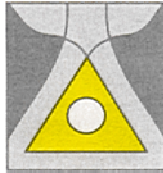


Öffentlicher Betrieb für Pflege- und Betreuungsdienste

Spitalfond zur Hl. Dreifaltigkeit
SENIORENWOHNHEIM ANNENBERG LATSCH

Hauptstraße 57 - 39021 Latsch



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Fondo Ospedale della S.S. Trinità
RESIDENZA PER ANZIANI ANNENBERG LACES

Via Centrale 57 - 39021 Laces

Dienstleistungscharta - Carta dei servizi



Tel.: 0473 623 150
E-mail: info@altenheimlatsch.it

genehmigt mit Beschluss des Verwaltungsrats Nr. 13 vom 28.03.2011
approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione nr. 13 del 28.03.2011

INHALTSVERZEICHNIS

Erster Teil Leistungen

- Art.1 Unterkunft und Verpflegung
- Art. 2 Betreuung und Pflege
- Art. 3 zusätzliche Dienstleistungen

Zweiter Teil Zielgruppe, Aufnahme und Entlassung

- Art. 4 Zielgruppe
- Art. 5 Aufnahme
- Art. 6 Verweigerungsgründe für die Aufnahme
- Art. 7 Austritt

Dritter Teil Kosten

- Art. 8 Tagessatz und Tarife
- Art. 9 Unterbrechungen des Aufenthaltes

Vierter Teil Mitbestimmung

- Art. 10 Der Heimbeirat
- Art. 11 Aufgaben des Heimbeirates

Fünfter Teil Rechte, Einsprüche, Haftung

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

Sechster 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 Rehabilitationspersonal
- Art. 23 Personal der Hauswirtschaft
- Art. 24 Personal der Verwaltung
- Art. 25 Personalentwicklung
- Art. 26 Volontariat

Siebter Teil Verschiedenes

- Art. 27 Verwahrung von Wertgegenständen
- Art. 28 Öffentlichkeitsarbeit
- Art. 29 Bewertung des Dienstes
- Art. 30 Sammlungen und Werbung
- Art. 31 Hausordnung
- Art. 32 Kundmachung

Anhang A

- 1) Standardleistungen
 - 1.1) Kosten der Dienste zu Lasten der Betreuten
 - 2) Zusätzliche Dienste
- Formular für Beschwerden und Anregungen

INDICE

Parte prima Prestazioni

- Art. 1 Vitto e alloggio
- Art. 2 assistenza e cura
- Art. 3 Servizi aggiuntivi

Parte seconda Destinatari, ammissione e dimissioni

- Art. 4 Destinatari
- Art. 5 Ammissione
- Art. 6 Preclusioni ai fini dell'ammissione
- Art. 7 Dimissioni

Parte terza Costi

- Art 8 Retta giornaliera e tariffe
- Art 9 Interruzioni del soggiorno

Parte quarta Compartecipazione

- Art. 10 Consiglio della casa
- Art. 11 Compiti del consiglio della casa

Parte quinta Diritti, ricorsi e responsabilità

- Art. 12 Diritti dei clienti
- Art. 13 Reclami e suggerimenti
- Art. 14 Ricorsi
- Art. 15 Il difensore civico
- Art. 16 Responsabilità

Parte sesta Gestione e organizzazione

- Art. 17 Orientamento generale
- Art. 18 Personale
- Art. 19 Direttore
- Art. 20 Responsabile di reparto
- Art. 21 Personale dell'assistenza diretta
- Art. 22 Personale riabilitativo
- Art. 23 Personale dell'economia domestica
- Art. 24 Personale dell'amministrazione
- Art. 25 Sviluppo del personale
- Art. 26 Volontariato

Parte settima Varie

- Art. 27 Custodia di oggetti di valore
- Art. 28 Relazioni con il pubblico
- Art. 29 Valutazione del servizio
- Art. 30 Collette e pubblicità
- Art. 31 Ordinamento interno
- Art. 32 Pubblicazione

Allegato A

- 1) Prestazioni standard
 - 1.1) Costo dei servizi a carico degli ospiti
 - 2) Servizi aggiuntivi
- Modulo per segnalazioni e suggerimenti

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

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

Erster Teil

Leistungen

Art. 1

Unterkunft und Verpflegung,

1. Das Heim gewährleistet Unterkunft und Verpflegung sowie eine umfassende, dem Erkenntnisstand der Zeit entsprechende Betreuung und Pflege. Weiters fördert das Heim die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens des Heimbewohners und unterstützt ihn beim Einleben in die neue Umgebung bis hin zum Verlassen des Bürgerheimes.

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

3. Das Alten- und Pflegeheim ist derzeit in 3 Wohnbereiche auf 3 Stöcken unterteilt, welche ihrerseits über folgende Räumlichkeiten verfügen:

Wohnbereich I:

9 Einbettzimmer
7 Zweibettzimmer
davon
10 Balkonzimmer
4 mit Wintergarten
1 Essraum
2 Aufenthaltsräume
1 Pflegestützpunkt
1 Pflegebad
1 WC allgemein
1 WC Personal
1 Ausguss
1 Abstellraum
1 Lager
1 Arztzimmer

Wohnbereich II:

9 Einbettzimmer
7 Zweibettzimmer
davon
10 Balkon
4 mit Wintergarten
1 Essraum
3 Aufenthaltsräume
1 Pflegestützpunkt
1 Pflegebad
1 WC allgemein
1 WC Personal
1 Ausguss
1 Abstellraum
1 Lager

Wohnbereich III:

8 Einbettzimmer
davon 5 mit Terrasse
2 Zweibettzimmer
2 Küchenecke
1 Aufenthaltsraum
1 Terrasse
1 Pflegestützpunkt
1 Abstellraum

Parte prima

Prestazioni

Art. 1

Vitto e alloggio

1. La casa di riposo 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 seguendolo fino a quando lascerà la casa.

2. La casa di riposo rispetta e promuove l'identità personale, culturale e linguistica, le caratteristiche e le abitudini personali, culturali e linguistiche degli ospiti.

3. La casa di riposo nonché centro di degenza attualmente è suddiviso in 3 settori su 3 piani, ciascuno dei quali comprende i seguenti spazi:

sezione abitativa I:

9 camere singole
7 camere doppie
di cui
10 con balcone
4 con bowindow
1 sala da pranzo
2 soggiorno
1 ufficio
1 bagno assistito
1 WC comune
1 WC per il personale
1 scarico
1 ripostiglio
1 magazzino
1 studio medico

sezione abitativa II:

9 camere singole
7 camere doppie
di cui
10 con balcone
4 con bowindow
1 sala da pranzo
3 soggiorni
1 ufficio
1 bagno assistito
1 WC comune
1 WC per il personale
1 scarico
1 ripostiglio
1 magazzino

sezione abitativa III:

8 camere singole
di cui 5 con terrazza
2 camere doppie
1 angolo cucina
1 soggiorno
1 terrazza
1 ufficio
1 ripostiglio

1 Archiv

daneben gibt es noch folgende Gemeinschaftsräume:

- 1 Speisesaal
- 1 Stube mit Wintergarten
- 1 Mehrzwecksaal
- 1 Kapelle mit Abschiedsraum
- 1 Eingangsbereich mit 2 Sitzecke
- 1 Friseurraum
- 1 Therapieraum
- 1 Schrankbibliothek
- 1 Kaffee-Ecke

4. An der Nordseite des Alten- und Pflegeheimes befindet sich eine Gartenfläche und im Innenhof des Alten Spital ein geschützter Garten. Der begrünte Hofbereich des Alten- und Pflegeheims bietet sonnengeschützte Sitzgelegenheit.

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

1.1. Zimmer

1.1.1 Alle Zimmer verfügen über ein Bad mit Waschbecken, Dusche oder Badewanne und WC. Die Zimmer sind mit elektrischen Pflegebetten samt Nachtkästchen, Kleiderschrank, Sitzecke, Garderobe, einem Notruf und mit Telefon- und Fernsehanschluss ausgestattet. Außerdem verfügen fast alle Zimmer über einen Balkon oder Wintergarten.

1.1.2 Die Zuteilung und Verlegung erfolgt je nach Pflegebedürftigkeit in Absprache mit dem Heimbewohner bzw. den Angehörigen und der Pflegedienstleiterin.

1.1.3 Die persönliche Ausgestaltung des Zimmers wird bei definitiven Heimaufnahmen unter Rücksichtnahme auf den Mitbewohner sowie auf die Sicherheit, Hygiene und das Ausmaß der Pflegebedürftigkeit ermöglicht.

1.1.4. Soweit nicht Mitbewohner beeinträchtigt oder gefährdet bzw. Hygienebestimmungen verletzt werden, ist das Mitbringen von kleinen Haustieren nach Absprache mit der Heimleitung möglich. Die Betreuung, Versorgung und Haftung liegen beim Bewohner bzw. bei seinen Angehörigen.

1.2. Die Verpflegung

1.2.1 Es wird eine abwechslungsreiche und nährstoffreiche Kost geboten, die dem kulturellen Umfeld entspricht. Dabei wird Wert auf die Zubereitung althergebrachter Vinschger Gerichte gelegt. Generell bietet die Küche den Bewohnern ein Menü bestehend aus Vor- Haupt- und Nachspeise an. Sollte das vorgegebene Menü einem Bewohner nicht zusagen, so wird auf individuelle Wünsche eingegangen. Es wird versucht, die Essgewohnheiten der Bewohner so weit als möglich zu berücksichtigen. Ebenso entspricht die Nahrung in Qualität und

1 archivio

inoltre sono adibiti i seguenti spazi comuni:

- 1 sala da pranzo grande
- 1 stube con bowindow
- 1 sale per le feste
- 1 cappella con stanza commiato
- 1 atrio con 2 angoli separati
- 1 stanza per la terapia di riabilitazione
- 1 saletta parrucchiere
- 1 biblioteca a muro
- 1 angolo caffè

4. Sul lato nord della casa si trova un giardino e nella corte interna del Vecchio Ospedale un giardino protetto. Il cortile della casa di riposo è un'area verde con all'ombra.

