

Carta dei servizi

Dienst leistungs charta

**APSP
Centro Assistenza
Tschöggberg**

**ÖBPB
Altershilfe
Tschöggberg**

approvato con deliberazione del Consiglio d'Amministrazione del
28.04.2010, n. 8

genehmigt mit Beschluss des Verwaltungsrates Nr. 8 vom
28.04.2010

Version 1 angepasst an die geltenden Bestimmungen

versione 1 adattato alle normative vigenti



ÖBPB Altershilfe Tschöggberg
APSP Centro Assistenza Tschöggberg
Verwaltung/amministrazione
Anton-Oberrauch-Str. Nr. 1
39010 Meltina/Mölten
Tel. 0471 668 054 - Fax 0471 667 024
e-mail: altersheim@gemeinde.moelten.bz.it

Strukturen in Mölten
strukture a Meltina
Anton-Oberrauch-Str. Nr.1
39010 Mölten/Meltina
Tel. 0471 668 054

Struktur in Jenesien
struttura a San Genesio Atesino
Schrann 10/b
39050 Jenesien/San Genesio Atesino
Tel. 0471 354 124

Indice

		Disposizioni generali
		Ambito di applicazione
		Premessa per l'uso linguistico
		Prestazioni
Art.	1	Vitto e alloggio, assistenza e cura
	1.1	Stanze
	1.2	Vitto
	1.3	Guardaroba e biancheria
	1.4	Servizio di pulizia
	1.5	Assistenza e cura
	1.6	Assistenza religiosa
	1.7	Coinvolgimento dei parenti
	1.8	Servizi aggiuntivi
Art.	2	Ricoveri temporanei
Art.	3	Assistenza diurna nella struttura
Art.	4	Servizio mensa per persone anziane
		Destinatari, ammissione e dimissioni
Art.	5	Destinatari
Art.	6	Ammissione
Art.	7	Preclusioni ai fini dell'ammissione
Art.	8	Dimissioni
		Costi
Art.	9	Retta giornaliera
Art.	10	Interruzioni del soggiorno in casa
		Compartecipazione
Art.	11	Consiglio della casa
Art.	12	Compiti del consiglio della casa
		Diritti, ricorsi e responsabilità
Art.	13	Diritti dell'ospite
Art.	14	Reclami e suggerimenti
Art.	15	Ricorsi
Art.	16	Il difensore civico
Art.	17	Responsabilità
		Gestione e organizzazione
Art.	18	Orientamento generale
Art.	19	Personale
Art.	20	Direttore
Art.	21	Responsabile di reparto
Art.	22	Personale dell'assistenza diretta
Art.	23	Personale dell'economia domestica
Art.	24	Personale dell'amministrazione

Inhaltsverzeichnis

		Allgemeine Bestimmungen
		Anwendungsbereich
		Bemerkungen zum Sprachgebrauch
		Leistungen
Art.	1	Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege
	1.1	Zimmer
	1.2	Verpflegung
	1.3	Garderobe und Wäsche
	1.4	Reinigung
	1.5	Betreuung und Pflege
	1.6	Religiöse Betreuung
	1.7	Einbeziehung der Angehörigen
	1.8	Zusätzliche Dienste
Art.	2	Kurzzeitpflege
Art.	3	Tagespflege
Art.	4	Mensendienst für ältere Menschen
		Zielgruppe, Aufnahme und Entlassung
Art.	5	Zielgruppe
Art.	6	Heimaufnahme
Art.	7	Verweigerungsgründe für die Aufnahme
Art.	8	Austritt
		Kosten
Art.	9	Tagessatz
Art.	10	Unterbrechung des Heimaufenthaltes
		Mitbestimmung
Art.	11	Heimbeirat
Art.	12	Aufgaben des Heimbeirates
		Rechte, Einsprüche und Haftung
Art.	13	Rechte des Heimbewohners
Art.	14	Beschwerden und Anregungen
Art.	15	Einsprüche
Art.	16	Volksanwalt
Art.	17	Haftung
		Führung und Organisation
Art.	18	Allgemeine Ausrichtung
Art.	19	Mitarbeiter
Art.	20	Direktor
Art.	21	Bereichsleiter
Art.	22	Mitarbeiter für die unmittelbare Betreuung
Art.	23	Mitarbeiter der Hauswirtschaft
Art.	24	Mitarbeiter der Verwaltung

Art. 25 Sviluppo del personale

Art. 26 Volontariato

Varie

Art. 27 Custodia di oggetti di valore

Art. 28 Relazioni con il pubblico

Art. 29 Collette e pubblicità

Art. 30 Pubblicazione

Allegato

Servizi standard

Informazioni e orari di apertura

Rapporto parenti/ospiti – orario di visita

Vitto

Assistenza, cura e assistenza infermieristica

Assistenza media

Assistenza sociale

Gestione del giorno

Volontariato

Visite mediche, ricoveri ospedalieri

Uso degli spazi collettivi

Assistenza religiosa es assistenza malati terminali

Servizio lavanderia

Etichettatura della biancheria

Servizio di pulizia

Servizio di assistenza e manutenzione

Animali

Telefono

Costo dei servizi a carico degli ospiti

Servizi aggiuntivi

Servizio parrucchiere

Pedicure

Pasti per parenti

Commissioni e disbrighi

Servizio di custodia, contanti, oggetti di valore

Modulo per segnalazione e suggerimenti

Art. 25 Personalentwicklung

Art. 26 Freiwilligenarbeit

Verschiedene

Art. 27 Verwahrung von Wertgegenständen

Art. 28 Öffentlichkeitsarbeit

Art. 29 Sammlungen und Werbung

Art. 30 Kundmachung

Anhang

Standardleistungen

Auskünfte und Öffnungszeiten

Beziehung Angehörige/Heimbewohner –
Besuchszeiten

Verpflegung

Betreuung, Pflege und krankenpflegerische
Betreuung

Ärztliche Betreuung

Soziale Betreuung

Tagesgestaltung

Ehrenamtliche Tätigkeiten

Ärztliche Visiten, Einweisungen ins
Krankenhaus

Beanspruchung der Gemeinschaftsräume

Religiöse Betreuung und Sterbebegleitung

Wäschedienst

Kennzeichnung von Kleidungsstücken

Reinigungsdienst

Wartung und Instandhaltung

Tiere

Telefon

Kosten der Dienste zu Lasten der
Heimbewohner

Zusätzliche Dienste

Friseurdienst

Fußpflege

Essen für Angehörige

Botengänge und Besorgungen

Verwahrungsdienst, Bargeld,
Wertgegenstände

Formular für Beschwerden und Anregungen

Disposizioni generali

Ambito di applicazione

Il Centro Assistenza Tschöggberg gestisce la casa di riposo e il centro di degenza a Meltina e la comunità alloggio per anziani a San Genesio Atesino.

Nella comunità alloggio per anziani a San Genesio Atesino offriamo come ente gestore esclusivamente servizi domestici. La descrizione degli altri servizi non può essere applicata per la comunità alloggio per anziani a San Genesio Atesino.

Premessa per l'uso linguistico

Le lingue italiana e tedesca non dispongono di concetti correnti, che rendano parimenti giustizia sia ad attori di sesso femminile che a quelli di sesso maschile.

