



Bürgerheim
St. Nikolaus von der Flüe
Schlanders
Silandro



Principi

La nostra casa di riposo è attenta a rispettare i seguenti principi:

- difesa della dignità della persona e della personalità individuale
- rispetto e sviluppo dell'identità culturale, linguistica e personale
- mantenimento e recupero dell'autonomia nella vita quotidiana
- partecipazione alla vita sociale e culturale della comunità

Mission

Rispettiamo la Vostra dignità.

Vi seguiamo con rispetto e premura.

Vi accompagniamo nella vita quotidiana.

Aiutiamo e sosteniamo la vostra iniziativa personale-

Offriamo consulenza, assistenza e cure professionali.

La collaborazione, la fiducia e l'onestà sono la base del nostro operato.

Tutti i termini riferiti a persone contenuti in questa carta dei servizi si riferiscono a donne e uomini allo stesso modo.

Camere	1. Alloggio Le camere sono assegnate in base alla disponibilità e all'effettivo bisogno di assistenza in accordo con l'ospite o i suoi familiari e la Direzione- La casa di riposo offre all'ospite la possibilità di arredare la stanza secondo i gusti individuali e con i propri mobili, sempre però in accordo con la Direzione. Nell'allegato si trova l'elenco delle camere.
Modifiche personali nella/camera	Le modifiche alla camera o gli interventi al suo interno possono essere effettuati solo con l'espressa autorizzazione del Direttore.
Cambio di camera	In linea di principio si cerca di evitare un cambio di camera, che viene effettuato solo su richiesta dell'ospite. Se necessario, ma solo dopo aver informato l'ospite e i suoi familiari e motivando la decisione, la Direzione si riserva il diritto di effettuare un cambio di camera.
Locali comuni e aree verdi	A disposizione dell'ospite si trovano inoltre: locali soggiorno, salotti, cappella, spazi esterni come terrazza e giardino.
Animali domestici	Qualora non sussista pericolo per gli altri ospiti e questi non siano disturbati, oppure siano violate norme igieniche, è permesso portare animali domestici previo accordo con la Direzione. La cura, il mantenimento e la responsabilità sono a carico dell'ospite o dei suoi familiari.
Ospiti	All'ospite è vietato subaffittare la stanza. In particolare, l'ospite non è autorizzato ad accogliere altre persone come compagni di stanza o a cedere ad altri il proprio letto o la propria stanza. L'ospite ha il diritto di ricevere visite.
Chiavi	Il responsabile del settore economia domestica consegnerà le chiavi direttamente all'ospite, salvo che lo stato di salute di quest'ultimo non lo consenta. La consegna delle chiavi deve essere firmata per quietanza. Nel caso di perdita delle chiavi per colpa dell'ospite, la casa provvederà a procurarne una copia secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge. La casa dispone di una chiave passepartout per poter prestare aiuto in casi urgenti. Per motivi di sicurezza non si possono montare serrature diverse da quelle previste.
Telefono	In ogni stanza è possibile allacciare un apparecchio telefonico. Le spese telefoniche possono essere addebitate all'ospite.
Modifiche personali della stanza	Eventuali modifiche o cambiamenti all'interno della stanza possono essere eseguite solo su espressa autorizzazione della Direzione.
Custodia di oggetti di valore	In linea di principio, la casa di riposo non provvede alla custodia di denaro contante o gioielli.

Carta dei servizi

Oggetti di proprietà dell'ospite

Previo accordo con l'amministrazione, all'ospite è concesso in ogni momento di portare all'interno della struttura oggetti di sua proprietà, che saranno trattati con cura e custoditi. In ogni caso l'ospite avrà la possibilità di decidere come procedere con i propri beni.

La casa di riposo non si assume alcuna responsabilità per eventuali oggetti di valore.

Uso privato

2. Spazi comuni

L'ospite ha il diritto di utilizzare gli spazi comuni anche per scopi privati (feste di compleanno, anniversari). L'utilizzo è gratuito, ma è richiesta l'autorizzazione della Direzione.

Compiti della sezione economia domestica

3. Servizi della sezione economia domestica

I collaboratori sono tenuti a creare un ambiente accogliente e sono responsabili della pulizia dei locali, della consulenza agli ospiti per questioni inerenti all'economia domestica e del servizio di lavanderia.

Lavanderia

La biancheria dell'ospite viene lavata nella lavanderia interna. Il personale della lavanderia si occupa anche del lavaggio a mano e di piccoli lavori di rattoppo. La biancheria consumata viene eliminata in accordo coi familiari; i capi più delicati vengono affidati alla tintoria, a spese dell'ospite.

