

CARTA DEI SERVIZI

MARIENKLINIK STRUTTURA RESIDENZIALE PER ANZIANI





Indice

1.	Storia e Presentazione	3
2.	La finalità e obiettivi.....	4
3.	Principi fondamentali.....	4
4.	Prestazioni.....	5
	Vitto e alloggio, assistenza e cura.....	5
	La stanza.....	6
5.	Il vitto	6
	Orari dei pasti	6
6.	Assistenza e cura	7
	Assistenza medica, infermieristica e assistenziale.....	7
	La fornitura di farmaci e di presidi medici.....	8
7.	Ricoveri temporanei.....	10
8.	Destinatari, ammissione e dimissioni	11
9.	Costi.....	13
10.	Compartecipazione, diritti, ricorsi e responsabilità.....	14
12.	Varie	18

1. Storia e Presentazione

La storia della Casa di Cura S. Maria (da ora Marienklinik) è strettamente collegata alla storia della Provincia, in particolare alla congregazione, fondata da Suor Maria Hueber nel 1700, delle Suore Terziarie di S. Francesco le quali amministravano quella che in origine fu la prima scuola femminile di Bolzano e che divenne successivamente una casa di cura.

Oggi Marienklinik è rinomata oltre i confini regionali e si è consolidata grazie all'operato decennale delle Suore, rimasto attivo nonostante le avversità della guerra. La loro efficiente amministrazione ha contribuito a far divenire il primo ospedale privato tedesco a Bolzano una delle principali case di cura private della Provincia, altamente qualificate sia dal punto di vista medico che da quello umano.

Lunghi anni di opere di ristrutturazione e ammodernamento eseguite alla fine degli anni '80 hanno portato Marienklinik a soddisfare i più moderni standard anche dal punto di vista delle tecnologie. A tutt'oggi la Casa di Cura S. Maria fa scuola nella definizione degli standard, a partire dalle camere, chiare e luminose e dotate di WC, doccia, telefono, radio, televisore e collegamento Internet tramite Wireless. Inoltre è una delle poche case di cura private del territorio a disporre di apparecchi per la trasfusione del sangue, risonanza magnetica, tomografia computerizzata, mammografia, panoramica dentale e un angiografo digitale (DSA), i quali soddisfano i più recenti standard tecnico-medicali.

A Giugno 2009 è stato inaugurato il nuovo reparto lungodegenti con 27 posti letto per far fronte alle sempre maggiori esigenze di letti per anziani residenti nella città capoluogo. Con Gennaio 2018 sono stati incrementati i posti letto e attualmente sono suddivisi in: 45 letti per lungodegenti e 7 letti per ammissioni temporanee.

Sono tuttavia il contatto umano, i rapporti di piena fiducia e i valori cristiani che caratterizzano più che mai la vita della clinica sotto la guida delle Suore Terziarie, a rendere Marienklinik un luogo del tutto speciale fino ai giorni nostri, un luogo di benedizione per l'anima e il corpo, cui contribuiscono non da ultimi anche la strategica posizione nel centro città e l'esteso parco che invita a piacevoli passeggiate e a ritrovare la quiete lontano dalla frenesia quotidiana.

2. La finalità e obiettivi

La Direzione di Marienklinik si impegna a:

- Mantenere Marienklinik come luogo di umanità, dove il paziente trova la massima soddisfazione nella cura, attenzione ai suoi bisogni e comfort durante la degenza.
- Sviluppare una continua crescita e innovazione nell'offerta clinica.
- Monitorare l'organizzazione del lavoro in funzione della soddisfazione e del rispetto del paziente.
- Mantenere adeguato il livello di professionalità del personale.
- Addestramento del personale secondo le direttive ECM.
- Monitorare il sistema qualità per garantire il miglioramento continuo.

Gli obiettivi della Politica della Qualità sono organizzati nel sistema "Balanced Scorecard Marienklinik" che costituisce il principale strumento per il controllo e la diffusione della Politica della Qualità all'interno della Casa di Cura.

