

**Indice: Carta dei servizi per il Centro “Jesuheim” di Cornaiano
Servizi residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità**

1. Gestione e rete organizzativa	2
2. I valori	2
3. Gli obiettivi	3
4. I destinatari della struttura.....	4
5. Le prestazioni.....	5
6. Le caratteristiche strutturali del Centro “Jesuheim”	7
7. Modalità di accesso e di dimissione	8
8. I diritti degli ospiti.....	8
9. Il metodo nel settore disabilità	9
10. Qualità, suggerimenti e reclami	9
11. Orari di apertura e delle visite.....	9
12. Il personale	10
13. Il cappellano	10
14. Il volontariato	10
15. La retta giornaliera	10
16. Informazioni di ordine pratico.....	11

Carta dei servizi per il Centro “Jesuheim” di Cornaiano

Servizi residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità

Obiettivo della Carta dei servizi è quello di far conoscere alla cittadinanza l’offerta di servizi proposta dal Centro “Jesuheim”. Il documento illustra, infatti, le modalità di accesso, la tipologia, la portata e la durata delle prestazioni fornite nonché la partecipazione ai costi da parte degli utenti.

Oltre a richiamare diritti e doveri dei cittadini, la Carta dei servizi reca suggerimenti su come migliorare il servizio. Essa impegna gli erogatori del servizio a stabilire specifici criteri di qualità ed a creare strumenti atti a verificarne l’attuazione.

1. Gestione e rete organizzativa

Il Centro “Jesuheim” di Cornaiano nel Comune di Appiano è una struttura socio-sanitaria privata gestita dalla Fondazione S. Elisabetta. La gestione del Centro è stata ceduta alla Fondazione, in data 01/01/2013 dalla Congregazione delle Suore di Carità di S. Vincenzo De Paoli. La Fondazione S. Elisabetta, ente di diritto privato di utilità pubblica con sede a Bolzano, opera senza scopi di lucro ed è stata costituita nel 2009 dalla Caritas della Diocesi di Bolzano-Bressanone e dalla Fondazione Liebenau del Baden-Württemberg in Germania, su mandato diocesano. La Fondazione si ispira alla visione cristiana dell’essere umano e si dedica prioritariamente all’assistenza ed alla cura di persone nonché all’educazione permanente.

Le attività di assistenza, cura e accompagnamento socio-pedagogico della persona si orientano sul valore inviolabile della dignità della persona e sono rivolte in particolare a persone anziane, malate e persone con disabilità, ma anche a persone soggette ad altre tipologie di svantaggio o comunque bisognose di sostegno. La Fondazione S. Elisabetta realizza e gestisce servizi e strutture residenziali e di cura nonché complessi abitativi in cui gli ospiti possano vivere adeguatamente assistiti, godendo del massimo grado conseguibile di autodeterminazione, inseriti in un contesto sociale stimolante.

Alle persone che presentino un fabbisogno elevato di cura, il Centro garantisce la più ampia assistenza sanitaria e cura.

La struttura è gestita in conformità con gli obiettivi stabiliti dagli enti pubblici e nel rispetto degli accordi con essi stipulati. Un ruolo di rilievo è attribuito alla collaborazione con altre strutture, in particolare con le Comunità comprensoriali e con l’Azienda Sanitaria Provinciale. L’apertura verso l’esterno, in termini soprattutto di integrazione degli ospiti nella realtà locale, è promossa con iniziative adeguate.

2. I valori

S. Elisabetta di Turingia, patrona della Fondazione, è venerata fino ai nostri giorni per il suo profondo amore verso il prossimo e per l’impegno profuso a favore delle persone bisognose di sostegno. I principi ispiratori cui si richiama il Centro “Jesuheim” sono i valori cristiani.

Direzione e personale del Centro operano nella convinzione che il valore e la dignità della persona sono fondati sulla sua individualità – a prescindere dalla sua nazionalità o razza, dalla confessione religiosa, dal sesso, dalla condizione sociale o capacità di rendimento.

