorni di permanenza mensili.

• **Servizio di ristorazione per visitatori:**

	visitatori giorni feriali	visitatori giorni festivi	volontari <i>in servizio</i>
menù completo (primo, secondo, contorni, frutta o dolce, bevande escluse)	12,-€ (iva incl.)	15,-€ (iva incl.)	6,-€ (iva incl.)

Utilizzo esclusivo della sala polifunzionale (feste/pranzi/cene): 15,-€ (iva incl.) all’ora + 10,-€ (iva incl.) per la pulizia della sala.

• **Rooming-in** per familiari o persone di riferimento autosufficienti (offerta valida solo per le stanze singole)

<i>costo giornaliero:</i>	in visita	accompagnamento fine vita
solo letto aggiuntivo	15,-€ (iva incl.)	0,-€
letto aggiuntivo e colazione	18,-€ (iva incl.)	0,-€ (iva incl.)
letto aggiuntivo e pensione completa (colazione, pranzo e cena menù completo)	35,-€ (iva incl.)	15,-€ (iva incl.)

### A.1.g – I destinatari, ammissione, permessi di uscita e dimissione

#### A.1.g – I destinatari:

Nell'ambito delle proprie finalità e delle possibilità di assistenza e cura la struttura accoglie, in conformità alla dichiarazione di idoneità dell'amministrazione provinciale, persone anziane (a partire dal 60.mo anno di età) autosufficienti e no, di entrambi i sessi, prevalentemente anziani non autosufficienti.

#### Nella Residenza non possono essere ammesse:

- persone di età inferiore ai 60 anni (in casi eccezionali e su richiesta dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano possono essere valutate le domande di persone non autosufficienti di età inferiore ai 60 anni);
- 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 ed infermieristica continuativa;
- persone affette da patologie psichiatriche di entità tali da richiedere un'assistenza medica ed infermieristica continuativa.

#### A.1.g – L'ammissione:

Presupposto per l'ammissione dell'Ospite nella Residenza è la presentazione di una domanda su apposita modulistica unificata (con allegata la documentazione richiesta) ed il contratto Ospite-Struttura firmato dal richiedente oppure da un suo rappresentante.

La **domanda** di ammissione di norma deve essere fatta rivolgendosi direttamente al personale dello [Sportello per l'Assistenza a la Cura](#) dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano utilizzando la modulistica in uso per le strutture gestite direttamente dall'Azienda Servizi Sociali di Bolzano. Tutti i posti letto della Residenza per Anziani Melitta Care sono infatti convenzionati con il Comune di Bolzano e quindi anche con l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano. In questo modo le persone richiedenti verranno inserite nella graduatoria unica dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano e poi contattate in caso di un posto letto disponibile.

**L'accesso ai posti letto della Residenza per Anziani Melitta Care** avviene secondo quanto definito all'art 7 della Convenzione stipulata con il Comune di Bolzano. Dalla disponibilità di un posto letto, l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano, sulla base della propria graduatoria unica, ha cinque giorni per comunicare a **ALPEN HILFE** il nominativo della persona che ha accettato l'ammissione presso la Residenza per Anziani Melitta Care. Decorsi i cinque giorni senza aver ricevuto un nominativo, **ALPEN HILFE** provvederà a contattare le persone inserite nella propria lista di attesa.

Il diritto di ammissione sussiste indipendentemente dalla situazione economica e sociale del richiedente. La convenzione che **ALPEN HILFE** ha con il Comune di Bolzano prevede il diritto d'ammissione con precedenza ai residenti nel Comune di Bolzano.

#### ✓ *Le informazioni prima dell'ingresso*

Prima dell'ingresso dell'Ospite in Residenza il/la Responsabile Tecnica/o-Assistenziale e il/la Responsabile di Piano della residenza organizzano un incontro con l'Ospite, nonché con i suoi famigliari o persone di riferimento. Durante tale incontro vengono presentate la struttura, i contenuti della Carta dei Servizi e organizzata l'ammissione.



