



**Dienstleistungscharta
des Seniorenwohnheimes Terlan
Stiftung Pilsenhof – ÖBPB**

**Kirchgasse 24 – 39018 Terlan
Tel. 0471/257200
Fax 0471/257593
info@ah-terlan.it**



**Carta dei servizi
della Residenza per Anziani di Terlano
Fondazione Pilsenhof – APSP**

**Via Chiesa 24 – 39018 Terlano
Tel. 0471/257200
Fax 0471/257593
info@ah-terlan.it**

Genehmigt mit Beschluss des
Verwaltungsrates Nr. 36 vom 26.11.2020

Approvato con delibera del Consiglio
d'Amministrazione n. 36 dd. 26.11.2020

INHALTSVERZEICHNIS

Erster Teil Leistungen

- Art. 1: Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege
- Art. 2 Kurzzeitpflege
- Art. 3 Tagespflege
- Art. 4 Mensadienst für Senioren

Zweiter Teil Zielgruppe, Aufnahme und Austritt

- Art. 5 Zielgruppe
- Art. 6 Heimaufnahme
- Art. 7 Unterlagen
- Art. 8 Verweigerungsgründe für die Aufnahme
- Art. 9 Heimaustritt

Dritter Teil Kosten

- Art. 10: Tagessatz
- Art. 11: Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

Vierter Teil Rechte, Einsprüche, Haftung

- Art. 12 Rechte der Heimbewohner
- Art. 13 Beschwerden und Anregungen
- Art. 14 Einsprüche
- Art. 15 Ombudsmann (Volksanwalt)
- Art. 16 Haftung

Fünfter Teil Führung und Organisation

- Art. 17 Allgemeine Ausrichtung
- Art. 18 Personal
- Art. 19 Direktor
- Art. 20 Bereichsleiter
- Art. 21 Personal für die unmittelbare Betreuung
- Art. 22 Personal der Hauswirtschaft
- Art. 23 Personal der Verwaltung
- Art. 24 Personalentwicklung
- Art. 25 Volontariat

Sechster Teil Verschiedenes

- Art. 26 Verwahrung von Wertgegenständen
- Art. 27 Öffentlichkeitsarbeit

INDICE

Parte prima Prestazioni

- Art 1: Vitto e alloggio, assistenza e cura
- Art. 2: Ricoveri temporanei
- Art. 3: Assistenza diurna
- Art. 4: Servizio mensa per persone anziane

Parte seconda Destinatari, ammissione e dimissioni

- Art. 5: Destinatari
- Art. 6: Ammissione
- Art. 7: Documenti
- Art. 8: Preclusioni ai fini dell'ammissione
- Art. 9: Dimissioni

Parte terza Costi

- Art 10: Retta giornaliera
- Art. 11: Interruzioni del soggiorno

Parte quarta Diritti, ricorsi e responsabilità

- Art. 12: Diritti dell'ospite
- Art. 13 Reclami e suggerimenti
- Art. 14 Ricorsi
- Art. 15 Il difensore civico
- Art. 16 Responsabilità

Parte quinta Gestione e organizzazione

- Art. 17 Orientamento generale
- Art. 18 Personale
- Art. 19 Direttore
- Art. 20 Responsabile di reparto
- Art. 22 Personale dell'assistenza diretta
- Art. 22 Personale dell'economia domestica
- Art. 23 Personale dell'amministrazione
- Art. 24 Sviluppo del personale
- Art. 25 Volontariato

Parte sesta Varie

- Art. 26 Custodia di oggetti di valore
- Art. 27 Relazioni con il pubblico

Art. 28 Bewertung des Dienstes
Art. 29 Sammlungen und Werbung
Art. 30 Kundmachung

Art. 28 Valutazione del servizio
Art. 29 Collette e pubblicità
Art. 30 Pubblicazione

Anhang A

Informationsblatt betreffend die
Heimaufnahme

Allegato A

Informativa riguardante l'ammissione

***Alle in dieser Dienstleistungscharta
verwendeten personenbezogenen
Begriffe wie Bewohner, Betreuer,
Direktor... umfassen Frauen und Männer
in gleicher Weise.***

***Tutti i termini relativi a persone
contenuti in questa carta dei servizi
come ad esempio ospite, operatore,
direttore... si riferiscono a donne e
uomini allo stesso modo.***

Erster Teil

Leistungen

Art. 1

Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege

Das Heim gewährleistet Unterkunft und Verpflegung sowie eine umfassende, dem Erkenntnisstand der Zeit entsprechende Betreuung und Pflege.

Das Heim fördert die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens des Heimbewohners und unterstützt ihn beim Einleben in die neue Umgebung.

Das Heim achtet und fördert die kulturelle und sprachliche Identität, die kulturellen und sprachlichen Eigenheiten und Gewohnheiten der Bewohner.

Das Heim verfügt über 29 Einzel- und 2 Zweitbettzimmer, einen großen Speisesaal im Erdgeschoss und je einen kleinen in jedem Stock, mehrere Aufenthaltsräume, einen Mehrzwecksaal mit Fernsehgerät, zwei Pflegebäder, einen geschützten Garten für demente Personen, Grünanlage, eine Hauskapelle, Besucherparkplätze und 1 Garage für das Personal.

Alle Bewohner können die vom Heim zur Verfügung gestellten Gemeinschaftsräume frei aufsuchen und die dort bereitgestellte Ausstattung ihrem Zweck entsprechend nutzen.

1.1. Das Zimmer

Alle Zimmer verfügen über ein Bad (mit Waschbecken, Dusche, WC); sie sind mit Pflegebetten, Kleiderschrank, Sitzecke, Garderobe, einem Notruf sowie mit Telefon und einem Fernsehanschluss ausgestattet. 12 Zimmer verfügen über einen Balkon und 16 Zimmer über einen Anschluss für medizinische Gase.

Die Zuteilung des Zimmers erfolgt in Absprache mit dem Heimbewohner bzw. den Angehörigen. Im Rahmen der organisatorischen Möglichkeiten des Heimes kann der Bewohner den etwaigen Mitbewohner im Zimmer aussuchen.

Die persönliche Ausgestaltung des Zimmers wird unter Rücksichtnahme auf den Mitbewohner sowie auf die Sicherheit und Hygiene ermöglicht.