Nei contatti con le persone, i valori proclamati da San Vincenzo De Paoli sono i valori di riferimento per la gestione del Centro:

- l'educazione relazionale: instaurare un legame umano con gli ospiti e fra gli assistenti;
- l'educazione alla fiducia: all'interno dell'équipe, fra l'équipe e gli ospiti;
- l'educazione dei piccoli passi: riflettere a fondo, pianificare accuratamente, attuare con determinazione;
- educazione orientata agli obiettivi: determinati e irremovibili rispetto agli obiettivi, riguardosi e umili nei metodi.

Al centro dell'attenzione è l'ospite con le sue capacità e le sue esigenze individuali. Ogni persona è considerata nella sua individualità, in chiave olistica, gode della stima e del riconoscimento nella sua unicità ed è aiutata nel realizzare e sperimentare le proprie esigenze, preferenze e idee. Ciò implica anche l'accompagnamento degli sviluppi individuali e l'attenzione premurosa ai passaggi fra le varie fasi della vita.

3. Gli obiettivi

Il Centro "Jesuheim" intende offrire alle persone ospitate una casa accogliente in un ambiente familiare e a misura d'uomo.

Fra gli intenti fondamentali del Centro rientra quello di favorire i contatti verso l'esterno. In primo luogo si mira ad agevolare i contatti fra gli ospiti e i loro familiari ed amici, curando la messa in rete del Centro con altri servizi pubblici e privati del settore sociale e sanitario.

Nel rispetto dei valori sopra esposti, il Centro "Jesuheim" si impegna per i seguenti obiettivi:

- migliorare la qualità di vita e del benessere psico-fisico degli ospiti;
- promuovere l'autodeterminazione e l'autonomia;
- creare il miglior contesto di vita possibile rispettando preferenze ed esigenze degli ospiti;
- impostare il decorso della giornata e l'organizzazione dei servizi offerti secondo le esigenze, i desideri e le abitudini degli ospiti;
- tutelare la privacy degli ospiti;
- osservare i principi della trasparenza e dell'accessibilità nella comunicazione con gli ospiti, al fine di favorirne l'autodeterminazione e la partecipazione;
- collaborare con i familiari e con le altre figure di riferimento degli ospiti, coinvolgendoli;
- formare rete con i servizi pubblici e privati operanti nei settori sociale e sanitario;
- promuovere l'integrazione con la realtà locale e l'apertura della struttura verso l'esterno;
- sensibilizzare la popolazione locale alle esigenze e agli interessi delle persone con disabilità e degli anziani;
- promuovere il volontariato.

4. I destinatari della struttura

L'area disabili del Centro "Jesuheim" prevede 30 posti letto e il centro diurno socio-pedagogico. Il centro diurno socio-pedagogico è accreditato come servizio. Il Centro accoglie persone adulte con disabilità da tutte le zone della Provincia di Bolzano ed è strutturato in due grandi aree operative, ovvero l'area residenziale (la residenza, la residenza con assistenza diurna integrata e Il servizio residenziale a carattere socio-sanitario con assistenza diurna integrata) e quella semiresidenziale (il centro diurno socio-pedagogico).

Servizi residenziali:

- **La residenza**
La residenza per persone con disabilità accoglie adulti che a causa di disabilità psicofisiche necessitano assistenza, cura ed accompagnamento socio-pedagogico continuo e duraturo per affrontare la quotidianità in un contesto familiare. Dal lunedì al venerdì gli ospiti frequentano il centro diurno socio-pedagogico o un laboratorio protetto.
- **La residenza con assistenza diurna integrata**
La residenza con assistenza diurna integrata accoglie adulti con disabilità psicofisiche gravi-gravissime, che secondo la nostra comprensione, percepiscono il mondo esterno solo fisicamente e comunicano con esso solo fisicamente e con un fabbisogno di assistenza e cure intensive e continuative. La residenza offre assistenza diurna integrata per rispondere ai bisogni specifici della persona con disabilità per la quale la frequenza giornaliera di un servizio semiresidenziale non rappresenti o non costituisca più una soluzione adeguata. L'offerta si rivolge a persone che, a causa della tipologia di disabilità o del progressivo invecchiamento, necessitano di una strutturazione individuale della giornata.
- **Il servizio residenziale a carattere socio-sanitario con assistenza diurna integrata**
Il servizio residenziale a carattere socio-sanitario è un servizio specializzato con assistenza diurna integrata, rivolto alle persone con disabilità con gravi disturbi comportamentali e un fabbisogno continuativo di cura e assistenza e di prestazioni mediche, riabilitative e infermieristiche.

