

Carta dei servizi

Dienstleistungscharta

INDICE

INHALTSVERZEICHNIS

Parte prima Prestazioni

Erster Teil Leistungen

- Art. 1 Vitto e alloggio, assistenza e cura
- Art. 1.2 Ricoveri temporanei

- Art.1 Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege
- Art. 1.2 Kurzzeitpflege

Parte seconda Destinatari, ammissione e dimissioni

Zweiter Teil Zielgruppe, Aufnahme und Austritt

- Art. 2 Destinatari
- Art. 3 Ammissione
- Art. 4 Documenti
- Art. 5 Preclusioni ai fini dell'ammissione
- Art. 6 Dimissioni

- Art. 2 Zielgruppe
- Art. 3 Heimaufnahme
- Art. 4 Unterlagen
- Art. 5 Verweigerungsgründe für die Aufnahme
- Art. 6 Heimaustritt

Parte terza Costi

Dritter Teil Kosten

- Art .7 Retta giornaliera
- Art. 8 Interruzioni del soggiorno

- Art. 7 Tagessatz
- Art. 8 Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

Parte quarta Diritti, ricorsi e responsabilità

Vierter Teil Rechte, Einsprüche, Haftung

- Art. 9 Diritti dell'ospite
- Art. 10 Reclami e suggerimenti
- Art. 11 Ricorsi
- Art. 12 Il difensore civico
- Art. 13 Responsabilità

- Art. 9 Rechte des Heimbewohners
- Art. 10 Beschwerden und Anregungen
- Art. 11 Einsprüche
- Art. 12 Ombudsmann (Volksanwalt)
- Art. 13 Haftung

***Parte quinta
Gestione e organizzazione***

- Art. 14 Orientamento generale
- Art. 15 Personale
- Art. 16 Direttore
- Art. 17 Responsabile di reparto
- Art. 18 Personale dell'assistenza diretta
- Art. 19 Personale dell'economia domestica
- Art. 20 Personale dell'amministrazione
- Art. 21 Sviluppo del personale
- Art. 22 Volontariato

***Parte sesta
Varie***

- Art. 23 Custodia di oggetti di valore
- Art. 24 Relazioni con il pubblico
- Art. 25 Valutazione del servizio
- Art. 26 Collette e pubblicità
- Art. 27 Pubblicazione

Allegato A

- 1) Servizi standard
- 1.1) Costo dei servizi a carico degli ospiti
- 2) Servizi aggiuntivi

- Modulo per reclami e suggerimenti

***Fünfter Teil
Führung und Organisation***

- Art. 14 Allgemeine Ausrichtung
- Art. 15 Personal
- Art. 16 Direktor
- Art. 17 Bereichsleiter
- Art. 18 Personal für die unmittelbare Betreuung
- Art. 19 Personal der Hauswirtschaft
- Art. 20 Personal der Verwaltung
- Art. 21 Personalentwicklung
- Art. 22 Volontariat

***Sechster Teil
Verschiedenes***

- Art. 23 Verwahrung von Wertgegenständen
- Art. 24 Öffentlichkeitsarbeit
- Art. 25 Bewertung des Dienstes
- Art. 26 Sammlungen und Werbung
- Art. 27 Kundmachung

Anhang A

- 1) Standardleistungen
- 1.1) Kosten der Dienste zu Lasten der Betreuten
- 2) Zusätzliche Dienste

- Formular für Beschwerden und Anregungen

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

Alle in dieser Dienstleistungscharta verwendeten personenbezogenen Begriffe umfassen Frauen und Männer in gleicher Weise.

Parte prima

Erster Teil

Prestazioni

Leistungen

Art. 1

Vitto e alloggio, assistenza e cura

Art. 1

Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege

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.

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.

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

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

La struttura dispone di camere singole e doppie, una sala da pranzo, un locale di soggiorno, due bagni assistiti, una sala per la televisione, un giardino, una cappella, posti macchina per i visitatori.

Das Heim verfügt über Einzel- und Zweibettzimmer, einen Speisesaal, einen Aufenthaltsraum, zwei Pflegebäder, eine Parkanlage, eine Hauskapelle, Besucherparkplätze.

