

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

FONDAZIONE VON-KURZ  
Residenza per anziani Villabassa

via Von-Kurz, 15  
39039 Villabassa (Bz)

Tel: 0474/741700

Fax: 0474/741712

E\_mail: [Info@niederdorf.ah-cr.bz.it](mailto:Info@niederdorf.ah-cr.bz.it)

[www.von-kurz-stiftung.com](http://www.von-kurz-stiftung.com)



## CARTA DEI SERVIZI

# INFORMATIVA PER OSPITI, PARENTI ED INTERESSATI



***IL NOSTRO OBIETTIVO PRIMARIO CONSISTE NEL OFFRIRE AGLI OSPITI UN  
LUOGO FAMILIARE PER CURARLI IN FORMA OLISTICA ED ASSISTERLI.***

Gennaio 2023

## DIZIONARIO:

1. La struttura	3
2. Ammissione nella Residenza per Anziani	3-4
3. Cambio di residenza	4
4. Tariffario	4
5. Ricovero temporaneo	4
6. Ricovero diurno	4
7. I nostri servizi	4-5
7.1 Assistenza e cure	5
7.2 Camere	5
7.3 Assistenza medica	5
7.3.1 Misure di libertà limitata	5
7.4 Tempo libero / assistenza diurna	5
7.5 Fisioterapia	5
7.6 Terapia occupazionale	6
7.7 Pasti	6
7.8 Assistenza religiosa ed accompagnamento in fase terminale	6
7.9 Servizio lavanderia	7
7.10 Servizio pulizia	7
7.11 Manutenzione ordinaria e straordinaria	7
7.12 Telefono /WLAN	7
7.13 Servizio postale	7
7.14 Fumatori	7
7.15 Animali domestici	7
7.16 Orari visitatori	8
7.17 Caffé „von Kurz”	8
7.18 Proprietà personale	8
7.19 Proprietà della struttura	8
7.20 Servizi aggiuntivi	8-9
8. Reclami e suggerimenti	9
9. Mance / regali	9
10. Collaborazione con i parenti	9
11. Competenze - persone di riferimento	10
12. Orari di ricevimento	10
13. Linea di guida	11

## 1. La struttura

La Residenza per Anziani dispone di 50 posti letto, suddivisi su 18 camere singole e 16 camere doppie. La struttura è divisa in 2 reparti. Vani importanti: refettorio, sale di ricreazione, cappella, bagni medicali e parco. Tutte le sale ricreative ed il parco sono sempre aperti e quindi accessibili.

La Residenza per Anziani garantisce vitto/alloggio, cure ed assistenza a livelli altissimi. La Residenza per Anziani favorisce le abitudini sociali dell'ospite e lo affianca nell'abituarsi del nuovo ambiente. La casa rispetta sia l'identità culturale dell'ospite, come la sua lingua materna.

## 2. Ammissione

La prenotazione avviene per iscritto, telefonicamente o tramite il personale nell'ufficio della Residenza per Anziani. Prima dell'ammissione effettiva dev'essere compilato, firmato e consegnato un modulo prestampato che è uniforme in tutta la Provincia. Si consiglia di farsi fare il calcolo della "tariffa agevolata" dal distretto sociale.

Possono essere ammessi tutti i cittadini che hanno la residenza in Alto Adige. Per vie eccezionali possono essere ammesse anche persone residenti in altri comuni altoatesini. Inoltre dev'essere fatto un primo colloquio personale con la nostra persona di riferimento. Nel corso del colloquio verrà comunicato inoltre quali oggetti dovrà portare il nuovo ricoverato.

Documenti da allegare:

- a.) Dichiarazione di pagamento dei costi, eventuale calcolo della tariffa agevolata dalla comunità comprensoriale.
- b.) Referto medico su modulo messo a disposizione dalla Residenza per Anziani
- c.) Carta d'identità
- d.) Tessera sanitaria del distretto locale
- e.) Tessera sanitaria (blu)
- f.) Eventuali dichiarazioni relative ad un eventuale tutore ecc.
- g.) Copia di rilevamento del livello di assistenza
- h.) Tessera elettorale
- i.) Tessera di assistenza sanitaria integrativa
- j.) Medico di fiducia
- k.) Numeri telefonici dei parenti
- l.) Tessera socio della croce bianca
- m.) abbonamento pensionati.

