



Seniorenrésidenz  
MELITTA CARE  
Residenza per Anziani



# ALPEN HILFE

Società Cooperativa Sociale  
Sozial Genossenschaft

RIUNIONE FAMILIARI E PERSONE DI RIFERIMENTO  
ANGEHÖRIGEN – VERSAMMLUNG



13.01.2025



Senioresidenz  
**MELITTA CARE**  
Residenza per Anziani



**ALPEN HILFE**  
Società Cooperativa Sociale  
Sozial Genossenschaft

## **RIASSUMENDO IL 2024**



01.01.2024: 16 PL Nucleo Inclusivo per persone con demenza



02.01.2024: Regolamento per la personalizzazione delle stanze



27.03.2024: Regolamento consegna della chiave della stanza ai residenti



08.04.2024: Installazione impianto Ancelia al 3. piano - IA.



17.04.2024: Progetto Sidly Care Pro e inizio collaborazione con la CRI



13.05.2024: Inizio serie video tutorial „Igiene quotidiana“



28.05.2024: Quiz aziendali



21.06.2024: Regolamento Aziendale



05.08.2024: Audit Q&B dementia friendly



12.09.2024: Corso sicurezza interno – Movimentazione assistita



07.11.2024: Fiera del volontariato – Bolzano



19.11.2024: Aggiornamento ProMo FUTURE



Senioresidenz  
**MELITTA CARE**  
Residenza per Anziani



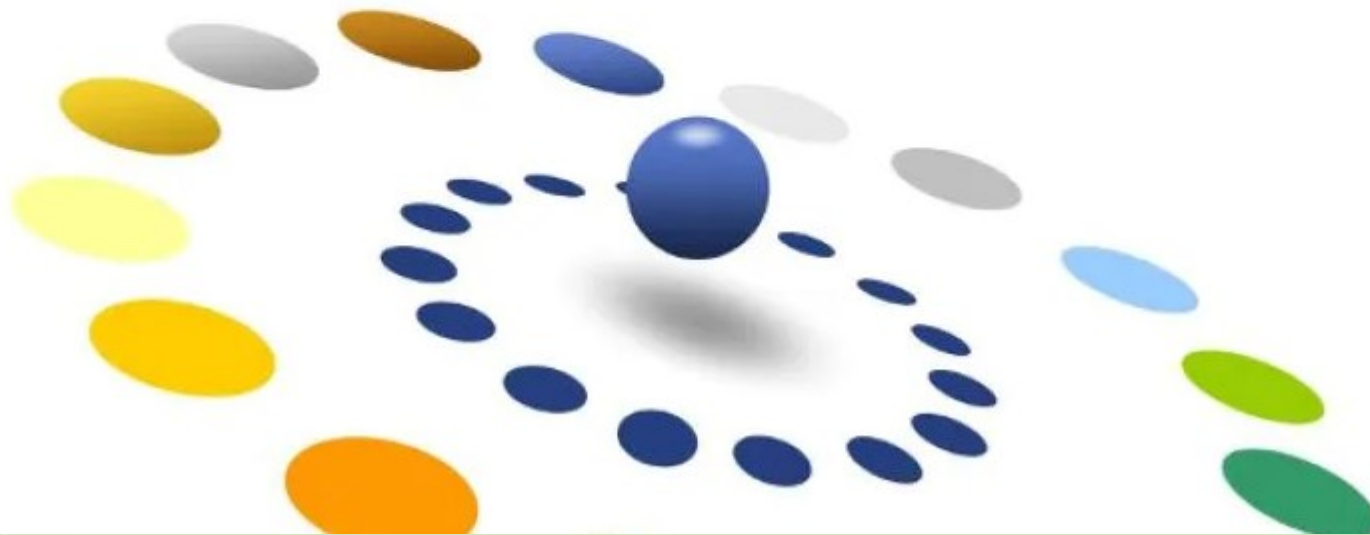
**ALPEN HILFE**  
Società Cooperativa Sociale  
Sozial Genossenschaft



# Report di valutazione Q&B\_DF

Residenza per Anziani Melitta Care  
Via Laura Conti, 2/A, 39100 Bolzano (BZ)

visita effettuata il 05/08/2024



“...l’organizzazione ha  
posto le basi per un  
percorso di eccellenza”

e

“il progetto inclusivo  
presenta potenzialità  
per essere una buona  
prassi da diffondere”