3. Principi fondamentali

Buoni motivi

1. Luogo di umanità: Essere unico... con profondi valori

...per noi significa vivere con l'amore cristiano. Dal 1932 questa priorità cristiana appartiene alle Suore Terziarie di San Francesco che dirigono la Casa di Cura S. Maria, anche dal punto di vista della cura del paziente. E questo giorno per giorno...

2. L'ambiente che fa guarire: stabiliamo tre... collegamenti

Nella Casa di Cura S. Maria ogni paziente ha la possibilità di parlare la Sua lingua madre. La nostra casa unisce tutte le lingue dell'Alto Adige: tedesco, italiano e ladino. Il benessere si può trovare, se si viene compresi e curati bene. Si capisce subito che la nostra struttura è organizzata bene e dove si può trovare umanità e comprensione.

3. Il traguardo comune: Quattro... pilastri che sostengono il nostro lavoro

La Sua guarigione è per noi l'obiettivo principale. Qui riceve subito aiuto: velocità, personalità, professionalità e informalità fanno parte integrante del nostro modo di lavorare.

4. La cura premurosa: Impegniamo i cinque... sensi

Conosciamo la forza del nostro team infermieristico. Gentilezza, umanità e pazienza corrispondono ai nostri ideali. Il nostro team esperto garantisce: un servizio personale e la soddisfazione dei Vostri desideri.

Die Direktion des Seniorenwohnheims bemüht sich, geeignete Maßnahmen zu treffen, um diese Grundsätze zu erreichen.

La Direzione della residenza per anziani s'impegna ad adottare misure idonee per il raggiungimento di tali obiettivi.

4. Prestazioni

Vitto e alloggio, assistenza e cura

Noi garantiamo vitto e alloggio nonché una completa assistenza e cura in base allo stato delle conoscenze attuali.

Noi promuoviamo la conservazione della vita sociale abituale dell'ospite e lo aiuta ad integrarsi nel nuovo ambiente.

La residenza per anziani rispetta e promuove l'identità culturale e linguistica, le caratteristiche e le abitudini culturali e linguistiche degli ospiti.

La residenza per anziani dispone di 52 camere, di cui 16 singole e 18 doppie, divise su 3 piani e 3 reparti di cura ed assistenza.

In ogni piano si trova un locale di soggiorno e un cucinotto.

Al Piano Terra si trova una sala preghiera e al terzo piano una cappella.

Tutti gli ospiti possono frequentare liberamente gli ambienti resi disponibili ed utilizzare l'attrezzatura ivi predisposta secondo il suo scopo specifico.



La stanza

Tutte le stanze dispongono di armadio, cassaforte, tavolino, sedia, WC, doccia, telefono, radio, televisore, collegamento Internet tramite Wireless e un impianto di ossigeno. L'assegnazione della stanza viene disposta con il team assistenziale/medico, infermiere e con l'ospite/parenti. La struttura consiglia di non portare oggetti di valore (Gioielli e contanti) e non prende la responsabilità per eventuali furti.

Il servizio di lavanderia riguardante gli indumenti personali viene effettuato gratuitamente dalla struttura e a tale proposito viene rilasciato un documento, all'atto dell'accettazione, con elencati gli indumenti da portare.

5. Il vitto

Per quanto possibile si tiene conto delle diverse abitudini alimentari degli ospiti.

Il personale competente elabora assieme al capo cuoco ed il dietologo un menù che soddisfi il più possibile le esigenze dell'ospite con particolare riguardo alle patologie dello stesso.

La residenza per anziani offre sempre pasti alternativi al menù del giorno, come menù vegetariano, menù dietetico o menù sminuzzato.

Il menù giornaliero viene reso noto in modo appropriato in ogni reparto di cura ed assistenza e davanti alle sale da pranzo.

Orari dei pasti

Tutti i pasti vengono preparati nella nostra cucina e solitamente serviti ai piani. Su richiesta o per esigenze individuali i pasti possono anche essere consumati nella stanza oppure fuori dalla sala da pranzo.

Gli orari dei pasti:

Colazione: 07:00 – 08:00

Pranzo: 11:00 – 12:00

Cena: 17:30 – 18.30

Piccoli spuntini e bibite vengono offerti alla mattina e al pomeriggio. Gli ospiti possono sempre prendersi bevande dai carrelli posti nei reparti.