5. 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

1.1.1 Tutte le stanze dispongono di bagno, lavandino, doccia o vasca e WC. Le stanze sono dotate di letti elettrici per lungodegenti con comodino, armadio, angolo a sedere, guardaroba, sistema di chiamata di emergenza, allacciamento per telefono e televisore. Inoltre, quasi tutte le stanze sono dotate di balcone.

1.1.2 L'assegnazione ed il cambio della stanza viene disposta in base all'effettivo bisogno di assistenza in accordo con l'ospite o i suoi parenti e la direttrice tecnico assistenziale.

1.1.3 In caso di trasferimento definitivo nella casa, l'arredamento personale della stanza è consentito nel rispetto del compagno di stanza come pure della sicurezza, dell'igiene e delle esigenze di assistenza.

1.1.4 Qualora gli altri ospiti non siano posti in pericolo o disturbati oppure siano violate norme igieniche è permesso portare animali domestici in accordo con la direzione della casa. La cura, il mantenimento e la responsabilità sono a carico dell'ospite o dei suoi parenti.

1.2. Il vitto

1.2.1 Viene offerta un'alimentazione variata e nutriente, che tiene conto del contesto culturale ponendo particolare attenzione alla preparazione di pietanze tipicamente venostane. Generalmente la cucina offre un menu composto da primo, secondo e dessert. Se il menu proposto non dovesse soddisfare l'ospite, vengono accettate richieste individuali. Per quanto possibile si tiene conto delle diverse abitudini alimentari degli ospiti. L'alimentazione corrisponde, per quantità e qualità, alle esigenze

Quantität den Diät-Erfordernissen der betreuten Personen. Zu den Mahlzeiten werden nichtalkoholische Getränke serviert. Leicht alkoholische (max. 1 Glas) nach Absprache mit dem zuständigen Allgemeinarzt.

1.2.2. Bei Bedarf gewährt der zuständige Gesundheitsbezirk eine angemessene diätetische Beratung. Eventuelle Sonderdiäten werden vom Arzt verschrieben und von der Küche in Abstimmung mit der Diätassistentin vorbereitet.

1.2.3. Das Tagesmenü wird wöchentlich von der Chefköchin zusammengestellt und den HeimbewohnerInnen auf den Anschlagtafeln bekannt gegeben.

1.2.4. Die Mahlzeiten werden je nach Gesundheitszustand der BewohnerInnen im Speisesaal, in den Essräumen des Wohnbereiches oder im eigenen Zimmer eingenommen.

1.3. Garderobe und Wäscherei

1.3.1 Die Mitarbeiter der hauseigenen Wäscherei sind für die gesamte anfallende Wäsche zuständig. Die allgemeine Wäsche wird täglich gewaschen und in den Wohnbereichen verteilt, die persönliche Wäsche der HeimbewohnerInnen wird dreimal in der Woche in die Zimmer gebracht. Alle Kleidungsstücke der Bewohner werden von den Mitarbeitern der Wäscherei mit Etiketten versehen, kleinere Flickarbeiten und Handwäsche werden durchgeführt. Aufgebrauchte Wäsche wird nach Absprache mit den Angehörigen ausgemustert; empfindliche Wäschestücke werden auf Kosten der HeimbewohnerInnen in die chemische Reinigung gebracht. Es werden keine Seidenteile oder andere kostbaren Materialien angenommen.

1.4. Reinigungsdienst

1.4.1 Die Zimmer werden von Montag bis Samstag vom hauseigenen Reinigungspersonal mit einem den Anforderungen entsprechenden Reinigungssystem saubergehalten. Auch die übrigen Räumlichkeiten werden öfters die Woche bzw. nach Bedarf gereinigt. Bei einem Zimmerwechsel und in regelmäßigen Abständen werden die Zimmer grundgereinigt. An Sonn- und Feiertagen erfolgt die Reinigung mit einem reduzierten Personalstand.

Art. 2 Betreuung und Pflege

Das Heim sorgt für die tägliche Betreuung und Pflege nach dem Pflegemodell von Monika Krohwinkel, für die Hygiene, die ärztliche, krankenpflegerische, rehabilitative und psychosoziale Versorgung auf Grund der Erhebung des individuellen Betreuungsbedarfes.

Die Betreuung erfolgt auf der Grundlage der Biographiearbeit und der Ausarbeitung eines

dietetische dell'età avanzata. Durante i pasti non vengono servite bevande analcoliche, poco alcoliche al bicchiere (max. 1) in accordo con il medico curante.

1.2.2 In caso di necessità l'azienda sanitaria competente garantisce un'adeguata consulenza dietologica. Il medico prescrive eventuali diete particolari che la cucina prepara in accordo con il servizio dietologico.

1.2.3 Il menu giornaliero è predisposto settimanalmente dal capocuoco ed è reso noto agli ospiti in forma adeguata.

1.2.4 A seconda dello stato di salute dell'ospite, i pasti vengono consumati nella sala da pranzo grande, nelle sale da pranzo del settore abitativo o nella propria stanza.

1.3. Guardaroba e lavanderia

1.3.1 Il personale della lavanderia interna si occupa di tutta la biancheria. La biancheria della casa viene lavata quotidianamente e distribuita nei reparti, la biancheria personale dell'ospite viene portata nelle stanze due volte alla settimana. A tutta la biancheria e agli abiti personali dell'ospite vengono applicate delle etichette dal personale della lavanderia che si occupa anche del lavaggio a mano e di piccoli lavori di rattoppo. La biancheria consumata viene eliminata in accordo coi parenti; i capi più delicati vengono affidati alla tintoria a spese degli ospiti. Non si accettano capi di seta o materiali pregiati.

1.4. Servizio di pulizia

1.4.1 Le stanze degli ospiti vengono pulite dal personale della casa, con un sistema adeguato alle esigenze, dal lunedì al sabato. Anche gli altri locali vengono puliti più volte alla settimana a seconda della necessità. In caso di cambio di stanza e ad intervalli regolari, le stanze degli ospiti vengono sottoposte a pulizia generale. La domenica e nei giorni festivi la pulizia viene effettuata dal personale in numero ridotto.

Art. 2 Assistenza e cura

La casa provvede all'assistenza e cura giornaliera seguendo il modello di Monika Krohwinkel e provvede all'igiene, all'assistenza medica ed infermieristica, nonché alle terapie riabilitative ed all'accompagnamento psicosociale in base al rilevamento del fabbisogno assistenziale.

L'assistenza avviene sulla base del lavoro biografico e l'elaborazione di un piano

Betreuungsplans, sowie der Beschreibung von Maßnahmen seitens einer Bezugsperson.

Vor allem wird Wert auf die soziale, physische und psychische Aktivierung der Bewohner gelegt, wobei die Selbstbestimmung und die Förderung der Selbstständigkeit, sowie die Erhaltung der Fähigkeiten im Vordergrund stehen.

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.

Das Heim ist der Wohnort und auf der Grundlage dieser Leitlinie soll jeder Person Rückzugsort und Heimat angeboten werden.

Religiöse und spirituelle Betreuung

Die Bewohner werden in ihren religiösen und spirituellen Anliegen respektiert und begleitet. Auf Wunsch können Fachpersonen gerufen werden. Die Teilnahme an den religiösen Feierlichkeiten des katholischen Jahreskreises sind freiwillig.

Einbeziehung der Angehörigen

Das Haus setzt Maßnahmen zur Förderung der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit den Angehörigen. Es organisiert regelmäßige Besprechungen, verfasst Rundschreiben, lädt zu Festen und bei Bedarf zu Informationsveranstaltungen und Beratungsgesprächen ein.

Zusätzliche Dienste

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

- Veranstaltungen und Feste
- Ausflüge
- Botengänge, Besorgungen u.ä

Weiters können die Bewohnern zu einem reduzierten Tarif:

- podologische Fußpflege
- Friseurdienst
- Transport- und Begleitdienste u.ä. in Anspruch nehmen

Die Angehörigen können gegen Bezahlung in Sonderfällen die Essen bestellen.

Art. 3 zusätzliche Dienstleistungen

Kurzzeitpflege

1. Um pflegende Angehörige zu entlasten und als Nachsorge nach einem Krankenhausaufenthalt wird eine befristete Pflege, Betreuung und Rehabilitation angeboten. Jenen Personen, die diesen Dienst in Anspruch nehmen, werden alle Leistungen gewährt,

assistenziale che contiene misure regolarmente monitorate da parte della persona di riferimento.

Particolare attenzione è posta al coinvolgimento da un punto di vista integrato inerente la vita sociale, il lato fisico e psichico della persona con particolare attenzione alla vita indipendente ed al mantenimento dell'autonomia e delle capacità.

Viene favorita la responsabilizzazione degli ospiti dando la possibilità di condurre la propria vita in privato, nonché di partecipare alla vita comune ed alle attività organizzate.

La casa è l'abitazione ed in base a questa linea guida ad ognuno viene proposta come luogo di ritiro e patria spirituale.

Assistenza religiosa e spirituale

Gli ospiti sono rispettati e accompagnati nelle loro esigenze religiose e spirituali. Su richiesta possono essere chiamati esperti del settore. La partecipazione alle festività religiose previste nell'anno cattolico è facoltativa.

Coinvolgimento dei parenti

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

Servizi aggiuntivi

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

- manifestazioni e feste
- gite
- commissioni e disbrigo di pratiche, ecc.

Inoltre, gli ospiti possono usufruire a tariffa ridotta di:

- pedicure podologica
- servizio parrucchiere
- servizio di trasporto ed accompagnamento, ecc

I parenti possono ordinare i pasti a pagamento ed in casi eccezionali.

Art. 3 Servizi aggiuntivi

Ricoveri temporanei

1. Per aiutare i parenti che curano persone non autosufficienti a casa propria e come convalescenza dopo un ricovero in ospedale, la casa offre cura, assistenza e riabilitazione limitate nel tempo. Le persone che si valgono di questo

die für die Bewohner vorgesehen sind.

2. Zur verbindlichen Reservierung des Kurzzeitpflegeplatzes kann unabhängig von der Pflegestufe eine Kautionshöhe von € 500,00 pro vorgemerkte Woche eingehoben, welche zu entrichten ist.