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

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

La stanza

Das Zimmer

La casa di riposo dispone di 20 camere singole e 6 camere doppie. Tutte le stanze sono dotate di bagno; dispongono di letti per lungodegenti, armadio, sistema di chiamata di emergenza, allacciamento per il telefono ed il televisore.

Das Altenheim verfügt über 20 Einzel- und 6 Mehrbettzimmer. Alle Zimmer verfügen über ein Bad; sie sind mit Pflegebetten, Kleiderschrank, einem Notruf, und einem Telefonanschluss ausgestattet.

L'assegnazione della stanza viene disposta in accordo con l'ospite o suo rappresentante. Nel

Die Zuteilung des Zimmers erfolgt in Absprache mit dem Heimbewohner bzw. den

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.

Il vitto

Viene offerta un'alimentazione variata e nutriente. La casa offre una possibilità di scelta dei pasti. Per quanto possibile si tiene conto delle diverse abitudini alimentari degli ospiti.

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.

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.

Servizio di pulizia

La casa garantisce la pulizia delle stanze e degli altri locali.

Assistenza e cura

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

Si tiene soprattutto conto dell'attivazione sociale, 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

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 dem Mitbewohner sowie auf die Sicherheit und Hygiene ermöglicht.

Die Verpflegung

Es wird eine abwechslungsreiche und nährstoffreiche Kost geboten. Das Heim gewährleistet beim Essen Wahlmöglichkeit. Die Essgewohnheiten der Bewohner werden so weit als möglich berücksichtigt.

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 Diätendienstes zusammengestellt und den Heimbewohnern in geeigneter Form bekannt gegeben.

In der Regel werden die Mahlzeiten im Essraum eingenommen.

Garderobe und Wäscherei

Der Wäshedienst stellt dem Bewohner die Heimwäsche zur Verfügung und sorgt auch für die Reinigung und das Bügeln seiner persönlichen Wäsche.

Reinigungsdienst

Das Heim gewährleistet die Reinigung der Zimmer und der anderen Räumlichkeiten.

Betreuung und Pflege

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

Vor allem wird Wert auf die soziale, 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

possibilità di condurre la propria vita privata nonché di partecipare alla vita comune ed alle attività organizzate.

Assistenza religiosa e spirituale

Gli ospiti sono rispettati ed accompagnati nelle loro esigenze religiose e spirituali. Il parroco celebra settimanalmente la S.Messa nella cappella della struttura.

Coinvolgimento dei parenti

La casa promuove misure di collaborazione partecipativa con i parenti. Questi vengono invitati ogni qualora verranno organizzati festeggiamenti.

Servizi aggiuntivi

Oltre alle prestazioni standard sopra citate la casa offre le seguenti prestazioni:
pedicure
manifestazioni e festività, gite
commissioni e disbrighi di pratiche
e altri

Art. 1.2 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.

Parte seconda

Destinatari, ammissione e dimissioni

Art. 2 Destinatari

Nell'ambito delle sue finalità e delle possibilità di cura la struttura accoglie, in conformità alla dichiarazione di idoneità dell'amministrazione provinciale, prevalentemente persone anziane autosufficienti, lievemente, mediamente e gravemente non autosufficienti di entrambi i

am Gemeinschaftsleben und an organisierten Aktivitäten teilzunehmen.

Religiöse und spirituelle Betreuung

Die Bewohner werden in ihren religiösen und spirituellen Anliegen respektiert und begleitet. Der Pfarrer feiert wöchentlich in der Hauskapelle eine Hl. Messe.

Einbeziehung der Angehörigen

Das Heim setzt Maßnahmen zur Förderung der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit den Angehörigen. Die Verwandten werden zu gemeinsamen Feiern eingeladen.

Zusätzliche Dienste

Über die oben angeführten Standardleistungen hinaus bietet das Heim folgende zusätzliche Leistungen an:
Fußpflege
Veranstaltungen und Feste, Ausflüge
Botengänge und Besorgungen im Bedarfsfall
u.a.

Art. 1.2 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.

Zweiter Teil

Zielgruppe, Aufnahme und Entlassung

Art. 2 Zielgruppe

Das Heim nimmt im Rahmen seiner Zielsetzungen und seiner Pflegemöglichkeiten und in Übereinstimmung mit der von der Landesverwaltung erteilten Eignungserklärung selbständige, leicht, mittelgradig und schwer pflegebedürftige, vorwiegend betagte

sessi.