La residenza per anziani mette a disposizione asciugamani e lenzuola.

Il cambio della biancheria (biancheria da letto, asciugamani, manopole avviene almeno una volta alla settimana e secondo necessità.)

Servizio di pulizia

Il servizio di pulizia e sanificazione è affidato a una ditta esterna. Viene effettuata e garantita la pulizia e cura degli ambienti personali e degli spazi comuni.

La pulizia delle stanze viene garantita dal lunedì al sabato oltre alla pulizia di base due volte all'anno.

La pulizia degli spazi pubblici avviene ogni giorno della settimana.

6. Assistenza e cura

Garantiamo un'assistenza mirata al fabbisogno individuale, nel rispetto delle volontà e delle possibilità del singolo.

Un team di professionisti collabora per l'assistenza e cura odierna degli ospiti.

Viene eseguita una pianificazione idonea del servizio, nella quale ogni ospite può prendere visione della documentazione che lo riguarda.

Viene rispettata la normativa della privacy.

Viene favorita nell'ambito dell'organizzazione la possibilità di condurre la propria vita privata nonché di partecipare alla vita comune ed alle attività organizzate.

Assistenza medica, infermieristica e assistenziale

L'assistenza medica è attualmente garantita da un team di due medici di base privati di Bolzano che hanno stipulato un contratto di collaborazione con Marienlinik.

Le prestazioni mediche specialistiche e altre prestazioni sanitarie (per es. assistenza geriatrica, psicologica) vengono coperte da medici e servizi specializzati nel territorio, i quali stanno in contatto diretto con i medici della struttura.

A richiesta e a pagamento i residenti possono prenotare prestazioni specialistiche interne ai medici privati che collaborano con la nostra struttura.

Le prestazioni infermieristiche sono garantite 24h al giorno dal nostro personale infermieristico, dai nostri operatori socio assistenziali e socio sanitari. Gli operatori della cura ed assistenza si concentrano sull'attivazione sociale, fisica e psichica degli ospiti con attenzione particolare alla conservazione della loro autonomia.

La fornitura di farmaci e di presidi medici

Per gli ospiti è garantita la fornitura dei farmaci, dei presidi per l'incontinenza e di tutti i presidi medico-sanitari necessari.

RIABILITAZIONE

Prestazioni riabilitative sono offerte secondo il bisogno individuale degli ospiti. I collaboratori danno consigli nella scelta degli ausili ed esercitano l'uso attivo e corretto.

La consulenza avviene in collaborazione con i medici ed uffici competenti.

Terapia occupazionale

La terapia occupazionale supporta persone nella loro quotidianità, la cui capacità di agire è limitata a causa di menomazioni fisiche, mentali o sociali.

Fisioterapia

I fisioterapisti lavorano con persone di ogni età nell'ambito della prevenzione, cura e riabilitazione, occupandosi di disturbi funzionali del sistema motorio, nervoso e degli organi interni.

Assistenza sociale

L'assistenza sociale favorisce il sostegno e l'accompagnamento dell'ospite nelle attività giornaliere. Si tiene conto dei suoi bisogni emotivi, si promuove le sue competenze individuali nonché la sua integrazione e partecipazione alla vita sociale.

Dal momento dell'ammissione si cerca di incentrare la cura e l'assistenza basandosi sulla biografia dell'ospite.

Inoltre si lavora, vivendo la filosofia della **cura individuale/persona di riferimento**, dove ogni ospite viene seguito in modo particolare da un collaboratore della cura che si occupa specialmente dei suoi bisogni.

Assistenza giornaliera e di tempo libero

L'assistenza giornaliera offre diverse attività anche in collaborazione con il gruppo volontari. Vengono organizzate diverse attività, che mirano a favorire la massima partecipazione degli ospiti.

Attività:

Le attività sono finalizzate a valorizzare la persona anziana nella sua globalità rispettando la sua capacità decisionale, i ritmi, le abilità, gli interessi, gli stili e le diversità di temperamento e di carattere.

In ogni reparto viene descritto il piano giornaliero di animazione (Canto, Lettura, Giochi ecc.) che viene modificato mensilmente.