Servizi semiresidenziali:

- **Centro diurno socio-pedagogico**
Il Centro diurno socio-pedagogico è un servizio diurno per persone con disabilità grave e/ o multipla; le attività sono finalizzate alla valorizzazione dell'autonomia personale, dell'inclusione e delle capacità cognitive. Attraverso la comunicazione

basale si stimola la percezione sensoriale e del proprio corpo e si trasmette rilassamento fisico-mentale.

5. Le prestazioni

Gli ospiti del Centro “Jesuheim” vivono in un contesto familiare con ambienti dotati di arredi funzionali; una cucina salutare e gustosa contribuisce, insieme a vari servizi accessori, al benessere degli ospiti. È cura e premura degli addetti fare in modo che gli ospiti godano di un margine d’azione che consenta una vita autodeterminata e partecipativa. Le attività di cura e di accompagnamento socio-pedagogico sono esercitate in funzione delle esigenze individuali degli ospiti. All’assistenza medica e psico-sociale provvedono il medico di struttura, medici specialisti, infermieri/e, personale con professionalità specifiche in materia di cura e sociale.

Sia gli ospiti del Centro “Jesuheim” che utenti esterni in regime semiresidenziale possono accedere anche al centro diurno dove vengono offerti programmi individuali con laboratori occupazionali, uscite ed esperienze di autonomia.

5.1 L’arredo delle camere

Il Centro “Jesuheim” offre alloggio in camere singole o a due letti, dotate di bagno (wc, lavabo e doccia) e per lo più di balcone o terrazzino. Le camere sono inoltre dotate di letto per lungodegenti, dove necessario, armadio, tavolo e sedie, impianto di chiamata d’emergenza, allacciamento telefono e tv e di serratura con chiave individuale. Questa è consentita all’ospite durante il giorno, dopo essere concordato con la Direzione ed è a discrezione della Direzione. Durante il servizio notturno, per motivi di sicurezza, il personale deve avere accesso in tutte le camere. Le camere sono assegnate d’intesa rispettivamente con gli ospiti e i familiari. Per motivi organizzativi la Direzione si riserva la possibilità di trasferimenti e spostamenti interni. Gli ospiti possono portare piccoli oggetti per la personalizzazione individuale dello spazio. Gli apparecchi radio e televisivi possono essere portati, nel rispetto delle esigenze e dei bisogni del compagno/a di camera. Nel rispetto della sicurezza e dell’igiene e compatibilmente con gli interessi di chi condivide la camera, si avrà cura di consentire la personalizzazione delle camere. Si chiede gentilmente di prendersi cura dei mobili e di tutti gli oggetti nei gruppi abitativi. Per qualsiasi danno risponde chi effettivamente ha causato il danno. Tutti i danni devono essere segnalati al personale in servizio.

5.2 Il vitto

Presso il Centro “Jesuheim”, i pasti (prima colazione – pranzo – cena) e gli spuntini offerti a metà mattinata e nel pomeriggio sono consumati insieme, nei vani ad uso comune. Agli ospiti allettati i pasti sono serviti in camera. L’alimentazione rispetta le esigenze dietetiche individuali degli ospiti. Eventuali regimi dietetici specifici saranno prescritti dal medico o dal dietista e preparati dal personale di cucina. La composizione dei menu giornalieri è predisposta d’intesa con il Servizio dietologico del Distretto sanitario e comunicati agli ospiti nella forma più adeguata. Nei limiti del possibile, saranno rispettate eventuali abitudini alimentari particolari degli ospiti. Il menu vario è studiato seguendo le stagioni e si ripete ogni sei settimane. Gli orari dei pasti sono i seguenti: colazione dalle ore 07:00- 9:00, pranzo dalle ore 11:45 e cena dalle ore 17:45. Se un ospite non volesse consumare un pasto è

tenuto a comunicare in orario al capogruppo. Gli orari dei pasti delle singole residenze possono essere differenti dagli orari dei pasti standard.

