



Dienstleistungscharta für den Dienst „Begleitetes Wohnen“

(Beschluss der Landesregierung Nr. 667 vom
30.07.2019)

1. Aufnahme

Für die Zuweisung einer Wohnungen mit
begleitetem Wohnen müssen die Antragsteller
folgende Voraussetzungen erfüllen:

- a) sie müssen das 65. Lebensjahr vollendet
haben;
- b) sie müssen ihren Wohnsitz in den
Gemeinden Terlan oder Andrian seit
mindestens fünf Jahren haben oder vor der
Auswanderung in den genannten
Gemeinden mindestens fünfzehn Jahre
ansässig gewesen sein;;
- c) sie müssen selbständig oder in der ersten
Pfleigestufe eingestuft sein - im Sinne des
Art. 3 des L.G. Nr. 9/2007 – Feststellung der
Pflegebedürftigkeit.
- d) Gesuche von Personen unter
fünfundsechzig Jahren können unter
besonderen sozialen und wirtschaftlichen
Umständen berücksichtigt werden, sofern
ausreichend Wohnungen zur Verfügung
sind. Sind in den für den Dienst
vorgesehenen Wohnungen Plätze frei und
liegen keine entsprechenden Anfragen von
Seniorinnen oder Senioren vor, so können
ungeachtet der Altersgrenze und der
Voraussetzungen laut Absatz 1, Menschen
mit spezifischen Problemen, mit
Abhängigkeitserkrankungen, mit
psychischen Erkrankungen oder
Beeinträchtigungen als Nutzerinnen oder
Nutzer aufgenommen werden, auf der
Grundlage eines Vorschlages des
zuständigen Sozialsprengels.

Die Aufnahme ist für beide Seiten verbindlich
wenn folgende Dokumente durch den
Antragsteller und einem verantwortlichen
Dritten unterfertigt in der Verwaltung vorliegen:

- Konzessionsabkommen zu Mietzwecken
- Begleitvertrag

Carta dei servizi per il servizio “accompagnamento abitativo”

(Deliberazione della giunta provinciale n. 667 del
30/07/2019)

1. Ammissione

Per l'assegnazione di un alloggio per anziani con
accompagnamento i richiedenti devono essere in
possessione dei seguenti requisiti:

- a) avere compiuto il 70° anno di età;
- b) avere la residenza nei Comuni di
Terlano o Andriano da non meno di
cinque anni o aver avuto la residenza
per almeno quindici anni prima
dell'emigrazione nei citati comuni;
- c) essere autosufficienti o inquadrati nel primo
livello di non autosufficienza di cui all'art. 3 della
L.P. 9/2007
- d) Domande di persone di età inferiore possono
essere accolte in considerazione di particolari
circostanze sociali ed economiche qualora
siano a disposizione degli alloggi. Nel caso in
cui all'interno degli alloggi previsti per il
servizio rimangano posti liberi e non vi siano
richieste pendenti di persone anziane, si può
prescindere dal limite di età e dai presupposti
di cui al comma 1 per ammettere come utenti
persone con problemi specifici o affette da
forme di dipendenza, malattie psichiche o
disabilità, sulla base di una proposta del
distretto sociale competente.

L'ammissione è definitiva quando il richiedente e
un terzo delegato presentano all'amministrazione
i documenti elencati:

- Contratto d'affitto
- Contratto di accompagnamento

Bei der Aufnahme wird eine Anfangserhebung durch die Pflegedienstleitung gemeinsam mit der Bezugsperson geführt.

2. Tarife, Kautio n und Abwesenheiten

Es finden die Tarife laut Art. 41 Dekret des Landeshauptmannes vom 11. August 2000, Nr. 30 Anwendung, der Tarif wird jährlich angepasst und dem Bewohner jeweils innerhalb Januar von Seiten der Verwaltung mitgeteilt.

Die Rechnungslegung erfolgt monatlich mittels SEPA-Dauerauftrag. Der SEPA-Dauerauftrag ist zusammen mit dem Begleitvertrag zu unterschreiben.

Zum Zeitpunkt der Unterzeichnung des Begleitvertrages muss der Bewohner eine Kautio n in Höhe von 500,00 € entrichten. Das Seniorenwohnheim ist befugt, für die Abdeckung von Rechnungen, die zum Zeitpunkt des Austrittes offen sind, die Kautio n einzubehalten. Evtl. Restbeträge werden innerhalb von 30 Tagen nach Austritt vom Träger an die Berechtigten zurückerstattet.

Die Abwesenheiten sind der Bezugsperson mitzuteilen, für die Abrechnung gelten die Kriterien laut Beschluss der Landesregierung n. 1683 vom 11.10.2010.