Senioresidenza  
**MELITTA CARE**  
Residenza per Anziani



**ALPEN HILFE**

Società Cooperativa Sociale  
Sozial Genossenschaft



## RISULTATI: Questionario sul grado di soddisfazione 2024

Risposte

32

40%

Tempo medio

12.58



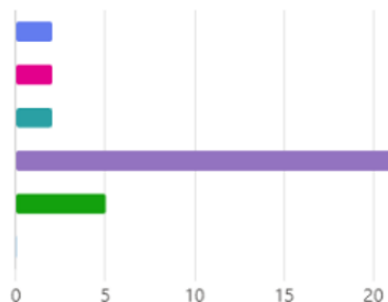
Durata

43 Giorni



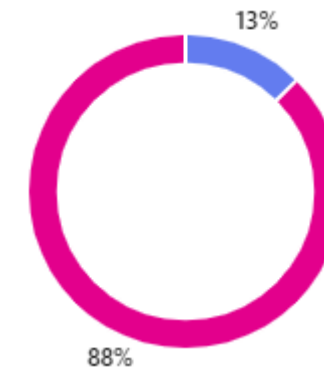
1. Qual'è l'età del Suo familiare ospite della Residenza?

- ≤ 64 anni
- 65-74 anni
- 75-84 anni
- 85-94 anni
- ≥ 95 anni
- non rispondo



2. Sesso del suo caro accolto?

- maschile
- femminile
- non rispondo



3. Il Suo caro è assistito dal team del

- 3. piano
- 4. piano





Seniorenresidenz  
**MELITTA CARE**  
Residenza per Anziani



**ALPEN HILFE**

Società Cooperativa Sociale  
Sozial Genossenschaft



TOT SODDISFAZIONE	2022	2024
molto soddisfatto	22%	39%
soddisfatto	36%	41%
poco soddisfatto	6%	5%
insoddisfatto	4%	1%
non so	32%	14%

TOT SODDISFAZIONE	2022	2024
valutazione positiva	86%	93%
valutazione negativa	14%	7%



ACCOGLIENZA	2022	2024
valutazione positiva	68%	66%
valutazione negativa	0%	0%
no valori	32%	34%

PREPARAZ. PERS.	2022	2024
valutazione positiva	85%	97%
valutazione negativa	2%	0%
no valori	13%	3%

INFO PERS. SANIT.	2022	2024
valutazione positiva	74%	84%
valutazione negativa	23%	9%
no valori	2%	6%

SOSTEGNO situazioni	2022	2024
valutazione positiva	68%	88%
valutazione negativa	11%	0%
no valori	21%	13%

CURE ASS.LI	2022	2024
valutazione positiva	79%	100%
valutazione negativa	11%	0%
no valori	11%	0%

COMPORT. PERS. ASS.	2022	2024
valutazione positiva	94%	100%
valutazione negativa	0%	0%
no valori	6%	0%

Assenza di valutazioni negative.

Suggerimenti emersi durante la riunione:

- 1) Informazioni in merito al cambio di residenza (per ammissioni definitive)
- 2) Informare e/o pianificare il primo incontro tra famigliari e medico



ORARI DI APERTURA	2022	2024
valutazione positiva	49%	84%
valutazione negativa	51%	9%
no valori	0%	6%

EMPATIA PERS.	2022	2024
valutazione positiva	94%	100%
valutazione negativa	2%	0%
no valori	4%	0%

CONDIVISIONE PAI	2022	2024
valutazione positiva	32%	53%
valutazione negativa	13%	9%
no valori	55%	38%

RISERVATEZZA	2022	2024
valutazione positiva	77%	84%
valutazione negativa	2%	3%
no valori	21%	13%

CURE INF.	2022	2024
valutazione positiva	85%	88%
valutazione negativa	4%	3%
no valori	11%	9%

COMPORT. INF	2022	2024
valutazione positiva	81%	97%
valutazione negativa	0%	0%
no valori	19%	3%

Miglioramento complessivo, riduzione del livello di valutazioni negative e aumento dei casi di condivisione dei PAI.

Suggerimenti emersi durante la riunione:

- 1) Si procederà nella pianificazione della condivisione dei PAI
- 2) Familiari/ADS che desiderano possono contattare RdP o RTA per programmare o anticipare un incontro di condivisione PAI



ORARI PASTI	2022		2024
valutazione positiva	74%	▲	100%
valutazione negativa	74%	✓	0%
no valori	0%	!	0%



ANIMAZIONE	2022		2024
valutazione positiva	51%	▲	75%
valutazione negativa	13%	✓	13%
no valori	36%	⊙	13%

Miglioramento complessivo della valutazione.

È stato illustrato il modello di assistenza inclusivo per le persone con demenza, che privilegia la gestione della quotidianità rispetto all'organizzazione di numerosi eventi. Questi ultimi, comunque presenti e ben accolti, si inseriscono in un approccio che mira a valorizzare la continuità delle esperienze quotidiane e il benessere individuale.