Menschen beiderlei Geschlechtes auf.

Art. 3 Ammissione

Presupposto per l'ammissione dell'ospite nella struttura è una domanda scritta su un modulo messo a disposizione dall'amministrazione.

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

L'ammissione avviene in base ad una graduatoria stilata ogni due mesi dalla Fondazione B. Kofler. I criteri per la formazione della graduatoria di ammissione sono stati stabiliti dal Consiglio di Amministrazione con delibera n. 8 del 20 agosto 2014.

Art. 4 Documentazione

La domanda di ammissione deve essere corredata dai seguenti documenti:

- a) Impegnativa di corresponsione della retta giornaliera da parte del richiedente, dei parenti obbligati e di terzi nonché dell'ente pubblico competente;
- b) Certificato medico su modulo predisposto dalla casa.

Art. 5 Preclusioni ai fini dell'ammissione

Persone, per le quali la fondazione secondo l'opinione del medico di base e del responsabile tecnico di cura, non è in grado di garantire un'adeguata assistenza, non sono ammesse.

In particolare non sono ammesse 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. 6 Dimissioni

Un ospite può essere dimesso:

Art. 3 Heimaufnahme

Voraussetzung für die Aufnahme im Heim ist ein unterschriebener Antrag auf einem eigenen Formular der Verwaltung.

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

Die Aufnahme erfolgt aufgrund einer Rangordnung, die von der Benjamin Kofler Stiftung jede zwei Monate erstellt wird; Der Verwaltungsrat hat mit Beschluss Nr. 8 vom 20. August 2014 die Kriterien für die Erstellung der Rangordnung festgelegt.

Art.4 Unterlagen

Folgende Unterlagen sind dem Aufnahmegesuch beizulegen:

- a) Zusicherung für die Übernahme des Tagessatzes durch den Antragsteller, durch zahlungspflichtige Angehörige und Dritte sowie durch die zuständige öffentliche Körperschaft;
- b) Ärztlicher Befund auf dem vom Heim bereitgestellten Formular.

Art. 5 Verweigerungsgründe für die Aufnahme

Jene Personen, bei welchen die Stiftung, nach Auskunft des Hausarztes und der Bereichsleitung, keine angemessene Pflege gewährleisten kann, werden nicht aufgenommen.

Insbesondere werden Menschen mit psychiatrischen Pathologien, deren Schweregrad eine ständige ärztlich - krankenpflegerische Betreuung erfordert, nicht aufgenommen. Gerontopsychiatrische Erkrankungen werden nicht als Hindernis für eine Aufnahme betrachtet.

Art. 6 Heimaustritt

Der Bewohner kann entlassen werden:

- a) per sua esplicita richiesta;
- b) per decisione motivata del consiglio di amministrazione su proposta della direzione.

- a) auf seinen eigenen Wunsch;
- b) mit begründetem Beschluss des Verwaltungsrates auf Vorschlag des Direktors.

Alla dimissione di cui al punto b) 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;
- c) qualora l'ospite non abbia provveduto a pagare la quota di retta a suo carico dopo il secondo sollecito scritto.

In caso di uscita dalla casa o di decesso dell'ospite la stanza deve essere liberata entro 3 giorni.

Die Entlassung laut Punkt b) 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;
- c) bei nicht erfolgter Bezahlung der Heimkosten nach zweimaliger schriftlicher Mahnung.

Bei Austritt oder Ableben des Bewohners muss das Zimmer innerhalb von 3 Tagen geräumt werden.

Parte terza

Costi

Art. 7

Retta giornaliera

Ogni ospite corrisponde la retta giornaliera a suo carico, stabilita ogni anno anticipatamente dal consiglio d'amministrazione. Rimane comunque il diritto all'assegno per piccole spese previsto dalla legge.

L'ospite e le eventuali altre persone obbligate alla contribuzione tariffaria pagano la retta giornaliera entro i primi venti giorni dal ricevimento della fattura.

Nel caso in cui gli ospiti e le persone obbligate al pagamento della tariffa non siano in grado di pagare l'intera retta, possono presentare domanda di agevolazione tariffaria al comune ovvero alla comunità comprensoriale competente.