Das Mitbringen von Haustieren (Kleintieren)

Parte prima

Prestazioni

Art. 1

Vitto e alloggio, assistenza e cura

La casa garantisce vitto e alloggio nonché una completa assistenza e cura in base allo stato delle conoscenze attuali.

La casa promuove la conservazione della vita sociale abituale dell'ospite e lo aiuta ad integrarsi nel nuovo ambiente.

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

La casa dispone di 29 camere singole e 2 doppie, una sala da pranzo al piano terra ed altre sale nei vari reparti, soggiorni, due bagni assistiti, una sala multiuso con televisione, giardino protetto per persone dementi, un parco, una cappella, posti macchina per i visitatori e garage per il personale.

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

1.1. La stanza

Tutte le stanze sono munite di un bagno (con lavandino, doccia, WC); dispongono di letti per lungodegenti, armadio, angolo da sedere, guardaroba, sistema di chiamata di emergenza, un telefono e allacciamento per televisore. 12 stanze sono munite di un balcone e 16 stanze di un allacciamento per il gas medicale,

L'assegnazione della stanza viene disposta in accordo con l'ospite o suo rappresentante. Nel limite delle possibilità organizzative della struttura l'ospite può scegliere l'eventuale compagno di stanza.

L'arredamento personale della stanza è consentito nel rispetto del compagno di stanza come pure della sicurezza e dell'igiene.

Solo in casi eccezionali è permesso

ist nur in Ausnahmefällen möglich.

1.2. Die Verpflegung

Es wird eine abwechslungsreiche und nährstoffreiche Hausmannskost geboten. Wir verwenden vorwiegend frische, einheimische Produkte. Die Küche arbeitet nach Menüplan, welcher für jeweils 4 Wochen erstellt wird. Die Essgewohnheiten der Bewohner werden so weit als möglich berücksichtigt. Die Nahrung entspricht in Qualität und Quantität den Diät-Erfordernissen der betagten Personen.

Der zuständige Sanitätsbetrieb gewährleistet eine angemessene diätetische Beratung. Eventuelle Sonderdiäten werden vom Arzt verschrieben und von der Küche in Abstimmung mit der Diätassistentin vorbereitet.

Das Tagesmenü wird nach Anhören des Diätdienstes zusammengestellt und den Heimbewohnern in geeigneter Form bekannt gegeben.

In der Regel werden die Mahlzeiten im Speisesaal eingenommen - zu Mittag um 11:30 Uhr und am Abend um 17:15 Uhr.

1.3. Garderobe und Wäscherei

Der Wäschedienst stellt dem Bewohner die Heimwäsche zur Verfügung und sorgt auch für die Reinigung und das Bügeln seiner persönlichen Wäsche, mit Ausnahme jener Wäsche, die einer besonderen Reinigung bedarf (z.B. Kleidung aus Seide, Lederwaren, Pelzmäntel usw.). Kleinere Näharbeiten an der Bewohnerwäsche werden hausintern durchgeführt.

1.4. Reinigungsdienst

Das Heim gewährleistet die Reinigung der Zimmer und der anderen Räumlichkeiten. An Sonn- und Feiertagen erfolgt die Reinigung mit einem reduzierten Personalstand.

1.5. Betreuung und Pflege

Das Heim sorgt für die tägliche Betreuung, Hygiene und Pflege sowie die ärztliche, krankenpflegerische, physiotherapeutische und psychologische Betreuung der Bewohner auf Grund der Erhebung des besonderen Bedarfes eines jeden Einzelnen.

Vor allem wird Wert auf die soziale,

portare animali domestici (piccoli animali)

1.2. Il vitto

Viene offerta un'alimentazione casalinga variata e nutritiva. Gli alimenti utilizzati sono principalmente freschi e nostrani. Per quanto possibile si tiene conto delle diverse abitudini alimentari degli ospiti. La cucina predispone il menu su turni da 4 settimane. L'alimentazione corrisponde, per quantità e qualità, alle esigenze dietetiche dell'età avanzata.

L'azienda sanitaria competente garantisce un'adeguata consulenza dietologica. Il medico prescrive eventuali diete particolari che la cucina prepara in accordo con il dietista.

Il menù giornaliero è predisposto sentito il servizio dietologico ed è reso noto agli ospiti mediante affissione in spazi appositamente predisposti a tale scopo.

Di regola i pasti sono consumati nella sala da pranzo. Il pranzo viene servito alle ore 11:30 pranzo e la cena alle ore 17:15.

1.3. Guardaroba e lavanderia

Il servizio di lavanderia mette a disposizione dell'ospite la biancheria della casa e si prende cura anche del lavaggio e della stiratura della sua biancheria personale ad esclusione di quella per la quale necessita un lavaggio particolare (capi delicati: p.es. seta, pellami, pellicce ecc.). Piccoli lavori di sartoria vengono eseguiti dalla casa.

1.4. Servizio di pulizia

La casa garantisce la pulizia delle stanze e degli altri locali. Le domeniche e i giorni festivi la pulizia viene effettuata con personale ridotto.

1.5. Assistenza e cura

La casa provvede all'assistenza, igiene e cura giornaliera nonché all'assistenza medica, infermieristica, fisioterapia e psicologica degli ospiti in base al rilevamento del fabbisogno specifico di ciascuno.

Si tiene soprattutto conto dell'attivazione

physische und psychische Aktivierung der Bewohner gelegt, wobei die Erhaltung der Selbstständigkeit im Vordergrund steht. Die Eigenverantwortung der Bewohner wird gefördert. Ihnen wird im Rahmen der Organisation des Heimes die Möglichkeit gegeben, ihr privates Leben zu führen sowie am Gemeinschaftsleben und an organisierten Aktivitäten teilzunehmen.

1.6. Religiöse und spirituelle Betreuung

Das Heim ist nach christlichen Grundsätzen ausgerichtet. Die Bewohner werden in ihren religiösen und spirituellen Anliegen respektiert.

1.7. Einbeziehung der Angehörigen

Das Heim setzt Maßnahmen zur Förderung der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit den Angehörigen. Das Heim organisiert regelmäßige Treffen, Informationsveranstaltungen und lädt zu Festlichkeiten ein.