3. Eine Rückerstattung der geleisteten Kautionshöhe ist nur in folgenden Fällen möglich:

- bei erfolgter Absage der Anmeldung, welche mindestens 30 Tage vor dem vereinbarten Aufnahmetermin vorgenommen wird;
- bei erfolgter und nachgewiesener Einlieferung bzw. Aufenthalt in ein Krankenhaus zum Zeitpunkt des Aufnahmedatums;
- bei erfolgter Daueraufnahme;
- im Falle des Todes der aufzunehmenden Person.

Mensendienst und Essen auf Rädern

Das Heim bietet SeniorInnen aus dem Einzugsgebiet der Gemeinden Latsch und Kastelbell-Tschars, die aus physischen oder psychischen Gründen nicht mehr in der Lage sind, sich selbst mit einem geeigneten Essen zu versorgen, warme Mahlzeiten an.

Der Dienst ist für Personen, die das 60. Lebensjahr erreicht bzw. überschritten haben, zugänglich. In beidseitigem Einverständnis zwischen der Direktorin des Alten- und Pflegeheimes und der Sozialdienste der Bezirksgemeinschaft Vinschgau kann sie auch von anderen Personengruppen beansprucht werden, wobei der soziale Aspekt begründet sein muss. Einzelne sporadische Beanspruchungen sind nur unter der Voraussetzung gestattet, dass die Nutzung rechtzeitig – spätestens am Vortag – mitgeteilt wird.

Auf Grund der eingeschränkten Kapazität des Dienstes können Anträge auf Zulassung abgewiesen werden, genauso, wie säumige Nutzer nach erfolgloser Einmahlung ausstehender Beträge betreffend den jeweils zu entrichtenden Tarif. Weiters können all jene Personen ausgeschlossen werden, die sich nicht an die Grundsätze gemeinschaftlichen Zusammenlebens halten.

servizio usufruiscono di tutte le prestazioni previste per gli ospiti.

2. Per la prenotazione vincolante di una stanza per ricovero temporaneo indipendentemente dal grado di assistenza richiesto è possibile richiedere il pagamento di una cauzione di € 500,00 per ogni giorno prenotato.

3. La restituzione della cauzione versata è possibile solo nei casi seguenti:

- in caso di disdetta della prenotazione, se comunicata almeno 30 giorni prima della data di ammissione concordata;
- in caso di ricovero ospedaliero documentato alla data di ammissione;
- in caso di ammissione;
- in caso di decesso della persona ammettere.

Servizio mensa e pasti a domicilio

La casa offre pasti caldi a persone anziane del bacino di utenza dei comuni di Laces e Castebello-Ciardes, che, per motivi fisici o psichici, non sono più in grado di provvedere autonomamente ad un pasto adeguato.

Il servizio è diretto a persone che abbiano compiuto o superato i 60 anni. Un accordo tra la direttrice della casa di riposo ed i servizi sociali della Comunità comprensoriale della Val Venosta prevede che anche altri gruppi di persone possano usufruire di questo servizio, sempre che ciò sia motivato da un aspetto sociale. Singole richieste sporadiche vengono accettate a condizione che la comunicazione avvenga per tempo – al più tardi il giorno prima.

A causa della capacità limitata del servizio, le richieste possono essere respinte, come anche in caso di morosità di pagamento. Inoltre, possono essere allontanate tutte le persone che non rispettano le comuni regole di convivenza.

Tagespflegeheim, Tagespflege und Tagesbetreuung

Seit März 2004 bietet das Alten- und Pflegeheim Latsch in Zusammenarbeit mit der Bezirksgemeinschaft Vinschgau eine Tagesbetreuung für Senioren und Seniorinnen an. Das Tagespflegeheim wöchentlich auf Genehmigung der zuständigen Bezirksgemeinschaft von 08.00/08.30 Uhr bis max. 17.30 Uhr geöffnet. Bei besonderem Bedarf können zusätzliche Termine individuell vereinbart werden. Die Einrichtung kann ganztägig oder halbtägig in Anspruch genommen werden.

In Abstimmung mit der zuständigen Bezirksgemeinschaft können auch Tagespflege und weitere Angebote der Tagesbetreuung angeboten werden.

Das Ziel dieser Angebote ist die Selbstständigkeit der alten Menschen zu erhalten und zu fördern, ihnen soziale Kontakte zu ermöglichen sowie die in die Pflege miteingebundenen Angehörigen zu entlasten. Damit kann der Verbleib in ihrer gewohnten Umgebung so lange wie möglich gesichert werden.

Unser Angebot wendet sich an:

- Pflegebedürftige Personen ab 60 Jahren
- Alte Menschen mit Bedarf an sozialen Kontakten
- Alte Menschen mit körperlichen Einschränkungen
- Alte Menschen mit psychischen Problemen
- Alte Menschen mit Demenz
- Alte Menschen in schwierigen Lebenssituationen

Die körperlichen Fertigkeiten und geistigen Fähigkeiten werden wieder entdeckt und gestärkt durch:

- Kreatives Gestalten mit verschiedenen Materialien
- Gesellschaftsspiele und Singen
- Gedächtnistraining
- Einzelbetreuung und Einzelgespräche
- Sitztänze
- Biografiearbeit
- Gemeinsames Erleben und Tun in der Gruppe.

Spaziergänge mit dem freiwilligen Helfer/innen, Musiknachmittage, Diavorführungen, religiöse Feiern und verschiedene Feste im Jahreslauf runden das Angebot ab.

Die Bedürfnisse der Besucher/innen stehen im Mittelpunkt unserer Arbeit.

Centro diurno e assistenza diurna

Da marzo 2004 la casa di riposo di Laces in collaborazione con la Comunità Comprensoriale Val Venosta offre assistenza diurna a persone anziane. L'orario di apertura va dalle ore 08.00/08.30 fino a max. le ore 17.30 con giorni di apertura ammessi dalla Comunità Comprensoriale competente. In caso di necessità possono essere concordate ulteriori presenze. La struttura può essere utilizzata anche mezza giornata.

In accordo con la Comunità Comprensoriale competente possono essere attivati anche altri servizi di assistenza diurna.

La finalità dei servizi è volta al mantenimento ed alla promozione dell'autonomia delle persone anziane, rendendo possibile l'interazione ed il contatto sociale. Inoltre, viene data la possibilità di riposo ai parenti per permettere un prolungato soggiorno in ambito familiare.

Il servizio è volta a persone oltre i 60 anni:

- non autosufficienti
- con pochi contatti sociali
- con limitazioni fisiche
- con limitazioni psichiche
- affette di malattie di demenza
- in situazioni di disagio

Le capacità fisiche e psichiche vengono riscoperte e rinforzate tramite:

- attività creative con diversi materiali
- giochi di società e canto in gruppo
- training della memoria
- assistenza individuale e counseling
- movimento
- lavoro basato sulla biografia
- vivere esperienze in gruppo

Passeggiate con i volontari, pomeriggi musicali, presentazione di diapositive, feste religiose e celebrazione di festività durante l'anno fanno parte delle attività proposte.

I bisogni dei clienti sono al centro dell'attenzione.

Zweiter Teil

Zielgruppe, Aufnahme und Entlassung

Art. 4 Zielgruppe

Das Haus unterstützt im Rahmen der institutionellen Zielsetzungen und der Pflege- und Betreuungsleitlinien in Übereinstimmung mit den von der Landesverwaltung erteilten Akkreditierungsrichtlinien vorwiegend ältere Menschen beiderlei Geschlechtes der verschiedenen Pflegestufen auf.

Art. 5 Aufnahme

1. Voraussetzung für die Aufnahme zu jedweder Dienstleistung in die Warteliste ist ein unterschriebener und vollständiger Antrag um Aufnahme mit zugehöriger Kostenzusicherung und allen vorgesehenen Anlagen, der im Sekretariat hinterlegt wird.

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

3. Der ÖBPB übt seine Tätigkeit in den nachstehend beschriebenen Gebietsbereichen aus:

- a) der primäre Gebietsbereich sind die Gemeinden Latsch und Kastelbell-Tschars;
- b) der sekundäre Gebietsbereich umfasst das Gebiet der Gemeinden Mittelvinschgau;
- c) der residuale Gebietsbereich: er wird vom Verwaltungsrat für einzelne Dienste festgelegt und kann sich, sofern er gegenüber den vorstehenden Gebietsbereichen keine vorwiegende Relevanz hat, auch über die Landes-, Regional- oder Staatsgrenzen hinaus erstrecken, um das wirtschaftlich-finanzielle Gleichgewicht des Betriebs zu erreichen oder zu wahren oder um die Betriebsressourcen sowie den Umfang und die Qualität der erbrachten Dienste zu optimieren.

4. Die Kriterien zur Aufnahme sind vom Verwaltungsrat wie folgt festgelegt: neben der chronologischen Reihenfolge der Anmeldung sind vorwiegend der Schweregrad der Pflegebedürftigkeit, die psychosoziale Belastung, der Betreuungsbedarf und bei Zweibettzimmern ist das Geschlecht ausschlaggebend;

Parte seconda

Destinatari, ammissione e dimissioni

Art. 4 Destinatari

Nell'ambito delle finalità istituzionali e delle linee guida in ambito assistenziale e di cura la struttura accoglie, in conformità alla dichiarazione di idoneità dell'amministrazione provinciale, prevalentemente persone anziane di entrambi i sessi che richiedono diversi gradi di assistenza.

Art. 5 Ammissione

1. Presupposto per l'ammissione a qualsiasi servizio é l'iscrizione nella lista d'attesa tramite una domanda scritta, redatta e completa in tutte le parti, firmata e completa della garanzia di pagamento e tutti gli allegati previsti, da consegnare in segreteria.

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

3. L'APSP esplica la propria attività nei seguenti ambiti territoriali:

- a) l'ambito territoriale principale è quello costituito dal Comune di Laces e Castelbello-Ciardes;
- b) quello secondario comprende il territorio della Media Val Venosta;
- c) quello residuale può essere individuato per singoli servizi dal Consiglio di Amministrazione, anche oltre i confini provinciali, regionali o nazionali, purché in forma non predominante rispetto agli ambiti precedenti, al fine di raggiungere o mantenere l'equilibrio economico-finanziario o di realizzare forme di ottimizzazione delle risorse aziendali e di dimensionamento e qualificazione dei servizi.