#### A.1.g – I permessi di uscita:

Gli Ospiti possono richiedere permessi di uscita per rientro in famiglia o per altri motivi. Se il permesso non prevede il pernottamento fuori la Residenza, l'Ospite o un suo familiare ne dovrà fare richiesta al personale infermieristico in turno compilando l'apposito modulo sul quale deve essere definito l'orario approssimativo di rientro e un recapito telefonico. Se, invece, è previsto il pernottamento fuori la struttura, ne dovrà fare richiesta almeno una settimana prima, al/alla Responsabile di Piano oppure al/alla Responsabile Tecnica/o-Assistenziale.

#### A.1.g. – La dimissione:

Un Ospite può essere dimesso:

- a) per sua esplicita richiesta;
- b) per decisione motivata del Consiglio d'Amministrazione su proposta del Direttore;
- c) qualora l'Ospite, dopo rinnovati richiami, tenga un comportamento contrario alle norme in uso della Residenza, nonché sia di pregiudizio per la comunità e di grave disturbo per gli altri ospiti;
- d) qualora si renda necessario un ricovero in ospedale o altro istituto di cura per sopraggiunta malattia, che richieda particolari interventi terapeutici o riabilitativi e non permetta l'ulteriore permanenza nella Residenza.

In caso di dimissione o di decesso dell'Ospite la stanza deve essere liberata entro 3 giorni.

#### A.1.h – Il coinvolgimento dei parenti

La Residenza promuove la collaborazione con i parenti. Essi sono spesso per gli Ospiti un riferimento indispensabile ed insostituibile per l'importanza affettiva che continuano a mantenere nei confronti dei loro cari. La collaborazione positiva con le famiglie degli Ospiti è un tassello fondamentale per l'umanizzazione dei servizi offerti nella Residenza.



Concretamente i famigliari rivestono un ruolo importante:

- ✓ nel momento dell'accoglienza attraverso la nomina della persona di riferimento;
- ✓ nella possibilità di fare visita all'Ospite e fargli compagnia in ogni momento della giornata (cfr. gli orari di visita);
- ✓ nella possibilità di accompagnare l'Ospite fuori dalla Residenza per partecipare ai vari eventi cittadini e/o per mantenere proprie le proprie abitudini (es. partecipare alla S. Messa domenicale) curando le proprie amicizie (cfr. permessi di uscita);
- ✓ nel mantenere la possibilità di riportare l'Ospite al proprio domicilio in base alle condizioni di salute;
- ✓ nella possibilità di festeggiare assieme all'Ospite le ricorrenze (cfr. servizio di animazione: feste di compleanno);
- ✓ nella possibilità di rimanere nella stanza del proprio familiare ospitato anche la notte (cfr. *rooming-in*).

Inoltre, la Residenza organizza annualmente una o più riunioni o incontri informativi e raccoglie tramite questionari e/o colloqui individuali ev. suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'Ospite ha inoltre la possibilità di autorizzare un familiare di riferimento a confrontarsi con il personale di assistenza e cura per la stesura e l'aggiornamento del piano individualizzato di assistenza, e di partecipare ai colloqui "individualizzati" di pianificazione, in presenza anche del medico referente.

L'Ospite e/o il parente possono in ogni momento chiedere di contattare i vertici istituzionali, nella figura del Direttore e del/della Responsabile Tecnica/o-Assistenziale, così come del/della Responsabile di Piano.

## A.1.i – La gestione e l’organizzazione della Residenza

### A.1.i – L’orientamento generale

La Residenza per Anziani Melitta Care viene gestita dalla **Società Cooperativa Sociale ALPEN HILFE**. L’organo deliberante dell’azienda è il Consiglio di Amministrazione; il suo Presidente funge da rappresentante legale. Nello svolgere il proprio servizio **ALPEN HILFE** può avvalersi di collaborazioni con altri enti mantenendo comunque la responsabilità complessiva del servizio offerto. La Residenza viene gestita ed organizzata nel rispetto della normativa vigente e delle convenzioni nonché ai sensi del proprio statuto. Le attività vengono attuate nel rispetto dei principi stabiliti nella “Carta Europea dei diritti e delle responsabilità delle persone anziane bisognose di cure ed assistenza a lungo termine”. Viene 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.

### A.1.i – Il personale

Sia il personale assunto direttamente da **ALPEN HILFE**, sia il personale che, assunto da altri enti, opera tramite convenzione all’interno dei diversi servizi, nell’espletamento dei propri compiti, agisce secondo i principi e i valori della **Società Cooperativa Sociale ALPEN HILFE**.