5.3 Le prestazioni di cura, di assistenza medica, riabilitativa e socio-pedagogica

Agli ospiti sono garantite le prestazioni generiche di cura, nel rispetto del piano pedagogico e assistenziale sia in regime residenziale nelle residenze che in regime semiresidenziale nel centro diurno. Tutte le prestazioni fornite sono documentate.

- L'igiene personale e l'assistenza di base si effettuano nel rispetto del piano individuale. Gli interventi profilattici sono adottati in funzione del fabbisogno. In tutte le prestazioni qui menzionate si cerca di favorire il più possibile l'autonomia degli ospiti;
- L'assistenza sanitaria è garantita da una convenzione con l'Azienda Sanitaria e dalla regolare presenza del medico di struttura che prescrive i trattamenti necessari, le visite specialistiche e i ricoveri in strutture ospedaliere. Il desiderio di un ospite di poter parlare con il medico sarà comunicato allo stesso dal capogruppo o dall'infermiere. Le informazioni riguardanti le situazioni di salute dell'ospite possono essere concesse solo dal medico della struttura. I dipendenti sono tenuti alla riservatezza;
- All'assistenza infermieristica e alla gestione dei farmaci come per i primi interventi d'aiuto provvede il personale infermieristico;
- Su disposizione del medico e in collaborazione con la dietista, la logopedista, la fisioterapista ed eventuali altre figure professionali, è garantita assistenza dietologica, fisioterapica o logopedica. Per determinati casi saranno presi in considerazione le offerte terapeutiche delle strutture sanitarie pubbliche.

5.4 Le proposte socio-pedagogiche

Per ogni ospite viene elaborato un progetto educativo individualizzato che, tenuto conto delle potenzialità individuali del momento, mira all'attivazione sociale, fisica e psichica, attraverso proposte di attività ludiche, musica, danza, tecniche di lavoro manuale o artistiche ed attività sportive. La struttura provvede ad offrire agli ospiti numerose possibilità di scelta ed esperienziali, sostenendoli nelle loro decisioni: un componente del team operativo è individuato quale figura di riferimento, il quale è a disposizione per proporre opzioni, fornire suggerimenti, proposte e sostegno nel processo decisionale.

Nella misura in cui questo è possibile, coinvolgiamo gli ospiti in tutte le decisioni assunte, mantenendo costantemente informati i familiari o i legali rappresentanti sul lavoro svolto. Inoltre, nel corso dell'anno, gli ospiti sono coinvolti nei preparativi per festività, usi e costumi religiosi e non. Attraverso la presenza costante del Cappellano della struttura e dalla Congregazione delle Suore di Carità di S. Vincenzo De Paoli le occasioni di partecipare a funzioni religiose e momenti di raccoglimento arricchiscono le giornate, le settimane e l'arco dell'anno.

5.5 Il servizio di lavanderia e di pulizia

Il servizio di lavanderia del Centro provvede alla cura della biancheria da letto e da tavola e degli asciugamani. Anche il vestiario personale degli ospiti, contrassegnato con nome e cognome, viene lavato e stirato dal servizio di lavanderia che, al bisogno, effettua inoltre piccoli rammendi.

La pulizia quotidiana delle camere e degli ambienti ad uso collettivo è garantita da apposito servizio di pulizia.

5.6 Prestazioni non offerte

Le seguenti prestazioni non sono comprese nella tariffa e non possono essere prese in considerazione o solo contro pagamento separato:

- a) le prestazioni sanitarie e/o socio- assistenziali non rientranti nel piano individuale di assistenza individualizzato elaborato dall'équipe multidisciplinare;
- b) le assistenze e cure espletate da parte di terzi devono essere autorizzate dalla direzione previa comunicazione delle generalità e delle competenze tecniche di chi presterà tali assistenze/cure. Il prestatore dovrà inoltre fare una piena assunzione di responsabilità in merito alle prestazioni prestate in completa autonomia all'ospite e tali prestazioni non potranno in alcun modo contrastare con il programma di assistenza/cura elaborato dalla Casa. La direzione della Casa si riserva la facoltà di revocare detta autorizzazione per comprovati motivi legati alla sicurezza e alla qualità della vita degli ospiti;
- c) l'accompagnamento individuale degli ospiti all'esterno della Casa (per visite sanitarie o uscite diversamente motivate, per visite specialistiche, ecc.);
- d) la manutenzione/riparazione degli apparecchi personali (tv, computer, radio, mobili, ecc.);
- e) la manutenzione degli ausili sanitari, non messa a disposizione dalla struttura;
- f) il costo dei medicinali e degli ausili sanitari non compresi nel prontuario farmaceutico dell'Azienda Sanitaria competente;
- g) i costi per i ricoveri ospedalieri, per le visite mediche specialistiche e per i trasporti, i quali non sono stati giustificati dal medico della struttura;
- h) costi per visite private.