4. I criteri per l'ammissione riguardano: oltre all'ordine cronologico di presentazione della domanda sono considerati principalmente il grado di non autosufficienza in quanto indicatore di necessità di cura, il fabbisogno assistenziale psicosociale e nel caso di camere doppie il genere.

6. Die Aufnahme erfolgt nach einer Standardprozedur im Rahmen des Qualitätsmanagements.

Art. 6
Verweigerungsgründe für die Aufnahme

Im Haus können folgende Personen nicht aufgenommen werden:

- a) Personen mit Erkrankungen, die medizinisch noch nicht ausreichend stabilisiert sind;
- b) Personen mit Erkrankungen, deren Schweregrad eine ständige ärztlich-krankenpflegerische Betreuung und Überwachung erfordern;

2. Gerontopsychiatrische Erkrankungen werden nicht als Hindernis für eine Aufnahme betrachtet.

Art. 7
Austritt

1. Eine Person kann entlassen werden:

- a) auf eigenen Wunsch hin;
- b) nach Ablauf der Kurzzeitpflege oder einer vorübergehenden Aufnahme;
- c) mit begründetem Beschluss des Verwaltungsrates auf Vorschlag des Direktors oder des ärztlichen Leiters.

2. 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 Aufnahme in ein Krankenhaus oder in eine andere Struktur wegen einer Krankheit, welche spezielle therapeutische Eingriffe oder Rehabilitationsmaßnahmen erfordert und einen weiteren Aufenthalt im Heim nicht gestattet;
- c) bei Unterlassung der Zahlungen von drei Monatstarifen von Seiten des Heimgastes oder der, im Sinne des DLH Nr. 30/2000 in geltender Fassung, sowie den geltenden zivilrechtlichen Bestimmungen zur Beteiligung angehaltenen Familiengemeinschaft;

Dritter Teil

Kosten

6. L'ammissione segue le indicazioni contenute nella procedura della gestione della qualità.

Art. 6
Preclusioni ai fini dell'ammissione

Non possono essere ammesse:

- a) persone affette da patologie non ancora sufficientemente stabilizzate dal punto di vista medico;
- c) persone affette da patologie di entità tali da richiedere un'assistenza medica ed infermieristica continuata nonché vigilanza.

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

Art. 7
Dimissioni

1. Una persona può essere dimessa:

- a) per sua esplicita richiesta;
- b) allo scadere del ricovero temporaneo o un'ammissione temporanea;
- c) per decisione motivata del consiglio di amministrazione su proposta del direttore o su avviso del medico responsabile.

2. La dimissione di cui al punto c) avviene:

- a) qualora l'ospite, dopo rinnovati richiami, non rispetti le norme comuni 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;
- c) qualora l'ospite o, ai sensi del Presidente della Giunta Provinciale n. 30/2000 ed il Codice civile in vigore, la famiglia tenuta a contribuzione non abbia provveduto a pagare la retta per tre mesi.

Parte terza

Costi

Art. 8 Tagessatz und Tarif

1. Jeder Kunde entrichtet zu eigenen Lasten den vom Verwaltungsrat jedes Jahr im Voraus festgesetzten Tagessatz oder den von der zuständigen Landes- oder Staatsbehörde festgesetzten Tarif. Das Recht auf das gesetzlich vorgesehene Taschengeld bleibt jedenfalls bestehen.
2. Der Kunde und/oder andere zahlungspflichtige Personen, begleichen den Tagessatz innerhalb von 10 Tagen nach Zustellung der Rechnung, beim Schatzamt der Körperschaft.
3. Sind der Kunden und/oder die zahlungspflichtigen Personen nicht in der Lage den gesamten Tagessatz zu entrichten, können sie bei der zuständigen Gemeinde bzw. Bezirksgemeinschaft um Kostenbeteiligung ansuchen.
4. Der zuständige Gesundheitsbezirk übernimmt die vorgesehenen Leistungen im Gesundheitsbereich.
5. Erfolgt die Bezahlung des Tagessatzes oder der Tarife nicht termingemäß, berechnet das Heim die Verzugszinsen. Bei weiterer Säumigkeit erfolgt die Entlassung des Bewohners unter Beibehaltung jedes Rechtsweges zur Einhebung der geschuldeten Summen.
6. Der Tagessatz oder der Tarif ist ab dem vereinbarten Aufnahmetag zu entrichten. Der Aufnahmetag zählt als Anwesenheit im Heim und der Austrittstag ebenfalls; dies gilt auch für zeitweilige Abwesenheiten vom Heim und für die Kurzzeitpflege.
7. Bei Austritt oder Ableben eines Bewohners muss das Zimmer innerhalb von 3 Tagen geräumt werden. Bis zum Tag der Räumung wird der entsprechende Tagessatz im Sinne der einschlägigen Bestimmungen der Landesverwaltung berechnet, bei deren Fehlen legt der Verwaltungsrat durch Beschlussfassung die Rechnungslegung fest.

Art. 9 Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

1. Es wird zwischen den folgenden Abwesenheiten bzw. Unterbrechnungen unterschieden:
 - Aufnahme in einer Struktur des Gesundheitsdienstes
 - Kurze Abwesenheiten von 24 bis 72 Stunden
 - Urlaub

Alle Abwesenheiten und Unterbrechungen werden bei der Rechnungslegung im Sinne der einschlägigen

Art. 8 Retta giornaliera e tariffe

1. Ogni cliente corrisponde a proprio carico la retta giornaliera stabilita annualmente dal consiglio d'amministrazione o la tariffa ammessa da parte degli enti provinciali o statali competenti. Rimane comunque il diritto all'assegno per piccole spese previsto dalla legge.
2. Il cliente e/o le altre persone tenute alla contribuzione tariffaria pagano la retta giornaliera alla tesoreria dell'ente entro 10 giorni dal ricevimento della fattura.
3. Nel caso in cui i clienti e/o le persone tenute al pagamento non siano in grado di pagare l'intero ammontare, possono presentare domanda di agevolazione tariffaria al Comune di residenza ovvero alla Comunità Comprensoriale competente.
4. L'azienda sanitaria competente provvede alle prestazioni sanitarie previste.
5. Qualora la retta giornaliera o la tariffa non venga corrisposta nei termini previsti, la casa addebita gli interessi di tesoreria. In caso di ulteriore ritardo essa promuove la dimissione dell'ospite, riservandosi ogni azione legale per il recupero delle somme dovute.
6. La retta giornaliera o la tariffa è da corrispondere dal giorno d'ammissione stabilito. Il giorno di accoglienza conta come presenza nella casa e il giorno d'uscita come assenza; questo vale anche per assenze temporanee dalla struttura e per i ricoveri temporanei.
7. In caso di uscita o di decesso di un ospite, la camera deve essere liberata entro 3 giorni. Fino al giorno dello sgombero si addebita la tariffa come prevista dalle linee guida e la normativa vigente in materia. In assenza delle regole citate il Consiglio di Amministrazione delibera in merito.

Art. 9 Interruzioni del soggiorno

1. Si distingue tra le seguenti assenze / interruzioni:
 - ricovero in una struttura ospedaliera
 - assenza brevi da 24 ore a 72 ore
 - vacanze

Per quanto concerne il calcolo della retta tutte le assenze ed interruzioni vengono trattate secondo le linee guida e la normativa vigente in materia.

Bestimmungen der Landesverwaltung behandelt, bei deren Fehlen legt der Verwaltungsrat durch Beschlussfassung die Rechnungslegung fest.

Vierter Teil

Mitbestimmung

Art. 10 Der Heimbeirat

1. Der Heimbeirat ist ein internes Organ der Beratung und Mitsprache und ist wie folgt zusammengesetzt:

- a) einem Vertreter des Verwaltungsrates, der den Vorsitz führt;
- b)
- c) der Direktorin oder deren Stellvertreter, der die Funktion des Schriftführers übernimmt;
- d) dem Pflegedienstleiter oder seinem Stellvertreter;
- e) wenigstens zwei Vertretern der Bewohner;
- f) wenigstens zwei Vertretern der Angehörigen der Bewohner;

2. Die Vertreter der Heimbewohner und der Angehörigen werden in geeigneter Weise auf Vorschlag des Vorsitzenden ermittelt und bleiben 2 Jahre im Amt. Sie können in ihrer Funktion bestätigt werden.

3. Scheidet ein Beiratsmitglied aus, wird es in geeigneter Weise auf Vorschlag des Vorsitzenden ersetzt.

Art. 11 Aufgaben des Heimbeirates

1. Der Beirat wird vom Vorsitzenden aus eigener Initiative oder auf das gemeinsame Verlangen der Bewohnervertreter oder der Angehörigenvertreter einberufen.

2. Der Beirat erörtert die ihm unterbreiteten Probleme in Bezug auf die Organisation, das angemessene Funktionieren des Dienstes und das Zusammenleben und regt Lösungen an. Zudem kann er Änderungen dieser Charta vorschlagen.

3. Der Heimbeirat trifft sich mindestens zweimal im Jahr auf Einladung des Vorsitzenden bzw. auf Verlangen von einem Drittel der Mitglieder.

4. Die Direktorin oder ein von ihm Beauftragter

In assenza delle regole citate il Consiglio di Amministrazione delibera in merito.

Parte quarta

Compartecipazione

Art. 10 Consiglio della casa

Il consiglio della casa è un organo interno di consulenza e partecipazione ed è composto:

- a) da un rappresentante del consiglio d'amministrazione, che lo presiede;
- b) dalla direttrice o dal suo sostituto che svolge le funzioni di segretario;
- c) dal responsabile tecnico assistenziale o dal suo sostituto;
- d) da almeno due rappresentanti degli ospiti;
- e) da almeno due rappresentanti dei parenti degli ospiti.

2. I rappresentanti degli ospiti e dei parenti sono nominati con procedure adeguate su proposta del presidente e rimangono in carica per 2 anni. Sono rieleggibili.

3. Quando un membro del consiglio si dimette, viene sostituito in modo adeguato su proposta del presidente.

Art. 11 Compiti del consiglio della casa

1. Il consiglio viene convocato dal presidente su propria iniziativa o su richiesta comune da parte dei rappresentanti degli ospiti o dei rappresentanti dei parenti.