Utilizzando le a volte inutili forme (aggiunta di "il/la", "o/a" e simili) il testo diviene troppo prolisso, oppure la leggibilità incontra diversi ostacoli.

Non volendo ulteriormente appesantire la materia, restiamo nel consueto e ci adattiamo al ricorrente uso linguistico, prevalentemente maschile.

Le espressioni che verranno usate nel presente testo come ad es. "l'ospite" "il collaboratore" etc, in quanto definizioni professionali, comprendono sempre anche la forma femminile e al fine della presente carta dei servizi devono intendersi termini neutri.

Prestazioni

Art. 1

Vitto e alloggio, assistenza e cura

Il Centro Assistenza Tschöggberg garantisce vitto e alloggio nonché una completa assistenza e cura in base allo stato delle conoscenze attuali.

Il Centro Assistenza Tschöggberg promuove la conservazione della vita sociale abituale dell'ospite e lo aiuta ad integrarsi nel nuovo ambiente.

Il Centro Assistenza Tschöggberg rispetta l'identità culturale e linguistica, le caratteristiche e le abitudini culturali e linguistiche degli ospiti.

Il Centro Assistenza Tschöggberg dispone di camere singole e doppie, un'ampia sala da pranzo nel piano terra e più piccole nei singoli reparti, locali di soggiorno con televisione, bagni assistiti nei reparti, la cappella, garage sotterranea ecc

Allgemeine Bestimmungen

Anwendungsbereich

Die Altershilfe Tschöggberg führt das Alters- und Pflegeheim in Mölten und die Altenwohngemeinschaft in Jenesien.

In der Altenwohngemeinschaft in Jenesien werden von uns als Führungskörperschaft ausschließlich Hauswirtschaftsleistungen angeboten. Die Beschreibungen der übrigen Dienste findet daher auf die Altenwohngemeinschaft in Jenesien keine Anwendung.

Bemerkungen zum Sprachgebrauch

Die deutsche und italienische Sprache bieten keine flüssigen Begriffe, die gleichzeitig weibliche und männliche Akteure gleichermaßen ansprechen und ihnen gerecht werden.

Bei Anwendung der teilweise üblichen Formen (Anfügen von „/in“ oder „Innen“ oder ähnlichem) wird der Text langatmig und die Lesbarkeit leidet.

Um die Materie der Dienstleistungscharta nicht unnötig zu belasten, wird im Weiteren die gängige, meist männliche Sprachform verwendet.

Die im folgenden Text verwendeten Begriffsformen wie z.B. „Bewohner“, „Mitarbeiter“ usw. schließen immer auch die jeweilige weibliche Form mit ein und sind für die Zwecke der gegenständlichen Dienstleistungscharta als geschlechtsneutral zu verstehen.

Leistungen

Art. 1

Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege

Die Altershilfe Tschöggberg bietet Unterkunft und Verpflegung sowie eine umfassende, dem Erkenntnisstand der Zeit entsprechende Betreuung und Pflege.

Die Altershilfe Tschöggberg fördert die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens des Heimbewohners und unterstützt ihn beim Einleben in die neue Umgebung.

Die Altershilfe Tschöggberg achtet die kulturelle und sprachliche Identität, die kulturellen und sprachlichen Eigenheiten und Gewohnheiten der Bewohner.

Die Altershilfe Tschöggberg verfügt über Einzel- und Zweitbettzimmer, einen großen Speisesaal im Erdgeschoss und kleinere in jedem Wohnbereich, Aufenthaltsräume mit Fernsehgeräten, ein Pflegebad pro Etage, eine Hauskapelle, Tiefgarage usw.

Tutti gli ospiti possono frequentare gli ambienti resi disponibili dal Centro Assistenza Tschöggberg ed utilizzare l'attrezzatura ivi predisposta secondo il suo scopo specifico.

1.1. Stanze

Tutte le stanze sono dotate di servizi privati privi di barriere architettoniche e la maggior parte anche un balcone. Dispongono di arredamento necessario, letti per lungodegenti, sistema di chiamata di emergenza, allacciamento per il gas medicale, per il telefono ed il televisore.

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

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

1.2. Vitto

Viene offerta un'alimentazione casalinga variata e nutriente. Gli alimenti utilizzati sono principalmente freschi e nostrani. La cucina predispone il menu. Viene tenuto conto dei desideri degli ospiti. Eventuali esigenze individuali vengono prese in considerazione e per quanto possibile si tiene conto delle diverse abitudini alimentari degli ospiti. L'alimentazione corrisponde, per quantità e qualità, alle esigenze dietetiche dell'età avanzata.

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

Il menù è reso noto agli ospiti mediante affissione in spazi appositamente predisposti a tale scopo.

Di regola i pasti sono consumati nelle sale da pranzo.

1.3. Guardaroba e biancheria

Il Centro Assistenza Tschöggberg mette a disposizione dell'ospite la biancheria da letto e da bagno e si prende cura del lavaggio e della stiratura della biancheria personale ad esclusione di quella per la quale necessita un lavaggio particolare (capi delicati: per esempio seta, pellami, pellicce ecc.).

1.4. Servizio di pulizia

Il Centro Assistenza Tschöggberg garantisce la pulizia di tutta la struttura

Alle Bewohner können die von der Altershilfe Tschöggberg zur Verfügung gestellten Gemeinschaftsräume aufsuchen und die dort bereitgestellte Ausstattung ihrem Zweck entsprechend nutzen.

1.1. Zimmer

Alle Zimmer verfügen über eine behindertengerechte Nasszelle und größtenteils über einen Balkon. Sie sind mit der notwendigen Einrichtung, Pflegebetten, Notruf, Anschluss für medizinische Gase sowie Telefon- und TV-Anschluss ausgestattet.

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

Die persönliche Ausgestaltung des Zimmers wird unter Rücksichtnahme auf den Mitbewohner, auf die Sicherheit und Hygiene und des zur Verfügung stehenden Platzes ermöglicht.

1.2. Verpflegung

Es wird eine abwechslungsreiche und nährstoffreiche Hausmannskost geboten. Wir benützen vorwiegend frische, einheimische Produkte.

Die Küche arbeitet nach Menüplan. Auf besondere Wünsche des Heimbewohners wird nach Möglichkeit eingegangen. Die Essgewohnheiten der Bewohner werden so weit als möglich berücksichtigt. Die Nahrung entspricht in Qualität und Quantität den Diät-Erfordernissen der betagten Personen.

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

Das Menu wird den Heimbewohnern in geeigneter Form bekannt gegeben.

In der Regel werden die Mahlzeiten in den Speisesälen eingenommen.

1.3. Garderobe und Wäsche

Die Altershilfe Tschöggberg stellt dem Bewohner die Bett- und Badwäsche zur Verfügung und sorgt für das Waschen und das Bügeln der persönlichen Wäsche mit Ausnahme jener Wäsche, die einer besonderen Reinigung bedarf (z.B. Kleidung aus Seide, Lederwaren, Pelzmäntel).

1.4. Reinigung

Die Altershilfe Tschöggberg sorgt für die Reinigung der gesamten Struktur.

1.5. Assistenza e cura

Il Centro Assistenza Tschöggberg provvede all'assistenza, igiene e cura giornaliera nonché all'assistenza medica, infermieristica e se possibile ulteriore assistenza di salute degli ospiti in base al rilevamento del fabbisogno specifico di ciascuno.