La retta giornaliera è da corrispondere dal giorno d'ammissione stabilito.

Dritter Teil

Kosten

Art. 7

Tagessatz

Jeder Bewohner entrichtet den vom Verwaltungsrat jedes Jahr im Voraus festgesetzten Tagessatz zu seinen Lasten. Das Recht auf das gesetzlich vorgesehene Taschengeld bleibt jedenfalls bestehen.

Der Bewohner und eventuell andere zahlungspflichtige Personen begleichen den Tagessatz innerhalb von zwanzig Tagen nach Zustellung der Rechnung.

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 Tagessatz ist ab dem vereinbarten Aufnahmetag zu entrichten.

Il giorno di accettazione e il giorno di dimissione vengono fatturati; questo vale anche per assenze temporanee dalla struttura e per i ricoveri temporanei.

Der Aufnahmetag und der Entlassungstag werden fakturiert; dies gilt auch für zeitweilige Abwesenheiten vom Heim und für die Kurzzeitpflege.

Art. 8 Interruzioni del soggiorno in casa

In caso di assenza temporanea dalla struttura (esclusi ricoveri in strutture sanitarie) la tariffa viene ridotta del 50% dall'ottavo fino al trentesimo giorno di assenza, dal trentunesimo giorno la retta sarà fatturata completamente. Per assenze temporanee per ricoveri in strutture sanitarie fino al trentesimo giorno la retta viene calcolata completa, dal trentunesimo giorno la retta viene ridotta del 50%.

Il calcolo dei giorni di assenza avviene cumulato 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;

La fatturazione ha inizio con il giorno concordato con l'ospite per l'accettazione, qualora questo sia precedente il giorno di ammissione. Ai fini del calcolo tali giorni sono considerati come giorni di assenza.

Art. 8 Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

Bei zeitweiliger Abwesenheit vom Heim (mit Ausnahme von Aufenthalten in Sanitätsstrukturen) wird der Tarif ab dem achten bis zum dreißigsten Abwesenheitstag um 50% reduziert; nach dem einunddreißigsten Tag wird erneut der volle Tagessatz verrechnet. Bei zeitweiliger Abwesenheit wegen Aufenthalt in Sanitätsstrukturen wird für die ersten dreißig Tage der volle, ab dem einunddreißigsten Tag der um 50% reduzierte Tagessatz angewandt.

Die Berechnung der Abwesenheitstage erfolgt kumuliert nach Kalenderjahr, mit 1.1. 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;

Die Fakturierung beginnt mit dem mit dem Heimbewohner vereinbarten Tag der Aufnahme, wenn dieser vor dem effektiven Aufnahmetag liegt. Diese Tage werden zum Zwecke der Fakturierung als Abwesenheitstage berücksichtigt.

Parte quarta

Diritti, ricorsi e responsabilità

Art. 9 Diritti dell'ospite

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 una 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) assistenza medica assicurata dai medici convenzionati;
- 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) impiego di un albo per le affissioni;
- n) arredamento e organizzazione della stanza;
- o) accoglienza illimitata di visitatori;
- p) rispetto dell'identità culturale e uso della madrelingua.

Art. 10 Reclami e suggerimenti

Reclami e suggerimenti sono accolti da tutti i collaboratori e trattati dall'unità competente. Possono essere presentati sia oralmente che per iscritto. In caso di reclami scritti può essere utilizzato il modulo allegato. A reclami, in ogni caso, deve essere data risposta entro 30

Vierter Teil

Rechte, Einsprüche und Haftung

Art. 9 Rechte des Heimbewohners

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 einer Vertrauensperson, die sich für ihn in allen Angelegenheiten an die Leitung des Heimes wenden kann und in wichtigen Belangen vom Heim zu verständigen ist;
- f) Beziehung einer externen Beratung in sozialen, rechtlichen, psychologischen oder seelsorgerischen Anliegen;
- g) ärztliche Betreuung durch die Heimärzte;
- h) Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
- i) Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;
- j) Behandlung von Beschwerden;
- k) Abhaltung von Bewohnerversammlungen;
- l) Wahl von Bewohnervertretungen;
- m) Nutzung einer Anschlagtafel;
- n) Möblierung und Gestaltung des Zimmers;
- o) unbeschränkten Besucherempfang;
- p) Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der Muttersprache.