Per quanto riguarda il numero di personale in servizio e la sua formazione valgono le rispettive norme provinciali.

### A.1.i – La Direzione

La Direttrice\*il Direttore è responsabile della gestione e dell’amministrazione complessiva della Residenza, nonché della realizzazione degli obiettivi stabiliti dal Consiglio di Amministrazione. Riceve indicazioni, lamentele, richieste e proposte relative al funzionamento del servizio e adotta, in accordo con i responsabili, le misure ed i provvedimenti necessari.

Il suo ufficio si trova sul lato sinistro dell’entrata principale della Residenza (Via Laura Conti 2/A) ed è accessibile a tutti i residenti ed alle persone di riferimento. La Direttrice\*il Direttore riceve previo appuntamento.

### A.1.i – La Responsabile Tecnica-Assistenziale\*Il Responsabile Tecnico-Assistenziale

La Responsabile Tecnica-Assistenziale\*Il Responsabile Tecnico-Assistenziale (RTA) è la persona qualificata che, in collaborazione con la Direzione, organizza e monitora la qualità dei servizi di assistenza e cura erogati. Essa\*o, in collaborazione con il Responsabile Sanitario della Residenza, elabora aggiorna e garantisce l’applicazione di standard assistenziali di qualità e scientificamente validati, ottimizzando i processi lavorativi e assicurando le risorse necessarie per il lavoro quotidiano in sicurezza. Il/La RTA è responsabile per quanto riguarda la corretta gestione della documentazione (diario assistenziale, gestione della terapia farmacologica, ...) e della stesura dei piani individualizzati di assistenza e cura. Il/La RTA inoltre è la persona referente per il coordinamento delle ammissioni e/o dimissioni degli Ospiti. Per fare ciò si avvale della collaborazione dei Responsabili di Piano.

### A.1.i – I Responsabili di Piano

Il/La Responsabile di Piano (RdP) organizza, coordina e sorveglia le attività del personale che gli è stato affidato. Assegna ai singoli collaboratori i compiti necessari per garantire il servizio. Riferisce al/alla Responsabile Tecnico/a-Assistenziale oppure al Direttore i problemi che risultano nell’espletamento dei propri compiti. Informa il personale affidatogli riguardo alle decisioni operative prese nelle riunioni dei responsabili.

#### A.1.i – Il personale dell’assistenza diretta

Nelle attività giornaliere il personale specializzato competente offre agli Ospiti appoggio ed accompagnamento secondo il loro fabbisogno. Questi compiti sono eseguiti nel rispetto di quanto definito nel presente documento.

#### A.1.i – Il personale dei servizi generali

Ne fanno parte il personale della cucina, quello addetto alle diverse attività di economia domestica (pulizie) e gli operai manutentori. Il personale svolge i propri compiti in sintonia con gli obiettivi ed i principi della Residenza.

#### A.1.i – Il personale amministrativo

Spetta al personale dell’amministrazione svolgere le attività di amministrazione interna alla Residenza ai sensi della normativa vigente. L’attività di amministrazione è orientata ad un agevole espletamento dei compiti istituzionali della Residenza in sintonia con gli obiettivi ed i principi della stessa.

#### A.1.i – La formazione continua del personale

La Direzione favorisce lo sviluppo professionale dei collaboratori con l’obiettivo di raggiungere un alto livello di qualificazione e di aumentare la professionalità offerta anche tramite specifici programmi di formazione e di aggiornamento interni.

#### A.1.i – Il volontariato

La Direzione promuove ed appoggia le attività di volontariato. Stimola i volontari alla collaborazione nelle diverse attività con gli Ospiti. Questi vengono coordinati da un collaboratore appositamente incaricato. La Società Cooperativa Sociale provvede alla necessaria assicurazione contro i rischi di responsabilità civile.

#### A.1.j – La tutela dell’Ospite

##### A.1.j – Il contratto Ospite-Struttura

Il “Contratto Ospite-Struttura” è normato dalle direttive provinciali in materia. All’articolo 3 dello stesso viene definito che il rapporto contrattuale è regolato dalle disposizioni generali contenute nella presente “Carta dei Servizi della Residenza per Anziani MELITTA CARE”. La direzione della Residenza cura i rapporti con gli Ospiti e loro familiari attraverso incontri periodici, indagini di soddisfazione e focus group.

