



BEZIRKSGEMEINSCHAFT
COMUNITÀ COMPRESORIALE
WIPPTAL

Carta dei servizi

GD 0004

Documento di base

Version.Index 3.1



<i>Dateiname</i>	<i>Ersteller</i>	<i>Freigabe</i>	<i>Seite</i>
M300065213.8	Edeltraud Braunhofer	November 2025	1/9



BEZIRKSGEMEINSCHAFT
COMUNITÀ COMPRESORIALE

WIPPTAL

Carta dei servizi

GD 0004

Documento di base

Version.Index 3.1

Avviso:

Tutti i termini utilizzati in questo documento, relativi alle persone come ad esempio “ospite”, “operatore”, “direttore”... si riferiscono sia a donne sia a uomini..

Indice

Disposizioni principali	3
1. <i>Ambito di applicazione</i>	3
2. <i>Finalità istituzionale e servizi offerti</i>	3
Catalogo servizi	4
3. <i>Amministrazione e prestazioni generali</i>	4
a) Segreteria	4
b) Servizio di custodia (PA)	4
c) Commissioni e disbrighi (PA)	4
4. <i>Vitto e alloggio</i>	4
a) Il vitto	5
b) Servizio lavanderia	5
c) Servizio di pulizia e servizio di manutenzione	5
d) Telefono e servizio di posta	5
5. <i>Assistenza e cura</i>	5
a) Assistenza medica e prestazioni infermieristiche	6
b) Assistenza sociale	6
c) Riabilitazione e terapia	6
d) Assistenza specializzata agli abitanti affetti da demenza	7
e) Servizio parrucchiere (PA)	7
f) Pedicure (PA)	7
6. <i>Assistenza diurna ed animazione</i>	7
a) Assistenza religiosa ed assistenza malati terminali (SA)	7
b) Pasti per parenti (PA)	7
c) Servizio trasporto ed accompagnamento (PA)	7
Norme finali	8
7. <i>Pubblicazione e modifica della Carta dei servizi</i>	8

Dateiname	Ersteller	Freigabe	Seite
M300065213.8	Edeltraud Braunhofer	November 2025	2/9



8. Reclami, suggerimenti e desideri 8

<i>Dateiname</i>	<i>Ersteller</i>	<i>Freigabe</i>	<i>Seite</i>
M300065213.8	Edeltraud Braunhofer	November 2025	3/9

Disposizioni principali

1. Ambito di applicazione

Guide e disposizioni complementari disponibili nella seguente documentazione:

- Regolamento della Casa di Riposo
- Organigramma
- Patto d'accoglienza
- Linee guida

I suddetti documenti sono reperibili nella Residenza per anziani anche per la sola lettura. Nel bollettino informativo, costantemente aggiornato, vi sono annoverati i costi relativi alla retta giornaliera e le regole per la fatturazione.

2. Finalità istituzionale e servizi offerti

Assistenza e cura costituiscono le finalità istituzionali della Casa di Riposo allo scopo di garantire agli ospiti uno stile di vita il più possibile autonomo, sorretti da una vasta gamma di prestazioni d'assistenza.

Principi e orientamento generico, seguiti per il raggiungimento dello scopo, sono descritti nelle linee guida della Casa di Riposo Comprensoriale. Le singole offerte si trovano nella Carta dei servizi.

Tutte le fattispecie riguardanti l'accesso ai servizi offerti o di importanza prima o durante l'assunzione sono descritte nel Patto d'accoglienza.

Il catalogo delle prestazioni della Residenza si suddivide nei seguenti ambiti:

- Amministrazione e prestazioni generali
- Alloggio e vitto
- Assistenza e cura
- Assistenza diurna e animazione

L'ospite della Residenza ha diritto di ricorrere alle prestazioni stabilite nel catalogo.

<i>Dateiname</i>	<i>Ersteller</i>	<i>Freigabe</i>	<i>Seite</i>
M300065213.8	Braunhofer Edeltraud	Ja	4/9

Le prestazioni aggiuntive descritte ed espressamente contrassegnate (PA) sono offerte a seconda delle possibilità organizzative. Tali prestazioni, salvo altra indicazione, sono totalmente a carico dell'ospite.

La "Carta" è disponibile nella Residenza per anziani o può essere consegnata a richiesta.

Catalogo servizi

3. Amministrazione e prestazioni generali

L'Amministrazione sostiene e agevola i compiti istituzionali della Residenza per anziani, agisce nel rispetto delle direttive legali e contabili. Contribuisce nell'elaborazione e conversione delle strategie qualitative delle linee guida della casa.