1.8. Zusätzliche Dienste

Über die oben angeführten Standardleistungen hinaus bietet das Heim folgende zusätzliche Leistungen an:

- Kostenlose Fußpflege
- Veranstaltungen und Feste
- Ausflüge
- Besorgungen im Bedarfsfalle.

Art. 2 Kurzzeitpflege

Das Heim bietet eine zeitlich befristete Aufnahme und Betreuung von pflegebedürftigen Menschen, die gewöhnlich bei sich zu Hause leben und dort von Angehörigen betreut werden. Ihnen werden alle Leistungen gewährt, die für die ständigen Bewohner vorgesehen sind. Das Heim verfügt zur Zeit über ein Kurzzeitpflegebett.

Art. 3 Tagespflege

Das Angebot der Tagespflege richtet sich an alle Senioren im Gebiet der Bezirksgemeinschaft Überetsch-Unterland,

soziale, fisica e psichica degli ospiti con attenzione particolare alla conservazione della loro autonomia.

Viene favorita la responsabilizzazione degli ospiti. Sono salvaguardati la dignità personale e la libertà del singolo ospite. Viene offerta loro, nell'ambito dell'organizzazione della casa, la possibilità di condurre la propria vita privata nonché di partecipare alla vita comune ed alle attività organizzate.

1.6. Assistenza religiosa e spirituale

La Casa di Riposo si ispira ai principi della fede cristiana. Gli ospiti sono rispettati nelle loro esigenze religiose e spirituali

1.7. Coinvolgimento dei parenti

La casa promuove misure di collaborazione partecipativa con i parenti. La casa organizza regolarmente incontri, manifestazioni informative e invita a festività.

1.8. Servizi aggiuntivi

Oltre alle prestazioni standard sopra citate la casa offre le seguenti prestazioni a scelta:

- pedicure gratuita
- manifestazioni e feste
- gite
- commissioni in caso di bisogno.

Art. 2 Ricoveri temporanei

La casa offre ricovero ed assistenza limitati nel tempo a persone non autosufficienti che normalmente vivono a casa propria dove sono assistite da parenti. Loro usufruiscono di tutte le prestazioni previste per gli ospiti fissi. La casa attualmente dispone di un posto letto per ricoveri temporanei.

Art. 3 Assistenza diurna nella struttura

L'offerta dell'assistenza diurna si rivolge a tutte le persone anziane del territorio della Comunità comprensoriale Oltradige-Bassa

die tagsüber Betreuung benötigen. Die Tagespflege kann es ermöglichen, dass pflegebedürftige Menschen länger zuhause bleiben können. Die Tagespflege kann täglich von maximal 3 Senioren gleichzeitig beansprucht werden.

Schwerstpflegebedürftige Senioren können nur in Ausnahmefällen und nur für einen begrenzten Zeitraum als Tagesgast aufgenommen werden.

Die Entscheidung über die Aufnahme obliegt der Pflegedienstleitung.

Art. 4 Mittagstisch für Senioren

Das Heim bietet Senioren aus dem Gemeindegebiet, in Abstimmung mit der Bezirksgemeinschaft Überetsch-Unterland, die Möglichkeit das Mittagessen im Haus einzunehmen. Für die Organisation des Abendessen ist es notwendig mit dem Heim eine diesbezügliche Vereinbarung zu treffen.

Zweiter Teil

Zielgruppe, Aufnahme und Entlassung

Art. 5 Zielgruppe

Das Heim nimmt im Rahmen seiner Zielsetzungen seiner Ressourcen und in Übereinstimmung mit den Akkreditierungsrichtlinien des Landes Senioren ab grundsätzlich dem 60. Lebensjahr beiderlei Geschlechtes aller Pflegestufen auf.

Art. 6 Heimaufnahme

Voraussetzung für die Aufnahme im Heim ist ein unterschriebener Heimvertrag. Voraussetzung für die Aufnahme in die Warteliste ist ein unterschriebener Antrag auf einem landesweit einheitlichen Formular.

Der Anspruch auf die Aufnahme im Heim besteht unabhängig von der wirtschaftlichen und sozialen Lage des Antragstellers.

Atesina e che necessitano di assistenza durante le ore diurne. Questo tipo di assistenza offre la possibilità alla persona anziana di rimanere il più tempo possibile a casa propria. La Casa di Riposo offre questo servizio tutti i giorni della settimana per un massimo di 3 persone al giorno. L'offerta è pensata soltanto in casi eccezionali per persone con un altissimo bisogno assistenziale e in questo caso il periodo di assistenza sarà limitato. La decisione riguardante l'ammissione sarà presa dal responsabile del servizio di cura.

Art. 4 Tavolo mensa per anziani

La casa offre, in accordo con la Comunità comprensoriale Oltradige – Bassa Atesina, a persone anziane che abitano nel comune di Terlano un "tavolo mensa". Questo per quanto concerne il pranzo. Per l'organizzazione della cena è necessario prendere accordi con la casa.

Parte seconda

Destinatari, ammissione e dimissioni

Art. 5 Destinatari

Nell'ambito delle sue finalità, delle risorse disponibili e in conformità ai criteri di accreditamento della Provincia la casa accoglie persone anziane di entrambi i sessi di tutti i livelli di cura e fondamentalmente a partire dai 60 anni di età.

Art. 6 Ammissione

Presupposto per l'ammissione dell'ospite nella struttura è la sottoscrizione del contratto tra la casa e il residente. Presupposto per l'ammissione nella lista d'attesa è la domanda sottoscritta su un modulo uniforme in tutta la Provincia di presa in carico.

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

Die Aufnahme erfolgt aufgrund einer Rangordnung, welche die Kriterien im Sinne des Art. 8 des Beschlusses der Landesregierung Nr. 1419 vom 18.12.2018 und gemäß Verwaltungsratsbeschluss Nr. 39 vom 25.11.2019 berücksichtigt.

Die Kriterien zur Erstellung der Rangordnung sind in Anlage A dieser Dienstleistungscharta beigelegt.

Art. 7 Unterlagen

Folgende Unterlagen sind dem Aufnahmegesuch beizulegen:

- a) Ärztliches Zeugnis
- b) Kopie des Personalausweises für Krankenbetreuung (Krankenkassabüchlein)
- c) Kopie der Identitätskarte
- d) Kopie des Einstufungsbescheides (Pflegegeld) – sofern bereits eingestuft

Es werden nur vollständige Gesuche entgegengenommen.