La gestione della **lista d'attesa** nonché i criteri per la formazione della **graduatoria per l'ammissione** avviene ai sensi della deliberazione della Giunta Provinciale del 18/12/2018, n. 1419 (vedasi allegato).

### 3. Cambio residenza

In caso di ricovero definitivo viene richiesto il cambio di residenza.

### 4. Tariffario

La retta giornaliera della Residenza per Anziani „Fondazione von Kurz“ viene ricalcolata annualmente dall'ente, secondo le norme in vigore e pubblicato all'albo pretorio della struttura e sul proprio sito internet. A fine mese la Residenza per Anziani emette la relativa fattura, inviandola all'istituto di credito del ricoverato.

### 5. Ricovero temporaneo

Per il ricovero temporaneo sono a disposizione sempre 2 posti letto. Per la prenotazione sono in vigore le stesse modalità come per il ricovero permanente.

### 6. Ricovero diurno

Durante la settimana possono essere accolti fino a 3 persone in “ricovero diurno”. Vengono accuditi insieme ai ricoverati permanenti, potendo usufruire di tutte le strutture con relativi corredi. Per ulteriori informazioni rivolgersi alla segreteria.

### 7. I nostri servizi

#### 7.1 Assistenza e cure

La Residenza per Anziani garantisce servizi diurni e notturni individuali, secondo il fabbisogno. Noi lavoriamo con il principio dell'assistenza individuale, indirizzata su una cura olistica attivando ed incentivando le risorse psichiche e fisiche. Offriamo una cura palliativa in collaborazione con lo staff interdisciplinare. Lo staff è composto di:

- 🚚 Infermieri
- 🚚 Terapisti occupazionali
- 🚚 Fisioterapisti
- 🚚 Operatori socio-assistenziali

- ✚ Assistenti geriatrici
- ✚ Operatrici socio-sanitari
- ✚ Operatori tempo libero

## 7.2 Camere

Tutte le camere sono arredate e dotate di telefono e televisore. Ogni ricoverato della Residenza per Anziani ha la possibilità di allestire la propria camera in modo individuale. L'ospite può portarsi oggetti personali, come: quadri, foto, singoli mobili, ecc. Un eventuale cambio camera, per necessità curative, viene deciso dalla responsabile di reparto.

## 7.3 Assistenza medica

Al ricoverato viene assegnato un nostro medico di struttura: la dottoressa Marsoner Astrid o la dottoressa Kraler Claudia.

Per le visite ospedaliere il ricoverato dev'essere accompagnato da un parente. Per ricoverati autosufficienti dev'essere organizzato il trasporto privato o/e con la croce bianca per i soci tesserati.

### 7.3.1 Misure di libertà limitata

I ricoverati possono cadere e ferirsi. Misure di libertà limitata possono essere applicate solo su ordinanza medica ed in casi ben definiti.

## 7.4 Tempo libero/assistenza diurna

Il nostro obiettivo è di creare una permanenza variegata. La creazione del tempo libero contiene giornalmente diverse attività: ginnastica, passeggiate, attività artigianali, gite, feste. Nel corso dell'anno vengono organizzati manifestazioni di qualsiasi genere.

## 7.5 Fisioterapia

La fisioterapia viene fatta individualmente con lo scopo di recuperare le disfunzioni fisiche dei ricoverati. Le terapie utilizzate sono le seguenti: training deambulatorio respiratorio, drenaggio linfatico, applicazioni di calore con impacchi di paraffina e fanghi.

## 7.6 Terapia occupazionale

La terapia viene offerta secondo le esigenze individuali dei ricoverati. L'obiettivo della terapia è di mantenere e/o di recuperare le diverse capacità o di compensare delle deficienze per garantire un alto livello di autosufficienza e di qualità di vita.

## 7.7 Pasti

I pasti vengono preparati nella nostra cucina. La stretta collaborazione con l'assistente dietetico garantisce risultati ottimali tra cucina tradizionale e scienza nutritiva.