CURE MEDICHE	2022		2024
valutazione positiva	60%	▲	81%
valutazione negativa	9%	✓	3%
no valori	32%	⊙	16%



COMPORT. MEDICI	2022		2024
valutazione positiva	57%	▲	81%
valutazione negativa	6%	✓	3%
no valori	36%	⊙	16%



Miglioramento complessivo della valutazione, sebbene inferiore alle aspettative.

Si evidenzia che i familiari si aspettano un maggiore supporto riabilitativo, probabilmente perché la RPA si trova all'interno della Melittaklinik. È stato chiarito che l'organico del personale riabilitativo prevede due unità a tempo pieno per 80 residenti, il che consente principalmente attività riabilitative di mantenimento o di gruppo.

CURE RIAB.	2022		2024
valutazione positiva	36%	▲	53%
valutazione negativa	15%	✗	22%
no valori	49%	⊙	25%

COMPORT. RAIB	2022		2024
valutazione positiva	34%	▲	47%
valutazione negativa	6%	✗	13%
no valori	60%	⊙	41%





Senioresidenz  
**MELITTA CARE**  
Residenza per Anziani



**ALPEN HILFE**  
Società Cooperativa Sociale  
Sozial Genossenschaft



## **Gli aspetti che piacciono meno**

- 1) I pasti
- 2) Fehlen eines Aufenthaltes im Freien
- 3) Gli ospiti sono molti e necessitano di tante cure e attenzioni, sarebbe necessario molto più personale. Il lavoro é molto impegnativo e faticoso sia fisicamente che psichicamente.
- 4) Die geschlossene Tür
- 5) Poco personale assistenziale
- 6) Avverto mancanza di comunicazione tra la dirigenza ed i collaboratori
- 7) Orari poco flessibili
- 8) La lavanderia
- 9) Gli orari di visita... la fascia pomeridiana un po' più lunga soprattutto il pomeriggio (per chi lavora... sia prima ma anche dopo..), non avere uno spazio fuori un giardino solo al bar, apertura delle porte durante i festivi.. soprattutto la mattina a volte si rimane fuori anche più di 10 minuti e dal piano non possono aprire.
- 10) LAVANDERIA
- 11) Il fatto di non poter far circolare un po' d'aria aprendo un minimo la finestra



Senioresidenz  
**MELITTA CARE**  
Residenza per Anziani



**ALPEN HILFE**  
Società Cooperativa Sociale  
Sozial Genossenschaft



## **Suggerimenti:**

- 1) L'intrattenimento è poco, basterebbero dei puzzle a grandi pezzi, delle tabelle con dei grandi numeri da sovrapporre, dei disegni da colorare, delle scatole da riempire di oggetti per far passare il tempo e muovere mani e braccia degli ospiti e purtroppo l'esercizio fisico per gli ospiti è completamente mancante. Il servizio di lavanderia davvero pessimo, perso un giaccone e rovinare magliette. Gli indumenti tornano a rilento e spesso di altre persone.
- 2) Come sopra detto migliorare la comunicazione tra le parti (es. risposte diverse alle stesse domande)
- 3) Ich würde mir wünschen, mehr einbezogen zu werden z. B bei der individuellen Pflegeplanung um Bescheid zu wissen, ob ein Projekt mit den Betreuten geplant ist.
- 4) L'assistenza medico-infermieristica dovrebbe essere garantita sulle 24 ore. La notte non è coperta e un operatore non può assumersi responsabilità che non sono di sua competenza.
- 5) Migliore cura del servizio lavanderia, in quanto tanti capi sono stati smarriti.
- 6) Le attività di animazione o attività dove alcuni ospiti possono fare ancora qualcosa...pet therapy... uscite... ma capisco difficili da organizzare visto la differenza tipologie ospiti.