2. Il consiglio discute i problemi sottoposti relativi all'organizzazione, al buon funzionamento del servizio e alla convivenza nella casa e promuove soluzioni. Può inoltre proporre cambiamenti di questa Carta.

3. Il consiglio della casa si riunisce almeno due volte all'anno su invito del presidente o su richiesta di un terzo dei suoi componenti.

4. La direttrice o un suo sostituto redige il

erstellt das Protokoll der Sitzungen. Der Vorsitzende berichtet dem Verwaltungsrat über die Tätigkeit des Heimbeirates.

Fünfter Teil

Rechte, Einsprüche und Haftung

Art. 12

Rechte des Heimbewohners

1. Neben der Zusicherung der allgemeinen Rechte hat der Kunde Anspruch auf:

- a) Anerkennung seiner Würde und Persönlichkeit und Recht auf Selbstbestimmtes Leben;
- 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 einer Kontaktperson in der Familie und einer Bezugsperson aus dem Pflegepersonal, die sich für ihn in allen Angelegenheiten an die Leitung des Heimes wenden können und in wichtigen Belangen vom Heim zu verständigen sind;
- f) Beiziehung einer externen Beratung in sozialen, rechtlichen, psychologischen oder seelsorgerischen Anliegen;
- g) freie Arztwahl;
- h) Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
- i) Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;
- j) Behandlung von Beschwerden;
- k) Abhaltung von Bewohner-versammlungen;
- l) Wahl von Bewohnervertretungen;
- m) Nutzung einer Anschlagtafel;
- n) Möblierung und Gestaltung des Zimmers nach Absprache mit der Wohnbereichsleiterin;
- o) uneingeschränkter Besucherempfang;
- p) Achtung und Respekt vor der eigenen soziokulturellen Identität;

Art. 13

Beschwerden und Anregungen

1. Beschwerden und Anregungen werden von allen MitarbeiterInnen entgegen- und angenommen und umgehend an die direkte Vorgesetzte weitergeleitet. Beschwerden und Anregungen können sowohl mündlich wie auch schriftlich (Kummerkasten) eingebracht werden. Bei schriftlichen Beschwerden kann das beiliegende Formular verwendet werden. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall ein - auf

verbale delle sedute. Il presidente informa il consiglio d'amministrazione sulle attività del consiglio della casa.

Parte quinta

Diritti, ricorsi e responsabilità

Art. 12

Diritti dell'ospite

1. Oltre al rispetto dei diritti comuni il cliente ha i seguenti diritti:

- a) riconoscimento della propria dignità e personalità e vita indipendente;
- b) trattamento gentile e rispetto della propria sfera privata e intima;
- c) informazione e codeterminazione su metodi e misure di cura e terapia;
- d) visione delle annotazioni che lo riguardano;
- e) nomina di un familiare e di una persona di fiducia scelta tra il personale addetto all'assistenza che, in sua vece, possano rivolgersi all'amministrazione per qualsiasi evenienza e che siano avvisati per le questioni importanti;
- f) riferimento a consulenza esterna per esigenze sociali, giuridiche, psicologiche o spirituali;
- g) scelta libera del medico;
- 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) elezioni di rappresentanti degli ospiti;
- m) uso di un albo per le affissioni
- n) arredamento e organizzazione della stanza in accordo con la responsabile di reparto;
- o) visite illimitate;
- p) stima e rispetto della propria identità socioculturale;

Art. 13

Reclami e suggerimenti

1. Reclami e suggerimenti vengono accolti da tutti i collaboratori e portati immediatamente a conoscenza della diretta superiore. Possono essere presentati sia verbalmente che per iscritto (cassetta per i reclami). In caso di reclami scritti può essere utilizzato il modulo allegato. In ogni caso, ai reclami deve essere data risposta - scritta se richiesto esplicitamente - entro 30

Anfrage schriftlicher - Bescheid innerhalb von 30 Tagen.

Art. 14 Einsprüche

1. Gegen die Entscheidungen des Verwaltungsrates kann innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt der Mitteilung Einspruch bei der Sektion 'Einsprüche' in der Abteilung Sozialwesen der Autonomen Provinz Bozen erhoben werden.

Art. 15 Volksanwalt

1. Ist die Antwort auf eine Beschwerde bzw. einen Einspruch nicht zufrieden stellend, 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

1. Das Heim schließt zur Deckung von Schäden, welche dem Bewohner entstehen können, eine Unfall- und Haftpflichtversicherung (laut Assikur nur Haftpflichtversicherung – wenn jemand z.B. die Aufsicht verletzen sollte, dann greift die Haftpflicht) ab. Die gegenseitige Haftung für Schäden richtet sich nach den geltenden gesetzlichen Bestimmungen.

giorni.

Art. 14 Ricorsi

1. Contro le decisioni del consiglio d'amministrazione della casa è ammesso ricorso entro 30 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione, alla sezione "ricorsi" presso la ripartizione affari sociali della Provincia Autonoma di Bolzano.

Art. 15 Il difensore civico

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

Art. 16 Responsabilità

1. Per la copertura di danni che possono essere cagionati all'ospite, la casa stipula un'assicurazione contro gli infortuni e i rischi di responsabilità civile (secondo Assikur solo l'assicurazione contro i rischi di responsabilità civile – se qualcuno ad es. dovesse venir meno all'obbligo di sorveglianza, scatta la responsabilità civile). La responsabilità civile reciproca segue la normativa vigente.

Sechster Teil

Führung und Organisation

Art. 17 Allgemeine Ausrichtung

1. Das Alten- und Pflegeheim Latsch ist ein Öffentlicher Betrieb für Pflege- und Betreuungsdienste. Das beschließende Organ des Betriebes ist ein aus sieben Mitgliedern bestehender Verwaltungsrat, dem der Präsident als gesetzlicher Vertreter vorsteht.
2. Das Heim wird unter Einhaltung der geltenden Bestimmungen und Verträge und im Sinne der eigenen Satzung organisiert und geführt.
3. Die vorgesehenen Aufgaben werden unter Beachtung der grundlegenden Prinzipien der Altenbetreuung wahrgenommen.
4. Die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen und Körperschaften, vor allem im Sozial- und Gesundheitsbereich, wird gefördert.
5. Die Öffnung nach außen, im Besonderen die Integration ins lokale Umfeld, wird durch geeignete Initiativen verwirklicht.

Art. 18 Personal

1. 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. Bezogen auf die Aus- und Weiterbildung und die Anzahl des Personals gelten die diesbezüglichen Landesbestimmungen.

Art. 19 Direktion

1. Die Direktion ist für die Leitung des Öffentlichen Betriebes für Pflege- und Betreuungsdienste im Sinne der geltenden Bestimmungen sowie im Sinne eines modernen Managements zuständig und verantwortlich. Diese sorgt für die ordentliche Verwaltung und setzt geeignete Formen der Gestaltung und Steuerung für die Verwirklichung der Ziele ein.
2. Sie nimmt Hinweise, Beschwerden, Ersuchen und Vorschläge betreffend das Funktionieren des Dienstes entgegen und trifft in Absprache mit den Verantwortlichen die erforderlichen Maßnahmen und Vorkehrungen.

Parte sesta

Gestione e organizzazione

Art. 17 Orientamento generale

1. La casa di riposo e centro di lungodegenza Laces è un'azienda pubblica per i servizi di cura ed assistenza. L'organo deliberante dell'azienda è il consiglio d'amministrazione composta da sette membri con a capo il presidente quale rappresentante legale.
2. La struttura viene gestita e organizzata nel rispetto della normativa vigente e dei contratti nonché ai sensi del proprio statuto.
3. Le attività previste vengono attuate nel rispetto dei principi fondamentali dell'assistenza agli anziani.
4. Viene agevolata la collaborazione con altri enti ed istituzioni, in particolare nel campo sociosanitario.
5. L'apertura verso l'esterno, in particolar modo l'integrazione nel contesto locale, viene realizzata attraverso iniziative idonee.

Art. 18 Personale

1. Nell'espletamento dei suoi compiti, il personale dei diversi settori operativi ed organizzativi agisce secondo i principi e le finalità della casa. Il lavoro quotidiano è improntato alla cooperazione. Per quanto riguarda la formazione e l'aggiornamento nonché il numero del personale impiegato valgono le rispettive norme provinciali.

Art. 19 Direzione

1. La Direzione, nel rispetto delle norme vigenti ed ai sensi di un management moderno, è responsabile della gestione dell'Azienda Pubblica per Servizi alla Persona. Si occupa dell'amministrazione ordinaria ed applica forme idonee di impostazione e guida per la realizzazione degli obiettivi proposti.
2. Accoglie indicazioni, lamentele, richieste e proposte relative al funzionamento del servizio e adotta, in accordo con i responsabili, le misure ed i provvedimenti necessari.

Art. 20 Bereichsleitung

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

2. 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.

3. Diese berichtet der Direktion bzw. dem unmittelbaren Vorgesetzten regelmäßig und umfassend über jedwede Begebenheiten, die sich bei der Ausführung seiner Aufgaben ergeben. Er informiert die eigenen Mitarbeiter über die operativen Entscheidungen, die in den Dienstgesprächen der Verantwortlichen der Sachbereiche mit der Direktion getroffen werden.

Art. 21 Personal für die unmittelbare Betreuung

1. Das zuständige Fachpersonal bietet den Heimbewohnern je nach Bedarf Unterstützung und Begleitung bei den Aktivitäten und existenziellen Erfahrungen (AEDL) des täglichen Lebens an. 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 Rehabilitationspersonal

a) Physiotherapeuten: die Physiotherapeuten versuchen, an den Menschen als Ganzes heranzutreten, ihn zu angemessener körperlicher Bewegung zu motivieren und zu aktivieren. Dabei verfolgen sie folgende Ziele:

- Selbständigkeit erhalten
- Lebensqualität und Zufriedenheit fördern und
- Lebensbewältigung, d.h. das Akzeptieren und sich arrangieren, mit körperlichen Veränderungen und Beeinträchtigungen zu leben, bewirken;

Wichtig dabei ist die persönliche Zuwendung, verbale Rückmeldung und Ermutigung, um physisches und psychisches Wohlbefinden zu erreichen.

b) Ergotherapie: die Ergotherapeutin versucht, durch praktisches Tun Fähigkeiten im körperlichen, geistigen und sozialen Bereich wieder zu gewinnen oder neu zu erwerben. Dazu werden Materialien, Handlungsabläufe und Situationen des täglichen

Art. 20 Responsabili di reparto

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

2. 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.