Art. 8 Verweigerungsgründe für die Aufnahme

Im Heim werden nicht aufgenommen:

- a) Personen mit chronischen Pathologien, welche Behinderungen verursachen und noch nicht stabil sind, also vermutlich innerhalb kurzer Zeit schlechter oder besser werden;
- b) Menschen mit psychiatrischen Pathologien, deren Schweregrad eine ständige ärztlich-krankenpflegerische Betreuung erfordert.

Gerontopsychiatrische Erkrankungen werden nicht als Hindernis für eine Aufnahme betrachtet.

Art. 9 Heimaustritt

Der Bewohner kann entlassen werden:

- a) auf seinen eigenen Wunsch;
- b) nach Ablauf der vorübergehenden Heimaufnahme;
- c) mit begründeter Maßnahme des Direktors. Es gilt eine Kündigungsfrist von 10 Tagen bei Daueraufnahme.

L'ammissione avviene in base ad apposita graduatoria predisposta secondo i criteri ai sensi dell'art. 8 della delibera della Giunta Provinciale n. 1419 del 18.12.2018 e di cui alla delibera del Consiglio d'Amministrazione nr. 5 del 10/02/2014.

I criteri per la formazione della graduatoria per le ammissioni sono contenuti nell'allegato A della presente carta di servizi

Art. 7 Documenti

La domanda d'ammissione deve essere corredata dai seguenti documenti:

- a) Certificato medico
 - b) Copia della tessera personale per l'assistenza sanitaria (libretto cassa malati)
 - c) Copia della carta d'identità
 - d) Copia dell'esito dell'accertamento dello stato di non autosufficienza (assegno di cura) – se già fatto l'inquadramento
- Si accettano solo domande complete.

Art. 8 Preclusioni ai fini dell'ammissione

Nella casa non sono ammesse:

- a) Persone affette da patologie croniche invalidanti non ancora stabilizzate, cioè con patologie che peggiorano o migliorano entro breve tempo.
- b) Persone affette da patologie psichiatriche di entità tali da richiedere un'assistenza medica ed infermieristica specialistica continuata.

Le malattie gerontopsichiatriche non sono considerate come impedimento per l'ammissione.

Art. 9 Dimissioni

Un ospite può essere dimesso:

- a) per sua esplicita richiesta;
- b) dopo la scadenza del ricovero temporaneo;
- c) per decisione motivata del direttore. La disdetta comprende un preavviso di 10 giorni in caso di ammissione a lungo termine.

Die Entlassung laut Punkt c) erfolgt:

- a) wenn der Heimbewohner nach wiederholter Ermahnung sich nicht an die gängigen Vorschriften des Heimes hält und der Gemeinschaft schadet oder die anderen Bewohner in grober Weise stört;
- b) bei Einlieferung in ein Krankenhaus oder in eine andere Anstalt wegen einer Krankheit, welche spezielle therapeutische Eingriffe oder Rehabilitationsmaßnahmen erfordert und einen weiteren Aufenthalt im Heim nicht gestattet;

Alla dimissione di cui al punto c) si fa luogo:

- a) qualora l'ospite, dopo rinnovati richiami, tenga un comportamento contrario alle norme in uso della casa nonché sia di pregiudizio per la comunità e di grave disturbo per gli altri ospiti;
- b) 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;

Dritter Teil

Kosten

Art. 10 Tagessatz

Der Tagessatz wird vom Verwaltungsrat jedes Jahr im Voraus festgesetzt und monatlich in Rechnung gestellt.

Die Bewohner und eventuelle andere zahlungspflichtige Personen müssen den geschuldeten Betrag mittels SEPA-Dauerauftrag innerhalb von 10 Tagen ab Ausstellungsdatum der Rechnung beim Schatzamt der Körperschaft einzahlen. Der SEPA-Dauerauftrag ist zusammen mit dem Heimvertrag zu unterschreiben.

Zum Zeitpunkt der Unterzeichnung des Vertrages muss der Heimbewohner bzw. dessen im Sinne des DLH Nr.30/2000 i.g.F. zur Mitbeteiligung angehaltene Familiengemeinschaft eine Kautionsanforderung an das Seniorenwohnheim in Form einer Überweisung vorlegen und zwar in der Höhe eines Monatstarifs

Sind der Bewohner und die zahlungspflichtigen Personen nicht in der Lage, den gesamten Tagessatz zu entrichten, können sie bei der zuständigen Gemeinde bzw. Bezirksgemeinschaft um Kostenbeteiligung ansuchen.

Der zuständige Gesundheitsbezirk übernimmt die vorgesehenen Sanitätsleistungen.

Erfolgt die Bezahlung des Tagessatzes nicht termingemäß, berechnet das Heim die Verzugszinsen. Bei weiterer Säumigkeit wird das „Verfahren für die Bevorschussung von Tarifbeteiligungen an stationäre Seniorendienste“ laut Dekret des

Parte terza

Costi

Art. 10 Retta giornaliera

La retta giornaliera viene stabilita ogni anno anticipatamente dal consiglio d'amministrazione e fatturata mensilmente.

Gli ospiti nonché le persone obbligate al pagamento della tariffa devono versare l'importo dovuto entro 10 giorni dalla data della fattura al Tesoriere dell'Azienda tramite un'ordine SEPA. L'ordine SEPA è da firmare insieme al contratto.

Al momento della sottoscrizione del contratto, l'ospite ed i familiari obbligati alla compartecipazione ai sensi del D.P.G.P. n. 3/2000, devono corrispondere alla Residenza per Anziani una cauzione in forma di un versamento per l'importo di una mensilità della tariffa.

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. L'azienda sanitaria competente provvede alle prestazioni sanitarie previste.

Qualora la retta giornaliera non venga corrisposta nei termini previsti, la casa addebita gli interessi di tesoreria. In caso di ulteriore ritardo vengono avviate le "Procedure per l'anticipazione della partecipazione tariffaria ai servizi

Landeshauptmanns vom 3. Juni 2013, Nr. 13, in geltender Fassung, in die Wege geleitet.