##### A.1.j – I diritti degli Ospiti

Vengono di seguito elencati tutti i diritti degli Ospiti iniziando con quelli sanciti dalla “Carta Europea dei diritti e delle responsabilità delle persone anziane bisognose di cure ed assistenza a lungo termine” (●):

- Diritto alla dignità, al benessere fisico e mentale, alla libertà di scelta e sicurezza.
- Diritto all’autodeterminazione.
- Diritto alla privacy.
- Diritto a cure appropriate e di alta qualità.
- Diritto ad informazioni personalizzate ed al consenso consigliato ed informato.

- Diritto a continuare a ricevere comunicazioni, alla partecipazione alla vita sociale e alle attività culturali.
- Diritto alla libertà di espressione e libertà di pensiero e di coscienza: credo, cultura e religione.
- Diritto alle cure palliative ed al sostegno, al rispetto ed alla dignità nell'agonia e nella morte.
- Diritto al risarcimento.
  - Diritto al riconoscimento della propria dignità, unicità e personalità.
  - Diritto ad un trattamento gentile e che rispetti la propria sfera privata ed intima.
  - Diritto di informazione e codeterminazione riguardo alla pianificazione dell'assistenza e cura nonché delle scelte terapeutiche di diagnosi e cura.
  - Diritto di visionare la documentazione che lo riguarda.
  - Diritto di nominare una persona di fiducia che in sua vece può rivolgersi per ogni esigenza all'amministrazione e che dalla casa dovrà essere informato delle questioni importanti.
  - Diritto di potersi avvalere autonomamente di consulenze esterne alla Residenza per esigenze sociali, giuridiche, psicologiche o spirituali.
  - Diritto del rispetto del segreto epistolare e della corrispondenza.
  - Diritto di presentare reclami.
  - Diritto di arredare ed organizzare la propria stanza come previsto dalla presente Carta dei Servizi.
  - Diritto di ricevere visitatori secondo le proprie indicazioni e come regolamentato dalla presente Carta dei Servizi.
  - Diritto del rispetto dell'identità culturale e dell'uso della propria madrelingua.

#### A.1.j – I doveri degli Ospiti

Ad ogni Ospite si chiede di tenere un comportamento idoneo alla vita comunitaria: non arrecare disturbo agli altri Ospiti, rispettare gli orari, specialmente quelli relativi alle ore di silenzio, portare rispetto al personale in servizio e permettere allo stesso di accedere alle camere per lo svolgimento del proprio lavoro, avere cura dell'attrezzatura messa a disposizione.

Gli Ospiti sono tenuti ad osservare quanto sottoscritto nel "Contratto Ospite-Struttura" e ad avvisare il personale in servizio in caso di uscita dalla Residenza o assenza dai pasti.

Al fine della prevenzione incendi tutti gli Ospiti sono tenuti a adeguarsi alle disposizioni affisse all'interno di ogni camera ed in particolare: non accendere candele o lampade per essenze, non fumare nella propria camera come anche in tutti i locali interni della Residenza e non fare uso di stufe o fornelli di qualsiasi tipo, non gettare nei cestini mozziconi di sigarette e materiali infiammabili, non utilizzare apparecchi elettrici senza autorizzazione.

Inoltre, gli Ospiti sono tenuti all'utilizzo degli ascensori secondo le norme di sicurezza segnalate.

#### A.1.j – La rilevazione del grado di soddisfazione dei famigliari e degli Ospiti

Ogni giorno il personale in servizio della Residenza è tenuto in modo informale a rilevare il grado di soddisfazione degli Ospiti e riferire al/alla Responsabile Tecnico/a-Assistenziale eventuali problematiche o suggerimenti per migliorare la qualità del servizio offerto.

Ogni due anni poi, la direzione, si impegna a rilevare la soddisfazione dei famigliari e degli Ospiti tramite la somministrazione di un questionario. I risultati verranno poi condivisi in riunioni con i famigliari e/o gli Ospiti stessi. Qualora dalle analisi emerga la necessità di approfondire determinati aspetti sarà possibile approntare ulteriori strumenti appropriati di indagine.