Si tiene soprattutto conto della conservazione dell'autonomia del ospite stesso.

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

1.6. Assistenza religiosa

Gli ospiti sono rispettati nelle loro esigenze religiose.

1.7. Coinvolgimento dei parenti

Il Centro Assistenza Tschöggberg favorisce la collaborazione con i parenti.

1.8. Servizi aggiuntivi

Oltre alle prestazioni standard sopra citate il Centro Assistenza Tschöggberg offre le seguenti prestazioni a scelta:

- pedicure
- parrucchiere
- manifestazioni e festività
- gite
- commissioni in caso di bisogno
- aiuto con affari burocratici

Art. 2

Ricoveri temporanei

Il Centro Assistenza Tschöggberg offre ricovero ed assistenza limitati nel tempo a persone non autosufficienti che normalmente vivono a casa propria dove sono assistite da parenti. Loro usufruiscono di tutte le prestazioni previste per gli ospiti fissi.

Art. 3

Assistenza diurna nella struttura

Di giorno nelle strutture a Meltina trovano accoglienza fino a tre persone anziane che, per motivi fisici o psichici, non sono più in grado di rimanere da sole nel proprio domicilio oppure necessitano di un'assistenza

1.5. Betreuung und Pflege

Die Altershilfe Tschöggberg sorgt für die tägliche Betreuung, Hygiene und Pflege sowie die ärztliche, krankenpflegerische, und wenn möglich jede weitere gesundheitliche Betreuung der Bewohner auf Grund der Erhebung des besonderen Bedarfes eines jeden einzelnen.

Vor allem wird Wert auf die Erhaltung der Selbstständigkeit des Bewohners gelegt.

Die Eigenverantwortung der Bewohner wird gefördert. Ihnen wird im Rahmen der Organisation der Altershilfe Tschöggberg die Möglichkeit gegeben, ihr privates Leben zu führen sowie am Gemeinschaftsleben und an organisierten Aktivitäten teilzunehmen.

1.6. Religiöse Betreuung

Die Bewohner werden in ihren religiösen und spirituellen Anliegen respektiert.

1.7. Einbeziehung der Angehörigen

Die Altershilfe Tschöggberg fördert die Zusammenarbeit mit den Angehörigen.

1.8. Zusätzliche Dienste

Über die oben angeführten Standardleistungen hinaus bietet die Altershilfe Tschöggberg folgende zusätzliche Leistungen an:

- Fußpflege
- Friseur
- Veranstaltungen und Feste
- Ausflüge
- Besorgungen im Bedarfsfall
- Hilfe bei bürokratischen Angelegenheiten

Art. 2

Kurzzeitpflege

Die Altershilfe Tschöggberg bietet eine zeitlich befristete Aufnahme und Betreuung von pflegebedürftigen Menschen, die gewöhnlich bei sich zu Hause leben und dort von Angehörigen betreut werden. Ihnen werden alle Leistungen gewährt, die für die ständigen Bewohner vorgesehen sind.

Art. 3

Tagespflege

Während des Tages finden in den Strukturen in Mölten bis zu drei ältere Personen Aufnahme und Betreuung, die wegen physischer oder psychischer Gebrechen nicht mehr alleine in ihrer eigenen Wohnung leben

che non può essere offerta, in misura adeguata, da parte di terze persone o dal servizio di assistenza domiciliare del distretto sociale.

Art. 4

servizio di pasti con consegna a domicilio per persone anziane

Il Centro Assistenza Tschöggberg offre in accordo con le Comunità comprensoriali a persona anziane che hanno certe necessità ed abitano nei dintorni, il servizio di pasti a domicilio o la possibilità di consumare i pasti in casa di riposo.

Destinatari, ammissione e dimissioni

Art. 5

Destinatari

Nell'ambito delle sue finalità e delle possibilità di cura il Centro Assistenza Tschöggberg accoglie, in conformità alla dichiarazione di idoneità dell'amministrazione provinciale, prevalentemente persone anziane autosufficienti, lievemente, mediamente e gravemente non auto-sufficienti di entrambi i sessi.

Negli alloggi per anziani a San Genesio Atesino possono essere accolti solo persone anziane autosufficienti.

Art. 6

Ammissione

Ogni persona può presentare domanda di ammissione in una residenza per anziani a propria scelta, compilando il modulo unitario predisposto dalla Provincia.

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

Le priorità d'accesso sono stabilite nello statuto del Centro Assistenza Tschöggberg

Hanno priorità d'accesso i richiedenti residenti nei territori comunali di Meltina e San Genesio Atesino

l'ambito territoriale secondario comprende il Monzoccolo.

I criteri per la graduatoria per l'ammissione vengono stabiliti dal consiglio d'amministrazione.

La direzione amministrativa determina l'ammissione dopo aver conferito con il responsabile tecnico assistenziale.

können oder eine Betreuung in dem Ausmaß benötigen, dass sie weder über Dritte noch über die Hauspflege des Sozialsprengels in erforderlichem Ausmaß erbracht werden kann.

Art. 4

Essen auf Rädern mit Zustellung Zuhause für ältere Menschen

Die Altershilfe Tschöggberg bietet älteren Menschen der Umgebung, in Abstimmung mit den Bezirksgemeinschaften Essen auf Rädern oder die Möglichkeit, warme Mahlzeiten im Altersheim einzunehmen.

Zielgruppe, Aufnahme und Entlassung

Art. 5

Zielgruppe

Die Altershilfe Tschöggberg nimmt im Rahmen ihrer Zielsetzungen und Pflegemöglichkeiten und in Übereinstimmung mit der von der Landesverwaltung erteilten Eignungserklärung selbständige, leicht, mittelgradig und schwer pflegebedürftige, vorwiegend betagte Menschen beiderlei Geschlechtes auf.

In den Altenwohnungen in Jenesien können nur selbständige alte Menschen aufgenommen.

Art. 6

Heimaufnahme

Jede Person hat das Recht, bei jedem Seniorenwohnheim ihrer Wahl einen Aufnahmeantrag zu stellen; dazu verwendet sie das landesweit gültige Aufnahmeformular.

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

Das vorrangige Einzugsgebiet ist im Statut der Altershilfe Tschöggberg geregelt.

Das primäre Einzugsgebiet ist jenes der Gemeinden Mölten und Jenesien.

Der sekundäre Gebietsbereich umfasst den Tschöggberg.

Die Kriterien für die Rangliste zur Aufnahme werden vom Verwaltungsrat festgelegt.

Die Verwaltungsdirektion entscheidet nach Rücksprache mit der Pflegedienstleitung über die Heimaufnahme.

Art. 7

Preclusioni ai fini dell'ammissione

Non sono ammesse persone alle quali non può essere garantita l'assistenza e cura adatta.

Art. 8

Dimissioni

L'ospite può essere dimesso per sua esplicita richiesta o con determinazione motivata del direttore

La disdetta comprende un preavviso di 10 gg in caso di ammissione a lungo termine.