Art. 10 Beschwerden und Anregungen

Beschwerden und Anregungen werden von allen Mitarbeitern entgegen genommen und von der zuständigen Stelle bearbeitet. Sie können sowohl mündlich wie auch schriftlich eingebracht werden. Bei schriftlichen Beschwerden kann das beiliegende Formular

giorni – in caso di richiesta scritta.

verwendet werden. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall ein - auf Anfrage schriftlicher - Bescheid innerhalb von 30 Tagen.

Art. 11 Ricorsi

Avverso le decisioni del consiglio d'amministrazione della casa è ammesso ricorso, al Tribunale Regionale di Giustizia Amministrativa, Sezione Autonoma di Bolzano entro 60 giorni dalla intervenuta esecutività.

Art. 11 Einsprüche

Gegen die Entscheidungen des Verwaltungsrates kann innerhalb von 60 Tagen ab Vollziehbarkeit Einspruch beim Regionalen Verwaltungsgerichtshof, Autonome Sektion Bozen, erhoben werden.

Art. 12 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. 12 Volksanwalt

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. 13 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.

Art. 13 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.

Parte quinta

Gestione e organizzazione

Art. 14 Orientamento generale

La Fondazione Benjamin Kofler è un'azienda pubblica di servizi alla persona (APSP). Sono organi dell'Azienda:

- a) Il Consiglio di Amministrazione
- b) Il/la Presidente
- c) Il/la Direttore/Direttrice
- d) L'organo di revisione contabile

Fünfter Teil

Führung und Organisation

Art. 14 Allgemeine Ausrichtung

Die Benjamin Kofler Stiftung ist ein öffentlicher Betrieb für Pflege- und Betreuungsdienste (ÖBPB). Organe des Betriebes sind:

- a) der Verwaltungsrat
- b) der Präsident/die Präsidentin
- c) der Direktor/die Direktorin
- d) das Rechnungsprüfungsorgan

Il Presidente è l'organo che ha la rappresentanza legale della Fondazione.

Der Präsident des Verwaltungsrates ist das Organ, welches die B. Kofler Stiftung gesetzlich vertritt.

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.

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

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 Gesundheitssprengel, wird gefördert.

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

Art. 15 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. In riferimento alla formazione ed al numero del personale valgono le rispettive norme provinciali.

Art. 15 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. Bezogen auf die Ausbildung und die Anzahl des Personals gelten die diesbezüglichen Landesbestimmungen.

Art. 16 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.

Art. 16 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.

**Art. 17
Responsabile di unità operative**
(responsabile tecnico assistenziale, di reparto, della cucina)

La responsabilità di singole unità operative è

**Art. 17
Verantwortliche der Betriebseinheiten**
(Pflegedienstleiter, Wohnbereichsleiter, Küchenleiter)

Die Verantwortung über einzelne Tätigkeits-

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

Art. 18

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. 19

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

bereiche wird laut geltenden Bestimmungen qualifiziertem Personal übertragen.

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

Art. 18

Betreuungspersonal

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. 19

Personal der Hauswirtschaft

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

Art. 20 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. 21 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 formazione e di aggiornamento. Ci si impegna anche, affinché le offerte di aggiornamento e di perfezionamento vengano utilizzate in modo adeguato.

Art. 22 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 gli infortuni e contro i rischi di responsabilità civile.

Parte sesta

Varie

Art. 23 Custodia di oggetti di valore

La casa non prende in custodia oggetti di valore e denaro degli ospiti.

Art. 20 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. 21 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 Weiterbildungsprogramme erstellt. Es wird auch dafür Sorge getragen, dass die Fort- und Weiterbildungsangebote in angemessener Weise genutzt werden.

Art. 22 Freiwilligenarbeit

Die Direktion fördert und unterstützt die Freiwilligenarbeit. 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.

Sechster Teil

Verschiedenes

Art. 23 Verwahrung von Wertgegenständen

Wertgegenstände und Geldbeträge der Bewohner werden von der Stiftung nicht in Verwahrung genommen.

Art. 24 **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. 25 **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 questionari o manifestazioni serali.

Art. 26 **Collette e pubblicità**

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. 27 **Pubblicazione**

La carte dei servizi è esposta sul sito internet.