Assistenza religiosa e spirituale

Gli ospiti sono rispettati ed accompagnati nelle loro esigenze religiose e spirituali.

Santa Messa, preghiamo il rosario

Sala Preghiera Piano Terra sempre aperto

Santa Messa ogni Sabato alle ore 16.30 al Terzo piano

Accompagnamento alla morte

Ci sta a cuore assistere l'ospite, assieme ai parenti, nella sua ultima fase di vita.

Servizi aggiuntivi

Oltre alle prestazioni standard sopra citate la residenza per anziani offre le seguenti prestazioni a scelta:

Servizio di posta e commissioni esterne

La distribuzione della posta recapitata avviene tramite il personale del reparto. La spedizione verso l'esterno avviene tramite la reception della residenza per anziani.

In caso di necessità i nostri custodi eseguono le commissioni esterne per conto dei nostri residenti.

Parucchiere

Attualmente può essere richiesto gratuitamente ogni giovedì, tramite il personale infermieristico/socio assistenziale un appuntamento con un parrucchiere/a.

Bar Art Café

Lu – Ve 07.15 – 17.30

Sabato chiuso

Domenica 09.00 – 12.00

È a disposizione, negli orari di chiusura del bar, un distributore automatico di bevande.

7. Ricoveri temporanei

Nei 7 posti letto destinati all'ammissione temporanea, determinata nel tempo, viene offerta un'assistenza, cura e riabilitazione per persone anziane non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, così da rendere i parenti o le badanti degli ospiti liberi in caso di ferie ed inoltre poter recuperare energia fisica e psicologica.

Significa che le persone hanno diritto agli stessi servizi degli ospiti con l'ammissione fissa per un periodo programmato (max. 4 settimane, prolungabile al massimo due volte).

8. Destinatari, ammissione e dimissioni

Destinatari

Ospiti a tempo indeterminato e ospiti temporanei

Ammissione

I criteri per la graduatoria per l'ammissione sono stabiliti annualmente da ASSB di Bolzano.

Presupposto per l'ammissione dell'ospite nella struttura è solitamente un'età minima di sessanta anni. La domanda unificata per l'ammissione nella nostra residenza per anziani deve essere presentata presso lo sportello unico per l'assistenza e cura situato in piazza W.A. Loew Cadonna 12 a Bolzano, la quale cura la graduatoria stessa.

Il diritto di ammissione sussiste indipendentemente dalla situazione economica e sociale del richiedente.

www.aziendasociale.bz.it

L'ingresso definitivo nella struttura viene deciso da ASSB mediante la proprio graduatoria.

Preclusioni ai fini dell'ammissione

Le seguenti persone non possono essere ricoverate all'interno della nostra struttura:

- Persone con un'età inferiore a 60 anni
- Persone con patologie non ancora stabilizzate in modo sufficiente dal punto di vista terapeutico
- Persone che presentano disturbi comportamentali di tipo psichiatrico e necessitano di un'assistenza medica e infermieristica continua

Dimissioni

Un ospite può essere dimesso:

- Dimissione volontaria: la disdetta comprende un preavviso di 10 gg in caso di ammissione a lungo termine, o dimissione per via ufficiale;
- Con atto motivato della direzione. La disdetta comprende un preavviso di 10 giorni in caso di ammissione a lungo termine.

La dimissione di cui al punto b) avviene:

- Qualora il residente, dopo rinnovati richiami, tenga un comportamento contrario alle norme in uso della casa nonché disturbi la comunità e gli altri residenti.
- 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 casa.

In caso di dimissione o decesso del residente la stanza dovrà essere liberata entro il giorno

successivo. Nel caso in cui ciò non avvenga viene fatturata la tariffa base fino ad un massimo di ulteriori tre giorni.

Retta giornaliera / tariffa base

Ogni ospite corrisponde la retta giornaliera a suo carico.

L'ospite e le eventuali altre persone obbligate alla contribuzione tariffaria pagano la retta giornaliera al ricevimento della fattura.

Nel caso in cui gli ospiti e le persone obbligate al pagamento della tariffa non siano in grado di pagare l'intera retta, possono presentare domanda di agevolazione tariffaria al comune competente.