3. Leistungen

Der Bewohner hat Anrecht auf folgende Dienstleistungen:

Betreuung durch eine Bezugsperson von Montag bis Freitag, die folgende Aufgaben hat:

1. Beratung und Information
2. Organisatorische Abstimmung mit Angehörigen
3. gemeinsame Pflegeeinstufung für Antrag Pflegegeld
4. Erstkontakt zu Sozial- bzw. Gesundheits-sprengel herstellen (z. B. Fußpflege)
5. Organisation von Arztvisiten

Hausnotruf an 365 Tagen im Jahr über 24 Stunden.

Der Dienst wird vom jeweils im Seniorenwohnheim zuständigen Turnusleiter gewährleistet.

1. Der Hausnotrufdienst (Glocke) ist nur bei einem Notfall zu betätigen;
2. Leisten von Erste Hilfe durch das diensthabende Personal;
3. Abklärung der Problematik (in der Regel informiert der Bewohner selbst den Hausarzt);

Al momento dell'ammissione il responsabile del servizio di cura insieme alla persona di riferimento fa un assessment sociale iniziale.

2. Tariffe, cauzione e assenze

Vengono applicate le tariffe secondo il decreto del presidente della Provincia n. 30 del 11. Agosto 2000, la tariffa viene adeguata annualmente e viene comunicata all'assistito entro gennaio di ogni anno.

La fatturazione avviene mensilmente tramite un'ordine SEPA. L'ordine SEPA è da firmare insieme al contratto di accompagnamento.

Al momento della sottoscrizione del contratto di accompagnamento, l'ospite deve pagare una cauzione di € 1.500,00 € alla Residenza per Anziani. Per la copertura di fatture, che al momento della dimissione dell'ospite risultino non saldate, la Residenza per Anziani è autorizzata a trattenere la cauzione. Eventuali importi residui verranno restituiti dal gestore agli aventi diritto entro 30 gironi dalla dimissione.

Le assenze devono essere comunicate alla persona di riferimento, per la fatturazione valgono i criteri stabiliti con delibera della giunta provinciale n. 1683 del 11.10.2010.

3. Servizi offerti

L'ospite ha diritto ai seguenti servizi:

Accompagnamento da parte di una persona di riferimento dal lunedì al venerdì che ha i seguenti compiti:

1. Consulenza e informazione
2. Organizzazione e coordinazione con parenti
3. Assistenza per richiesta assegno di cura
4. Contatti con il distretto sociale e sanitario (per prestazioni)
5. Organizzazione di visite mediche

Chiamata di urgenza 365 giorni all'anno su 24 ore.

Il servizio viene coperto dal personale in turno presso la residenza per anziani.

1. La chiamata è da effettuare solo in caso di urgenza;
2. Intervento di pronto soccorso da parte del personale in turno;
3. Chiarimento della problematica (il medico normalmente viene informato dall'ospite);

4. Evtl. Verständigung der Angehörigen.

4. Eventuale informazione dei parenti.

Teilnahme an Freizeitaktivitäten, die an der Info-Tafel veröffentlicht werden, ohne aktive Betreuung (kein Hol- und Bringdienst, keine aktiven Hilfestellungen usw.). Der Bewohner der Seniorenwohnung begibt sich selbständig zu den angebotenen Aktivitäten.

L'assistito può **partecipare a tutte le attività** che vengono pubblicate sulla bacheca, senza assistenza attiva (senza servizio di accompagnamento), l'ospite si muove in modo autonomo verso le attività offerte.

Reinigung der Allgemeinflächen.

Es werden keine Reinigungstätigkeiten in der Wohnung durchgeführt.