Alla dimissione con determinazione del direttore si fa luogo:

- qualora l'ospite, dopo rinnovati richiami, tenga un comportamento contrario alle norme in uso del Centro Assistenza Tschöggberg nonché sia di pregiudizio per la comunità e di grave disturbo per gli altri ospiti;
- 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 nelle strutture del Centro Assistenza Tschöggberg;

In caso di decesso dell'ospite la stanza deve essere liberata entro il primo giorno dopo il rito funebre

Costi

Art. 9

Retta giornaliera

Ogni ospite corrisponde la retta giornaliera a suo carico, stabilita ogni anno anticipata-mente dal consiglio d'amministrazione. Rimane 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 dieci giorni dal ricevimento della fattura.

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

Qualora la retta giornaliera non venga corrisposta nei termini previsti, il Centro Assistenza Tschöggberg addebita gli interessi di tesoreria.

Art. 7

Verweigerungsgründe für die Aufnahme

Jene Antragsteller, denen keine angemessene Pflege und Betreuung gewährleistet werden kann, werden nicht aufgenommen.

Art. 8

Austritt

Der Bewohner kann auf seinen eigenen Wunsch oder mit begründeter Entscheidung des Direktors entlassen werden.

Es gilt eine Kündigungsfrist von 10 Tagen bei Daueraufnahme.

Die Entlassung mit Entscheidung des Direktors erfolgt:

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

Bei Ableben des Bewohners muss das Zimmer innerhalb des ersten Tages nach der Beerdigung bzw. des Beisetzungsrituals geräumt werden.

Kosten

Art. 9

Tagessatz

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

Der Bewohner und eventuell andere zahlungspflichtige Personen begleichen den Tagessatz innerhalb von 10 Tagen nach Zustellung der Rechnung.

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

Erfolgt die Bezahlung des Tagessatzes nicht termingemäß, berechnet die Altershilfe Tschöggberg die Verzugszinsen.

Il giorno di accettazione e il giorno di dimissione vengono fatturati;

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 vengono considerati come normali giorni di presenza;

Dopo il giorno di dimissione possono venire fatturati un massimo di ulteriori 3 giorni per la non avvenuta liberazione della stanza, qualora la stanza non possa per tale motivo essere utilizzata per ulteriori ricoveri. Questi giorni vengono considerati normali giorni di presenza. Per questi giorni la retta fatturata viene ridotta al 50%.

Art. 10

Interruzioni del soggiorno in casa

In caso di assenze temporanee dell'ospite residente nella struttura valgono per la fatturazione le seguenti percentuali della retta (la riduzione si applica a tutte le componenti della retta):

1.-7. giorno di assenza: 100 %

8.- 30. giorno di assenza: 50%

assenza dopo il 30. giorno: 100%

1.- 30. giorno di assenza per motivi di ricovero in una struttura sanitaria: 100%

dopo il 30. giorno di assenza per motivi di ricovero in una struttura sanitaria: 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.

Compartecipazione

Art. 11

Consiglio della casa

Il consiglio della casa è organointerno di consulenza e partecipazione. È composto:

a) da un rappresentante del consiglio d'amministrazione, che lo presiede;

b) dal direttore che svolge le funzioni di segretario;

c) dal responsabile tecnico assistenziale o dal suo sostituto;

d) da almeno due rappresentanti degli ospiti;

Der Aufnahmetag und der Entlassungstag werden fakturiert.

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 normale Aufenthaltstage berücksichtigt;

Nach dem Entlassungstag können max. 3 weitere Tage für die nicht erfolgte Räumung des Zimmers fakturiert werden, falls das Zimmer aus diesem Grund nicht für andere Aufnahmen verwendet werden kann. Diese Tage werden zum Zwecke der Fakturierung als normale Aufenthaltstage berücksichtigt. Für diese Tage wird der fakturierte Tagessatz um 50% reduziert.

Art. 10

Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

Bei zeitweiliger Abwesenheit des aufgenommenen Heimbewohners gelten für die Fakturierung folgende Prozentsätze des Tagessatzes (die Reduzierung bezieht sich auf alle Komponenten des Tagessatzes):

1. - 7. Tag der Abwesenheit: 100%

8. - 30. Tag der Abwesenheit: 50%

Abwesenheit nach dem 30. Tag: 100%

1. - 30. Tag Abwesenheit wegen Krankenhausaufenthalt: 100%

Abwesenheit wegen Krankenhausaufenthalt nach dem 30. Tag: 50%

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.

Mitbestimmung

Art. 11

Der Heimbeirat

Der Heimbeirat ist ein internes Organ der Beratung und Mitsprache. Er setzt sich zusammen aus:

a) einem Vertreter des Verwaltungsrates, der den Vorsitz führt;

b) dem Direktor, der die Funktion des Sekretärs übernimmt;

c) dem Pflegedienstleiter oder seinem Stellvertreter;

d) wenigstens zwei Vertretern der Bewohner;

e) da almeno due rappresentanti dei congiunti e/o persone di fiducia/intermediari degli ospiti.

I rappresentanti degli ospiti e dei parenti/intermediari sono eletti.

I parenti possono eleggere i rappresentanti anche per lettera. Questi rimangono in carica per 2 anni. Sono rieleggibili.

Quando un membro del consiglio si dimette, viene sostituito dal primo membro non eletto.

Art. 12

Compiti del consiglio della casa

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

Il consiglio discute i problemi sottoposti relativi all'organizzazione, al buon funzionamento del servizio e alla convivenza nella casa e promuove soluzioni. Può proporre cambiamenti della Carta e dell'ordinamento interno.

Il consiglio della casa si riunisce almeno una volta all'anno.

Il direttore o un suo sostituto redige il verbale delle sedute. Il direttore informa l'amministrazione sulle attività del consiglio della casa.

Diritti, ricorsi e responsabilità

Art. 13

Diritti dell'ospite

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

- riconoscimento della propria dignità e personalità;
- trattamento gentile e considerazione della propria sfera privata e intima;
- informazione e codeterminazione su metodi di cura nonché misure di cura e terapia;
- visione delle annotazioni che lo riguardano
- nomina di una persona di fiducia che, al suo posto, possa sottoporre all'amministrazione le sue esigenze e che sia avvisato per le questioni importanti;
- riferimento a consulenza esterna per esigenze sociali, giuridiche, psicologiche o spirituali;

e) wenigstens zwei Vertretern der Angehörigen und/oder Kontaktpersonen der Bewohner.

Die Heimbewohner und Angehörigen/Kontaktpersonen der Bewohner bestimmen ihren Vertreter mittels Wahl.

Die Angehörigen können ihre Vertreter auch mit Briefwahl ermitteln und bleiben 2 Jahre im Amt. Sie können wiedergewählt werden.

Scheidet ein Beiratsmitglied aus, wird es durch Nachrücken des Nächstgewählten ersetzt.

Art. 12

Aufgaben des Heimbeirates

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

Der Beirat erörtert die ihm unterbreiteten Probleme in Bezug auf die Organisation, das gute Funktionieren des Dienstes und das Zusammenleben im Heim und regt Lösungen an. Er kann Änderungen der Charta und der Hausordnung vorschlagen.

Der Heimbeirat trifft sich mindestens einmal im Jahr.

Der Direktor oder ein von ihm Beauftragter erstellt das Protokoll der Sitzungen. Der Direktor berichtet der Verwaltung über die Tätigkeit Heimbeirates.