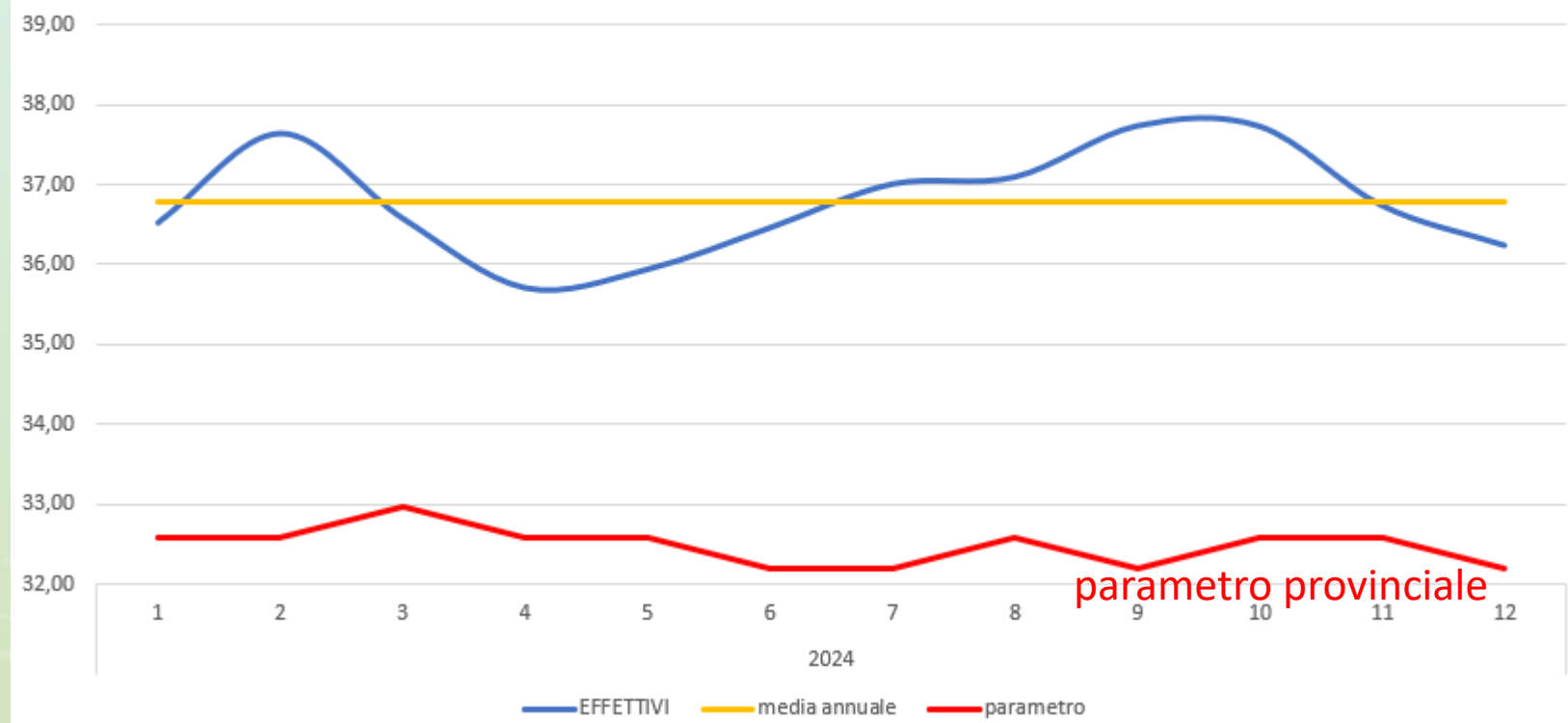
Senioresidenz  
**MELITTA CARE**  
Residenza per Anziani



**ALPEN HILFE**  
Società Cooperativa Sociale  
Sozial Genossenschaft



## Andamento personale di assistenza su parametro 2024



**Parametro inf: 7,62**  
Oggi effettivi: 8,27

**Parametro reha: 2**  
Oggi effettivi: 2,61

## Quello che apprezzo di più:



Seniorenrésidenz  
MELITTA CARE  
Residenza per Anziani



ALPEN HILFE  
Società Cooperativa Sociale  
Sozial Genossenschaft



VALES  
VALEO SI VALES

1) Struttura moderna, personale amministrativo e del piano	13) Die Freundlichkeit des Personals
2) Empatia del personale	14) Le attenzioni nei loro confronti
3) La cordialità della maggior parte del personale	15) Pulizia e disponibilità
4) La pazienza del personale	16) L'assistenza continua non possibile a casa propria
5) Che non sembra una residenza ma quasi un albergo x anziani.	17) Die Räumlichkeiten - viel Platz sich zu bewegen, die Sauberkeit, die Höflichkeit der Betreuer
6) Il rapporto di cordialità instaurato con il personale e i parenti	18) Il poter parlare con tutti : infermiere assistenti e personale amministrativo senza problemi. Qualsiasi sia il problema sono tutti disponibili.
7) Weitläufigkeit der Räume	19) La collaborazione di tutto il personale.
8) Cordialità	20) Clima piacevole
9) La pulizia, il personale, il trattamento del paziente e la struttura nel suo complesso.	21) La gentilezza e la cordialità del personale
10) La pazienza e il rispetto del personale nei confronti degli ospiti.	22) La disponibilità e il prodigarsi a cercare di risolvere qualche problema e il cercare di migliorare sempre nei limiti del possibile
11) Ambiente instaurato dal personale	23) RAPPORTO CON OPERATORI E AMMINISTRAZIONE
12) Modernità della struttura	