### **Orari pasti:**

<b><u>Reparto:</u></b>	<b><u>Sala pranzo:</u></b>
Pranzo: ore 11.15	Pranzo: ore 11.30
Cena: ore 17.15	Cena: ore 17.30

## 7.8 Assistenza religiosa ed accompagnamento in fase terminale

L'assistenza religiosa offre le seguenti funzioni:

- Ogni giovedì alle ore 16.00 nella cappella col parroco locale
- Messe giornaliere, via radio, nella cappella
- Rosari serali

La cappella della Residenza per Anziani è aperta 24 ore per i ricoverati e durante il giorno anche per il pubblico. Per noi è molto importante assistere ed accompagnare i ricoverati nella fase terminale. I ricoverati hanno diritto ad una fase terminale pacifica, indolore ed una morte dignitosa. Per il ricoverato terminale i propri parenti sono le persone principali di riferimento. Per questo motivo avvisiamo i parenti in tempo utile, dando loro la possibilità di permanenza 24 ore presso le nostre strutture.

### 7.9 Lavanderia

Tutti gli indumenti dell'ospite vengono contrassegnati prima del ricovero. Tutto il bucato viene lavato nella lavanderia di casa. Non viene offerta la pulitura chimica ed il lavaggio di indumenti delicati. Piccoli lavori di cucitura vengono eseguiti dalla Residenza per Anziani.

Indumenti non contrassegnati sono da consegnarsi al personale paramedico. In casi rari può succedere che un indumento venga lavato o perso. Ci impegniamo per tenere le quote più basse possibile.

### 7.10 Servizio di pulizia

Comprende le pulizie delle camere 6 volte alla settimana. La pulizia viene effettuata in base ad un piano di disinfezione preciso. La pulizia a fondo viene fatta 2 volte all'anno.

### 7.11 Manutenzione ordinaria e straordinaria

La manutenzione ordinaria e le piccole riparazioni vengono eseguiti dal custode della Residenza per Anziani e comprendono: lavori elettrici, di falegnameria, installazioni e imbiancature e la manutenzione di apparecchi tecnici.

### 7.12 Telefono

Ogni ricoverato ha il proprio telefono fisso in camera. E' possibile effettuare telefonate anche in segreteria. Il WLAN è gratuito e la password è disponibile in segreteria.

### 7.13 Servizio postale

Sia lo smistamento della posta in entrata che la spedizione della posta in uscita avviene tramite la segreteria.

### 7.14 Divieto di fumo

La legge per la protezione dei non fumatori e le norme di sicurezza ed antincendio in vigore vietano di fumare all'interno della Residenza per Anziani. E' tuttavia ammesso di fumare nei giardini o sui terrazzi.

### 7.15 Animali domestici

In via generale viene concessa ai ricoverati la possibilità di tenere un animale domestico, chiedendo il benestare alla responsabile tecnico d'assistenza.

### 7.16 Orario delle visite

Parenti ed amici possono visitare i ricoverati in qualsiasi momento.

### 7.17 Caffè „von Kurz“

Il caffè pubblico, gestito da volontari, è aperto sabato, domenica e nei giorni festivi dalle ore 14.00 - 17.00.

### 7.18 Oggetti personali

Per motivi di sicurezza sconsigliamo di portare nella Residenza per Anziani grandi quantità di soldi e/o oggetti di valore. Non si assume responsabilità di alcun genere.

### 7.19 Proprietà della Residenza per Anziani

Chiediamo gentilmente di avere cura dei locali e dei relativi arredi e corredi.

### 7.20 Servizi aggiuntivi

La Residenza per Anziani offre i seguenti servizi aggiuntivi:

#### Parrucchiere

Il lavaggio di capelli fa parte del servizio ordinario. Il servizio di parrucchiere viene offerto una volta al mese e viene eseguito da volontari

#### Pedicure

L'igiene fa parte del servizio ordinario. La pedicure viene fatta dal personale interno, specializzato.

#### Volontariato e servizio hospice

La Residenza per Anziani promuove diverse attività da volontariato. A questo proposito esiste un concetto dettagliato. Una stretta collaborazione esiste con la "Caritas - Servizio Hospice".

### Pasti per parenti

I parenti dei ricoverati possono mangiare in sala pranzo a pagamento. La prenotazione viene fatta in segreteria il medesimo giorno entro le ore 9.00.

### Trasporto e servizio d'accompagnamento

Trasporti e servizi di accompagnamento devono essere possibilmente organizzati dai parenti.