Rechte, Einsprüche und Haftung

Art. 13

Rechte des Heimbewohners

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

- Anerkennung seiner Würde und Persönlichkeit;
- Höflichen Umgang und Achtung seiner Privat- und Intimsphäre;
- Aufklärung und Mitentscheidung über Pflegemethoden sowie pflegerische und therapeutische Maßnahmen;
- Einsichtnahme in die über ihn geführten Aufzeichnungen;
- Namhaftmachung einer Vertrauensperson, die sich für ihn in allen Angelegenheiten an die Leitung der Altershilfe Tschöggberg wenden kann und in wichtigen Belangen zu verständigen ist;
- Beziehung einer externen Beratung in sozialen, rechtlichen, psychologischen oder seelsorgerischen Anliegen;

- g) rispetto della discrezione e della tutela dei dati;
- h) rispetto del segreto epistolare e della corrispondenza;
- i) trattamento di reclami;
- j) organizzazione di riunioni degli ospiti;
- k) organizzazione della stanza nei limiti delle possibilità;
- l) accoglienza di visitatori;
- m) rispetto dell'identità culturale.

Art. 14

Reclami e suggerimenti

Reclami e suggerimenti sono accolti dai responsabili di unità responsabile tecnico per l'assistenza, responsabile per l'economia domestica, capo cuoco e trattati direttamente oppure trasferiti al direttore. Possono essere presentati sia oralmente che per iscritto. In caso di reclami scritti può essere utilizzato il modulo allegato. A reclami, in ogni caso, viene data risposta entro 10 giorni – in caso di richiesta anche scritta.

Art. 15

Il difensore civico

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

Art. 16

Ricorsi

Ai sensi della legge provinciale del 30.04.1991, n. 13, art. 4, contro le decisioni dell'amministrazione è ammesso ricorso entro 45 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione, alla sezione "ricorsi" presso la ripartizione affari sociali della Provincia Autonoma di Bolzano.

Avverso le decisioni dell'amministrazione è ammesso ricorso giurisdizionale alla Sezione Autonoma di Bolzano del Tribunale Regionale di Giustizia amministrativa del Trentino-Alto Adige entro 60 giorni dalla conoscenza del provvedimento da parte di chi abbia interesse (Legge 06.12.1971, n. 1034)

- g) Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
- h) Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;
- i) Behandlung von Beschwerden;
- j) Abhaltung von Bewohnerversammlungen;
- k) Gestaltung des Zimmers im Rahmen der Möglichkeiten;
- l) Besucherempfang;
- m) Achtung seiner kulturellen Identität.

Art. 14

Beschwerden und Anregungen

Beschwerden und Anregungen werden von den Bereichsverantwortlichen, Pflegedienstleitung, Hauswirtschaftsleistung, Küchenchef entgegen genommen und direkt bearbeitet bzw. bei Bedarf an den Direktor weitergeleitet. Sie können sowohl mündlich wie auch schriftlich eingebracht werden. Bei schriftlichen Beschwerden kann das beiliegende Formular verwendet werden. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall ein – auf Anfrage schriftlicher – Bescheid innerhalb von 10 Tagen.

Art. 15

(Volksanwalt)

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

Art. 16

Einsprüche

Im Sinne des Landesgesetzes vom 30.04.1991, Nr. 13, Art. 4 kann gegen die Entscheidungen dieser Verwaltung innerhalb von 45 Tagen ab Erhalt der Mitteilung Einspruch bei der Sektion „Einsprüche“ in der Abteilung Sozialwesen der Autonomen Provinz Bozen erhoben werden.

Personen, die ein rechtliches Interesse daran haben, können gegen die Entscheidungen dieser Verwaltung innerhalb von 60 Tage ab dem Datum, ab dem die Maßnahme zur Kenntnis genommen wurde, Rekurs bei der Autonomen Sektion Bozen des regionalen Verwaltungsgerichtshofes für Trentino-Südtirol einlegen (Gesetz vom 06.12.1971, Nr. 1034)

Art. 17

Responsabilità

Per la copertura di danni che possono essere cagionati all'ospite, il Centro Assistenza Tschöggberg stipula un'assicurazione contro gli infortuni e un'assicurazione contro i rischi di responsabilità civile. La responsabilità civile reciproca segue la normativa vigente.

Art. 17

Haftung

Die Altershilfe Tschöggberg schließt zur Deckung von Schäden, welche dem Bewohner entstehen können, eine Unfall- und Haftpflichtversicherung ab. Die gegenseitige Haftung für Schäden richtet sich nach den geltenden gesetzlichen Bestimmungen.

Gestione e organizzazione

Art. 18

Orientamento generale

Il Centro Assistenza Tschöggberg è un'azienda pubblica di servizi alla persona (APSP). Gli organi decisionali sono il Consiglio d'amministrazione, il Presidente e il direttore. Il rappresentante legale del Centro Assistenza Tschöggberg è il Presidente.

Il Centro Assistenza Tschöggberg 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.

Art. 19

Personale

Il personale dei diversi settori operativi ed organizzativi agisce secondo i principi e le finalità del Centro Assistenza Tschöggberg nell'espletamento dei suoi compiti. Il lavoro giornaliero si conforma all'operato collettivo. Concernente la formazione ed il numero di personale valgono le rispettive norme provinciali.

Art. 20

Direttore

Il Direttore/Direttrice è la figura dirigenziale apicale ed ha la responsabilità gestionale e amministrativa dell'Azienda e del raggiungimento degli obiettivi definiti dal Consiglio di amministrazione, avvalendosi delle risorse umane, economiche, finanziarie e strumentali assegnate, nell'acquisizione dei servizi e dei beni strumentali necessari.

Führung und Organisation

Art. 18

Allgemeine Ausrichtung

Die Altershilfe Tschöggberg ist ein öffentlicher Betrieb für Pflege- und Betreuungsdienste (ÖBPB). Beschließende Organe sind der Verwaltungsrat, der Präsident und der Direktor. Gesetzlicher Vertreter der Altershilfe Tschöggberg ist der Präsident.

Die Altershilfe Tschöggberg 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 Gesundheitsprengel, wird gefördert.

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

Art. 19

Mitarbeiter

Die Mitarbeiter der verschiedenen Tätigkeits- und Organisationsbereiche handeln bei der Erfüllung ihrer Aufgaben nach den Grundsätzen und Zielen der Altershilfe Tschöggberg. Die tägliche Arbeit ist auf gemeinschaftliches Wirken ausgerichtet. Bezogen auf die Ausbildung und die Anzahl des Personals gelten die diesbezüglichen Landesbestimmungen.

Art. 20

Direktor

Der Direktor ist die ranghöchste Führungskraft innerhalb des Betriebes und ist für die Führung und Verwaltung des Betriebes sowie für die Erreichung der vom Verwaltungsrat festgesetzten Ziele verantwortlich, wobei er sich zwecks Beschaffung der notwendigen Dienste und Mittel der ihm zugewiesenen Humanressourcen sowie der wirtschaftlichen,

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. 21

Responsabile di reparto

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

Art. 22

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. 23

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 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 del Centro Assistenza Tschöggberg.

Art. 24

Personale dell'amministrazione

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

Art. 25

Sviluppo del personale

Il Centro Assistenza Tschöggberg 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

finanziellen und technischen Ressourcen bedient.