#### A.1.j – La gestione dei reclami e apprezzamenti

Al fine di dare la possibilità a tutti gli Ospiti e ai loro famigliari/persone di riferimento di esprimere liberamente pareri su eventuali disservizi occorsi nell'ambito dell'erogazione dei servizi da parte della Residenza, ritenendo inoltre importante ogni critica costruttiva ed anche ogni apprezzamento, la Residenza garantisce la funzione di un servizio per la gestione dei reclami e degli apprezzamenti.

L'Ospite, il famigliare e/o la persona di riferimento può presentare le proprie segnalazioni nelle seguenti **modalità**:

1. Compilando l'apposito "Modulo per segnalazioni e suggerimenti" che si trova in allegato alla presente Carta dei Servizi o richiedibile presso gli uffici amministrativi.
2. Formulando in carta semplice la propria segnalazione e consegnandola personalmente o tramite posta al Direttore. Non saranno prese in considerazione lettere anonime.
3. Verbalmente, chiedendo appuntamento al Direttore, il quale provvederà a verbalizzare il contenuto della segnalazione riportandolo sull'apposito modulo.
4. Compilando online l'apposito modulo: [Contatti / Alpenhilfe](#)

Per ogni segnalazione formulata dai famigliari o persone di riferimenti, il Direttore provvederà ad avviare un'indagine conoscitiva con il/la Responsabile Tecnico/a-Assistenziale e/o Responsabile di Piano interessato e fornirà una risposta al famigliare o persona di riferimento entro trenta giorni, mentre alle segnalazioni fatte dagli Ospiti stessi entro cinque giorni lavorativi.

Qualora le segnalazioni riportino argomenti di facile soluzione la risposta potrà essere data dal/dalla Responsabile Tecnico/a-Assistenziale o di Piano stesso/a.

Per **reclamo** si intende ogni comunicazione scritta nella quale l'utente segnala una non conformità rispetto agli standard dichiarati o una non coerenza del servizio ricevuto rispetto a quanto dichiarato nella Carta dei Servizi o rispetto alle norme di legge vigenti.

Per **apprezzamento** si intende ogni segnalazione che abbia come oggetto la soddisfazione degli Ospiti per il risultato raggiunto nella Residenza.

Per la consegna di ogni forma di suggerimento si può usare l'apposita cassetta presente all'ingresso della Residenza nei pressi degli uffici amministrativi a sinistra.

#### A.1.j – La responsabilità civile

Per la copertura di danni che possono essere cagionati all'Ospite, **ALPEN HILFE S.C.S.** stipula un'assicurazione contro gli infortuni e un'assicurazione contro i rischi di responsabilità civile. La responsabilità civile reciproca è regolata dalla normativa vigente.

#### A.1.k – Varie

##### A.1.j – Le relazioni con il pubblico

L'amministrazione assume iniziative idonee a presentare la Residenza al pubblico come servizio e come anello nella catena dei servizi per persone anziane.

##### A.1.j – Le collette e la pubblicità

Nella Residenza sono vietate collette, raccolte di denaro e cose di valore in genere, le sottoscrizioni, come pure l'affissione o la distribuzione di fogli pubblicitari da parte di estranei, qualunque sia lo scopo e l'ente promotore, senza un'autorizzazione espressa da parte del Direttore.

## 2 – UN IMPEGNO PER LA QUALITÀ

In questa sezione della Carta dei Servizi vengono presi in esame – per ciascun servizio – le varie componenti che **ALPEN HILFE** considera particolarmente rilevanti per offrire prestazioni di servizio di qualità alla propria utenza.

Nelle tabelle seguenti sono riportate, nella prima colonna, le dimensioni chiave che influiscono sull'appropriatezza e adeguatezza del servizio: si tratta di questioni legate alla professionalità degli operatori, alle proprietà delle strumentazioni utilizzate (macchinari, veicoli, ecc.) e alle modalità con cui i processi di assistenza e cura sono presidiati dai caregiver.

Trattandosi per lo più di dimensioni qualitative che denotano aspetti immateriali delle prestazioni, si è reso necessario scomporle in concetti più semplici, rilevabili empiricamente: gli indicatori.