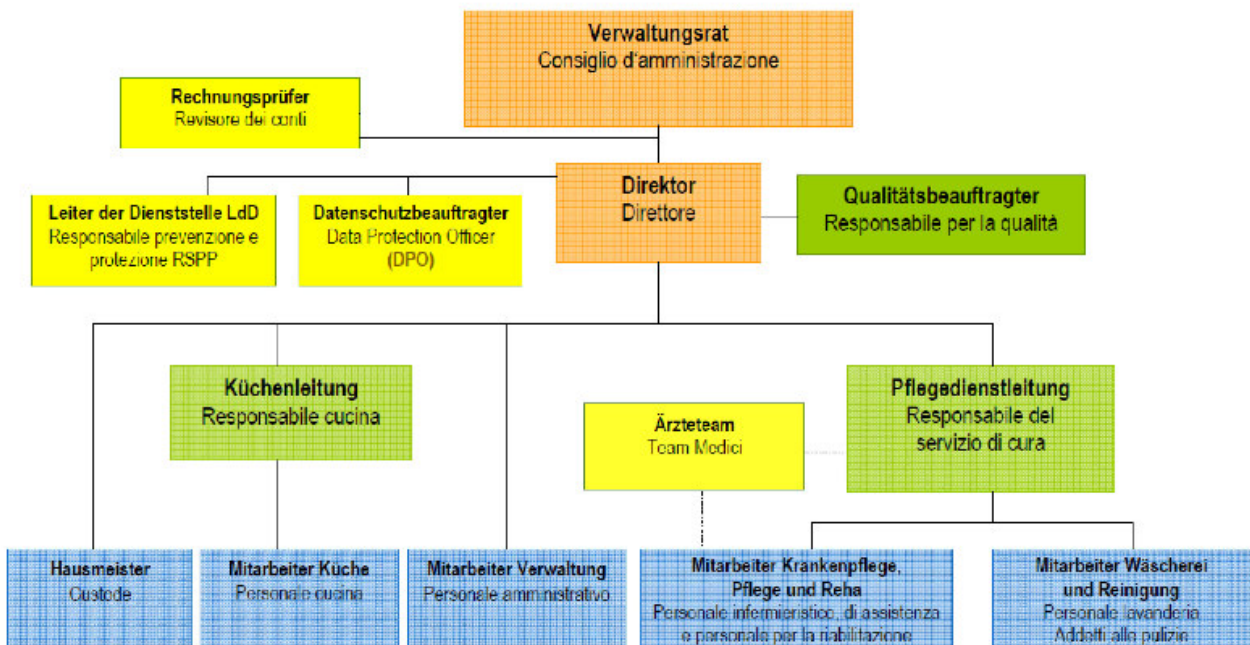
Pulizia delle parti comuni, nessun tipo di pulizia nei appartamenti abitati dall'assistito.

Wenn sich der Zustand des Betreuten im Laufe der Zeit so stark verschlechtert, dass die Leistungen des Begleitvertrages nicht mehr ausreichen, um seine Bedürfnisse abzudecken, wird gemeinsam mit der Bezugsperson der Umzug in eine geeignete Struktur geplant und organisiert. Eventuell können auch in der Übergangsphase die Dienste des angeschlossenen Seniorenwohnheims in Anspruch genommen werden (Tagespflege, Kurzzeitpflege).

In caso che le condizioni dell'utente peggiorino al tal punto che i servizi offerti dal contratto di accompagnamento non bastano più per coprire il fabbisogno dell'assistito, la persona di riferimento insieme al ospite organizza il trasferimento in una struttura adeguata. Eventualmente nel periodo di trasferimento possono essere offerti i servizi della residenza per anziani adiacente (assistenza diurna, ricovero temporaneo).

4. Organigramm des Dienstes

4. Organigramma del servizio



Genehmigt mit Beschluss des Verwaltungsrates Nr. 35/2018-Approvato con delibera del consiglio amministrativo n. 35/2018

5. Rechte des Heimbewohners

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

5. Diritti dell'ospite

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

- a) Anerkennung seiner Würde und Persönlichkeit;
 - b) Höflichen Umgang und Achtung seiner Privat- und Intimsphäre;
 - c) Einsichtnahme in die über ihn geführten Aufzeichnungen;
 - d) Namhaftmachung eines Beistandes (Vertrauensperson), der sich für ihn in allen Angelegenheiten an die Leitung des Heimes wenden kann und in wichtigen Belangen vom Heim zu verständigen ist;
 - e) freie Arztwahl;
 - f) Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
 - g) Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;
 - h) Behandlung von Beschwerden;
 - i) Nutzung einer Anschlagtafel;
 - j) Möblierung und Gestaltung der Wohnung
- k) unbeschränkten Besucherempfang;
 - l) Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der Muttersprache.

6. 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. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall ein – auf Anfrage schriftlicher – Bescheid innerhalb von 30 Tagen.

Die Direktorin ist für die Leitung des Dienstes im Sinne der geltenden Bestimmungen sowie im Sinne eines modernen Managements zuständig und verantwortlich. Sie sorgt für die ordentliche Verwaltung und setzt geeignete Formen der Gestaltung und Steuerung für die Verwirklichung der Ziele ein.

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

- a) riconoscimento della propria dignità e personalità;
- b) trattamento gentile e considerazione della propria sfera privata e intima;
- c) visione delle annotazioni che lo riguardano
- d) nomina di un assistente (persona di fiducia) che, al suo posto, possa sottoporre all'amministrazione le sue esigenze e che sia avvisato per le questioni importanti;
- e) scelta libera del medico;
- f) rispetto della discrezione e della tutela dei dati;
- g) rispetto del segreto epistolare e della corrispondenza;
- h) trattamento di reclami;
- i) impiego di un albo per le affissioni
- j) arredamento e organizzazione dell'appartamento;
- k) accoglienza illimitata di visitatori;
- l) rispetto dell'identità culturale e uso della madrelingua.

6. 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. A reclami, in ogni caso, deve essere data risposta entro 30 giorni – in caso di richiesta – scritta.

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

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