Der Aufnahmetag und der Austrittstag zählen als Anwesenheit im Heim; dies gilt auch für die Kurzzeitpflege laut Art. 2.

Nach dem Austrittstag werden max. drei weitere Tage für die nicht erfolgte Räumung des Zimmers fakturiert, falls das Zimmer aus diesem Grund nicht für andere Aufnahmen verwendet werden kann. Diese Tage werden ausschließlich zum Zwecke der Fakturierung des Grundtarifs als effektive Aufenthaltstage berücksichtigt.

residenziali per anziani” secondo il decreto del Presidente della Provincia 3 giugno 2013, n.13, e successive modifiche.

Il giorno di accoglienza e il giorno di dimissione contano come giorni di presenza, questo vale anche per i ricoveri temporanei in base all’art. 2.

Dopo il giorno di dimissione vengono fatturati un massimo di ulteriori tre giorni per la non avvenuta liberazione della stanza, qualora la stanza non possa essere per tale motivo utilizzata. Tali giorni sono considerati come normali giorni di presenza solo alla fine della fatturazione della tariffa base.

Art. 11

Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

a) Bei Abwesenheit des aufgenommenen Heimbewohners gelten für die Fakturierung folgende Prozentsätze des Tagessatzes:

Abwesenheit assenza 1. – 7. Tag/giorno	Abwesenheit assenza 8. – 30. Tag/giorno	Abwesenheit assenza nach/dopo 30. Tag/giorno	Krankenhaus ospedale 1. – 30. Tag/giorno	Krankenhaus/ ospedale nach/dopo 30. Tag/giorno
100%	50%	100%	100%	50%

b) Die Berechnung der Abwesenheitstage erfolgt kumuliert nach Kalenderjahr; mit 1. Jänner startet die Berechnung der Abwesenheitstage für alle Heimbewohner wieder von null Abwesenheitstagen, unabhängig vom Aufnahmetag. Die Berechnung startet im Falle einer Wiederaufnahme derselben Person nach vorheriger Entlassung von Neuem;

c) Die Fakturierung beginnt mit dem vereinbarten Tag der Aufnahme, wenn dieser vor dem effektiven Aufnahmetag liegt. Diese Tage werden zum Zwecke der Fakturierung als normale Aufenthaltstage berücksichtigt;

Art. 11

Interruzioni del soggiorno in casa

a) Nel caso di assenze dell’ospite residente nella struttura valgono per la fatturazione le seguenti percentuali della retta:

b) Il calcolo dei giorni di assenza avviene cumulate per anno solare; con il 1° gennaio il calcolo dei giorni di assenza per ogni ospite riparte da zero, indipendentemente dal giorno di ammissione dello stesso. Il calcolo parte ugualmente da zero nel caso di una dimissione e successiva riammissione dello stesso ospite;

c) La fatturazione inizia con il giorno concordato con l’ospite per l’accettazione, qualora questo sia precedente il giorno di ammissione. Ai fini del calcolo tali giorni vengono considerati come normali giorni di presenza;

Vierter Teil

Rechte, Einsprüche und Haftung

Art. 12

Rechte des Heimbewohners

Parte quarta

Diritti, ricorsi e responsabilità

Art. 12

Diritti dell’ospite

Neben der Zusicherung der allgemeinen Rechte hat der Bewohner Anspruch auf:

- a) Anerkennung seiner Würde und Persönlichkeit;
- b) Höflichen Umgang und Achtung seiner Privat- und Intimsphäre;
- c) Aufklärung und Mitentscheidung über Pflegemethoden sowie pflegerische und therapeutische Maßnahmen;
- d) Einsichtnahme in die über ihn geführten Aufzeichnungen;
- e) Namhaftmachung eines Beistandes (Vertrauensperson), der sich für ihn in allen Angelegenheiten an die Leitung des Heimes wenden kann und in wichtigen Belangen vom Heim zu verständigen ist;
- f) Beiziehung einer externen Beratung in sozialen, rechtlichen, psychologischen oder seelsorgerischen Anliegen;
- g) Die ärztliche Betreuung ist durch das Ärzteteam gewährleistet;
- h) Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
- i) Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;
- j) Behandlung von Beschwerden;
- k) Abhaltung von Bewohnerversammlungen;
- l) Nutzung einer Anschlagtafel;
- m) Möblierung und Gestaltung des Zimmers im Rahmen des Möglichen;
- n) Besucherempfang innerhalb der Besuchszeiten;
- o) Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der Muttersprache.

Art. 13

Anregungen und Beschwerden

Anregungen und Beschwerden werden von den Bereichsleitern (z.B. Pflegedienstleiter, Küchenchef u.a.) sowie vom Qualitätsbeauftragten entgegengenommen und direkt bzw. bei Bedarf im Leitungsteam bearbeitet. Sie können sowohl mündlich wie auch schriftlich eingebracht werden. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall innerhalb von 7 Tagen ein Bescheid, auf Anfrage auch schriftlich.

Art. 14

Einsprüche

Gegen die Beschlüsse des Verwaltungsrates, die Dekrete des Präsidenten und die Entscheidungen des Direktors kann jeder Bürger, der ein rechtliches Interesse daran hat, innerhalb

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

- a) riconoscimento della propria dignità e personalità;
- b) trattamento gentile e considerazione della propria sfera privata e intima;
- c) informazione e codeterminazione su metodi di cura nonché misure di cura e terapia;
- d) visione delle annotazioni che lo riguardano
- e) nomina di un assistente (persona di fiducia) che, al suo posto, possa sottoporre all'amministrazione le sue esigenze e che sia avvisato per le questioni importanti;
- f) riferimento a consulenza esterna per esigenze sociali, giuridiche, psicologiche o spirituali;
- g) l'assistenza medica agli ospiti è garantita da un team di medici;
- h) rispetto della discrezione e della tutela dei dati;
- i) rispetto del segreto epistolare e della corrispondenza;
- j) trattamento di reclami;
- k) organizzazione di riunioni degli ospiti;
- l) impiego di un albo per le affissioni
- m) arredamento e organizzazione della stanza;
- n) accoglienza di visitatori entro l'orario visite;
- o) rispetto dell'identità culturale e uso della madrelingua.