Gli indicatori, come dice la parola stessa, sono aspetti della realtà (in questo caso riferiti al servizio specifico) che appunto "indicano", cioè, rivelano, manifestano, rendono apprezzabile all'osservatore le tracce della qualità del servizio.

Per fissare una soglia di qualità delle prestazioni, nella terza colonna sono indicati degli standard, che vanno intesi come livello garantito di requisiti e caratteristiche che la cooperativa si impegna a fornire.

La lettura in verticale della prima colonna delle tabelle è informativa circa i fattori che intervergo a generare prestazioni ottimali nelle varie tipologie di servizio offerte da **ALPEN HILFE**, mentre la lettura orizzontale - dalle dimensioni agli standard - fornisce un dettaglio mirato che lega i fattori di qualità agli standard, attraverso il dettaglio degli indicatori come fenomeni osservabili e rilevabili, che rendono esplicito il versante concreto delle dimensioni qualitative individuate.

### IQ – Le strutture di Accoglienza e Cura per il Benessere della Persona Anziana

#### *IQ – Gli indicatori di qualità: aspetti generali*

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazione di disabilità	100% strutture senza barriere architettoniche	100%
Accessibilità multicanale alle informazioni	Garanzia accessibilità attraverso tutti i canali previsti: Pagina web; Posta elettronica/Posta elettronica certificata; Telefono; Posta ordinaria	100%
Puntualità e Tempestività	Risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni entro 30 giorni	100%
Trasparenza	Aggiornamento annuale Carta dei Servizi	100%
Coinvolgimento utenti/familiari	Un'assemblea annuale generale familiari	100%
Orientamento al cittadino - utente	Almeno una indagine qualitative/quantitative di soddisfazione degli utenti ogni 2 anni	100%
	Pubblicazione sul sito internet dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e familiari	100%

IQ – Gli indicatori di qualità: servizio di assistenza e cura

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD
Erogazione del servizio	Ogni giorno sono garantiti, quanto meno, i servizi essenziali in base ai vincoli dell'organizzazione	24/24, 365
Ascolto delle famiglie	Incontri individuali: su richiesta del residente/familiare o della struttura entro 30 gg. dalla richiesta	100%
Garanzia del servizio	Rispetto standard numerici minimi di personale come da normativa provinciale	100%
Firma Contratto Ospite-Stuttura e ev. consegna della Carta dei Servizi	Entro il giorno di ammissione	100%
Primo colloquio con il/la RTA e/o con il/la Responsabile di piano (presentazione ambienti, personale, consegna documentazione, spiegazione modello assistenziale inclusivo e no restraint...)	Entro 3 giorni dall'ammissione	100%
Attivazione della Cartella assistenziale	Entro il giorno di ammissione	100%
Raccolta dell'anamnesi assistenziale	Entro un giorno dall'ammissione	100%
Stesura del piano assistenziale individualizzato. PAI (solo per i residenti accolti a tempo indeterminato)	Entro un mese dal giorno effettivo dell'ingresso	100%
Revisione e validazione PAI	Almeno una volta all'anno per ogni residente	100%
Costante verifica e registrazione nel diario assistenziale dello stato di benessere del residente	Almeno una registrazione al mese	100%
Alzata dal letto per tutti i residenti, secondo le corrette procedure assistenziali	Un'alzata al giorno salvo situazioni avverse e documentate	100%
Servizio di igiene alla persona: doccia. Per chi lo necessita. Spugnatrice completa a letto	Entro 10 giorni dall'intervento precedente e salvo situazioni avverse o rifiuto categorico da parte del residente	95%
Eventi organizzati per tutti i residenti al fine di mantenere il contatto con il territorio	Secondo il calendario delle principali festività e in occasione di iniziative culturali. Minimo 8/anno	100%
Uscite di alcuni residenti all'esterno della struttura in piccoli gruppi variabili	Una volta al mese da maggio a ottobre (6 uscite)	90%
Presenza attiva del medico in Residenza	Dal lunedì al venerdì per una media di due ore al giorno	100%
Presenza del personale infermieristico	7 giorni su 7 per tra le 8:00 e le 20:00	100%
Prima visita medica, compilazione del fascicolo del* della residente	Entro 36 ore dall'ingresso, dal giorno effettivo di ingresso, esclusi i giorni festivi	100%
Valutazione ed eventuale attivazione programmata degli interventi riabilitativi	Entro 5 giorni dall'ammissione	100%