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. 21

Bereichsleiter

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

Art. 22

Mitarbeiter für die direkte Betreuung

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

Art. 23

Mitarbeiter der Hauswirtschaft

Zu den Mitarbeitern der Hauswirtschaft gehören das Küchen- und Servicepersonal, das Personal der Wäscherei, das Personal für die Reinigung und der Hausmeister. Die Mitarbeiter werden im Sinne der geltenden Bestimmungen eingesetzt und nehmen ihre Aufgaben in Übereinstimmung mit den Zielen und Konzepten der Altershilfe Tschöggberg wahr.

Art. 24

Mitarbeiter der Verwaltung

Aufgabe der Mitarbeiter der Verwaltung ist es, die interne Verwaltungstätigkeit der Altershilfe Tschöggberg im Sinne der geltenden Bestimmungen durchzuführen.

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

Art. 25

Personalentwicklung

Die Altershilfe Tschöggberg fördert die berufliche Entwicklung ihrer Mitarbeiter mit dem Ziel, eine hohe Qualität in der Qualifikation zu erreichen und dadurch an Professionalität zu gewinnen.

Es werden Schulungspläne und

aggiornamenti e utilizzate le offerte di aggiornamento e di perfezionamento .

Art. 26

Volontariato

Il Centro Assistenza Tschöggberg promuove ed appoggia le attività di volontariato. Stimola i volontari alla collaborazione nelle diverse attività per gli ospiti. Il Centro Assistenza Tschöggberg provvede alla necessaria assicurazione contro gli infortuni e contro i rischi di responsabilità civile.

Varie

Art. 27

Custodia di oggetti di valore

Su richiesta il Centro Assistenza Tschöggberg prende in custodia denaro degli ospiti. Di ciò viene rilasciata quietanza.

Art. 28

Relazioni con il pubblico

L'amministrazione assume iniziative idonee per presentare il Centro Assistenza Tschöggberg nel ambito territoriale come servizio sociale e come anello nella catena dei servizi per persone anziane.

Art. 29

Collette e pubblicità

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

Art. 30

Pubblicazione

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

Weiterbildungsprogramme erstellt und Fort- und Weiterbildungsangebote genutzt werden.

Art. 26

Freiwilligenarbeit

Die Altershilfe Tschöggberg fördert und unterstützt die Freiwilligenarbeit. Die freiwilligen Helfer werden zur Mitarbeit bei den verschiedenen Tätigkeiten für die Bewohner angeregt. Die Altershilfe Tschöggberg sorgt für die erforderliche Unfall- und Haftpflichtversicherung.

Verschiedenes

Art. 27

Verwahrung von Wertgegenständen

Auf Antrag werden von der Altershilfe Tschöggberg Geldbeträge der Bewohner in Verwahrung genommen. Darüber wird eine Bestätigung ausgestellt.

Art. 28

Öffentlichkeitsarbeit

Die Verwaltung ergreift geeignete Initiativen die Altershilfe Tschöggberg im Einzugsgebiet als sozialen Dienst und als Glied in der Kette der Dienste für alte Menschen darzustellen.

Art. 29

Sammlungen und Werbung

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

Art. 30

Kundmachung

Diese Dienstleistungscharta wird an der Anschlagtafel der Altershilfe Tschöggberg veröffentlicht. Auf Anfrage erfolgt die Aushändigung einer Abschrift.

Allegato

1) Servizi standard

Informazioni e orari di apertura

Una prima informazione sulla 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 nell'amministrazione a Meltina.

Orario d'ufficio:

Da lunedì a venerdì dalle ore 08:15 alle 12:00
lunedì e mercoledì dalle ore 15:00 alle 17:00

Tel. 0471 668054

Fax 0471 667024

e-mail info@ahtschoeggberg.it

Ore di ricevimento:

Presidente: su prenotazione

Direttore: su prenotazione

Responsabile tecnico assistenziale: su prenotazione

Responsabile per l'economia domestica: su prenotazione

Responsabile reparto cucina: su prenotazione

Rapporto parenti/ospiti – orario di visita

Orario di visita dalle ore 9 alle 12
e dalle ore 14.30 alle 17.30

Si chiede che la visita venga annunciata

Si chiede gentilmente di organizzare le visite rispettando la sfera intima e le esigenze personali degli ospiti, la protezione dei dati personali e le misure adottate a seguito dell'emergenza Coronavirus

Vitto

Sono offerte le seguenti prestazioni:

colazione, pranzo e cena. Gli orari sono pubblicati nelle singole strutture davanti alle sale da pranzo.

Piccoli spuntini e bibite

Assistenza, cura e assistenza infermieristica

L'ospite ha diritto ad un'assistenza di base ed infermieristico rispondente agli standard di personale

Anhang

1) Standardleistungen

Auskünfte und Öffnungszeiten

Erstinformationen über die Inanspruchnahme des Dienstes, der Kosten, Möglichkeiten der finanziellen Unterstützung, notwendige Unterlagen für die Inanspruchnahme des Dienstes, Aufenthalt im Heim usw. werden in der Verwaltung in Mölten gegeben.

Bürozeiten:

Von Montag bis Freitag von 08:15 bis 12:00 Uhr
Montag und Mittwoch von 15:00 bis 17:00 Uhr

Tel. 0471 668054

Fax 0471 667024

E-Mail info@ahtschoeggberg.it

Sprechstunden:

Präsidentin: nach Vereinbarung

Direktorin: nach Vereinbarung

Pflegedienstleitung: nach Vereinbarung

Hauswirtschaftsleistung: nach Vereinbarung

Bereichsleitung Küche: nach Vereinbarung

Beziehung Angehörige/Heimbewohner - Besuchszeiten

Besuchszeiten von 9 – 12 Uhr
und von 14.30 – 17.30 Uhr

Es wird gebeten, den Besuch anzumelden

Bitte gestalten Sie Ihre Besuche unter Beachtung der Intimsphäre, persönlicher Bedürfnisse des Heimbewohners, des Datenschutzes und der Maßnahmen zur Bekämpfung der Pandemie Coronavirus

Verpflegung

Die folgenden Leistungen werden angeboten:

Frühstück, Mittagessen, Abendessen. Die Zeiten sind in den jeweiligen Strukturen von den Speisesälen angeschlagen.

kleine Zwischenmahlzeiten und Getränke

Betreuung, Pflege und krankenflegerische Betreuung

Die allgemeine Grundbetreuung und die krankenflegerische Betreuung wird in Beachtung der

(previsti dalla vigente normativa provinciale), ai suoi reali bisogni ed al principio della stimolazione delle capacità residue.

Persona di riferimento per i parenti è l'assistente di riferimento dell'ospite.

La valutazione dei bisogni e la programmazione delle prestazioni da erogare è effettuata da personale qualificato sulla base di criteri scientifici.

È redatto un piano di assistenza e cura individualizzato per ogni ospite. Le prestazioni d'assistenza sono continuamente rivalutati e adeguati.

Ci orientiamo al modello di Monika Krohwinkel.

La qualità della cura viene assicurata da: personale qualificato, documentazione, riunioni, standard per la cura sociale e medica, operatività nel rispetto della persona.

Composizione del team di cura: infermiere, operatore sociale, assistente geriatrico, operatore socio-sanitario e in sostegno assistenti socio assistenziali.

Le prestazioni infermieristiche sono garantite da personale infermieristico proprio o messo a disposizione dall'Azienda sanitaria competente.