3. Riferisce regolarmente ed in modo esauriente alla Direzione o al diretto superiore in merito a qualsiasi evenienza che risulta dall'espletamento dei suoi compiti. Informa i propri collaboratori sulle decisioni operative prese nelle riunioni di servizio dei responsabili di reparto con la direzione.

Art. 21 Personale dell'assistenza diretta

1. Nelle attività e nelle esperienze esistenziali della vita quotidiana, il personale specializzato competente offre agli ospiti sostegno e aiuto secondo necessità. Questi compiti sono eseguiti nel rispetto del concetto di assistenza e cura vigente, in sintonia con le caratteristiche fisiche, mentali e morali di ciascun ospite.

Art. 22 Personale riabilitativo

a) fisioterapia: i fisioterapisti cercano di avvicinarsi alla persona nel suo insieme, di motivarla e avviarla a un'attività motoria adeguata. Questi i loro obiettivi:

- mantenere l'autosufficienza
- favorire la qualità di vita e la soddisfazione personale
- essere in grado di far fronte alla vita, cioè di accettare e di adattarsi ai cambiamenti e ad eventuali handicap fisici.

Per raggiungere il benessere fisico e psichico è importante l'attenzione personale, il dialogo e l'incoraggiamento.

b) ergoterapia: l'ergoterapista cerca di far riacquistare o di far acquisire abilità nel campo fisico, psichico e sociale, mediante l'attività pratica. Ci si serve di materiali, azioni e situazioni

Lebens verwendet. Ergotherapie kann mit Einzelnen durchgeführt werden, um spezifische Defizite zu beheben, aber auch in der Gruppe, um soziale Interaktion zu fördern. Ziel der Ergotherapie ist es, Fähigkeiten zu erhalten, wiederzugewinnen oder Defizite zu kompensieren, um ein möglichst hohes Maß an Selbständigkeit und Lebensqualität zu bewahren.

c) Logopädie: Die LogopädIn arbeitet in der Prävention, Beratung, Untersuchung, Diagnose, Therapie und wissenschaftlichen Erforschung von menschlichen Kommunikationsstörungen im verbalen und non-verbalen Bereich und den damit im Zusammenhang stehenden Störungen und Behinderungen. Sie ist befähigt, Störungen des Sprachverständnisses, der gesprochenen und geschriebenen Sprache, des Sprechens, der Atmung, der Stimme, der Mundfunktionen, des Hörvermögens und der Wahrnehmung, die bei allen Altersgruppen auftreten können, zu untersuchen, zu diagnostizieren und zu behandeln. Somit stellt auch die Logopädie eine Therapieform dar, die die Lebensaktivitäten des Alltags fördert und die Lebensqualität auch im Alter ermöglicht. Trainiert werden von Logopäden vor allem die lebenswichtigen Alltagsfunktionen, wie Sprache, Atmung, Gehör, Aussprache, Stimme und Schluckfunktion.

Das Rehabilitationspersonal wird in Zusammenarbeit und auf Bewilligung des zuständigen Gesundheitsbezirks eingesetzt.

Art. 23 Personal der Hauswirtschaft

1. 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. 24 Personal der Verwaltung

1. Aufgabe des Personals der Verwaltung ist es, die interne Verwaltungstätigkeit des Heimes im Sinne der geltenden Bestimmungen durchzuführen.

2. Die Verwaltungsarbeit ist darauf auszurichten, die institutionellen Aufgaben des Heimes zu unterstützen und zu erleichtern.

Art. 25 Personalentwicklung

1. Die Direktion fördert die berufliche Entwicklung ihrer Mitarbeiter mit dem Ziel, ein hohes Qualifikationsniveau zu erreichen und dadurch an

quotidiane. L'ergoterapia può essere praticata singolarmente per esercitare deficit specifici, ma anche in gruppo per favorire l'interazione sociale. L'ergoterapia si propone di mantenere e riacquistare delle abilità o di compensare dei deficit, in modo da conservare il più possibile l'autosufficienza e la qualità di vita.

c) logopedia: il logopedista si occupa della prevenzione, consulenza, visita, diagnosi, terapia e indagine scientifica dei disturbi della comunicazione sia nel campo verbale che non verbale e delle disfunzioni ed handicap che ne derivano. È in grado di diagnosticare e curare i disturbi della comprensione linguistica, della lingua parlata e scritta, del linguaggio, della respirazione, della voce, delle funzioni della bocca, dell'udito e della percezione che possono comparire ad ogni età. Quindi la logopedia è una forma terapeutica che favorisce le attività quotidiane e che può aumentare la qualità di vita anche in età avanzata. Il logopedista allena soprattutto le funzioni vitali quotidiane come il linguaggio, la respirazione, l'udito, la pronuncia, la voce e la deglutizione.

Il personale del servizio riabilitativo viene impiegato in collaborazione e previa autorizzazione dell'azienda sanitaria competente.

Art. 23 Personale dell'economia domestica

1. 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. 24 Personale dell'amministrazione

1. Spetta al personale dell'amministrazione svolgere le attività interne di amministrazione ai sensi della normativa vigente.

2. L'attività di amministrazione deve sostenere ed agevolare i compiti istituzionali della casa.

Art. 25 Sviluppo del personale

1. La direzione favorisce lo sviluppo professionale dei suoi collaboratori con l'obiettivo di raggiungere un alto livello di qualificazione e di

Professionalität zu gewinnen.

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

Art. 26 Ehrenamt

1. Die Direktion fördert und unterstützt das Ehrenamt. 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 Unfall- und Haftpflichtversicherung.

Siebter Teil Verschiedenes

Art. 27 Verwahrung von Wertgegenständen

1. Auf Antrag werden vom Heim Geldbeträge der Bewohner bis zu €100,00.- in Verwahrung genommen. Wertgegenstände werden nicht verwahrt.

Art. 28 Öffentlichkeitsarbeit

1. Die Verwaltung ergreift geeignete Maßnahmen um das Heim in der Öffentlichkeit als sozialen Dienst und Ressource im Bereiche der Dienste für SeniorInnen darzustellen.

Art. 29 Bewertung des Dienstes

1. 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.

Diese Zufriedenheitsmessungen können erfolgen durch:

- Bewohnerbesprechungen
- Plenarsitzungen
- Fokusgruppen
- Erhebungsbögen
- Interviews

Art. 30 Sammlungen und Werbung

1. Im Bereich des Heimes bedürfen der Verkauf, die Sammlung von Gegenständen und Unterschriften,

augmentare la professionalità.

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

Art. 26 Volontariato

1. 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 gli infortuni e contro i rischi di responsabilità civile.

Parte settima Varie

Art. 27 Custodia di oggetti di valore

1. Su richiesta, la casa prende in custodia e denaro degli ospiti fino a €100,00.-. Oggetti di valore non vengono custoditi.

Art. 28 Relazioni con il pubblico

1. L'amministrazione assume iniziative idonee per presentare la casa al pubblico come servizio sociale e come risorsa all'interno dei servizi per persone anziane.

Art. 29 Valutazione del servizio

1. 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.

Le valutazioni avvengono tramite:

- riunioni degli ospiti
- riunioni plenari
- gruppi di lavoro
- rilevazioni
- interviste

Art. 30 Collette e pubblicità

1. Per la vendita, la raccolta di oggetti e di firme come pure la propaganda di qualsiasi tipo –

sowie Werbungen jeglicher Art – auch politische - durch Außenstehende, zu welchem Zwecke und von wem diese auch immer durchgeführt werden, der ausdrücklichen Ermächtigung durch die Direktion.

**Art. 31
Hausordnung**

1. Besondere hausinterne Regelungen werden mit geeigneten Instrumenten (Standards, Checklisten usw.) festgelegt.

**Art. 32
Kundmachung**

1. Diese Dienstleistungscharta wird an der Anschlagtafel des Ö.P.B.P. veröffentlicht. Auf Anfrage erfolgt die Aushändigung einer Abschrift.

anche politica – da parte di estranei, qualunque ne sia lo scopo ed il promotore, all'interno della casa e nelle aree esterne che le appartengono, occorre l'espressa autorizzazione della Direzione.

**Art. 31
Ordinamento interno**

1. I regolamenti interni particolari vengono stabiliti con appositi strumenti (norme, liste di controllo, ecc).

**Art. 32
Pubblicazione**

1. La presente Carta dei Servizi viene esposta all'albo per le affissioni dell'A.P.S.P. Su richiesta si effettuata la consegna di una copia.

