

Dienstleistungscharta  
des  
Seniorenheim Algund Mathias Ladurner  
Öffentlicher Betrieb für Pflege- und Betreuungsdienste



Carta dei servizi  
della  
Residenza per anziani Lagundo Mathias Ladurner  
Azienda Pubblica di servizi alla persona

## INHALTSVERZEICHNIS

## INDICE

### *Erster Teil Leistungen*

- Art.1: Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege
- 1.1 Das Zimmer
  - 1.2 Die Verpflegung
  - 1.3 Garderobe und Wäscherei
  - 1.4 Reinigungsdienst
  - 1.5 Betreuung und Pflege
  - 1.6 Ärztliche und krankenpflegerische Betreuung
  - 1.7 Rehabilitative Betreuung
  - 1.8 Freizeitgestaltung/Tagesbetreuung
  - 1.9 Religiöse und spirituelle Betreuung
  - 1.10 Einbeziehung der Angehörigen
  - 1.11 Zusätzliche Dienste

- Art. 2: Kurzzeitpflege  
Art. 3: Tagespflege  
Art. 4: Seniorentisch

### *Zweiter Teil Zielgruppe, Aufnahme und Austritt*

- Art. 5: Zielgruppe  
Art. 6: Heimaufnahme und Rangordnung  
Art. 7: Verweigerungsgründe für die Aufnahme  
Art. 8: Heimaustritt

### *Dritter Teil Kosten*

- Art. 9: Tagessatz  
Art. 10: Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

### *Vierter Teil Rechte, Einsprüche und Haftung*

- Art. 11: Rechte der Heimbewohners  
Art. 12: Pflichten des Heimbewohners  
Art. 13: Beschwerden und Anregungen  
Art. 14: Einsprüche  
Art. 15: Volksanwalt  
Art. 16: Haftung

### *Parte prima Prestazioni*

- Art 1: Vitto e alloggio, assistenza e cura
- 1.1 La stanza
  - 1.2 Il vitto
  - 1.3 Guardaroba e lavanderia
  - 1.4 Servizio di pulizia
  - 1.5 Assistenza e cura
  - 1.6 Assistenza medica ed infermieristica
  - 1.7 Servizio riabilitativo
  - 1.8 Animazione/Assistenza giornaliera
  - 1.9 Assistenza religiosa e spirituale
  - 1.10 Coinvolgimento dei parenti
  - 1.11 Servizi aggiuntivi

- Art. 2: Ricovero temporaneo  
Art. 3: Assistenza diurna  
Art. 4: Tavola per persone anziane

### *Parte seconda Destinatari, ammissione e dimissioni*

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

### *Parte terza Costi*

- Art. 9: Retta giornaliera  
Art. 10: Interruzioni del soggiorno

### *Parte quarta Diritti, ricorsi e responsabilità*

- Art. 11: Diritti dellospite  
Art. 12: Doveri dell'ospite  
Art. 13: Reclami e suggerimenti  
Art. 14: Ricorsi  
Art. 15: Il difensore civico  
Art. 16: Responsabilità

***Fünfter Teil***  
***Verschiedenes***

Art. 17: Volontariat  
Art. 18: Verwahrung von Wertgegenständen  
Art. 19: Öffentlichkeitsarbeit  
Art. 20 Bewertung des Dienstes  
Art. 21: Sammlungen und Werbung  
Art. 22: Kundmachung

**Anhang A**

Auskünfte und Öffnungszeiten

**Anhang B**

Beschwerdeformular

**Anhang C**

Fakturierungsregeln

**Anhang D**

Organigramm

***Parte quinta***  
***Varie***

Art. 17: Volontariato  
Art. 18: Custodia di oggetti di valore  
Art. 19: Relazioni con il pubblico  
Art. 20: Valutazione del servizio  
Art. 21: Collette e pubblicità  
Art. 22: Pubblicazione

**Allegato A**

Informazioni e orari di apertura

**Allegato B**

Modulo di reclamo

**Allegato C**

Regole di fatturazione

**Allegato D**

Organigramma

## *Erster Teil*

### *Leistungen*

#### **Art. 1**

##### **Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege**

Das Seniorenheim Algund Mathias Ladurner ÖBPB, in Folge kurz Seniorenheim Algund genannt, bietet Unterkunft und Verpflegung sowie eine umfassende, dem Erkenntnisstand der Zeit entsprechende Betreuung und Pflege.

Das Seniorenheim Algund fördert die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens des Bewohners und unterstützt ihn beim Einleben in die neue Umgebung.

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

Das Seniorenheim Algund verfügt über 19 Einzelzimmer und 13 Doppelzimmer, drei Speisesäle, 2 Pflegebäder, mehrere Aufenthaltsräume, eine Kapelle, Grünanlagen, sowie eine Tiefgarage.

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

#### 1.1 Das Zimmer

28 Zimmer verfügen über ein Bad mit Waschbecken, Dusche, WC und Bidet und über einen Balkon. 4 Zimmer verfügen nicht über einen eigenen Balkon und 2 Zimmer verfügen nicht über eine eigene Dusche.