Marchatura della biancheria

Il personale della lavanderia applica alla biancheria e agli abiti personali dell'ospite delle etichette col nome dell'ospite. Per questo motivo è importante che gli abiti non contrassegnati vengano sempre portati immediatamente in lavanderia. I nostri collaboratori sono a disposizione degli ospiti e dei loro familiari dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Pulizia

Le stanze degli ospiti vengono pulite dal personale della casa con un sistema adeguato alle esigenze, dal lunedì al sabato. La domenica e i giorni festivi viene offerto un servizio ridotto. In caso di cambio di stanza e a intervalli regolari, le stanze degli ospiti vengono sottoposte a pulizia generale.

Manutenzione e cura

La manutenzione degli impianti della casa e degli arredi nelle camere degli ospiti rientrano tra i servizi offerti. L'ospite è però responsabile della manutenzione degli oggetti di sua proprietà.

4. Servizi offerti dalla cucina

Pasti

Viene offerta un'alimentazione varia e nutriente. Generalmente la cucina offre un menu composto di primo, secondo e dessert. Se il menu proposto non dovesse soddisfare l'ospite, si cercherà di venire incontro alle preferenze individuali. Per quanto possibile, si tiene conto delle diverse abitudini alimentari degli ospiti. L'alimentazione corrisponde, per



Carta dei servizi

Menu

quantità e qualità, alle esigenze dietetiche delle persone assistite. Durante i pasti vengono servite sia bevande alcoliche che analcoliche.

Il menu giornaliero è predisposto settimanalmente dai cuochi ed è affisso in bacheca.

Dove si servono i pasti

I pasti sono consumati nelle sale da pranzo delle aree abitative. In caso di malattia o per coloro che sono costretti a letto, i pasti vengono serviti in camera senza sovrapprezzo e all'ospite viene offerta l'assistenza necessaria.

La casa di riposo offre

La casa di riposo offre all'ospite i seguenti pasti, inclusi nella retta giornaliera:

- colazione
- pranzo
- cena
- caffè nel pomeriggio
- spuntini vari durante la giornata
- bevande per coprire il fabbisogno giornaliero di liquidi

Orario dei pasti

Colazione: dalle 7.30
Pranzo: dalle 11.45
Caffè nel pomeriggio: dalle 14.45
Cena: dalle 17.45

Alimentazione dietetica

In caso di necessità l'azienda sanitaria competente garantisce un'adeguata consulenza dietologica. Il medico provvederà a prescrivere eventuali diete particolari che la cucina preparerà in accordo con il dietista.

Servizio pasti per ospiti

In casi eccezionali e con prenotazione anticipata, i familiari potranno consumare i pasti con l'ospite, pagando la quota prevista (vedi i prezzi della mensa per anziani).

5. Servizi dell'amministrazione

Compiti dell'amministrazione

L'amministrazione si occupa della gestione che riguarda sia gli ospiti sia i collaboratori. Si occupa tra il resto di ricevere le persone in visita, di fare da tramite con le persone di riferimento competenti e di ricevere e inviare telefonate e richieste.

Servizio posta

Su richiesta dell'ospite, l'amministrazione provvede a ricevere la posta e la consegna al destinatario nelle aree abitative.

6. Servizi di assistenza e cura

Compiti dell'assistenza e cura

La casa di cura promuove il mantenimento della vita sociale abituale dell'ospite e lo aiuta a inserirsi nel nuovo ambiente seguendolo fino al momento dell'abbandono della casa di cura.

La responsabilità individuale dell'ospite viene favorita. Nell'ambito dell'organizzazione della struttura, gli viene offerta la possibilità di

**Composizione
del team di assi-
stenza e cura**

**Assistenza ai
malati**

Terapia

Aromaterapia

**Lavoro di biogra-
fia**

Libera volontà

**Documentazione
relativa alla cura**

Attivazione

condurre la sua vita privata e al contempo di partecipare alla vita sociale e alle attività organizzate.

La casa di riposo assicura un'assistenza mirata al fabbisogno dell'individuo secondo il concetto di cura di Monika Krohwinkel.

Il personale del team di assistenza e cura è composto di: infermieri professionali, operatori socio-assistenziali, assistenti geriatrici e familiari, operatori socio-sanitari, assistenti sociali.