Seniorenresidenz  
**MELITTA CARE**  
Residenza per Anziani



**ALPEN HILFE**  
Società Cooperativa Sociale  
Sozial Genossenschaft



## **Prossimi passi e sfide ...**

- ✓ Nuova retta (tariffa base) 2025
- ✓ Trasformazione in Consorzio di cooperative sociali -> nuovi servizi assistenziali
- ✓ Collaborazione con il Centro Podologico Altoatesino
- ✓ Installazione Ancelia al 4. piano
- ✓ Audit Q&B
- ✓ Advance Care Planning (ACP) – Claudiana Research
- ✓ Rilevazione soddisfazione residenti
- ✓ Prosecuzione corsi per il personale (sicurezza, antincendio, temi specifici)
- ✓ Migliorie ambientali
- ✓ ...



Seniorenresidenz  
**MELITTA CARE**  
Residenza per Anziani



**ALPEN HILFE**

Società Cooperativa Sociale  
Sozial Genossenschaft

# INFORMAZIONI





Seniorenrresidenza  
**MELITTA CARE**  
Residenza per Anziani



**ALPEN HILFE**  
Società Cooperativa Sociale  
Sozial Genossenschaft



# INFO NUOVO PROGETTO

**ANCELIA**  
una soluzione di  
**teiacare**



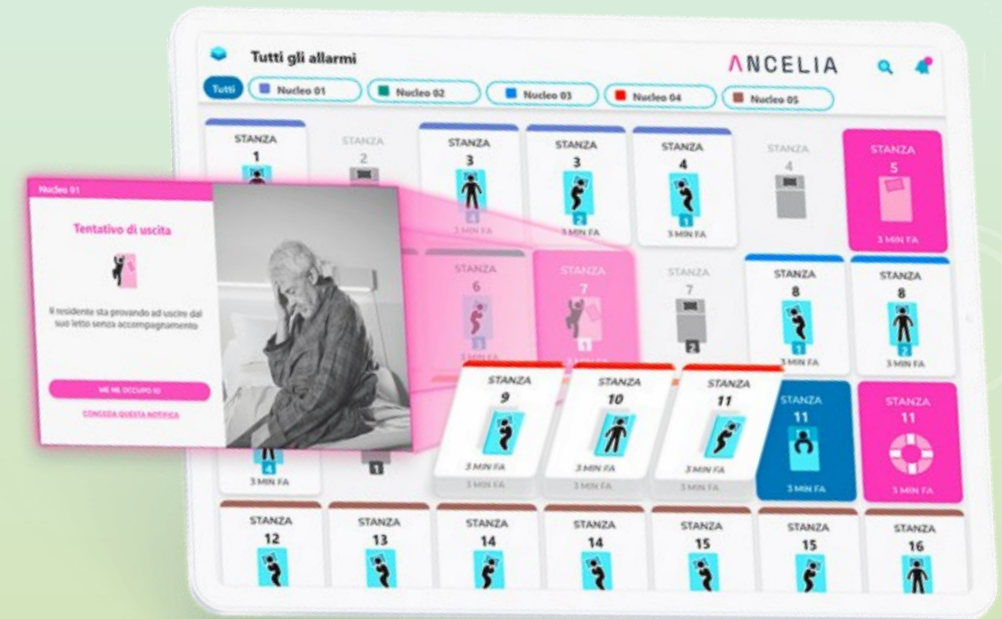
## LE COMPONENTI DI ANCELIA: TUTTO PARTE DA UN SENSORE OTTICO.

**Un sensore ottico intelligente**  
integrato al nostro sistema di IA,  
raccolge in modo automatico e automatizzato informazioni sulle condizioni di ogni ospite, facilitando il lavoro di operatori e manager.

**App operatore**  
riceve in tempo reale  
notifiche su  
smartphone o tablet,  
ogni volta che il  
residente necessita di  
un intervento diretto e  
mirato dell'operatore.



**App manager**  
elabora report  
sull'assistenza erogata  
e sulle condizioni  
dell'ospite, per gestire  
al meglio la struttura,  
basando ogni  
decisione su dati  
oggettivi.



# AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO

PARTNERSHIP CON L'ASSOCIAZIONE PER L'AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO

*Servizi ed attività dedicate agli utenti della RpA  
Melitta Care e loro familiari, operatori della struttura*



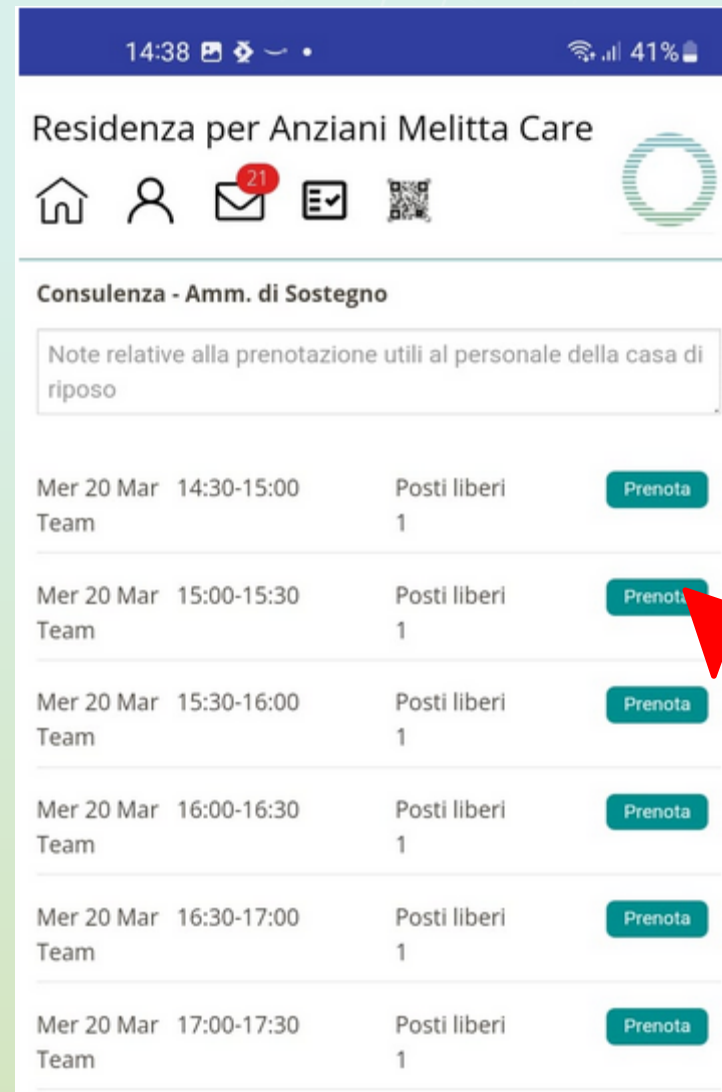
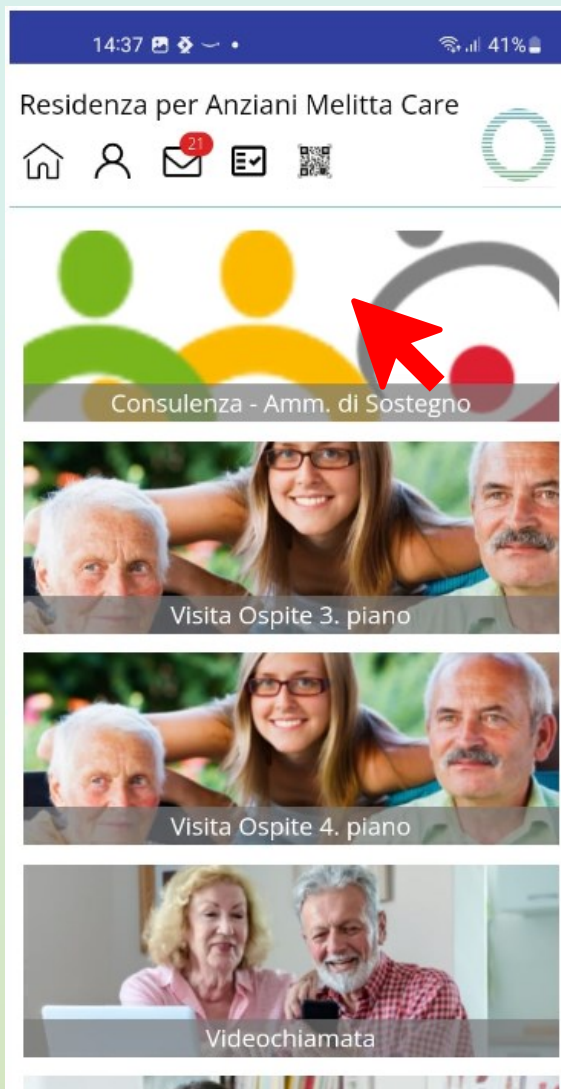
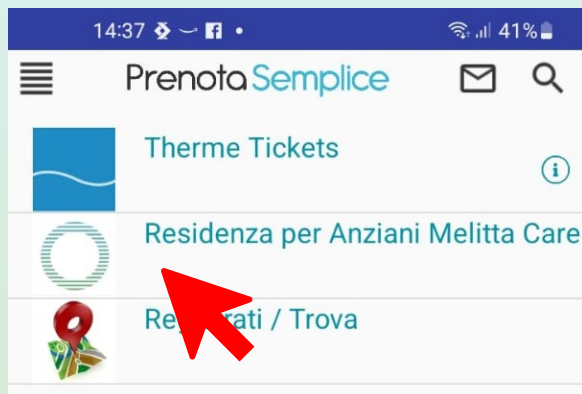
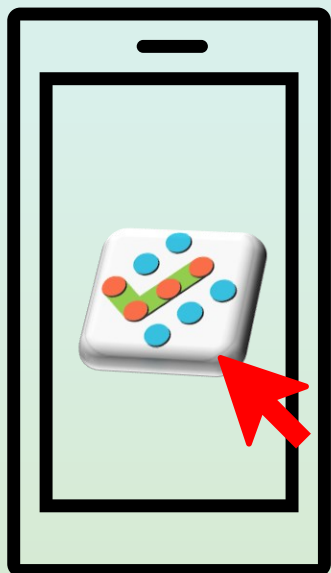
Seniorenresidenz  
**MELITTA CARE**  
Residenza per Anziani