Art. 13

Suggerimenti e reclami

Suggerimenti e reclami sono accolti da tutti i responsabili di reparto (responsabile per l'assistenza, capo cuoco ecc.) nonché dal responsabile di qualità e trattati direttamente oppure in casi di necessità trattati dal team di direzione. Possono essere presentati sia oralmente che per iscritto. A reclami, in ogni caso, deve essere data risposta entro 7 giorni, in caso di richiesta anche scritta.

Art. 14

Ricorsi

Avverso le deliberazioni del consiglio d'amministrazione, i decreti del presidente e le determinazioni del direttore ogni cittadino, che vi abbia interesse, può presentare ricorso al Tribunale Regionale

von 60 Tagen ab Vollstreckbarkeit der Maßnahme, beim Regionalen Verwaltungsgerichtshof – Autonome Sektion Bozen – Rekurs einlegen.

Zudem kann innerhalb von 45 Tagen ab dem Datum, ab dem die Maßnahme zur Kenntnis genommen wurde, Einspruch bei der Sektion 'Einsprüche' in der Abteilung Soziales der Autonomen Provinz Bozen eingelegt werden.

Art. 15 Volksanwalt

Ist die Antwort auf eine Beschwerde bzw. einen Einspruch nicht zufriedenstellend, kann der Betreute oder sein Vertreter sich an den Volksanwalt wenden, der die Aufgabe hat, zwischen dem Bürger und der öffentlichen Verwaltung zu vermitteln.

Art. 16 Haftung

Das Heim schließt zur Deckung von Schäden, welche dem Bewohner entstehen können, eine Haftpflichtversicherung ab. Die gegenseitige Haftung für Schäden richtet sich nach den geltenden gesetzlichen Bestimmungen.

Fünfter Teil

Führung und Organisation

Art. 17 Allgemeine Ausrichtung

Das Heim wird vom öffentlichen Betrieb für Pflege- und Betreuungsdienste (ÖBPB) „Stiftung Pilsenhof“ direkt geführt.

Die beschließenden Organe sind jene des Betriebes.

Der gesetzliche Vertreter des Heimes ist der Präsident.

Das Heim wird unter Einhaltung der geltenden Bestimmungen und Verträge und im Sinne der eigenen Satzung organisiert und geführt.

Die vorgesehenen Aufgaben werden unter Beachtung der grundlegenden Prinzipien der Altenbetreuung wahrgenommen.

Die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen, vor allem die mit dem Sozial- und Gesundheitswesen, wird gefördert.

di Giustizia Amministrativa – Sezione Autonoma di Bolzano – entro 60 giorni dalla data di esecutività.

È inoltre ammesso ricorso, entro 45 giorni dalla conoscenza del provvedimento, alla sezione "ricorsi" presso la ripartizione Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Bolzano.

Art. 15 Il difensore civico

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

Art. 16 Responsabilità

Per la copertura di danni che possono essere cagionati all'ospite, la casa stipula un'assicurazione contro i rischi di responsabilità civile. La responsabilità civile reciproca segue la normativa vigente.

Parte quinta

Gestione e organizzazione

Art. 17 Orientamento generale

La casa di riposo viene gestita dall'azienda pubblica di servizi alla persona "Fondazione Pilsenhof".

Gli organi decisionali sono quelli dell'azienda

Il rappresentante legale è il presidente.

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

Le attività previste vengono attuate nel rispetto dei principi fondamentali dell'assistenza agli anziani.

Viene agevolata la collaborazione con altri servizi, in particolare con i distretti socio-sanitari.

Die Öffnung nach außen, im Besonderen die Integration ins lokale Umfeld, wird durch geeignete Initiativen verwirklicht.

Art. 18 Personal

Das Personal der verschiedenen Tätigkeits- und Organisationsbereiche handelt bei der Erfüllung seiner Aufgaben nach den Grundsätzen und Zielen des Heimes. Die tägliche Arbeit ist auf gemeinschaftliches Wirken ausgerichtet und orientiert sich an die in Anlage B definierten Leitgedanken, welche dieser Dienstleistungscharta beigelegt sind.

Art. 19 Direktor

Der Direktor ist für die Leitung des Heimes im Sinne der geltenden Bestimmungen sowie im Sinne eines modernen Managements zuständig und verantwortlich. Er sorgt für die ordentliche Verwaltung und setzt geeignete Formen der Gestaltung und Steuerung für die Verwirklichung der Ziele ein.

Er nimmt Hinweise, Beschwerden, Ersuchen und Vorschläge betreffend das Funktionieren des Dienstes entgegen und trifft in Absprache mit den Verantwortlichen die erforderlichen Maßnahmen und Vorkehrungen.

Gerne steht der Direktor auch für eine Sprechstunde zur Verfügung: Dienstag und Donnerstags von 10:00 – 11:00 Uhr. Man bittet um Terminvormerkung.

Art. 20 Bereichsleiter (Pflegedienstleiter, Hauswirtschaftsleiter, Küchenleiter)

Die Verantwortung über einzelne Tätigkeitsbereiche wird laut geltenden Bestimmungen qualifiziertem Personal übertragen.

Jeder Leiter organisiert, koordiniert und überwacht die Tätigkeit des Personals des ihm anvertrauten Bereiches. Er teilt den einzelnen Bediensteten die zur Gewährleistung des Dienstes erforderlichen Aufgaben zu.

Er berichtet dem Direktor bzw. seinem unmittelbaren Vorgesetzten über Probleme, die sich bei der Ausführung seiner Aufgaben ergeben. Er informiert die

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

Art. 18 Personale

Il personale dei diversi settori operativi ed organizzativi agisce secondo i principi e le finalità della casa nell'espletamento dei suoi compiti. Il lavoro giornaliero si conforma all'operato collettivo e si orienta ai principi che sono stati definiti nell'allegato B della presente carta dei servizi.

Art. 19 Direttore

Il direttore, nel rispetto delle norme vigenti ed ai sensi di un management moderno, è responsabile della gestione della casa. Si prende cura dell'amministrazione ordinaria ed applica forme idonee di impostazione e guida per la realizzazione degli obiettivi proposti.

Riceve indicazioni, lamentele, richieste e proposte relative al funzionamento del servizio e adotta, in accordo con i responsabili, le misure ed i provvedimenti necessari.