### Servizio di custodia

I ricoverati possono dare oggetti in custodia. Oggetti di valore e soldi in contanti sono conservati in cassaforte presso la segreteria. Ogni camera è munita di un cassetto a chiusura con chiave.

### 8. Reclami e suggerimenti

Reclami e suggerimenti vengono accettati da ogni collaboratore e successivamente trattati dal addetto d'ufficio. A reclami scritti si risponde entro 30 giorni.

### 9. Mance/regali

I nostri collaboratori hanno l'istruzione di non accettare mance e/o regali.

### 10. Collaborazione tra parenti e Residenza per Anziani

Una collaborazione ottimale tra parenti e Residenza per Anziani avviene tramite un dialogo continuo. Attraverso una comunicazione continua ed aperta nasce trasparenza e fiducia.

A tale proposito organizziamo una volta l'anno una serata informativa. Informazioni importanti riguardanti i temi attuali della casa vengono inoltre pubblicate sulla bacheca (zona ingresso).

Tutti i parenti vengono invitati alle feste, tipo: compleanni, feste natalizie, ecc. Inoltre vengono informati sullo stato di salute del ricoverato, sempre che quest'ultimo sia d'accordo. Esiste la possibilità, su appuntamento, di parlare col medico responsabile.



## 11. Competenze – persone di riferimento

<u>Direzione / amministrazione</u>	<u>0474/741700</u>
<u>Responsabile tecnico d'assistenza</u>	<u>0474/741708</u>
<u>Responsabile reparto 1: Gutwenger Magdalena</u>	<u>0474/741710</u>
<u>Responsabile reparto 2: Mair Manuela</u>	<u>0474/741779</u>
<u>“Stube”: Taschler Gertrud</u>	<u>0474/741784</u>
<u>Gestione di tempo libero: Lercher Sieglinde</u>	<u>0474/741780</u>
<u>Terapia occupazionale: Dapunt Benedikte</u>	<u>0474/ 741785</u>
<u>Fisioterapia: Gröber Peter</u>	<u>0474/741785</u>
<u>Cucina: Knoll Harald</u>	<u>0474/ 741718</u>
<u>Economia domestica: Ortner Andreas</u>	<u>0474/ 741709</u>

## 12.Orari di ricevimento

Nei giorni feriali i parenti e interessati hanno la possibilità di parlare con il direttore e/o con la responsabile tecnico d'assistenza. In qualsiasi momento possono essere fissati degli appuntamenti.

## 13. I nostri principi

### a) riferiti ai ricoverati

- ✚ adottiamo un rapporto cordiale e rispettoso con il ricoverato cercando di soddisfare le sue esigenze
- ✚ accettiamo le decisioni del ricoverato e rispettiamo le sue abitudini e desideri
- ✚ da parte nostra i dati sensibili del ricoverato vengono trattati con discrezione creando le condizioni generali adatte per dialogare con esso
- ✚ garantiamo la sfera privata del ricoverato in ogni circostanza



### b) riferiti ai collaboratori

- ✚ per noi è importante lo spirito di squadra: faccio la mia parte
- ✚ tengo un atteggiamento rispettoso con i miei colleghi, accettando la loro personalità e opinione
- ✚ sostengo i miei colleghi e rispetto le loro prestazioni
- ✚ esprimo ed accetto critiche costruttive
- ✚ lavoro in modo corretto e affidabile, rispettando le direttive e regole, rendendo possibile un costante cambio di informazioni.

**SENIORENWOHNHEIM NIEDERDORF / RESIDENZA ANZIANI VILLABASSA**  
**AUFNAHMEKRITERIEN FÜR DIE RANGORDNUNG FÜR HEIMAUFNAHME –**  
**CRITERIA PER LA FORMAZIONE DELLA GRADUATORIA**