6. Le caratteristiche strutturali del Centro "Jesuheim"

Il Centro è attualmente un complesso di fabbricati realizzati nel corso dei decenni (Jesuheim, Josefshaus, Vinzenzhaus, Heinrichshof, chiesa e cimitero). Nel 2006 il complesso ha visto un'ampia ristrutturazione. Da allora, sono disponibili numerosi ambienti funzionali ed un'ampia area adibita a parco che si presta per passeggiate, esercizi terapeutici ed attività ludiche, con un'area riservata al giardinaggio cui gli ospiti possono dedicarsi autonomamente.

I gruppi abitativi del Centro sono dotati di sale pranzo e sale di soggiorno, in parte con terrazza o veranda. Sono inoltre disponibili appositi locali debitamente attrezzati per il bagno assistito, il pedicure, la cura dei capelli, la fisioterapia, l'ergoterapia, le attività del tempo libero e spazi per gli hobby. Il bar interno si trova nell'atrio e offre un buon collegamento tra i tre edifici e crea incontri tra loro.

Le festività religiose si celebrano di regola nella bellissima e spaziosa chiesa del Centro. Al pianoterra è allestito un obitorio.

Un ambiente al piano terra è riservato tre volte alla settimana ad un gruppo di bambini d'età compresa tra i sei mesi fino all'ammissione all'asilo, i quali vi si recano per giocare insieme e che offre l'opportunità di apertura verso il paese e di incontri fra le generazioni.

7. Modalità di accesso e di dimissione

7.1 Requisiti d'accesso al Centro "Jesuheim"

Nella regola nel centro "Jesuheim" le persone vivono per un lungo periodo, o addirittura fino alla fine della vita. Tuttavia è compresa anche l'offerta di ricovero temporaneo, per garantire un periodo di sollievo ai familiari o in situazioni di bisogno.

Il servizio residenziale a carattere socio-sanitario accoglie le persone per un periodo di tempo determinato, con l'obiettivo di raggiungere la loro stabilizzazione psico-fisica e consentirne il ritorno ai servizi sociali o sanitari di provenienza.

L'ammissione ai servizi residenziali o semiresidenziali avviene previa presentazione di un'apposita domanda da parte della persona interessata o del suo/della sua rappresentante legale o dai servizi sociali o sanitari. Il centro "Jesuheim" valuta, in collaborazione con gli altri servizi coinvolti, l'adeguatezza dell'ammissione e la garanzia dei costi.

La domanda di ammissione può essere presentata presso la segreteria del Centro e viene registrata in una lista d'attesa. Non appena si rende libero un posto, gli interessati vengono informati.

La domanda di ammissione al servizio residenziale a carattere socio-sanitario è inviata dal Direttore dei Servizi Sociali in accordo con il servizio psichiatrico o psicologico territorialmente competente.

L'ammissione al servizio residenziale a carattere socio-sanitario richiede il parere positivo dell'unità di valutazione interdisciplinare.

I criteri di ammissione sono dettati dalle direttive elaborate dalla Giunta provinciale in collaborazione con le Comunità comprensoriali, l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano e la garanzia dei costi da parte degli stessi.

Nel colloquio di ammissione gli interessati sono informati sui documenti da presentare. A facilitare le pratiche, il Centro ha predisposto apposite check-list.

7.2 Motivi di dimissione

La dimissione di una persona assistita presso il Centro "Jesuheim" può essere disposta con decisione motivata, sentito il medico, il tutore, l'amministratore di sostegno, la Comunità comprensoriale, il Comune, la dirigenza infermieristica e il/la responsabile di reparto.