Anhang/Allegato A

Standardleistungen	Servizi standard
Auskünfte und Öffnungszeiten	Informazioni e orari di apertura
<p>Erstinformationen über die Inanspruchnahme des Dienstes, der Kosten, Möglichkeiten der finanziellen Unterstützung, notwendige Unterlagen für die Inanspruchnahme des Dienstes, Aufenthalt im Heim usw. werden nach telefonischer Voranmeldung erteilt.</p> <p>Erstinformationen werden im Sekretariat erteilt, Formulare erhalten sie ebenfalls über das Sekretariat.</p> <p>Bürozeiten: Von Montag bis Freitag von 08:30 bis 12:00 Uhr bzw. nach Vereinbarung Tel.: +39 0473 623 150 E-Mail: info@altenheimlatsch.it</p> <p>Besuchszeiten: Täglich an allen Werk- und Feiertagen von 07.00 bis 21.00 Uhr, nach Absprache auch während der Nachtruhe.</p> <p>Termine: mit Präsident, Direktorin, Pflegedienstleiterin werden nach Terminvereinbarung abgehalten.</p>	<p>Le informazioni sull'ammissione al servizio, i costi, le possibilità di agevolazione finanziaria, i documenti necessari per l'ammissione al servizio, il soggiorno nella casa ecc. vengono fornite appuntamento telefonico.</p> <p>Informazioni e modulistica vengono fornite dalla segreteria.</p> <p>Orario d'ufficio: da lunedì a venerdì dalle 08:30 alle 12:00 o su appuntamento Tel.: +39 0473 623 150 E-Mail: info@altenheimlatsch.it</p> <p>Orario visite: Quotidianamente tutti i giorni feriali e festivi, dalle 7.30 alle 21.00, previa autorizzazione anche durante l'orario di riposo notturno.</p> <p>appuntamenti: Il presidente, il direttore, la responsabile tecnico assistenziale ricevono su appuntamento.</p>
Verpflegung	Vitto
<p>Die folgenden Leistungen werden angeboten: Frühstück: ab 08.00 Uhr Mittagessen: ab 11.30 Uhr Abendessen: ab 17.30 Uhr</p> <p>Kleine Zwischenmahlzeiten und Getränke werden am Vormittag, am Nachmittag und bei Bedarf während der Nacht angeboten.</p>	<p>Sono offerte le seguenti prestazioni: colazione: dalle 08.00 pranzo: dalle 11.30 cena: dalle 17.30</p> <p>Spuntini e bibite sono offerti la mattina, il pomeriggio, in caso di necessità anche di notte.</p>
Betreuung und Pflege	Assistenza e cura
<p>Das Heim gewährleistet eine individuell ausgerichtete und bedarfsorientierte Betreuung tags- und nachtsüber nach dem Pflegemodell von Monika Krohwinkel.</p> <p>Zusammensetzung der Betreuungs- und Pflegeteams: Berufskrankenpfleger, Sozialbetreuer, Alten- und Familienhelfer, Pflegehelfer, soziale Hilfskräfte; Es wird eine EDV- gestützte Pflegedokumentation geführt, wobei jeder Bewohner Einsicht in die eigenen Unterlagen nehmen kann. Die Bestimmungen der Privacy werden eingehalten.</p>	<p>La casa garantisce un'assistenza mirata al fabbisogno dell'individuo sia di giorno che di notte secondo il concetto di cura di Monika Krohwinkel.</p> <p>Composizione dei gruppi di assistenza e cura: infermiere, operatore sociale, assistente geriatrico e familiare, operatori sociosanitari. La documentazione del servizio di cura prestato è affidata all'elaborazione elettronica, ogni ospite può prendere visione della documentazione che lo riguarda. Viene rispettata la normativa della privacy.</p>
Ärztliche und krankenpflegerische Betreuung	Assistenza medica ed infermieristica
<p>Der ärztliche Leiter ist Dr. Ernst Oberschartner. Alle BewohnerInnen werden von den zuständigen Vertrauensärzten betreut. Die fachärztlichen und andere Leistungen des</p>	<p>Il direttore medico è il dott. Ernst Oberschartner. Tutti gli ospiti vengono assistiti dai medici di medicina generale del territorio. Le prestazioni mediche specialistiche e altre</p>

<p>Gesundheitswesens (z.B.: psychologische Betreuung) werden durch die umliegenden Einrichtungen des Sanitätsbetriebes erbracht.</p> <p>Die krankenpflegerischen Leistungen werden durch eigenes bzw. vom zuständigen Gesundheitsbezirk zur Verfügung gestelltes Krankenpflegepersonal gewährleistet.</p>	<p>prestazioni sanitarie (per es. assistenza psicologica) sono garantite dalle strutture territoriali dell'Azienda sanitaria.</p> <p>Le prestazioni infermieristiche sono garantite da personale infermieristico proprio o messo a disposizione dall'Azienda sanitaria competente.</p>
<p>Soziale Betreuung</p>	<p>Assistenza sociale</p>
<p>Sie umfasst die Unterstützung und Begleitung des Bewohners bei den täglichen Aktivitäten (AEDL), nimmt Rücksicht auf seine emotionalen Bedürfnisse, fördert seine individuellen Kompetenzen sowie seine Integration und Teilnahme am sozialen Leben. Eine Grundbetreuung wird auch während der Nacht gewährleistet.</p>	<p>Comprende il sostegno e la guida dell'ospite nelle attività giornaliere, tiene conto dei suoi bisogni emotivi, promuove le sue competenze individuali nonché la sua integrazione e partecipazione alla vita sociale. Un'assistenza di base viene garantita anche di notte.</p>
<p>Freizeitgestaltung/Tagesbetreuung</p>	<p>Animazione/Assistenza giornaliera</p>
<p>Sie beinhaltet verschiedene Aktivitäten (Gymnastik, Gesellschaftsspiele, Lesestunden, Spaziergänge, Ausflüge, Feste, Veranstaltungen), welche den Kunden im Wochenplan bekannt gegeben werden.</p>	<p>Comprende diverse attività (ginnastica, giochi di società, ore di lettura, passeggiate, gite, feste, manifestazioni) comunicate ai clienti settimanalmente.</p>
<p>Physiotherapie</p>	<p>Fisioterapia</p>
<p>Rehabilitationsleistungen werden von Physiotherapeuten nach individuellem Bedarf der Bewohner und den personellen Ressourcen angeboten.</p>	<p>Le terapie riabilitative sono offerte dai fisioterapisti in base al bisogno individuale degli ospiti e alle risorse di personale.</p>
<p>Logopädie/Ergotherapie</p>	<p>Logopedia/Ergoterapia</p>
<p>Leistungen der Logopädie/Ergotherapie werden nach dem individuellen Bedarf und den personellen Ressourcen der Bewohner angeboten.</p>	<p>Le terapie logopediche/ergoterapiche sono offerte in base al bisogno individuale degli ospiti e alle risorse di personale.</p>
<p>Inanspruchnahme der Gemeinschaftsräume und der Grünanlagen</p>	<p>Uso degli spazi collettivi e del verde</p>
<p>Gemeinschaftsräume und Gartenanlagen sind in der Regel für jeden Bewohner jederzeit frei zugänglich.</p>	<p>Di norma gli spazi collettivi ed il verde sono accessibili agli ospiti in qualunque momento.</p>
<p>Religiöse Betreuung und Sterbebegleitung</p>	<p>Assistenza religiosa ed assistenza malati terminali</p>
<p>Die religiöse Betreuung beinhaltet das Angebot von Messfeiern, und zwar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - am Montag wird in der hauseigenen Kapelle um 15.00 Uhr eine Hl. Messe zelebriert; <p>Die Kapelle des Heimes ist rund um die Uhr für alle Bewohner und tagsüber auch für externe Personen zugänglich.</p> <p>Hausintern und eventuell extern durch Priester oder Hospizbewegung unterstützt, wird Sterbebegleitung angeboten. Das Angebot beinhaltet auch das Miteinbeziehen der Angehörigen (mit Essen- und Schlafmöglichkeiten).</p>	<p>L'assistenza religiosa comprende la celebrazione di messe e cioè:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lunedì alle 15.00, si celebra tutti giorni la messa nella cappella della casa; <p>La cappella della casa è aperta 24 ore su 24 per tutti gli ospiti e, durante la giornata, anche per persone esterne.</p> <p>All'interno della struttura o eventualmente con sostegno esterno (prete, movimento ospice) viene garantita l'assistenza ai malati terminali. L'offerta comprende anche il coinvolgimento dei parenti (con possibilità di consumazione pasti e pernottamento).</p>
<p>Wäschedienst</p>	<p>Servizio lavanderia</p>

<p>Das Waschen und Bügeln der persönlichen Wäsche der Bewohner erfolgt an 6 Tagen der Woche. Die Mitarbeiter der hauseigenen Wäscherei sind für die gesamte anfallende Wäsche zuständig. Die allgemeine Wäsche wird täglich gewaschen und in den Wohnbereichen verteilt, die persönliche Wäsche der Heimbewohner wird täglich in die Bewohnerzimmer gebracht. Alle Kleidungsstücke der Bewohner werden von den Mitarbeitern der Wäscherei mit Etiketten versehen, kleinere Flickarbeiten und Handwäsche werden durchgeführt. Gebrauchte Wäsche wird ausgemustert, empfindliche Wäschestücke werden in die chemische Reinigung gebracht.</p>	<p>Il lavaggio e la stiratura della biancheria personale degli ospiti avvengono 6 giorni alla settimana. Il personale della lavanderia interna si occupa di tutta la biancheria. La biancheria della casa viene lavata quotidianamente e distribuita nei reparti, la biancheria personale dell'ospite viene portata e ordinata nelle stanze quotidianamente. A tutta la biancheria e agli abiti personali dell'ospite vengono applicate delle etichette dal personale della lavanderia che si occupa anche del lavaggio a mano e di piccoli lavori di rattoppo. La biancheria consumata viene eliminata; i capi più delicati vengono affidati alla tintoria.</p>
<p>Reinigungsdienst</p>	<p>Servizio di pulizia</p>
<p>Die Bewohnerzimmer werden von Montag bis Samstag vom hauseigenen Reinigungspersonal mit einem den Anforderungen entsprechenden Reinigungssystem sauber gehalten. Die übrigen Räumlichkeiten werden öfters die Woche bzw. nach Bedarf gereinigt. Bei einem Zimmerwechsel und in regelmäßigen Abständen werden die BewohnerInnenzimmer grundgereinigt. An Feiertagen erfolgt die Reinigung mit einem reduzierten Personalstand.</p>	<p>Le stanze degli ospiti vengono pulite dalle adette alle pulizie, dal lunedì al sabato. Gli altri locali vengono puliti più volte alla settimana a seconda della necessità. In caso di cambio di stanza ed a intervalli regolari, le stanze degli ospiti vengono sottoposte a pulizia generale. I giorni festivi la pulizia viene effettuata in modo ridotto.</p>
<p>Wartung und Instandhaltung</p>	<p>Servizio di assistenza e manutenzione</p>
<p>Die ordentliche Instandhaltung und kleinere Reparaturen werden vom Hausmeister hausintern durchgeführt. Die Wartung ist wie gesetzlich vorgesehen zugelassenen Firmen übergeben.</p>	<p>La manutenzione ordinaria e piccole riparazioni vengono eseguite dal custode. La manutenzione viene effettuata da ditte incaricate fornite dei necessari permessi.</p>
<p>Telefon</p>	<p>Telefono</p>
<p>Alle Bewohnerzimmer sind mit einem Telefonanschluss ausgestattet.</p>	<p>Tutte le camere sono dotate di allacciamento telefonico.</p>
<p>Postdienst</p>	<p>Servizio di posta</p>
<p>Die Verteilung der Eingangspost und die Versendung nach außen erfolgen durch das Sekretariat. Die persönliche Post wird den HeimbewohnerInnen direkt zugestellt bzw. übergeben. Sollten die Angehörigen die Post verwalten, muss diese regelmäßig im Sekretariat abgeholt werden.</p>	<p>La segreteria provvede alla spedizione e alla distribuzione della posta recapitata. La corrispondenza viene consegnata direttamente all'ospite. Qualora i famigliari amministrassero la corrispondenza questa deve essere ritirata regolarmente presso la segreteria.</p>
<p>Kurzzeitpflege</p>	<p>Ricoveri temporanei</p>
<p>Unter Kurzzeitpflege versteht man die befristete Heimunterbringung von selbständigen und pflegebedürftigen, vorrangig alten Menschen, die zu Hause leben. Zweck der Kurzzeitpflege ist es, die pflegenden Angehörigen zu unterstützen und zu entlasten, falls sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - selbst krank sind - von der Pflege ausspannen wollen - ein pflegefreies Wochenende brauchen 	<p>Col termine ricovero temporaneo si intende un ricovero a termine di persone prevalentemente anziane autosufficienti o bisognose di assistenza che vivono a casa. Lo scopo del ricovero temporaneo è quello di offrire ai parenti un valido aiuto e sostegno nel caso in cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - siano essi stessi malati - vogliano riposarsi dalle fatiche dell'assistenza - abbiano bisogno di un fine settimana libero - necessitino di un soggiorno di cura