Ad **aprile 2022** è stata siglata una convenzione con la **Residenza per Anziani Melitta Care**

- L'Associazione è presente una volta al mese all'interno della struttura per offrire agli ospiti, loro familiari, operatori della struttura **consulenze e servizi**
  - ✓ **Prima consulenza informativa e di orientamento gratuita**
  - ✓ Offerta di **prestazioni** quali ricorso di nomina, istanze, rendiconti
- L'Associazione si propone come **amministratore di sostegno** a favore degli ospiti (**amministratore di sostegno di comunità**).





Ogni terzo mercoledì del mese

15/01/2025	16/07/2025
19/02/2025	20/08/2025
19/03/2025	17/09/2025
16/04/2025	15/10/2025
21/05/2025	09/11/2025
18/06/2025	17/12/2025



Seniorenresidenz  
**MELITTA CARE**  
Residenza per Anziani



**ALPEN HILFE**  
Società Cooperativa Sociale  
Sozial Genossenschaft



# RETТА GIORNALIERA 2025

Einbettzimmer / camera singola		
<b>Grundtarif (T) / tariffa base (T)</b>	<b>73,33 € + 5% IVA</b>	<b>Euro 77,00</b>
Mehrbettzimmer / Camera più letti		
<b>Grundtarif (T) / tariffa base (T)</b>	<b>69,67 € + 5% IVA</b>	<b>Euro 73,15</b>



**ASSB-BSB**

## DOMANDA DI AGEVOLAZIONE TARIFFARIA

presso lo Sportello Unico per l'Assistenza e la Cura (SUAC)

0471.090938

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL  
Soziales  
Amt für Senioren und Sozialsprengel

PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE  
Politiche sociali  
Ufficio Anziani e distretti sociali

Bozen / Bolzano, 12.12.2024  
Bearbeitet von / redatto da:  
Helga Mahlknecht  
Tel. 0471 418253  
Helga.Mahlknecht@provinz.bz.it

An die  
Sozialgenossenschaft Alpenhilfe  
Seniorenresidenz Melitta Care  
z. H. Herrn Dr. Alberto Gittardi  
Laura Conciweg 2/A  
39100 Bozen  
alpenhilfe.coop@pec.it  
Übermittlung nur mittels PEC

**Mitteilung Grundtarif und Tagessatz 2025**

Das Amt für Senioren und Sozialsprengel hat im Sinne des Beschlusses der Landesregierung Nr. 888, vom 22. Oktober 2024 die Überprüfung der Grundtarif/Tagessatzberechnung für das Jahr 2025 durchgeführt.