La casa provvede alla valutazione periodica dei servizi offerti usufruendo dei seguenti strumenti e metodi:

- sistema management di qualità
- audit interno
- colloqui documentati con gli ospiti
- gruppi di lavoro intercompartimentali

a) Segreteria

La segreteria fornisce in collaborazione con il responsabile tecnico-assistenziale una prima informazione sulla ammissione al servizio, i costi, le possibilità di agevolazione finanziaria, i documenti necessari per l'ammissione al servizio, informazioni generali riguardanti il soggiorno nella casa.

La segreteria aiuta nella compilazione della richiesta d'ammissione e lo sostiene nella gestione delle procedure finanziarie ed amministrative connesse alla permanenza nella casa di riposo.

b) Servizio di custodia (PA)

Ogni ospite ha la possibilità di depositare contanti e alcuni oggetti di valore nella cassaforte della struttura.

Ogni movimento di denaro effettuato dall'ospite richiede una registrazione firmata e protocollata. La Struttura non si assume alcuna responsabilità sui valori depositati.

Previa la disponibilità di compartimenti liberi, all'ospite è concessa la possibilità di depositare altresì vestiario e arredi negli appositi spazi ad essi destinati. Anche in questo caso la casa non si assume alcuna responsabilità.

Dateiname	Ersteller	Freigabe	Seite
M300065213.8	Braunhofer Edeltraud	Ja	5/9



c) Commissioni e disbrighi (PA)

Commissioni e necessità degli ospiti, vengono sbrigate dal personale senza alcun costo limitatamente alla zona del centro di Vipiteno.

4. Vitto e alloggio

La casa fornisce vitto ed alloggio completo tenendo conto degli standard assistenziali e di cura attuali.

Il numero dei posti disponibili è soggetto all'autorizzazione vigente.

a) Il vitto

Per il vitto degli ospiti è previsto un menù che offre la possibilità di scelta e l'opzione dietetica. Sono proposti i seguenti pasti:

- colazione: dalle ore 07:30 alle ore 10:00
- pranzo: dalle ore 11:30 alle ore 13:30
- cena: dalle ore 17:30 alle ore 18:30

Spuntini e bibite sono offerti la mattina, il pomeriggio e la sera tardi.

La possibilità di scelta del menù tiene conto dei desideri degli ospiti.

In collaborazione con l'Azienda Sanitaria competente, si garantisce un'adeguata consulenza dietologica. Il medico prescrive eventuali diete particolari che la cucina prepara in accordo con il dietista.

Il menù giornaliero viene predisposto sentito il servizio dietologico dell'Azienda sanitaria ed è reso noto agli ospiti mediante affissione in spazi appositi.

b) Servizio lavanderia

La biancheria della casa (biancheria da letto, asciugamani, manopole, tovaglie) viene messa a disposizione dalla Residenza per anziani. Il servizio di lavanderia interno si occupa del lavaggio e della stiratura della biancheria personale nonché di piccoli lavori di cucito.

Vestiario e biancheria devono essere acquistati dallo stesso ospite o dai familiari.

I vestiti vengono contrassegnati con un numero. È a cura dei familiari che il vestiario nuovo sia contrassegnato. La Residenza per anziani comprensoriale non si assume delle responsabilità per vestiti danneggiati o smarriti che precedentemente non sono stati contrassegnati.

Il cambio della biancheria della casa avviene secondo necessità individuali.

Dateiname	Ersteller	Freigabe	Seite
M300065213.8	Braunhofer Edeltraud	Ja	6/9



c) Servizio di pulizia e servizio di manutenzione

La casa garantisce la pulizia regolare delle stanze degli ospiti che viene effettuata da personale adde-
detto. La manutenzione ordinaria nonché piccole riparazioni vengono eseguite internamente.

5. Assistenza e cura

La Struttura accudisce giornalmente gli ospiti assistendoli nella loro igiene e cura personale. L'organizzazione e la presenza del personale di cura rispetta le norme vigenti.

Il materiale per la cura e l'assistenza viene messo a disposizione dalla stessa residenza per anziani che sopperisce anche alla fornitura dei medicinali esenti ticket.

Tutti gli altri medicinali e fabbisogni inerenti, sono a carico dell'ospite.

La nostra casa offre prestazioni assistenziali nei settori sotto elencati tenendo conto degli standard assistenziali e di cura generalmente riconosciuti e validi nell'ambito dell'assistenza stazionaria agli anziani. Provvediamo soprattutto a conservare l'autonomia degli assistiti cercando di mantenere la loro capacità di movimento e di favorire il loro partecipazione alla vita comune nella nostra struttura.

Cura ed assistenza si orientano al Piano assistenziale individuale che viene elaborato per ogni abitante. In base al principio "assistenza olistica" tendiamo di stabilire un rapporto personale mediante un collaboratore di fiducia".