IQ – Gli indicatori di qualità: personale

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD
Riunioni programmate con tutto il personale di piano	Una riunione mensile (esclusi i mesi estivi): 10/anno	100%
Riunioni programmate dei responsabili dei vari servizi con il/la RTA	Una riunione mensile (esclusi i mesi estivi): 10/anno	100%
Orientamento al personale	Almeno una indagine qualitative/quantitative di soddisfazione del personale ogni due anni	100%

IQ – Gli indicatori di qualità: servizio ristorazione

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD
Qualità della ristorazione	Rispetto del menù di base programmato	75%
	Garanzia della somministrazione di diete personalizzate	100%
	Rispetto delle norme HACCP	100%
Adattamento del menù stagionale alle richieste dei residenti	Entro 4 mesi dalla richiesta previa autorizzazione della dietista	90%
Pubblicazione del menù giornaliero	Affissione in spazi appositamente predisposti una volta la settimana	100%

*IQ – Gli indicatori di qualità: servizio pulizia, lavanderia, manutenzione*

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD
Pulizia delle stanze, dei bagni, delle sale da pranzo, degli ambulatori e di tutti gli spazi comuni.	Secondo standard pulizie ambienti	100%
Cambio della biancheria piana	Almeno una volta in settimana per residente e sempre al bisogno e il giorno della doccia	100%
Servizio di lavanderia	Non rovinare i capi di vestiario personale dei residenti mandati in lavanderia, per cause imputabili alla responsabilità della stessa	80%
Ritiro degli indumenti personali sporchi e consegna di quelli puliti e stirati.	Martedì e giovedì (esclusi i giorni festivi) per il ritiro. La consegna avviene dopo max 10 giorni dal ritiro.	90%
Interventi di manutenzione semplice (con scorte in magazzino)	Entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione.	80%
Interventi di manutenzione semplice (senza scorte in magazzino)	Entro 20 giorni lavorativi dalla segnalazione	80%

### 3 – DARE LA PAROLA AGLI STAKEHOLDER

Un aspetto fondamentale del significato e della funzione d'uso della Carta dei Servizi, che integra la dimensione descrittiva, è quello della valutazione - con il coinvolgimento degli stakeholder, ossia dei vari beneficiari, diretti, intermedi ed indiretti - delle attività di **ALPEN HILFE**.

Si tratta di acquisire periodicamente la loro valutazione sulla qualità del servizio ricevuto, entrando nel merito degli aspetti peculiari della prestazione fruita. In questo modo è possibile rendere trasparente l'operato dell'organizzazione (obiettivi, metodologie, cultura aziendale) e porre le basi per stabilire un rapporto fiduciario con gli utenti, che diventano parte attiva del processo di erogazione e non destinatari passivi di prestazioni.

È inoltre una felice opportunità per il miglioramento della qualità delle prestazioni ed un'occasione per valorizzare il contributo di tutti coloro che appartengono al sistema locale dei servizi. A tale fine sono state scelte quattro categorie di stakeholder: beneficiari, istituzionali, interni alla cooperativa, partner.

#### SH – Gli stakeholder istituzionali

Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige: Ufficio Anziani e distretti sociali  
Associazione delle Residenze per Anziani dell'Alto Adige  
Azienda Sanitaria dell'Alto Adige: Comprensorio di Bolzano  
Comune di Bolzano: Ripartizione Servizi alla Comunità Locale  
Azienda Servizi Sociali di Bolzano

#### SH – Gli stakeholder beneficiari

Utenti-clienti-ospiti  
Famigliari degli utenti-ospiti  
Caregiver

#### SH – Gli stakeholder interni

Soci  
Organi sociali  
Dipendenti  
Collaboratori  
Volontari

#### SH – Gli stakeholder partner

VALES Società Cooperativa Sociale  
Reha Klinik Waldner S.R.L.  
Sindacati  
Altre organizzazioni profit e non profit  
Istituti di credito