Il direttore è a disposizione per un incontro nei seguenti giorni ed orari: martedì e giovedì dalle 10:00 alle 11:00. Si richiede la prenotazione dell'appuntamento.

Art. 20 Responsabile di reparto (*responsabile tecnico assistenziale, dell'economia domestica, della cucina*)

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.

Riferisce al direttore nonché al suo immediato superiore i problemi, che risultano dall'espletamento dei suoi compiti. Informa i propri collaboratori sulle

eigenen Mitarbeiter über die operativen Entscheidungen, die in den Dienstgesprächen der Verantwortlichen der Sachbereiche mit der Direktion getroffen werden.

Der Bereichsleiter steht an folgenden Tagen für Sprechstunden zur Verfügung: Dienstag und Donnerstags von 11:00 – 12:00 Uhr. Man bittet um Terminvormerkung.

Art. 21 Personal für die direkte Betreuung

Das zuständige Fachpersonal bietet den Heimbewohnern je nach Bedarf Unterstützung und Begleitung bei den Aktivitäten des täglichen Lebens. Diese Aufgaben werden unter Beachtung des geltenden Betreuungs- und Pflegekonzeptes in Abstimmung auf die körperliche, geistige und seelische Situation des jeweiligen Bewohners wahrgenommen.

Art. 22 Personal der Hauswirtschaft

Zum Personal der Hauswirtschaft gehören das Küchen- und Servicepersonal, das Personal der Wäscherei, das Personal für die allgemeine Reinigung und der Hausmeister. Das Personal wird im Sinne der geltenden Bestimmungen eingesetzt und nimmt seine Aufgaben in Übereinstimmung mit den Zielen und Konzepten des Heimes wahr.

Art. 23 Personal der Verwaltung

Aufgabe des Personals der Verwaltung ist es, die interne Verwaltungstätigkeit des Heimes im Sinne der geltenden Bestimmungen durchzuführen. Die Verwaltungsarbeit ist darauf auszurichten, die institutionellen Aufgaben des Heimes zu unterstützen und zu erleichtern.

Art. 24 Personalentwicklung

Die Direktion fördert die berufliche Entwicklung seiner Mitarbeiter mit dem Ziel, ein hohes Qualifikationsniveau zu erreichen und dadurch an Professionalität zu gewinnen. Es werden Schulungspläne und

decisioni operative prese nelle riunioni di servizio dei responsabili di reparto con la direzione.

Il responsabile di reparto è a disposizione per un incontro nei seguenti giorni ed orari: martedì e giovedì dalle 11:00 alle 12:00. Si richiede la prenotazione dell'appuntamento.

Art. 21 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.

Art. 22 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. Il personale è impiegato ai sensi della normativa vigente e svolge i suoi compiti in sintonia con gli obiettivi ed i concetti della casa.

Art. 23 Personale dell'amministrazione

Spetta al personale dell'amministrazione svolgere le attività di amministrazione interne alla casa ai sensi della normativa vigente. L'attività di amministrazione è da indirizzare ad un agevole espletamento dei compiti istituzionali della casa.

Art. 24 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

Weiterbildungsprogramme erstellt. Es wird auch dafür Sorge getragen, dass die Fort- und Weiterbildungsangebote in angemessener Weise genutzt werden.

Art. 25 Volontariat

Die Direktion fördert und unterstützt die Volontariatstätigkeit. Die freiwilligen Helfer werden zur Mitarbeit bei den verschiedenen Tätigkeiten für die Bewohner angeregt. Sie werden von einem dafür beauftragten Mitarbeiter koordiniert. Das Heim sorgt für die erforderliche Haftpflichtversicherung.

Sechster Teil Verschiedenes

Art. 26 Wertgegenstände

Beim Einzug in unser Heim wird eine Liste für Wertgegenstände angelegt. Die Verwaltung übernimmt keine Haftung für verlorene Wertgegenstände.

Art. 27 Öffentlichkeitsarbeit

Die Verwaltung ergreift geeignete Initiativen, um das Heim in der Öffentlichkeit als sozialen Dienst und als Glied in der Kette der Dienste für alte Menschen darzustellen.

Art. 28 Bewertung des Dienstes

Das Heim sorgt für die regelmäßige Bewertung der angebotenen Dienste von Seiten der Bewohner, der Angehörigen und der Mitarbeiter, um deren Qualität und Wirksamkeit zu garantieren und weiterentwickeln zu können und zwar durch Befragungen und Abendveranstaltungen.

Art. 29 Sammlungen und Werbung

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

Art. 25 Volontariato

La direzione promuove ed appoggia le attività di volontariato. Stimola i volontari alla collaborazione nelle diverse attività per gli ospiti. Questi vengono coordinati da un collaboratore appositamente incaricato. La casa provvede alla necessaria assicurazione contro i rischi di responsabilità civile.

Parte sesta Varie

Art. 26 Oggetti di valore

Al momento dell'entrata vengono elencati gli oggetti di valore. L'amministrazione non assume nessuna responsabilità per oggetti di valore smarriti.

Art. 27 Relazioni con il pubblico

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

Art. 28 Valutazione del servizio

La casa 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 con inchieste e manifestazioni serali.

Art. 29 Collette e pubblicità

Im Bereich des Heimes bedürfen die Sammlung von Gegenständen und Unterschriften, sowie Werbungen jeglicher Art durch Außenstehende, zu welchem Zwecke und von wem diese auch immer durchgeführt werden, der ausdrücklichen Ermächtigung durch den Direktor.

**Art. 30
Kundmachung**

Diese Dienstleistungscharta wird an der Anschlagtafel des Heimes veröffentlicht. Auf Anfrage erfolgt die Aushändigung einer Abschrift.

Nell'ambito della casa sono proibite le collette, le raccolte di cose e le sottoscrizioni, come pure la propaganda da parte di estranei, qualunque ne sia lo scopo ed il promotore, senza autorizzazione espressa da parte del direttore.

**Art. 30
Pubblicazione**

Questa carta dei servizi viene esposta sull'albo per le affissioni. Su richiesta sarà effettuata la consegna di una copia.