Art. 24 **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. 25 **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 Fragebögen oder Abendveranstaltungen lq.

Art. 26 **Sammlungen und Werbung**

Im Bereich des Heimes bedarf 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. 27 **Kundmachung**

Diese Dienstleistungscharta ist auf der Internetseite des Heimes veröffentlicht.

Allegato/ Anhang A

1) Servizi standard	1) Standardleistungen
Informazioni e orari di apertura	Auskünfte und Öffnungszeiten
<p>Una prima informazione sull'ammissione al servizio, i costi, le possibilità di agevolazione finanziaria, i documenti necessari per l'ammissione al servizio, il soggiorno nella casa ecc. viene fornita nella segreteria.</p> <p><u>Orario d'ufficio:</u> Da lunedì a venerdì dalle ore 08:15 alle 12:30 e dalle 15:00 alle 17:00</p> <p>Tel. 0471 884259 e-mail info@salurn.ah-cr.bz.it PEC b.kofler@legalmail.it</p> <p><u>Orario visite:</u> Da lunedì a domenica con rispetto della sfera intima e le esigenze personali degli ospiti e la protezione dei dati personali.</p> <p><u>Ore di ricevimento:</u> presidente: su prenotazione; direttore: durante gli orari d' ufficio oppure su prenotazione; responsabile tecnico assistenziale e di reparto: dal lunedì al venerdì oppure su prenotazione.</p>	<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 im Sekretariat gegeben.</p> <p><u>Bürozeiten:</u> Montag bis Freitag 08:15 Uhr - 12:30 Uhr 15:00 Uhr - 17:00 Uhr</p> <p>Tel. 0471 884259 E-Mail info@salurn.ah-cr.bz.it PEC b.kofler@legalmail.it</p> <p><u>Besuchszeiten:</u> Montag bis Sonntag unter Beachtung der Intimsphäre, persönlichen Bedürfnisse der Heimbewohner und des Datenschutzes.</p> <p><u>Sprechstunden:</u> Präsident: nach Terminvereinbarung; Direktor: während der Bürozeiten oder nach Vereinbarung; Pflegedienstleitung und Wohnbereichsleitung: Montag-Freitag und nach Vereinbarung.</p>
Vitto	Verpflegung
<p>Sono offerte le seguenti prestazioni: colazione:dalle ore 8:00 alle ore 09:30 pranzo: dalle ore 11:30 alle ore 12:00 cena: dalle ore 18:00 alle ore 18:30</p> <p>Piccoli spuntini e bibite sono offerti la mattina e il pomeriggio.</p>	<p>Die folgenden Leistungen werden angeboten: Frühstück: von 8:00 bis 09:30 Uhr Mittagessen: von 11:30 bis 12:00 Uhr Abendessen: von 18:00 bis 18:30 Uhr</p> <p>Kleine Zwischenmahlzeiten und Getränke werden am Vormittag und am Nachmittag angeboten.</p>
Assistenza e cura	Betreuung und Pflege
<p>La casa garantisce un'assistenza quotidiana, anche di notte, mirata al fabbisogno dell'individuo tenendo conto delle capacità e necessità di ogni singolo ospite. La qualità della cura viene assicurata: dalla presenza di personale qualificato, piani di assistenza individuale, consegne di servizio e</p>	<p>Das Heim gewährleistet eine individuell ausgerichtete und bedarfsorientierte Betreuung, orientiert an den Fähigkeiten und Bedürfnissen jedes einzelnen Heimbewohners. Die Qualität der Pflege wird sichergestellt durch: qualifizierte Fachkräfte, Pflegedokumentation, Dienstübergaben und</p>