Alle Zimmer sind mit Pflegebetten, Nachtkästchen, Kleiderschrank, Sitzecke, einem Notruf, einem Telefon sowie einem Fernsehanschluss ausgestattet.

Die persönliche Ausgestaltung des Zimmers ist erwünscht und wird, in Zweibettzimmern unter Rücksichtnahme auf die Bedürfnisse des

## *Parte prima*

### *Prestazioni*

#### **Art. 1**

##### **Vitto e alloggio, assistenza e cura**

La Residenza per anziani Lagundo Mathias Ladurner APSP, di seguito nominata Residenza per anziani Lagundo, garantisce vitto e alloggio nonché una completa assistenza e cura in base allo stato delle conoscenze attuali.

La Residenza per anziani Lagundo promuove la conservazione della vita sociale abituale dell'ospite e gli aiuta ad integrarsi nel nuovo ambiente.

La Residenza per anziani Lagundo rispetta e promuove l'identità culturale e linguistica, le caratteristiche e le abitudini culturali e linguistiche degli ospiti.

La Residenza per anziani Lagundo dispone di 19 camere singole e 13 camere doppie, tre sale da pranzo, 2 bagni assistiti, vari locali di soggiorno, una cappella, spazi verdi all'aperto ed un garage sotterraneo per il personale.

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

#### 1.1 La stanza

28 stanze sono munite di un bagno con lavandino, doccia, WC e bidet e di un balcone. 4 stanze non dispongono di un balcone e 2 stanze non dispongono di una doccia.

In tutte le stanze si trovano letti per lungodegenti, comodini, armadi, angoli da sedere, sistema di chiamata di emergenza, telefono e allacciamento per il televisore.

L'arredamento personale della stanza è gradito e consentito, nella stanza doppia nel rispetto delle esigenze del compagno di stanza come pure nel rispetto delle regole per la sicurezza e dell'igiene.

Mitbewohners sowie unter Beachtung der Sicherheits- und Hygienevorschriften ermöglicht.

Das Halten von kleinen Haustieren ist nach Ermächtigung durch die Direktion (die zu jedem Zeitpunkt widerrufen werden kann) gestattet, und nur sofern eine Versicherung zur Deckung der Schäden an Sachen oder Personen abgeschlossen worden ist.

Die Direktion in Absprache mit der Pflegedienstleistung behält sich das Recht auf interne Zimmerverlegungen vor:

- 1) wenn es der Gesundheitszustand des Bewohners erforderlich macht,
- 2) wenn eine Zimmernachbesetzung nur durch eine interne Verlegung möglich ist,
- 3) wenn es aus organisatorischen und/oder strukturellen Gründen notwendig ist.

Der Heimbewohner und die Angehörigen werden darüber rechtzeitig in Kenntnis gesetzt.

### 1.2 Die Verpflegung

Es wird eine abwechslungsreiche und gesunde Kost geboten. Es werden vorwiegend frische Produkte benützt. Die Essgewohnheiten der Bewohner werden so weit als möglich berücksichtigt. Die Nahrung entspricht in Qualität und Quantität den Diät-Erfordernissen der betagten Personen.

Der Sanitätsbetrieb gewährleistet eine diätetische Beratung. Diäten und individuell bedingte Ernährungsformen werden nach ärztlicher Verordnung zubereitet.

Das Tagesmenü wird durch Aufschlagen täglich bekannt gegeben.

Die Mahlzeiten können in den Speisesälen oder im Zimmer eingenommen werden.

Previa autorizzazione della direzione e stipulazione di un'assicurazione contro danno a cose e persone è permesso tenere piccoli animali domestici. L'autorizzazione può essere ritirata in ogni momento.

La direzione, d'intesa con il responsabile tecnico assistenziale si riserva il diritto di effettuare trasferimenti in un'altra stanza se:

1. lo stato di salute dell'ospite lo rende necessario
2. se l'ammissione di un nuovo ospite è possibile soltanto mediante un cambio di stanza
3. se è necessario per motivi organizzativi/strutturali

L'ospite e i parenti ne saranno informati in tempo utile

### 1.2 Il vitto

Viene offerta un'alimentazione variata e sana. Gli alimenti utilizzati sono principalmente freschi. 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 garantisce un'adeguata consulenza dietologica. Diete e forme di alimentazione adattate a particolari esigenze individuali vengono preparati dietro prescrizione medica.

Il menù giornaliero è reso noto mediante affissione.

I pasti possono essere consumati nelle sale da pranzo ovvero nelle stanze.

Die folgenden Leistungen werden angeboten:

Frühstück: ab 7.30 Uhr  
Mittagessen: ab 11.30 Uhr  
Marende: ab 14.00 Uhr  
Abendessen: ab 17.40 Uhr  
Zwischenmahlzeiten und warme und kalte Getränke werden jederzeit angeboten.

In der Abteilung für Personen mit Demenz sind ständig warme und kalte Speisen verfügbar.