La situazione assistenziale, il servizio offerto all'ospite, è documentata elettronicamente, la cui visione spetta all'interessato nel rispetto della normativa sui "dati sensibili" e della privacy. La visione degli atti nonché la gestione dei dati personali sono determinati dalla normativa vigente.

Assistenza e cura coinvolgono i seguenti ambiti:

a) Assistenza medica e prestazioni infermieristiche

L'assistenza medica viene garantita dal responsabile medico interno e dai medici di medicina generale del territorio.

Le prestazioni mediche specialistiche e altre prestazioni sanitarie sono garantite dalle strutture territoriali dell'Azienda sanitaria.

Le prestazioni infermieristiche sono garantite da personale qualificato.

b) Assistenza sociale

L'assistenza sociale, si occupa del sostegno e dell'accompagnamento dell'ospite nelle varie attività giornaliere; tiene conto dei bisogni emotivi di quest'ultimo, promuovendone le competenze individuali nonché l'integrazione e partecipazione alla vita sociale. Un' assistenza di base viene garantita anche di notte.

Dateiname	Ersteller	Freigabe	Seite
M300065213.8	Braunhofer Edeltraud	Ja	7/9



A seconda delle necessità dell'ospite viene pianificato un piano assistenziale individuale.

A ognun abitante viene assegnato un collaboratore di riferimento che si cura di questioni attuali e le esigenze personali dell'abitante.

c) Riabilitazione e terapia

Misure riabilitative nonché terapeutiche vengono eseguiti dal team di riabilitazione interno. Queste misure sono offerte previa indicazione o prescrizione medica e a seconda del fabbisogno individuale dell'ospite.

d) Assistenza specializzata agli abitanti affetti da demenza

Nella Struttura è istituita un'assistenza specializzata agli abitanti affetti da demenza. L'ambiente abitativo di questo particolare gruppo di assistiti ed il personale ivi impiegato sono adeguati alle esigenze necessarie ed affini al quadro clinico.

e) Servizio parrucchiere (PA)

Il lavaggio e pettinatura dei capelli fanno parte dell'assistenza di base abituale. Qualora l'ospite desiderasse un servizio di parrucchiere esterno, l'organizzazione ed i costi sono totalmente a suo carico.

f) Pedicure (PA)

La pedicure generale fa parte dell'assistenza di base. Qualora l'ospite desiderasse un servizio di pedicure esterno, l'organizzazione ed i costi sono totalmente a suo carico.

6. Assistenza diurna ed animazione

La Residenza per anziani si impegna a promuovere una partnership tra familiari, volontari, associazioni e organizzazioni. Tutti vengono coinvolti nell'impostazione e organizzazione della vita quotidiana nella Residenza per anziani, dando supporto alle attività del personale nonché partecipando attivamente alle celebrazioni, feste e gite.

Sono offerti giochi di società animazione ritmica e musicale, allenamento della memoria, ginnastica, ore di lettura, passeggiate, gite, feste e manifestazioni per mantenere l'autonomia fisica e psichica dell'abitante.

Il programma dell'assistenza diurna viene costantemente rielaborato e reso pubblico.

a) Assistenza religiosa ed assistenza malati terminali (SA)

Nella Residenza per anziani si svolgono regolarmente funzioni religiose secondo il rito romano-cattolico.

Dateiname	Ersteller	Freigabe	Seite
M300065213.8	Braunhofer Edeltraud	Ja	8/9

La Struttura dispone di una Cappella accessibile ad ogni ora.

b) Pasti per parenti (PA)

Parenti e visitatori possono consumare pasti a pagamento nella casa. L'offerta, le scadenze da rispettare per la comunicazione e le tariffe da versare vengono comunicate su richiesta presso la segreteria.

c) Servizio trasporto ed accompagnamento (PA)

Il servizio trasporto ed accompagnamento per gite ed escursioni organizzate dalla casa non comporta spese per gli ospiti. Il servizio trasporto ed accompagnamento privato nonché il trasporto al o dall'ospedale è a carico dell'ospite ovvero dei suoi familiari che provvedono anche all'organizzazione dei trasporti.

Norme finali

7. Pubblicazione e modifica della Carta dei servizi

Il presente documento è disponibile presso la Residenza per anziani per una visione generale e pubblica. Modifiche o integrazioni del testo sono autorizzate con decisione della Giunta comprensoriale

8. Reclami, suggerimenti e desideri

Reclami, suggerimenti e desideri vengono trattati tramite il sistema di gestione dei documenti interni.

Dateiname	Ersteller	Freigabe	Seite
M300065213.8	Braunhofer Edeltraud	Ja	9/9