L'assistenza ai malati è garantita da infermieri interni o messi a disposizione dal comprensorio sanitario competente.

Le terapie riabilitative come quella logopedica e occupazionale vengono offerte da personale specializzato in base al bisogno individuale degli ospiti e alle risorse di personale.

L'aromaterapia è un metodo di cura complementare, utilizzato con successo nella nostra casa di riposo da parecchio tempo. I profumi benefici degli oli eterici hanno un effetto stimolante e rilassante. Contribuiscono a riequilibrare la sfera psichica ed emozionale e alleviano i disturbi più diversi in modo particolarmente delicato.

Con questo lavoro si persegue lo scopo di trovare una cura generale, completa, e personale. È utile per conoscere bene l'ospite e le sue abitudini, di modo che la cura sia il più possibile personale.

Conoscendo la biografia dell'ospite, il personale addetto alla cura riesce a comprendere meglio la persona che gli è affidata e i suoi bisogni, a mettere in relazione il passato, il presente e il futuro e a stimolare il dialogo. Così è possibile soddisfare meglio i bisogni, accettare le abitudini, le preferenze e favorire gli hobby.

La casa di riposo e i suoi collaboratori si obbligano a rispettare le abitudini dell'ospite e a osservare il principio della libera volontà dell'ospite per quanto riguarda l'assistenza e la cura. Nel caso in cui l'ospite sia impossibilitato a esprimere la sua volontà per malattia o handicap, la casa di riposo, d'accordo con i familiari, la persona autorizzata o l'assistente legale, agirà nel modo in cui l'ospite stesso avrebbe deciso se avesse potuto.

Il servizio di cura e assistenza viene adeguatamente documentato e computerizzato ed ogni ospite ha la possibilità di prendere visione della documentazione che lo riguarda. Vengono in ogni caso osservate le norme di legge sulla privacy.

7. Assistenza sociale

Si dà grande importanza all'attivazione sociale, fisica e psichica dell'ospite, cercando in primo luogo di mantenere la sua autonomia e la sua capacità decisionale.

L'assistenza sociale comprende il sostegno e la guida dell'ospite nelle attività giornaliere, tiene conto dei suoi bisogni emotivi, promuove le sue

Animazione del tempo libero

competenze individuali nonché la sua integrazione e partecipazione alla vita sociale.

L'animazione del tempo libero è parte integrante del lavoro quotidiano. Il lavoro è svolto da personale specializzato, dai volontari del servizio civile, da operatori sociali volontari e da persone che svolgono attività di volontariato.

L'offerta è riassunta in un programma settimanale, elaborato secondo criteri terapeutici. Comprende ginnastica per anziani, esercizi di memoria, attività creative e artistiche, ma anche manifestazioni e gite culturali diverse secondo la stagione.

Medici

8. Assistenza medica

Gli ospiti nelle diverse aree abitative sono assistiti dai medici di base e dal medico responsabile.

Medici specialisti

Le prestazioni mediche specialistiche e altre prestazioni sanitarie (per es. assistenza psicologica) sono garantite dalle strutture territoriali del comprensorio sanitario.

Scelta del medico di fiducia

Si garantisce la libera scelta del medico di fiducia.

Santa Messa

9. Assistenza religiosa e spirituale

Gli ospiti sono rispettati e seguiti nelle loro esigenze religiose e spirituali. A seconda della disponibilità, l'assistenza religiosa è offerta dal personale spirituale nella cappella interna.

Rosario

Il rosario viene recitato una volta alla settimana. La cappella della casa è aperta 24 ore su 24 per tutti gli ospiti e, durante la giornata, anche per persone esterne.

Assistenza ai malati terminali

All'interno della struttura o eventualmente con sostegno esterno (prete, Movimento Hospice) viene garantita l'assistenza ai malati terminali. L'offerta comprende anche il coinvolgimento dei familiari.

Collaborazione con i familiari

10. Coinvolgimento dei familiari

La casa di riposo promuove misure di collaborazione partecipativa con i familiari. Organizza regolarmente incontri, redige circolari, invita a feste e, in caso di necessità, a manifestazioni informative.

11. Presupposti d'accesso alla casa di riposo

Nell'ambito delle sue finalità e possibilità di assistenza e in accordo con le norme di accreditamento stabilite dall'amministrazione pubblica, la

Ospitalità definitiva

casa di riposo accoglie prevalentemente persone anziane di entrambi i sessi e dei diversi livelli di non autosufficienza. Si fa riferimento ai disposizioni di legge applicabili.