8. I diritti degli ospiti

Nel rispetto dei diritti dell'uomo, agli ospiti del Centro spetta il diritto specifico:

- al rispetto della dignità e della personalità;
- alla cura individuale e all'autodeterminazione (se ancora in grado);
- alla salvaguardia della sfera privata e della sfera intima;

- alla discrezione e alla tutela dei dati personali;
- all'uso della madrelingua e al rispetto per l'identità culturale;
- alle informazioni circa la tipologia e la qualità dei servizi socio-pedagogici, assistenziali e terapeutici forniti;
- a ricevere visite o a uscire negli orari stabiliti dal regolamento interno e compatibilmente con condizioni e grado individuali di responsabilità.

9. Il metodo nel settore disabilità

I principi ispiratori delle metodologie di accompagnamento e di assistenza alle persone con disabilità adottate presso il Centro Jesuheim sono quelli dell'ICF 2001 e della Convenzione ONU 2006. Il modello ICF propone un approccio "bio-psico-sociale" nella relazione interpersonale, un approccio che considera sia la dimensione biologica che la dimensione individuale e quella sociale dell'individuo, integrando quindi, nel caso delle persone con disabilità, gli aspetti sanitari della disabilità con quelli sociali. Dal modello ICF nasce quindi un approccio sociale e relazionale. La struttura provvede a supportare e affiancare le persone disabili nella gestione della vita quotidiana e in tutti gli ambiti, operando con diversi metodi comunicativi, quali simboli, immagini e oggetti. Fra dette strategie e tecnologie rientra anche la Comunicazione Aumentativa e Alternativa (C.A.A.).

10. Qualità, suggerimenti e reclami

Il Centro "Jesuheim" adotta i criteri RQA (Relevante Qualitätskriterien für die Altenarbeit-criteri di qualità nel lavoro con gli anziani) e mira al costante miglioramento dei servizi erogati anche nel settore Disabili.

Al fine di garantire un livello qualitativo adeguato e di ottimizzare l'assistenza individuale, la Direzione pone un grande valore alla formazione continua e necessita di suggerimenti e reclami. Gli ospiti e loro familiari possono presentare proposte di miglioramento e reclami contattando il/la responsabile del gruppo oppure la direzione del Centro, personalmente o per iscritto. Un'apposita cassetta per tali comunicazioni si trova nell'atrio.

11. Orari di apertura e delle visite

Durante la giornata, il Centro "Jesuheim" è aperto al pubblico. Dalle ore 21.00, i portoni di casa rimangono chiusi per motivi di sicurezza.

Le visite sono consentite e gradite dalle ore 9.00 alle ore 19.00. I parcheggi che si trovano dietro la casa sono a disposizione dei visitatori fino alle ore 19.00, quelli sull'area antistante la casa fino alle ore 21.00, dopodiché gli accessi sono chiusi. Gli orari di visita possono essere soggetti a modifiche, se necessario.

Le uscite degli ospiti sono possibili, purché non esista un parere medico contrario. Le uscite dovrebbero essere programmate possibilmente dalle ore 08:00- 19:00 e concordate con il capogruppo. Non è possibile ricevere la chiave.

Gli uffici amministrativi sono aperti al pubblico: da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e da lunedì a giovedì dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

12. Il personale

Nell'adempimento dei propri compiti, gli addetti ai diversi ambiti organizzativi ed operativi si attengono ai principi ed agli obiettivi del Centro. Le attività quotidiane di gestione domestica, socio-pedagogiche, educative e assistenziali sono svolte nello spirito di collaborazione reciproca.

Riguardo alla qualifica del personale ed al numero dei dipendenti si applicano le norme provinciali vigenti in materia. Per ogni singolo operatore è prevista la descrizione delle mansioni assegnate e la collocazione all'interno dell'organigramma. L'organigramma è integrato nella struttura organizzativa della Fondazione Sant'Elisabetta.