Nachname /Cognome	Vorname/Nome
Geboren am / nato/a il	In/a

<b>1. Pflege- und Betreuungsbedarf / Pflegestufe</b>	<b>Max. 40</b>	<b>1. Fabbisogno di assistenza e cura – livello di non autosufficienza</b>
Pflegestufe 0	0	Livello 0
Pflegestufe 1	10	Livello 1
Pflegestufe 2	20	Livello 2
Pflegestufe 3	30	Livello 3
Pflegestufe 4	40	Livello 4
<b>2. Möglichkeit und Zumutbarkeit der Betreuung zu Hause</b>	<b>Max. 10</b>	<b>2. Possibilità e fattibilità dell'assistenza a casa</b>
Keine Hilfe notwendig	0	Non è necessario aiuto
Betreuung durch zusammenlebende oder in unmittelbarer Nähe wohnhafte Familienmitglieder, „badante“ und/oder ambulante Dienste zumutbar	4	L'assistenza fornita da familiari conviventi o che abitano in vicinanza, "badante" e/o servizi ambulatoriali è sufficiente
Alleinstehend, mit ambulanten Diensten zumutbar	6	Solo, servizi ambulatoriali sufficienti
Betreuung durch Familie und ambulante Dienste nicht ausreichend	8	L'assistenza fornita da familiari e servizi ambulatoriali non è sufficiente
Die Unterbringung im Seniorenwohnheim stellt die einzige Lösung dar	10	La sistemazione nella Residenza per Anziani è l'unica soluzione
<b>3. Einschränkende Elemente der derzeitigen Wohnsituation</b>	<b>Max. 10</b>	<b>3. fattori ostacolanti l'attuale situazione abitativa</b>
Keine einschränkenden Elemente vorhanden	0	Appartamento senza barriere architettoniche
Ohne Zentralheizung/Warmwasser	4	Mancante di riscaldamento centrale/acqua calda
Architektonische Barrieren – Angaben welche:	6	Barriere architettoniche – indicare quali sono presenti:
Schwer erreichbare Wohnung	8	Appartamento in un luogo difficilmente raggiungibile
Unbewohnbar (Behördliche Erklärung)	10	Inabitabilità (dichiarazione ufficiale)
<b>4. Spezifische persönliche Schwierigkeiten</b>	<b>Max. 10</b>	<b>4. Difficoltà personali specifiche</b>
Keine spezifischen Schwierigkeiten vorhanden	0	Non esistono difficoltà specifiche
Die Familie kann gut mit der Situation umgehen	4	La famiglia sa gestire bene la situazione
Die Belastbarkeit der Familie ist weit überschritten	6	Il limite di resistenza della famiglia è superato
Die Belastbarkeit der Familie und Betreuungsnetzwerk ist weit überschritten	8	Il limite di resistenza della famiglia e della rete di assistenza è superato
Bedarf einer durchgehenden Betreuung oder wird nicht betreut	10	Necessita di assistenza continua o non viene curato
<b>5. Einreikedatum Gesuch ab Protokolldatum</b>	<b>Max. 10</b>	<b>5. Data di presentazione della domanda</b>

		attestata da protocollo
Weniger als 3 Monate alter Anträge	0	Domanda presentata da meno di 3 mesi
3 - 6 Monate alte Anträge	5	Domanda presentata da 3 fino a 6 mesi
Mehr als 6 Monate alte Anträge	10	Domanda presentata da più di 6 mesi
<b>6. Herkunftsgemeinde</b>	<b>Max. 30</b>	<b>6. Comune di residenza</b>
Ansässigkeit im sekundären Einzugsgebiet (andere Gemeinde Südtirol)	5	Residenza in ambito territoriale secondario
Ansässigkeit im primären Einzugsgebiet (alle anderen Gemeinden der Bezirksgemeinschaft Pustertal)	15	Residenza in ambito territoriale primario (altri Comuni della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria)
Ansässigkeit in einer der 5 konventionierten Gemeinden seit mindestens 5 Jahren (Niederdorf, Prags, Welsberg-Taisten, Gsies und Rasen-Antholz)	30	Residenza in uno dei 5 comuni convenzionati da almeno 5 anni (Villabassa, Braies, Monguelfo-Tesido, Valle di Casies e Rasun-Anterselva)
<b>Höchstpunktezahl</b>	<b>110</b>	<b>Punteggio totale massimo</b>

Anmerkung: Bei Punktegleichheit zählt das früher eingebrachte Ansuchen

Avviso: in caso di parità di punti verrà considerata la data di presentazione della domanda

Datum – data	Unterschrift des Erklärenden – Firma del dichiarante