La retta giornaliera è da corrispondere dal giorno d'ammissione stabilito.

Per posto letto occupato si intende di norma ogni posto letto occupato da una persona e che pertanto non può essere messo a disposizione per nessun'altra ammissione. A tal fine sono considerati:

i giorni a partire da quello concordato con l'ospite per l'accettazione, se precedente all'effettivo giorno di ammissione, più un massimo di ulteriori tre giorni dopo quello di uscita dalla struttura, concordati con l'ospite o i suoi familiari, se la stanza non è stata liberata e per tale motivo non è utilizzata né può essere utilizzata per altre ammissioni.

Costo dei servizi a carico degli ospiti

Tutti i costi dei servizi standard a carico degli utenti sono contenuti nella retta giornaliera / tariffa base.

La retta giornaliera viene stabilita annualmente e comunicato il prima possibile all'ospite.

Assenze

Uscite normali (Casa di parenti, vacanze al mare etc.)

Per ogni anno solare per i primi sette giorni vale la tariffa intera, dal trentunesimo giorno in poi invece il 50 %.

Assenze per ricovero in ospedale

Per ogni anno solare dal primo al trentesimo giorno vale la tariffa intera, dal trentunesimo giorno in poi invece il 50 %.

10. Compartecipazione, diritti, ricorsi e responsabilità

Le relazioni e la partecipazione

Curiamo consapevolmente le relazioni con i residenti ed i familiari:

- Ogni mese si festeggiano i compleanni del mese e sono invitati anche i parenti;
- Una volta all'anno viene organizzata la festa d'estate;
- Compilazione di un questionario di soddisfazione: ogni due anni;
- Colloquio per parlare del piano assistenziale individuale.
- Colloqui individuali su richiesta con la Direzione Amministrativa e con la Direzione Infermieristica

Diritti dell'ospite

Oltre al rispetto dei diritti comuni l'ospite ha i seguenti diritti:

- a) all'auto-aiuto ed al sostegno, per condurre una vita il più possibile autonoma ed indipendente;
- b) ad essere protetto da eventuali danni sul piano fisico e psichico;
- c) a ricevere accompagnamento, assistenza e cura adeguati e orientati ai propri bisogni;
- d) a ricevere assistenza, accompagnamento e cura tali da valorizzare o perlomeno mantenere le proprie risorse individuali;
- e) al rispetto e alla protezione della propria sfera privata ed intima;
- f) ad essere informata/informato in modo esaustivo sulle offerte, prestazioni e misure di cura, accompagnamento e assistenza;
- g) a godere di stima, ad intrattenere relazioni interpersonali, a partecipare alla vita comunitaria, se possibile anche all'esterno della struttura;
- h) a vivere secondo la propria cultura e visione del mondo, nonché a praticare la propria religione;
- i) a comunicare, a propria scelta, in una delle tre lingue della Provincia, nel rispetto della normativa vigente;
- j) a morire dignitosamente;
- k) uso di un albo per la pubblicazione di pensieri;
- l) arredamento della stanza; in accordo con la responsabile della struttura possono

essere portati in stanza piccoli mobili, quadri e accessori;

Ricorsi

Avverso le decisioni della direzione della residenza per anziani è ammesso ricorso, entro 45 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione, alla sezione “ricorsi” presso la ripartizione Politiche sociali della Provincia Autonoma di Bolzano.

11. Gestione e organizzazione

Orientamento generale

La struttura viene gestita e organizzata nel rispetto della normativa vigente e dei contratti nonché ai sensi del proprio statuto.

Viene agevolata la collaborazione con altri servizi, in particolare con i distretti socio-sanitari ed il sportello unico per l’assistenza e cura.

L’apertura verso l’esterno, in particolar modo l’integrazione nel contesto locale, viene realizzata attraverso iniziative idonee.

Personale

Il personale dei diversi settori operativi ed organizzativi agisce secondo i principi e le finalità della residenza per anziani nell’espletamento dei suoi compiti. Il lavoro giornaliero si conforma all’operato collettivo. Per quanto riguarda la formazione ed il numero di personale valgono le rispettive norme provinciali.