<p>riunioni periodiche, operatività nel rispetto della persona. Il gruppo d'assistenza é formato da medici, infermieri professionali, operatori socio-assistenziali, assistenti geriatrici, operatori socio sanitari, ausiliari socio-assistenziali, fisioterapeuti, animatori e in sostegno inservienti.</p> <p>Viene eseguita una pianificazione idonea del servizio, nella quale ogni ospite può prendere visione della documentazione che lo riguarda. Viene rispettata la normativa della privacy.</p>	<p>Besprechungen, wertschätzenden Umgang.</p> <p>Im Betreuungsteam arbeiten Ärzte, Krankenpfleger, Sozialbetreuer, Altenpfleger, Pflegehelfer, Sozialhilfskräfte, Physiotherapeuten, Freizeitgestalter und unterstützend Heimgehilfen.</p> <p>Es wird eine geeignete Pflegedokumentation geführt, wobei jeder Bewohner Einsicht in die eigenen Unterlagen nehmen kann. Die Bestimmungen der Privacy werden eingehalten.</p>
<p>Assistenza medica ed infermieristica</p> <p>L'assistenza medica viene garantita dal team medico della casa secondo la deliberazione della Giunta Provinciale riguardante il servizio per l'assistenza medica agli ospiti delle residenze per anziani dell'Alto Adige. Le prestazioni mediche specialistiche e altre prestazioni sanitarie (per es. assistenza psicologica) sono garantite dalle strutture territoriali dell'Azienda sanitaria. Le prestazioni infermieristiche sono garantite da personale infermieristico proprio.</p>	<p>Ärztliche und krankenpflegerische Betreuung</p> <p>Die ärztliche Betreuung wird durch das Ärzteteam des Heimes gewährleistet, gemäß dem Beschluss der Landesregierung für die ärztliche Betreuung der BewohnerInnen der Seniorenwohnheime Südtirols. Die fachärztlichen und andere Leistungen der Sanität (z.B.: psychologische Betreuung) werden durch die umliegenden Einrichtungen des Sanitätsbetriebes erbracht. Die krankenpflegerischen Leistungen werden durch eigenes Personal gewährleistet.</p>
<p>Assistenza sociale</p> <p>Comprende il sostegno e l'accompagnamento 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>Soziale Betreuung</p> <p>Sie umfasst die Unterstützung und Begleitung des Bewohners bei den täglichen Aktivitäten, 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>Animazione/Assistenza giornaliera</p> <p>Comprende diverse attività (ginnastica, ore di lettura, feste, manifestazioni, lavori manuali, attivazione ed esercizi per la memoria passeggiate, ecc.). Rapporti con scuole e associazioni vengono curati e sostenuti. Il personale addetto organizza queste attività, che vengono rese note verbalmente o per affissione.</p>	<p>Freizeitgestaltung/Tagesbetreuung</p> <p>Sie beinhaltet verschiedene Aktivitäten (Gymnastik, Lesestunden, Feste, Veranstaltungen, Basteln, Aktivierung und Gedächtnistraining, Spaziergänge, usw.). Kontakte mit Schulen und Vereinen werden gepflegt und gefördert. Die Mitarbeiter planen diese Tätigkeiten. Die Heimbewohner werden mündlich und durch Anschlag informiert.</p>
<p>Fisioterapia</p> <p>Prestazioni riabilitative ed esercizi terapeutici vengono offerti da una fisioterapista.</p>	<p>Physiotherapie</p> <p>Rehabilitationsleistungen und therapeutische Übungen durch eine Physiotherapeutin</p>