Le graduatorie sono aggiornate almeno ogni due mesi. I richiedenti hanno il diritto di ricevere informazioni sui criteri adottati per la compilazione della graduatoria e sulla propria posizione nella stessa.

Ospitalità definitiva: il presupposto per l'inserimento nella graduatoria e per l'accesso alla casa di riposo è una domanda di ammissione firmata da presentare direttamente in ufficio insieme a tutti i documenti richiesti. Il diritto di ammissione alla casa di riposo sussiste indipendentemente dalla situazione economica e sociale del richiedente.

Criteri di ammissione

12. Criteri di ammissione alla casa di riposo

I criteri di ammissione sono stabiliti dall'art. 8 della deliberazione della Giunta provinciale n. 888 del 22 ottobre 2024. I criteri sono stati adottati con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 19 del 28 aprile 2025 e sono consultabili sulla homepage del Bürgerheim alla voce "Ammissione".

13. Criteri che precludono l'ammissione

Non vengono ammesse:

- a) persone con patologie non ancora sufficientemente stabili dal punto di vista clinico,
- b) persone con patologie, il cui grado di gravità richiede un'assistenza medico-infermieristica e una vigilanza continue,
- c) persone, la cui assistenza richiede una chiave di ripartizione del personale che non può essere garantita,

Motivi di dimissione

14. Dimissione

L'ospite può essere dimesso

- a) per sua esplicita richiesta;
- b) allo scadere del ricovero temporaneo;
- c) quando il comportamento dell'ospite costituisce un pericolo per la comunità della casa di riposo;
- d) per decisione motivata del consiglio di amministrazione su proposta della Direzione;

La dimissione di cui al punto d) avviene qualora:

- a) l'ospite venga gravemente meno al rispetto dei suoi obblighi contrattuali rendendo impossibile alla casa di riposo il proseguimento del contratto,



Carta dei servizi

	b) 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;
	15. Retta giornaliera Ogni ospite corrisponde la retta giornaliera a suo carico, stabilita ogni anno anticipatamente dal consiglio d'amministrazione. Rimane comunque il diritto all'assegno per piccole spese previsto dalla legge. L'ospite e le eventuali altre persone obbligate alla contribuzione tariffaria pagano la retta giornaliera entro 10 giorni dal 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 ovvero alla comunità comprensoriale competente. Il distretto sanitario competente provvede alle prestazioni sanitarie previste per eventuali cure mediche. Qualora la retta giornaliera non venga corrisposta nei termini previsti, la casa di riposo addebita gli interessi di tesoreria come previsto dalla legge. La retta giornaliera deve essere corrisposta a partire dal giorno d'ammissione stabilito. In caso di decesso dell'ospite, si giunge alla risoluzione del contratto a partire dalla data del decesso. Per consentire ai familiari di accomiatarsi dignitosamente dal congiunto, la camera rimane a disposizione per un massimo di 3 giorni dopo il decesso.
Scadenza	
Agevolazione tariffaria	
Servizi sanitari	
Ritardo di pagamento	
Dismissione	
	16. Assistenza diurna L'assistenza diurna si rivolge alle persone che di giorno intendono approfittare delle comodità della casa di riposo, ma la sera vogliono tornare a casa propria. Di giorno sono assistite nel soggiorno con locale per il riposo previsti per questo scopo e possono approfittare dell'offerta delle attività di animazione del tempo libero.
Assistenza diurna	
	17. Servizio trasporto e accompagnamento Normalmente spetta ai familiari accompagnare gli ospiti alle visite specialistiche. Per coloro che non hanno familiari, si organizzano servizi di trasporto ed accompagnamento esterni. Il pagamento del servizio viene effettuato direttamente dall'ospite.
Servizio trasporto e accompagnamento	
	18. Reclami e suggerimenti I reclami e i suggerimenti possono essere presentati alla casa di riposo per iscritto o a voce. Per i reclami scritti ci si può servire del modulo

“Comunicazioni-FO” che si trova all’ingresso. Qualsiasi reclamo o suggerimento sarà attentamente esaminato e considerato tempestivamente.

19. Ricorsi

Ai sensi della legge provinciale del 30.04.1991, N. 13, art. 4, contro le decisioni dell’amministrazione della casa è ammesso ricorso, entro 45 giorni della data di ricevimento della comunicazione, alla sezione “ricorsi” presso la ripartizione affari sociali della Provincia Autonoma di Bolzano. Avverso le decisioni dell’amministrazione della casa è ammesso ricorso giurisdizionale del T.R.G.A di Bolzano entro 60 giorni dalla conoscenza del provvedimento da parte di chi vi abbia interesse (Legge 06.12.1971, n. 1034).