Direzione

La responsabile è, nel rispetto delle norme vigenti ed ai sensi di un management moderno, responsabile della gestione della residenza per anziani. Il direttore e la responsabile si prendono cura dell’amministrazione ordinaria ed applicano forme idonee di impostazione e guida per la realizzazione degli obiettivi proposti.

La direzione riceve indicazioni, lamentele, richieste e proposte relative al funzionamento del servizio e adotta, in accordo con i responsabili, le misure ed i provvedimenti necessari. Entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo scritto verrà data risposta.

Responsabili di reparto:

Responsabile tecnico assistenziale

La responsabilità di singoli reparti di attività viene conferita, secondo la normativa vigente, a personale qualificato.

Ogni responsabile organizza, coordina e sorveglia le attività del personale del reparto, che gli è stato affidato. Assegna ai singoli dipendenti i compiti necessari per garantire il servizio. Riferiscono alla direzione i problemi, che risultano dalla pratica lavorativa. Informa i propri collaboratori sulle decisioni operative prese nelle riunioni di servizio dei responsabili di reparto con la responsabile/direzione.

Personale dell'assistenza diretta

Nelle attività di tutti i giorni il personale specializzato competente offre agli ospiti appoggio ed accompagnamento secondo necessità. Questi compiti sono eseguiti nel rispetto del concetto di assistenza e cura vigente in sintonia con le caratteristiche fisiche, mentali e spirituali di ciascun ospite.

Personale dell'economia domestica

Fanno parte del personale di economia domestica il personale di cucina e di servizio al tavolo, il personale della lavanderia, il personale della pulizia generale ed il custode come anche i collaboratori del bar. Il personale è impiegato ai sensi della normativa vigente e svolge i suoi compiti in sintonia con gli obiettivi ed i concetti della residenza per anziani.

Personale dell'amministrazione

Spetta al personale dell'amministrazione svolgere le attività di amministrazione interne alla residenza per anziani ai sensi della normativa vigente.

L'attività di amministrazione è indirizzata ad agevolare l'espletamento dei compiti istituzionali della residenza per anziani.

Sviluppo del personale

La direzione agevola lo sviluppo professionale dei suoi collaboratori con l'obiettivo, di raggiungere un alto livello di qualificazione e di aumentare attraverso questo la professionalità.

Vengono elaborati programmi di formazione e di aggiornamento. Ci si impegna anche, affinché le offerte di aggiornamento e di perfezionamento vengano utilizzate in modo adeguato.

Volontariato

La direzione promuove ed appoggia le attività di volontariato. Stimola i volontari alla collaborazione nelle diverse attività per gli ospiti.

Per esempio:

Caritas della Parrocchia del Duomo di Bolzano

Suore della Congregazione delle Suore Terziarie di San Francesco

Singoli volontari

Le attività di volontariato riguardano principalmente lettura di storie, attualità, musica, ballo, canto, giochi e pittura

12. Varie

Relazioni con il pubblico

L'amministrazione assume iniziative idonee per presentare la residenza per anziani al pubblico come servizio sociale e come servizio moderno per persone anziane.

Management di qualità

La residenza per anziani provvede alla valutazione periodica dei servizi offerti da parte degli ospiti, dei parenti e dei collaboratori, per garantire e sviluppare ulteriormente la loro qualità ed efficienza.

Avviene tramite un management di qualità mirato dove sono indagini per ospiti e parenti oltre ai colloqui annuali con i dipendenti.

Attraverso regolari audit esterni ed interni, viene rilevata la situazione attuale e pianificato un concetto di continuo miglioramento sulla base di attività mirate alla crescita.

Informazioni e orari di apertura

Una prima informazione sulla ammissione ai servizi, i costi, le possibilità di agevolazione finanziaria, i documenti necessari per l'ammissione al servizio, il soggiorno nella residenza per anziani ecc. viene fornita dalla responsabile tecnico assistenziale, la responsabile della residenza per anziani, la segreteria.

Orario d'ufficio:

LU-.VE dalle ore 07:00 alle ore 18:00

SA dalle ore 08:00 alle ore 12:00

Orario visite:

Tutti i giorni dalle 08:00 alle 20:00