Assistenza medica

L'assistenza medica viene garantita dai medici contrattuali.

Le prestazioni mediche specialistiche e altre prestazioni sanitarie sono garantite dalle strutture territoriali dell'Azienda sanitaria.

Assistenza sociale

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.

gestione del giorno

Comprende diverse attività :

- lettura
- Gite, passeggiate e spese
- movimento

in den Landesvorschriften vorgegebenen Personalstandards gewährleistet. Die Altershilfe Tschöggberg bietet dem Heimbewohner die allgemeine Betreuung und Pflege angepasst auf seine individuellen Bedürfnisse und dem Erhalt der Fähigkeiten.

Bezugsperson für die Angehörigen ist der Bezugspfleger, des Heimbewohners.

Die Einstufung der Bedürfnisse und die Programmierung der Leistungen werden von qualifizierten Kräften in Beachtung wissenschaftlicher Kriterien vorgenommen.

Für die Heimbewohner wird ein individueller Pflege- und Betreuungsplan ausgearbeitet. Die geplanten Pflegeleistungen werden laufend überprüft und nach Bedarf angepasst.

Wir orientieren uns am Pflegemodell von Monika Krohwinkel.

Die Qualität der Pflege wird sichergestellt durch: qualifizierte Fachkräfte, Pflegedokumentation, Besprechungen, verschiedene Standards zur sozialen und medizinischen Pflege, wertschätzenden Umgang.

Zusammensetzung des Pflegeteams: Krankenpfleger, Sozialbetreuer, Altenpfleger, Pflegehelfer und unterstützend Sozialhilfekräfte

Die krankenschwägerischen Leistungen werden durch eigenes bzw. vom zuständigen Sanitätsbetrieb zur Verfügung gestelltes Krankenpflegepersonal gewährleistet.

Ärztliche Betreuung

Die ärztliche Betreuung wird durch Vertragsärzte gewährleistet.

Die fachärztlichen und andere Leistungen werden durch die umliegenden Einrichtungen des Sanitätsbetriebes erbracht.

Soziale Betreuung

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.

Tagesgestaltung

Sie beinhaltet verschiedene Aktivitäten:

- Lesen
- Ausflüge, Spaziergänge, Einkaufen
- Bewegung

- cantare
- Esercizi per la memoria
- Festività
- Offerte individuali

Rapporti col asilo e associazioni vengono curati e sostenuti

- Singen
- Aktivierung und Gedächtnistraining
- Feste und Feiern
- Individuelle Angebote

Kontakte mit Kindergarten und Vereinen werden gepflegt und gefördert

Volontariato

Il coinvolgimento di volontari e di organizzazioni e società ci sta molto a cuore. In questo modo ai nostri ospiti è data la possibilità di mantenere un diretto contatto con gli abitanti del paese e con la quotidianità. Se Voi foste interessati a una tale collaborazione volontaria, siete pregati di contattarci.

Visite mediche, ricoveri ospedalieri

Dato che principalmente non è possibile accompagnare i nostri ospiti alle visite mediche o in ospedale ci permettiamo di contrattare la persona di riferimento in caso di una visita medica o di un ricovero ospedaliero programmato affinché possano accompagnare l'ospite.

Per l'ospite è comunque vantaggioso se è accompagnato da una persona di fiducia.

Uso degli spazi collettivi

Tutte le aree pubbliche nelle case possono essere utilizzate dai residenti in base alla loro funzione.

Le visite si svolgono esclusivamente all'aperto o nelle stanze dei residenti. Le aree pubbliche delle case sono riservate ai residenti.

Assistenza religiosa ed assistenza malati terminali

Viene celebrata una Messa settimanale nella nostra cappella.

Riti religiosi vengono rispettati.

L'assistenza ai malati terminali è orientata alle esigenze individuali della persona morente e i parenti. L'assistenza ai malati terminali viene presentata dai profili professionali del reparto cura e assistenza.

Servizio lavanderia

Il cambio della biancheria da letto e da bagno avviene secondo necessità.

Vengono lavati e stirati in casa gli indumenti di proprietà dell'ospite ad esclusione della biancheria che richiede una pulizia speciale (capi delicati: p.es. seta,

Ehrenamtliche Tätigkeiten

Die Einbindung von freiwilligen Helfern und von Organisationen und Vereinen, ist uns ein wichtiges Anliegen. Unsere Heimbewohner können so den Kontakt zur Dorfbevölkerung und zum Alltag aufrechterhalten.

Wenn Sie Interesse an einer solchen freiwilligen Mitarbeit in unserem Haus haben, melden Sie sich bitte.

Ärztliche Visiten, Einweisungen ins Krankenhaus

Da es uns grundsätzlich nicht möglich ist, Bewohner zu ärztlichen Visiten oder ins Krankenhaus zu begleiten, erlauben wir uns, die Bezugspersonen im Falle einer bevorstehenden Visite oder einer geplanten Krankenhauseinweisung zu kontaktieren, damit diese den Bewohner begleiten.

Für den Bewohner ist es auf jeden Fall von Vorteil, wenn er von einer vertrauten Person, also einem Angehörigen begleitet wird.

Beanspruchung der Gemeinschaftsräume

Alle Räume können von den Heimbewohnern entsprechend ihrer Bestimmung genutzt werden.

Besuche finden ausschließlich im Freien oder in den Zimmern der Heimbewohner statt. Die öffentlichen Räumlichkeiten in den Häusern sind den Bewohnern vorbehalten.

Religiöse Betreuung und Sterbebegleitung

Wöchentlich findet eine Heilige Messe in der Hauskapelle statt.

Religiöse Bräuche werden respektiert.

Sterbebegleitung orientiert sich an den individuellen Bedürfnissen des Sterbenden und seiner Angehörigen. Sterbebegleitung wird von den Pflegekräften geleistet.

Wäschediens

Der Wechsel der Bett- und Badwäsche erfolgt nach Bedarf.

Mit Ausnahme der Wäsche, die einer besonderen Reinigung bedarf (z. B. Kleidung aus Seide, Lederwaren, Pelzmäntel) und nicht in einer

pellami, pellicce, ecc.) e non può essere lavata in una lavanderia industriale.

etichettatura della biancheria

Per evitare problemi, tutta la biancheria e gli oggetti personali saranno etichettati dai nostri collaboratori con il nome del ospite. Questo vale anche per la biancheria che consegnerete all'ospite una volta già entrato in casa.

Visto le possibili problematiche ci permettiamo di ricordarle di voler cortesemente sempre avvisarci ogni qualvolta della nuova biancheria è portata in casa, affinché questa possa essere etichettata. Biancheria non etichettata sarà sistemata involontariamente in maniera sbagliata.

Vi preghiamo di consegnare tutta la biancheria almeno un giorno prima dell'ingresso in casa e gli oggetti personali il giorno stesso all'informazione a Meltina affinché possano essere etichettate.

La biancheria non etichettata sarà attribuita alla biancheria comune.

Servizio di pulizia

Comprende la pulizia regolare della stanza 6 volte la settimana, la pulizia delle finestre nonché la pulizia generale.

Servizio di assistenza e manutenzione

La manutenzione ordinaria e piccole riparazioni sono eseguiti internamente dal custode.

Animali

Non è possibile portare nelle nostre strutture animali domestici.