20. Difensore civico

Nel caso d’insoddisfazione per la risposta ricevuta in seguito alla presentazione di un reclamo ovvero di un ricorso, l’ospite o il suo sostituto può ricorrere al difensore civico, che assume il ruolo di mediatore tra il cittadino e la pubblica amministrazione.

21. Responsabilità

Per la copertura di danni che possono essere cagionati all’ospite, la casa stipula un’assicurazione contro gli infortuni e i rischi di responsabilità civile. La responsabilità civile reciproca segue la normativa vigente. L’ospite risponde solo dei danni da dolo e colpa grave nei confronti della casa di riposo.

22. Relazioni pubbliche

L’amministrazione assume iniziative idonee per presentare la casa al pubblico come servizio sociale e come anello nella catena dei servizi per persone anziane.

23. Valutazione dei servizi

La casa di riposo provvede alla valutazione periodica dei servizi offerti da parte degli ospiti, dei familiari e dei collaboratori, per garantirne e svilupparne ulteriormente la qualità e l’efficienza. Queste valutazioni sul grado di soddisfazione si basano su colloqui, riunioni e interviste con gli ospiti.

24. Collette e pubblicità

Per la vendita, la raccolta di oggetti e di firme come pure la propaganda di qualsiasi tipo all'interno della casa e nelle aree esterne che le appartengono, occorre l'espressa autorizzazione della Direzione.

25. Pubblicazione

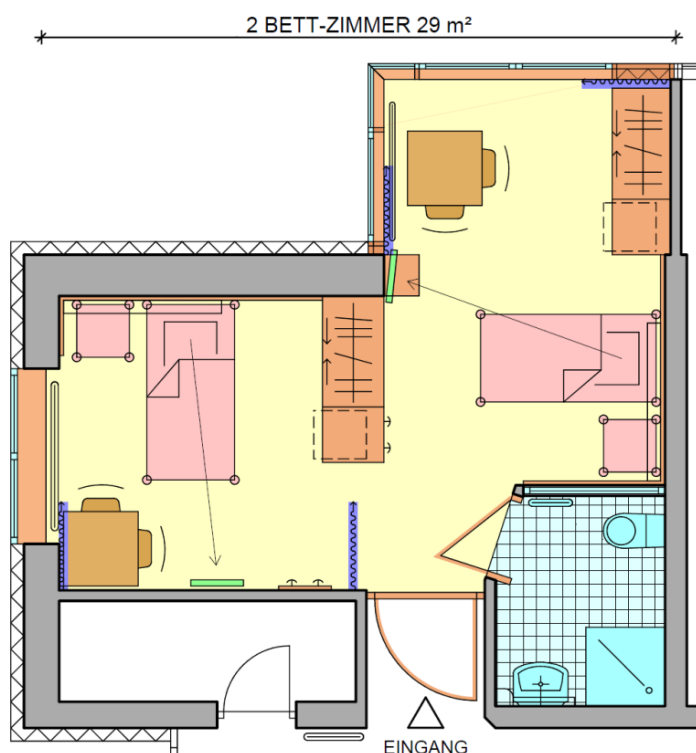
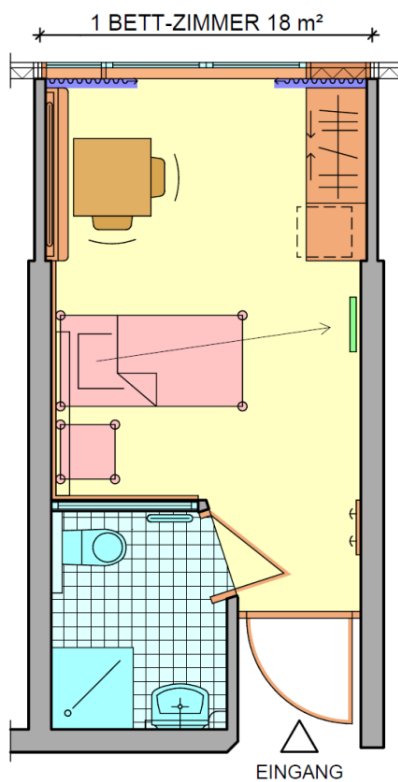
Per rispetto della trasparenza, questa carta dei servizi è pubblicata sulla homepage del Bürgerheim



Bürgerheim
St. Nikolaus von der Flue
Schlanders
Silandro

Carta dei servizi

Pian di stanza



INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ARTICOLI 13 E 14 DEL REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI

per l'assistenza agli anziani in strutture residenziali.
Rinvio alla tutela dei dati.