ANLAGE A)

Kriterien für die Bildung der Rangordnung für Heimaufnahme - Pilsenhof Terlan Criteri per la formazione della graduatoria per l'ammissione - Pilsenhof Terlan				
Name: Nome: _____		Geburtsdatum: Data di nascita: _____		Wohnsitz: Residenza: _____
Punkte punti	Beschreibung	Descrizione	Bewertung Valutazione	Ergebnis Risultato
max. 40	<i>Pflegestufe 0 (sollte keine Pflegeeinstufung vorhanden sein, kann der Antragsteller mit dem eigenen Erhebungsbogen zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit eingestuft werden)</i>	<i>Livello di autosufficienza 0 (se il livello di non autosufficienza non è stato accertato si può effettuare una stima del fabbisogno con l'apposita griglia)</i>	0	
	<i>Pflegestufe 1</i>	<i>Livello di autosufficienza 1</i>	10	
	<i>Pflegestufe 2</i>	<i>Livello di autosufficienza 2</i>	20	
	<i>Pflegestufe 3</i>	<i>Livello di autosufficienza 3</i>	30	
	<i>Pflegestufe 4</i>	<i>Livello di autosufficienza 4</i>	40	
max. 10	<i>Möglichkeit der Betreuung zu Hause durch das fam. Netzwerk oder durch andere stationäre/teilstationäre Dienste</i>	<i>Possibilità dell'ass. Da parte die familiari o altri servizi</i>		
	● <i>wird von Familie u. HPD betreut</i>	● <i>Viene assistito dalla famiglia e dall'ass. domiciliare</i>	3	
	● <i>wird von der Familie betreut</i>	● <i>Viene assistito dalla famiglia</i>	7	
	● <i>alleinstehend</i>	● <i>Vive da solo</i>	10	
max. 10	<i>Einschränkende Elemente in der derzeitigen Wohnsituation, welche eine Aufnahme erforderlich machen</i>	<i>Elementi di difficoltà nell'attuale situazione abitativa che rendono necessaria un'ammissione</i>		
	● <i>behindertengerecht</i>	● <i>Adatto per persone disabili</i>	3	
	● <i>nicht behindertengerecht</i>	● <i>Non adatto per persone disabili</i>	7	
	● <i>erschwerter Wohnsituation</i>	● <i>Situazione dell'abitazione aggravata</i>	10	
max. 10	<i>Das Vorhandensein von spezifischen, persönlichen Schwierigkeiten des Antragstellers, welche eine stationäre Aufnahme im Heim erforderlich machen</i>	<i>La presenza di specifiche difficoltà personali del richiedente, che rendono necessaria un'ammissione in struttura</i>		
	● <i>keine spezifischen Schwierigkeiten vorhanden</i>	● <i>Senza specifiche difficoltà</i>	0	
	● <i>die Belastbarkeit der Familie ist weit überschritten</i>	● <i>La resilienza della rete familiare è ampiamente superata</i>	5	
	● <i>die Belastbarkeit von Familie und Betreuungsnetzwerk ist weit überschritten</i>	● <i>La resilienza della rete familiare e di altre reti sono ampiamente superati</i>	10	
max. 10	<i>Einreichdatum des Antrages (Bei Verzicht des Heimeintrittes eines Antragstellers gilt das Datum des Verzichtes als neues Einreichdatum, sofern dieser auf der Warteliste bleiben will)</i>	<i>Data presentazione domanda (in caso di rinuncia del posto, se si vuole rimanere in lista d'attesa, la data della rinuncia è considerata come nuova data di deposito)</i>		
	● <i>weniger als 3 Monate zurück</i>	● <i>Meno di mesi tre</i>	0	
	● <i>weniger als 6 Monate zurück</i>	● <i>Meno di mesi sei</i>	5	
	● <i>weniger als 10 Monate zurück</i>	● <i>Meno di mesi dieci</i>	10	
max. 20	<i>Wohnsitz in den Gemeinden Terlan und Andrian</i>	<i>Residenza nei Comuni di Terlan e Andriano</i>	20	
	Datum/data		Punkte/punti	

ANLAGE B)

Leitgedanken / Principi di guida

1. Wir drücken unsere gegenseitige Anerkennung durch eine positive Rückmeldung, ein Danke aus und sorgen so für ein motivierendes Arbeitsklima.

Esprimiamo il nostro reciproco apprezzamento attraverso una cultura di feedback positivo e un ringraziamento, creando così un'atmosfera di lavoro motivante.

2. Wir akzeptieren getroffene Entscheidungen. Durch eine klare Definition können Veränderungen besser gelebt werden. Die Nachhaltigkeit unserer getroffenen Entscheidungen ist uns besonders wichtig.

Accettiamo le decisioni prese. I cambiamenti possono essere vissuti meglio attraverso una definizione chiara. La sostenibilità delle decisioni prese è particolarmente importante per noi.

3. In der Gemeinschaft pflegen wir einen wertschätzenden Umgang und respektieren die Würde jedes einzelnen.

Nella comunità trattiamo le persone con apprezzamento e rispettiamo la dignità di ogni individuo.

4. Wir berücksichtigen die Wünsche und Entscheidungen unserer Bewohner im Rahmen des Möglichen.

Consideriamo il più possibile i desideri e le decisioni dei nostri residenti.

5. Wir binden die Angehörigen unserer Bewohner in die Arbeit mit ein und pflegen einen verständnisvollen Umgang miteinander.

Coinvolgiamo i parenti dei nostri residenti nel lavoro e manteniamo un rispetto reciproco.

6. Nur durch Kompromissbereitschaft kann die Zusammenarbeit funktionieren und gemeinsam Ziele erreicht werden.

Solo attraverso la disponibilità al compromesso potrà funzionare la cooperazione e si raggiungono gli obiettivi comuni.

7. Durch die Bereitschaft zur Reflexion lerne ich besser mit Lob und Kritik umzugehen. Ich spreche Probleme direkt an.

Essendo disponibile a riflettere, imparo a gestire meglio le lodi e le critiche. Affronto direttamente i problemi.

8. Wenn ich zufrieden bin, fühle ich mich wohl, auch wenn nicht alles perfekt ist. Ich begegne meinen Mitmenschen mit einem Gruß und einem Lächeln.

Quando sono soddisfatto, mi sento bene, anche se non tutto è perfetto. Incontro i miei vicini con un saluto ed un sorriso.