Telefono

Ogni camera dispone di un allacciamento telefonico. Qualora l'ospite desidera una linea telefonica in camera siete pregati di comunicarlo all'amministrazione. Le spese telefoniche saranno addebitate mensilmente in base alla tariffa corrente.

Costo dei servizi a carico degli ospiti

Tutti i costi dei servizi standard a carico degli ospiti, con eccezione delle spese per medicinale e per il telefono, sono contenuti nella retta giornaliera comprensiva.

industriellen Wäscherei gereinigt werden kann, wird die persönliche Kleidung des Heimbewohners im Haus gewaschen und gebügelt.

Kennzeichnung von Kleidungsstücken

Damit es keine Verwechslung gibt, werden alle Kleidungsstücke und persönlichen Gegenstände von uns namentlich gekennzeichnet. Dies gilt auch für jene Kleidung, die Sie dem Bewohner zustellen, nachdem er bereits eingezogen ist.

Da es im Laufe des Aufenthaltes mit der Kennzeichnung immer wieder Probleme gibt, erlauben wir Sie darauf hinzuweisen, dass Sie uns bitte immer, wenn Sie Ihrem Angehörigen neue Wäsche ins Haus bringen, darüber informieren. Nicht gekennzeichnete Wäsche wird nach dem Waschen unweigerlich falsch eingeordnet oder geht verloren.

Bitte übergeben Sie die gesamten Wäschestücke mind. einen Tag vor Einzug ins Heim und persönlichen Gegenstände beim Einzug ins Heim in der Information, in Mölten damit sie gekennzeichnet werden können.

Nicht gekennzeichnete Wäschestücke müssen wir, sofern wir ihren Besitzer nicht kennen, der Allgemeinwäsche zuordnen.

Reinigungsdienst

Er umfasst die Unterhaltsreinigung der Zimmer 6 mal pro Woche, die Reinigung der Fenster sowie die Grundreinigung.

Wartung und Instandhaltung

Die ordentliche Instandhaltung und kleinere Reparaturen werden hausintern vom Hausmeister durchgeführt.

Tiere

Die Mitnahme von Haustieren in unsere Einrichtungen ist nicht möglich.

Telefon

Jedes Zimmer verfügt über einen Telefonanschluss. Sollte der Heimbewohner ein Telefon im Zimmer wünschen, teilen Sie das bitte im Büro mit. Die Abrechnung der Telefonspesen erfolgt monatlich gemäß Telefentarif

Kosten der Dienste zu Lasten der Heimbewohner

Sämtliche Kosten der Standardleistungen zu Lasten der Heimbewohner, mit Ausnahme der Medikamenten- und Telefonspesen sind im umfassenden Tagessatz enthalten.

La retta giornaliera è pubblicata e si trova nel depliant.

La fatturazione della retta avviene mensilmente in anticipo.

Il pagamento è da effettuare entro 10 giorni dal ricevimento della fattura.

Servizi aggiuntivi

Oltre ai servizi standard il Centro Assistenza Tschöggberg offre servizi aggiuntivi, dei quali ci si può valere attraverso pagamento separato.

Servizio parrucchiere

Il lavaggio e pettinature abituali dei capelli fanno parte dell'assistenza di base.

Il servizio parrucchiere viene offerto a pagamento su prenotazione.

Pedicure

La pedicure generale fa parte dell'assistenza di base. La pedicure speciale fatta di personale specializzato esterno a pagamento (come p.e. podologo) viene organizzato e prenotato dal Centro Assistenza Tschöggberg

Commissioni e disbrighi

I prelievi del sangue e i medicinali vengono ritirati dal Centro Assistenza Tschöggberg. In caso di necessità piccoli commissioni vengono effettuati

Servizio di custodia, Contanti, oggetti di valore

La responsabilità della gestione dei propri beni (pensione, denaro per le piccole spese,...) sta all'ospite, ai suoi parenti o al rispettivo mandatario. Vi preghiamo di tenere all'interno della struttura il meno possibile in contanti e oggetti di valore. In caso di smarrimento siete pregati di rinvolvervi all'amministrazione Potete lasciare un importo di denaro per le spese di servizi vari come parrucchiere e gite presso la nostra amministrazione.

Il Centro Assistenza Tschöggberg non può conservare per Voi oggetti di valore.

Der Tagessatz ist veröffentlicht und kann aus dem Faltblatt entnommen werden.

Die Verrechnung des Tagessatzes erfolgt monatlich im Voraus.

Die Zahlung wird innerhalb von 10 Tagen ab Erhalt der Rechnung durchgeführt

Zusätzliche Dienste

Über die Standardleistungen hinaus bietet die Altershilfe Tschöggberg zusätzliche Dienste an, die gegen separate Bezahlung in Anspruch genommen werden können.

Friseurdienst

Das gewöhnliche Waschen und Kämmen der Haare ist Teil der Grundbetreuung.

Der Friseurdienst wird gegen Bezahlung nach Vormerkung angeboten.

Fußpflege

Die allgemeine Fußpflege ist Teil der Grundbetreuung. Die spezielle Fußpflege durch externe Fachkräfte (z.B. Podologen) wird gegen Bezahlung und nach Vormerkung von der Altershilfe Tschöggberg organisiert.

Botengänge und Besorgungen

Blutproben und Medikamente werden von der Altershilfe Tschöggberg abgeholt. Im Bedarfsfall werden auch kleinere Besorgungen erledigt.

Verwahrungsdienst, Bargeld, Wertgegenstände

Die Verantwortung im Umgang mit dem persönlichen Bargeld (Pension, Taschengeld, ...) obliegt dem Heimbewohner, seinen Angehörigen oder dem verantwortlichen Sachwalter. Bitte bewahren Sie so wenig wie möglich Bargeld und Wertgegenstände im Heim auf. Bei Verlust von Geldbeträgen oder Wertgegenständen wenden Sie sich bitte an die Verwaltung.

Für anfallende Kosten verschiedener Dienstleistungen, wie Friseur oder Ausflüge, können Sie einen Betrag in der Verwaltung hinterlegen.

Die Altershilfe Tschöggberg kann für Sie keine Wertgegenstände aufbewahren.

Formular für Beschwerden und Anregungen

Modulo per segnalazione e suggerimenti

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

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

wohnhaft in
residente a _____

Straße
via _____

Nr.
n° _____

In seiner Eigenschaft als (Verwandtschaftsgrad angeben)
in qualità di (indicare la **parentela**) _____

von Herrn/Frau _____

del Sig./della Sig.ra _____

Tel.: _____

Bringt folgende Beschwerde vor (bitte anführen):

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

Gibt folgende Anregungen und Hinweise (bitte anführen):

Desidera comunicare, inoltre che (esprimere eventuali suggerimenti):

Ich ermächtige die Verwaltung die oben genannten Ai sensi della legge 196/2003 autorizzo il trattamento Daten im Sinne des Staatsgesetzes 196/2003 zu dei dati personali di cui sopra. verwenden.

Datum/Data _____

Firma / Unterschrift

Geben Sie dieses Formular in der Verwaltung der Altershilfe Tschöggberg ab

Die Verwaltung ist bestrebt den 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.

Il presente modulo va consegnato negli uffici del Centro Assistenza Tschöggberg

Le Responsabili di Struttura si impegnano, 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.