Für das Jahr 2025 sind für die dauerhafte Aufnahme folgende Grundtarife anzuwenden:

Einbettzimmer / camera singola	Euro 77,00
Mehrbettzimmer / Camera più letti	Euro 73,15

Für weitere Fragen stehen wir gerne zur Verfügung.  
Mit freundlichen Grüßen

Rimaniamo a disposizione per ogni ulteriore chiarimento.  
Cordiali saluti

Die Amtsdirektorin / La direttrice d'ufficio  
Brigitte Waldner  
(mit digitaler Unterschrift unterzeichnet - sottoscritto con firma digitale)

Landhaus 12, Kanonikus-Michael-Gamper-Straße 1 - 39100 Bozen  
Tel. 0471 41 82 50 - Fax 0471 41 82 69  
http://www.provinz.bz.it/familie-soziales-genossenschaft  
senioren.anziani@pec.provinz.bz.it  
amt.senioren@provinz.bz.it  
Steuernr./Mwst Nr 00390090215

Palazzo12, via Canonico Michael Gamper 1 - 39100 Bolzano  
Tel. 0471 41 82 50 - Fax 0471 41 82 69  
http://www.provincia.bz.it/famiglia-sociale-comunita  
senioren.anziani@pec.provinz.bz.it  
ufficio.anziani@provincia.bz.it  
Codice fiscale/Partita Iva 00390090215



Senioresidenz  
**MELITTA CARE**  
Residenza per Anziani



**ALPEN HILFE**

Società Cooperativa Sociale  
Sozial Genossenschaft



**ASSB·BSB**

Azienda Servizi Sociali di Bolzano  
Betrieb für Sozialdienste Bozen

**UFFICIO SERVIZI PER LA DOMICILIARITA'  
AMT FÜR DIENSTE DER HAUSPFLEGE**

Ufficio tariffe Residenze per Anziani  
Tarifbüro Seniorenwohnheime

Piazza W.A. Loew Cadonna-Platz 12, - BOLZANO  
3° piano / 3° Stock

Tel. **0471 / 1626230**

**[sportello.tariffe@aziendasociale.bz.it](mailto:sportello.tariffe@aziendasociale.bz.it)**

**[anlaufstelle.tarife@sozialbetrieb.bz.it](mailto:anlaufstelle.tarife@sozialbetrieb.bz.it)**

Graziella Gastaldo - Federica Maffei - Irene Scrinzi

**Orari di apertura**

Lunedì / Montag

Martedì / Dienstag

Mercoledì / Mittwoch

Giovedì / Donnerstag

**Parteienverker:**

09:30 – 12:00

09:30 – 12:00

09:30 – 12:00

09:30 – 12:00 / 14:00 – 16:30



Senioresidenz  
**MELITTA CARE**  
Residenza per Anziani



**ALPEN HILFE**  
Società Cooperativa Sociale  
Sozial Genossenschaft



# COSTO PRESTAZIONI AGGIUNTIVE 2025 = 2024

	Descrizione	Prezzo IVA compresa
	Lavaggio e <b>piega</b>	21,60 €
	Lavaggio, <b>taglio e piega</b>	45,60 €
Donne	Lavaggio, <b>colore e piega</b>	76,80 €
	Lavaggio, <b>taglio, colore e piega</b>	96,60 €
	Peeling/Sauna/Lozione	14,64 €
Uomini	Lavaggio, <b>taglio</b> , asciugatura	18,60 €

## • **Rimborso pratiche amministrative:**

- 40,00€/ora + 22% IVA;
- nei casi in cui il cliente non desidera avvalersi dell'addebito diretto sepa:  
8,20€ a fattura + 22% IVA
- Costo per stampe o fotocopie formato A4: 0,20 € per pagina e se fronte/retro 0,15 €. Al prezzo va aggiunta l'IVA al 22%.
- Costo per stampe o fotocopie formato A3: 0,40 € per pagina e se fronte/retro 0,30 €. Al prezzo va aggiunta l'IVA al 22%.

## • **Servizio di lavanderia per ospiti temporanei:**

Importo forfettario mensile di 45,00 € + 22% IVA, indipendentemente dai giorni di permanenza mensili.



Senioresidenz  
**MELITTA CARE**  
Residenza per Anziani



**ALPEN HILFE**  
Società Cooperativa Sociale  
Sozial Genossenschaft



Nel cuore del **nucleo inclusivo** si costruisce una vera **micro-comunità**, dove ogni persona trova il proprio posto e significato. I residenti, con le loro diverse abilità e funzioni cognitive, partecipano attivamente, riscoprendo il valore del contributo personale.

Il personale, con la sua dedizione e professionalità, offre sostegno e guida, creando un ambiente di cura autentica.

I volontari, con i loro talenti unici, portano creatività e calore, e i familiari, con i loro vissuti e la loro storia, aggiungono profondità e umanità.

Questa armoniosa sinergia trasforma la nostra Residenza in un luogo di appartenenza e di relazioni, dove ogni gesto, grande o piccolo, risuona di significato.



Senioresidenz  
**MELITTA CARE**  
Residenza per Anziani



**ALPEN HILFE**  
Società Cooperativa Sociale  
Sozial Genossenschaft



Proseguiamo l'incontro al...