13. Il cappellano

Su incarico della Diocesi, un cappellano provvede all'assistenza religiosa. Il cappellano celebra le messe e le festività religiose con gli ospiti del Centro, somministra i sacramenti ed offre sostegno spirituale, specie nei momenti di vita difficili. La S. Messa viene celebrata nei giorni feriali alle ore 07:45 e nei giorni festivi alle ore 09:00. Alle celebrazioni liturgiche in chiesa sono invitati cordialmente tutti gli ospiti, i parenti e gli amici.

14. Il volontariato

La direzione del Centro incoraggia e agevola l'intervento di volontari in vari ambiti di attività. La collaborazione che i volontari offrono nel corso della giornata e della settimana e in occasioni varie è coordinata da addetti appositamente incaricati. I volontari vengono inseriti nei loro compiti e aree, e sono obbligati, come tutto il personale, alla protezione della privacy ed alla riservatezza. I volontari sono tutelati da assicurazione a copertura dei rischi di responsabilità civile. Un particolare prezioso servizio di volontariato viene offerto in tutte le aree dalla Congregazione delle Suore di Carità.

15. La retta giornaliera

L'ufficio persone con handicap approva la retta giornaliera entro il mese di dicembre per l'anno successivo sia per la parte residenziale che per quelle semiresidenziali. Le Comunità Comprensoriali o l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano e l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige provvedono al saldo della fattura mensile direttamente a favore della struttura.

È la nostra premura di informare gli ospiti, rispettivamente le persone di riferimento e le Comunità comprensoriali degli adeguamenti tariffari approvate. Si specifica che per le modalità di pagamento si fa riferimento alle normative vigenti. Questo vale anche in caso di ricovero temporaneo. Le assenze vengono regolate come da disposizione normativa.

Ai sensi del D.P.G. 11.08.2000 n. 30, le persone obbligate, ossia l'ospite e i componenti del nucleo familiare, possono presentare una domanda di riduzione della tariffa. Questa deve essere presentata all'ente territorialmente competente (Distretto sociale), ove verrà calcolato l'importo della tariffa a carico delle singole persone, in base alla situazione reddituale e patrimoniale dei richiedenti.

16. Informazioni di ordine pratico

16.1 Custodia di oggetti di valore

Su richiesta dell'ospite, del suo amministratore di sostegno o tutore, la Direzione accetta di custodire importi in denaro. Eccezionalmente si prendono in consegna anche oggetti di valore.

La Direzione del Centro non si assume alcuna responsabilità per gli oggetti di valore e il denaro custoditi in camera.

16.2 Animali domestici

Gli ospiti possono portare in struttura animali domestici previo accordo con la Direzione; comunque devono provvedere ad un'assistenza adeguata e devono attenersi alle norme igieniche.

16.3 Divieto di fumo e protezione incendi

In tutta la struttura è assolutamente vietato fumare. All'esterno c'è uno spazio attrezzato per i fumatori. Per motivi di sicurezza è vietato l'utilizzo nelle camere di elettrodomestici che generano calore, come anche di accendini e fiammiferi. È assolutamente vietato accendere delle candele nelle camere.

16.4 Mance e regali

I collaboratori della struttura sono retribuiti per il loro lavoro. Per tale motivo non è necessario offrire mance e regali. I collaboratori non possono prestarsi senza l'approvazione del capogruppo per servizi speciali, come ad esempio per delle commissioni, l'accompagnamento ecc.

16.5 Iniziative soggette ad autorizzazione

All'interno del Centro "Jesuheim" e sue pertinenze, collette di denaro o raccolte di oggetti o di firme a qualsivoglia titolo come pure qualsiasi azione pubblicitaria sono soggette all'autorizzazione scritta da parte della Direzione, indipendentemente da chi promuove l'iniziativa e dalle finalità con essa perseguite.

16.6 La diffusione della Carta dei servizi

La presente Carta dei servizi può essere richiesta presso la Segreteria del Centro ed è consultabile sul sito del "Jesuheim". La presente Carta dei servizi vale contemporaneamente come regolamento della Casa e viene consegnata ad ogni nuovo ospite al momento dell'ammissione.

La Carta dei servizi è stata approvata dal Consiglio amministrativo della Fondazione S. Elisabetta.

Cornaiano, luglio 2024

Sereta Topulli

Stephania Sollami

Dr. Christian Januth

Capo area

RTA

Responsabile amministrativo