	angebot.
Usso degli spazi collettivi e del verde	Nutzung der Gemeinschaftsräume und der Grünanlagen
Gli spazi collettivi e il verde sono a disposizione in ogni momento per tutti gli ospiti.	Gemeinschaftsräume und Grünanlagen stehen allen Heimbewohnern jederzeit zur Verfügung.
Assistenza religiosa ed assistenza malati terminali	Religiöse Betreuung und Sterbebegleitung
L'assistenza religiosa comprende la celebrazione di messe una volta alla settimana, il venerdì alle ore 16:00. La cappella, situata nella struttura, è accessibile incondizionatamente da tutti gli abitanti e di giorno anche da persone esterne. Sono organizzati raccoglimenti collettivi nonché la presenza di un prete per l'amministrazione dei sacramenti.	Die religiöse Betreuung beinhaltet das Angebot von Messfeiern einmal die Woche am Freitag um 16:00 Uhr. Die Kapelle des Heimes ist rund um die Uhr für alle Bewohner und tagsüber auch für externe Personen zugänglich. Es werden gemeinsame Andachten sowie die Anwesenheit eines Priesters zur Spendung von Sakramenten organisiert.
Servizio lavanderia	Wäschedienst
Il lavaggio e la stiratura della biancheria personale degli ospiti avviene tutti i giorni della settimana. La biancheria personale viene contrassegnata dalla casa di riposo. Non viene offerto il lavaggio di vestiti delicati così come il lavaggio a secco. Il cambio della biancheria della casa (biancheria da letto, asciugamani) avviene regolarmente e secondo necessità.	Das Waschen und Bügeln der persönlichen Wäsche der Bewohner erfolgt an allen Tagen der Woche. Die persönlichen Kleidungsstücke werden vom Heim gekennzeichnet. Nicht angeboten werden die Reinigung delikater Wäschestücke sowie die chemische Reinigung. Der Wechsel der Heimwäsche (Bettwäsche Handtücher) erfolgt regelmäßig und nach Bedarf.
Servizio di pulizia	Reinigungsdienst
Comprende la pulizia regolare della stanza e dei bagni tutti i giorni feriali, nonché periodicamente la pulizia generale.	Er umfasst die werktägliche Reinigung der Zimmer und sanitären Anlagen, sowie die periodische Grundreinigung.
Servizio di assistenza e manutenzione	Wartung und Instandhaltung
La manutenzione ordinaria e piccole riparazioni sono eseguiti internamente.	Die ordentliche Instandhaltung und kleinere Reparaturen werden hausintern durchgeführt.
Telefono	Telefon
Ogni camera dispone di un allacciamento telefonico e su richiesta si può avere un proprio telefono.	Jedes Zimmer verfügt über einen Telefonanschluss. Bei Wunsch erhält der Heimbewohner ein Telefon.
Servizio di posta	Postdienst
La distribuzione della posta in arrivo e la spedizione verso l'esterno avviene tramite l'amministrazione.	Die Verteilung der Eingangspost und der Versand nach außen erfolgt über die Verwaltung.

<p>Ricoveri temporanei</p> <p>Un letto è riservato per ricoveri temporanei. La durata di norma non supera 4 settimane all'anno ed in casi particolari e motivati la durata potrà essere estesa fino a 3 mesi.</p>	<p>Kurzzeitpflege</p> <p>Im Heim ist ein Bett für die Kurzzeitpflege reserviert. Der Aufenthalt überschreitet in der Regel nicht die Dauer von 4 Wochen im Jahr und kann in begründeten Sondersituationen auf eine Dauer bis zu 3 Monaten ausgedehnt werden.</p>
<p>1.1 Costo dei servizi a carico degli ospiti</p> <p>Tutti i costi dei servizi standard a carico degli utenti, ad eccezione delle spese per medicinali, sono contenuti nella retta giornaliera.</p>	<p>1.1 Kosten der Dienste zu Lasten der Betreuten</p> <p>Sämtliche Kosten der Standardleistungen zu Lasten der Betreuten, mit Ausnahme der Spesen für Medikamente, sind im umfassenden Tagessatz enthalten.</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>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>Servizio parrucchiere</p> <p>Il lavaggio e pettinatura abituale dei capelli fanno parte dell'assistenza di base.</p>	<p>Friseurdienst</p> <p>Das gewöhnliche Waschen und Kämmen der Haare ist Teil der Grundbetreuung.</p>
<p>Pedicure</p> <p>La pedicure generale fa parte dell'assistenza di base.</p>	<p>Fußpflege</p> <p>Die allgemeine Fußpflege ist Teil der Grundbetreuung.</p>

Modulo per reclami e suggerimenti

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**):

Ai sensi della legge 675/96 autorizzo il trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____

Firma

Il presente modulo va consegnato in ufficio.

La direzione si impegna, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 30 giorni dalla data di protocollo del modulo, per familiari e persone esterne; entro 5 giorni, per i clienti, qualora quest'ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni ai responsabili di struttura.

Formular für Beschwerden und Anregungen

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 Staatsgesetzes 675/96 zu verwenden.

Datum _____

Unterschrift

Geben Sie dieses Formular im Büro ab.

Die Direktion ist bestrebt Angehörigen innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt dieses Formulars eine Rückmeldung zu geben. Heimbewohnern wird die Rückmeldung möglichst innerhalb von 5 Tagen gegeben (falls sie sich mit ihrem Anliegen nicht direkt an die zuständigen Personen gewandt haben).