La informiamo che il regolamento (UE) 2016/679, di seguito denominato Regolamento generale sulla protezione dei dati, prevede la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali. I dati personali vengono raccolti e trattati da questa Amministrazione esclusivamente per scopi istituzionali.

Finalità del trattamento dei dati

La raccolta e il trattamento dei dati personali avvengono nell'ambito della normale attività amministrativa e sono finalizzati allo svolgimento dei compiti istituzionali, tecnico-amministrativi o contabili, ovvero per scopi connessi con l'esercizio dei diritti e delle competenze spettanti ai cittadini e agli amministratori.

Trattamento di categorie particolari di dati personali

Il trattamento riguarda anche categorie particolari di dati personali nell'ambito dell'assistenza agli anziani nelle strutture residenziali (dati relativi all'assistenza e cura degli ospiti delle Residenze) ai sensi della seguente normativa: legge provinciale 30 aprile 1991, n. 13, e successive modifiche, ed in particolare articoli 10 e 11/quarter, nonché la delibera della Giunta provinciale n. 145 del 7 febbraio 2017, e successive modifiche.

Modalità del trattamento

Il trattamento dei dati avviene mediante strumenti manuali e/o informatici e telematici e comunque con modalità tali da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

La **comunicazione dei dati** è obbligatoria ai fini dello svolgimento delle attività istituzionali.

La **mancata comunicazione dei dati** ha come conseguenza che obblighi di legge possano essere disattesi e/o che l'Amministrazione sia impedita ad adempiere richieste presentate dalle persone interessate.

I dati possono essere comunicati:

a tutti i soggetti giuridici (uffici, enti e organi della pubblica amministrazione, aziende ed istituzioni) obbligati alla conoscenza dei dati ai sensi delle vigenti disposizioni, o che possono venirne a conoscenza, nonché alle persone titolari del diritto di accesso agli atti.

I dati possono essere portati a conoscenza del titolare, dei responsabili, degli incaricati del trattamento dei dati personali e dell'amministratore di sistema di questa Amministrazione.

Durata del trattamento e periodo di conservazione

I dati saranno trattati per tutto il tempo necessario allo svolgimento del rapporto giuridico in essere tra le parti e saranno conservati per un periodo di 10 anni, salvo diversa e specifica disposizione normativa.

Diritti della persona interessata

Salva diversa disposizione, i diritti della persona interessata ai sensi del Regolamento generale sulla protezione dei dati sono i seguenti:

- ottenere la conferma dell'esistenza dei dati che la riguardano;
- revocare in qualsiasi momento il proprio consenso. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca;
- ottenere la comunicazione degli stessi in forma comprensibile;
- richiedere l'indicazione dell'origine dei dati personali, le finalità e modalità del trattamento, la logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- richiedere l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- chiedere la limitazione del trattamento dei dati personali che la riguardano od opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento dei dati;
- proporre reclami a una autorità di controllo.

Informazioni sul titolare del trattamento dei dati

Titolare del trattamento dei dati è la scrivente Amministrazione, nella persona del legale rappresentante *pro tempore*.

Dati di contatto: Bürgerheim St. Nikolaus von der Flüe - APSP, Dott.-K.-Tinzl 19, I-39028 Silandro (BZ)

Tel: +39 0473 748600 Fax: +39 0473 748125

E-mail: info@altersheim-schlanders.it PEC: altersheim-schlanders@legalmail.it

La persona responsabile per l'elaborazione dei ricorsi presentati ai sensi del Regolamento generale sulla protezione dei dati è: il Direttore, tel. +39 0473 748600.

Informazioni sul responsabile protezione dati (RPD)

Dati di contatto: Psy-Lex Srl, Via Hubengasse 1, I-39030 St. Lorenzen (BZ)

E-mail: armin.wieser@protonmail.com

Carta dei servizi



**Azienda pubblica di servizi alla persona
„Bürgerheim St. Nikolaus von der Flue“**

Via Dott. K. Tinzl 19
39028 Silandro
Tel.: 0473 748600
Fax: 0473 748125
info@altersheim-schlanders.it
www.altersheim-schlanders.it

Orari ufficio:
da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 11.30