<ul style="list-style-type: none"> - selbst einen Kuraufenthalt benötigen - auf Urlaub gehen - einer besonderen Belastung unterliegen <p>Der Aufenthalt in Kurzzeitpflege überschreitet in der Regel nicht die Dauer von 4 Wochen im Jahr. In begründeten Sondersituationen kann die Dauer bis auf 3 Monate ausgedehnt werden. Für die Kurzzeitpflege wird der gesetzlich vorgesehene Tagsatz angewandt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - vadano in vacanza - siano sottoposti a un carico particolare. <p>Di solito la durata del ricovero temporaneo non supera le 4 settimane all'anno. In particolari situazioni motivate la durata può essere estesa ai 3 mesi. La tariffa giornaliera del ricovero temporaneo corrisponde alle linee guida degli uffici provinciali competenti.</p>
<p>Essen auf Rädern und Mensadienst</p>	<p>pasti a domicilio e servizio mensa</p>
<p>Der Dienst garantiert älteren Menschen, die aus psychischen oder physischen Gründen nicht mehr in der Lage sind, sich zumindest einmal am Tag an ihrem Wohnort selbständig und ohne Unterstützung von Angehörigen, Nachbarn oder Volontariat mit einer seniorengeeigneten Mahlzeit zu versorgen, die Einnahme einer warmen Mahlzeit. Der Mensadienst wird über sieben Tage die Woche angeboten und die Menüs werden unter Einhaltung der grundsätzlichen Richtlinien für eine gesunde, und wenn erforderlich diätetische Ernährung zubereitet.</p>	<p>Il servizio garantisce un pasto caldo a coloro che per motivi fisici o psichici non sono più in grado di provvedere ad un pasto adeguato almeno una volta al giorno autonomamente e senza l'aiuto di parenti, vicini o di volontari. Il servizio mensa viene offerto sette giorni alla settimana ed i menu vengono preparati tenendo in considerazione le linee fondamentali di un'alimentazione sana e, se necessario, dietetica.</p>
<p>Tagesbetreuung</p>	<p>assistenza diurna</p>
<p>Der verschiedenen konventionierten Dienste sind durch die fachliche Betreuung auf die Förderung und Beibehaltung von kognitiven und körperlichen Fähigkeiten ausgerichtet, welche gleichzeitig mit der Entlastung der pflegenden Personen einen längeren Verbleib in gewohnter Umgebung ermöglichen.</p>	<p>I diversi servizi convenzionati sono volti al mantenimento delle capacità fisiche e psichiche degli utenti tramite diverse attività professionali permettendo un soggiorno prolungato in ambito familiare, in quanto tramite l'assistenza vengono anche sostenuti i parenti e le persone che curano la persona non autosufficiente.</p>
<p>Kosten der Dienste zu Lasten der Betreuten</p>	<p>Costo dei servizi a carico degli ospiti</p>
<p>Sämtliche Kosten der Standardleistungen zu Lasten der Kunden sind im sog. Tagessatz enthalten, der jährlich vom Verwaltungsrat verabschiedet wird und vorbehaltlich des Gutachtens seitens der zuständigen Landesämter jeweils ab 01.01. für das jeweilige Kalenderjahr angepasst wird bzw. den Tarifen, welche von den zuständigen Landstellen festgesetzt werden.</p>	<p>Tutti i costi dei servizi standard a carico degli utenti sono contenuti nella retta giornaliera comprensiva, che annualmente viene approvata dal Consiglio di Amministrazione ed applicata annualmente con data 01.01. per l'intera durata dell'anno solare previa verifica degli uffici provinciali competenti e le tariffe stabilite dagli enti provinciale competenti.</p>
<p>Die Rechnungslegung erfolgt monatlich. Die Zahlung wird innerhalb des 10. Tages des Monats durchgeführt.</p>	<p>La fatturazione avviene mensilmente. Il pagamento è da effettuare entro il 10. giorno del mese.</p>

<p>2) Zusätzliche Dienste</p> <p>Über die Standardleistungen hinaus bietet das Heim zusätzliche Dienste an, die gegen separate Bezahlung in Anspruch genommen werden können.</p>	<p>2) Servizi aggiuntivi</p> <p>Oltre ai servizi standard la casa offre servizi aggiuntivi, dei quali ci si può valere attraverso pagamento separato.</p>
<p>Friseurdienst</p> <p>Haarwäsche und Haarpflege ist Teil der Grundbetreuung. Der Haarschnitt wird in der Regel vom Frisör durchgeführt. Bei ausreichender Nachfrage wird der Friseurdienst gegen Bezahlung hausintern organisiert.</p>	<p>Servizio parrucchiere</p> <p>Il lavaggio e la cura dei capelli fanno parte dell'assistenza di base. Il taglio è normalmente affidato al parrucchiere. Con una richiesta sufficiente il servizio parrucchiere viene organizzato a pagamento nella casa stessa.</p>
<p>Fußpflege</p> <p>Die allgemeine Fußpflege ist Teil der Grundbetreuung. Die Fußpflege durch externes Personal (Podologe) erfolgt bei Bedarf gegen Bezahlung.</p>	<p>Pedicure</p> <p>La pedicure generale fa parte dell'assistenza di base. La pedicure fatta da personale esterno (podologo) è offerta a pagamento in caso di necessità.</p>
<p>Essen für Angehörige</p> <p>Angehörige der Bewohner können gegen Bezahlung im Bürgerheim essen. Die dafür notwendige Anmeldung erfolgt bei der Pflegedienstleiterin.</p>	<p>Pasti per parenti</p> <p>Per i parenti degli ospiti è possibile consumare i pasti a pagamento, nella sala da pranzo. La prenotazione avviene tramite la Direttrice tecnico assistenziale.</p>
<p>Transport- und Begleitdienst</p> <p>Begleitungen zu fachärztlichen Visiten erfolgen grundsätzlich durch die Angehörigen. Für Bewohner ohne Angehörige werden Transport- und Begleitdienste gegen Bezahlung durchgeführt.</p>	<p>Servizio trasporto ed accompagnamento</p> <p>Normalmente spetta ai parenti accompagnare gli ospiti alle visite specialistiche. Per coloro che non hanno parenti si organizzano servizi di trasporto ed accompagnamento a pagamento.</p>
<p>Botengänge und Besorgungen</p> <p>Die Besorgung von Medikamenten und Pflegebehelfen wird intern organisiert. Ebenso ist das Büro bei bestimmten Ansuchen behilflich.</p>	<p>Commissioni e disbrighi</p> <p>I medicinali e tutto ciò che è indispensabile alle terapie vengono procurati dal personale della casa. Anche l'ufficio offre aiuto per la compilazione di certi formulari e domande.</p>
<p>Verwahrungsdienst und Post</p> <p>Jeder Bewohner hat die Möglichkeit, im Depot des Heimes bestimmte Gegenstände zu verwahren. Wertgegenstände und Bargeld werden nicht aufbewahrt.</p>	<p>Servizio di custodia</p> <p>Ogni ospite ha la possibilità di conservare determinati oggetti nel deposito della struttura. Oggetti di valore e contanti non vengono conservati.</p>

Modulo per segnalazione e suggerimenti

Casa di riposo/centro di degenza: _____

Il sottoscritto/La sottoscritta (**Cognome, nome**) _____,

residente in via _____ n. _____, a _____

in qualità di (indicare la **parentela**) _____ del Sig./della Sig.ra

Tel.: _____

Desidera evidenziare alla Direzione che (esprimere l'oggetto della **segnalazione**):

Desidera comunicare, inoltre, alla Direzione che (esprimere eventuali **suggerimenti**):

Autorizzo il trattamento dei dati personali di cui sopra ai sensi della legge 196/2003.

Data _____

Firma

Le Responsabili di Struttura si impegnano, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo, per familiari e persone esterne; entro 2 giorni, per i clienti, qualora quest'ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni alle Responsabili di Struttura.

Formular für Beschwerden und Anregungen
Alten- und Pflegeheim: _____

Der/die Unterfertige (**Zuname, Vorname**) _____,

wohnhaft in _____ Straße _____ Nr. _____

in seiner Eigenschaft als (Verwandtschaftsgrad) _____

von Herrn/Frau _____

Tel.: _____

Bringt bei der Direktion folgende Beschwerde vor:

Gibt der Direktion folgende Anregungen und Hinweise:

Ich ermächtige die Verwaltung die oben genannten Daten im Sinne des Gesetzes 196/2003 zu verwenden.

Datum _____

Unterschrift

Die Verwaltung ist bestrebt Angehörigen innerhalb von 15 Tagen ab Erhalt dieses Formulars eine Rückmeldung zu geben. Heimbewohnern wird die Rückmeldung möglichst innerhalb von 2 Tagen gegeben (falls sie sich mit ihrem Anliegen nicht direkt an die zuständigen Personen gewandt haben).