### 1.3. Garderobe und Wäscherei

Das Seniorenheim Algund stellt dem Bewohner die Bettwäsche und Handtücher zur Verfügung (Heimwäsche). Der Wechsel der Heimwäsche erfolgt mindestens wöchentlich und nach Bedarf.

Mit Ausnahme der Wäsche, die einer besonderen Reinigung bedarf (z. B. Handwäsche, Kleidung aus Seide, Lederwaren, Pelzmäntel) und nicht in einer industriellen Wäscherei gereinigt werden kann, wird auch die persönliche Kleidung des Heimbewohners gewaschen und gebügelt.

Kleinere Näharbeiten werden vom Seniorenheim Algund übernommen.

Damit es keine Verwechslung gibt, werden alle Kleidungsstücke vom Personal des Seniorenheimes Algund namentlich gekennzeichnet. Dies gilt auch für jene Kleidung, die der Bewohner erhält, nachdem er bereits eingezogen ist.

### 1.4. Reinigungsdienst

Das Seniorenheim Algund gewährleistet die tägliche hygienische Reinigung der Zimmer und aller Bäder. Die Reinigung der anderen Räumlichkeiten, der Zimmerbalkone sowie die Grundreinigung der Zimmer und Bäder erfolgt laut Reinigungs- und Desinfektionsplan.

Sono offerte le seguenti prestazioni:

colazione: a partire dalle ore 7.30  
pranzo: a partire dalle ore 11.30  
merenda: a partire dalle ore 14.00  
cena: a partire dalle ore 17.40  
Spuntini e bibite fredde e calde vengono offerti tutto il giorno.

Nel reparto per persone con demenza sono sempre disponibili piatti caldi e freddi.

### 1.3. Guardaroba e lavanderia

La Residenza per anziani Lagundo mette a disposizione dell'ospite la biancheria per il letto e gli asciugamani (biancheria della casa). Il cambio della biancheria della casa avviene almeno settimanalmente e seconda necessità.

Vengono lavati anche gli indumenti personali di proprietà dell'ospite ad esclusione di quelli che necessitano di un lavaggio particolare (capi delicati: p.es. lavaggio a mano, seta, pellami, pellicce, ecc.) e che quindi non possono essere lavati in una lavanderia industriale.

Piccoli lavori di sartoria vengono effettuati dalla Residenza per anziani Lagundo.

Per evitare problemi, tutta la biancheria sarà etichettata dai collaboratori della Residenza per anziani Lagundo con il nome dell'ospite. Questo vale anche per la biancheria che verrà consegnata all'ospite successivamente al suo ingresso.

### 1.4. Servizio di pulizia

La Residenza per anziani Lagundo garantisce la pulizia igienica giornaliera delle stanze e di tutti i bagni. La pulizia degli altri vani nonché dei balconi delle stanze e la pulizia generale delle stanze viene effettuata secondo il piano di pulizia e di disinfezione.

### 1.5. Betreuung und Pflege

Das Seniorenheim Algund gewährleistet eine ganzheitlich ausgerichtete und bedürfnisorientierte rund um die Uhr Betreuung und orientiert sich am Pflegemodell von Monika Krohwinkel.

In der Abteilung für Personen mit Demenz bildet zusätzlich das Modell der personenzentrierten Pflege nach Tom Kitwood die Grundlage für das Betreuungs- und Pflegekonzept.

Das Heim sorgt zudem für die tägliche Hygiene und Pflege sowie für die krankenschwermäßig, und rehabilitative Betreuung der Bewohner auf Grund der Erhebung des besonderen Bedarfes eines jeden.

Die Würde des Menschen steht bei allen Betreuungs- und Pflegeleistungen im Vordergrund.

Besonderer Wert wird 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 am Gemeinschaftsleben und an organisierten Aktivitäten teilzunehmen.

Geachtet wird auch auf das räumliche Umfeld und auf eine wohnliche Atmosphäre – dadurch soll Lebensqualität trotz Pflegebedürftigkeit gewährleistet werden.

Bezüglich ethischer Grundhaltung orientiert sich das Seniorenheim Algund an den geltenden Menschenrechten. In gemeinsamen und fachübergreifenden Gesprächen zwischen den Betreuten selbst, den Ärzten, den Angehörigen und dem Pflegepersonal und falls gewünscht einem Seelsorger, werden zu treffende kritische Maßnahmen besprochen.

Das Seniorenheim Algund ist bemüht, die letzte Lebensphase des Betreuten so zu gestalten, dass sie seinem mutmaßlichen Willen entspricht.

### 1.5. Assistenza e cura

La Residenza per anziani Lagundo garantisce un'assistenza completa e orientata alle esigenze degli ospiti, ventiquattro ore su ventiquattro. Si orienta al modello assistenziale di Monika Krohwinkel.

Nel reparto per persone con demenza il modello di cura centrato sulla persona secondo Tom Kitwood costituisce la base per il modello di assistenza e cura.

La Residenza per anziani Lagundo provvede inoltre all'igiene ed alla cura dell'ospite nonché all'assistenza infermieristica e riabilitativa degli ospiti in base al rilevamento del fabbisogno specifico di ciascuno.

Ogni attività assistenziale e di cura pone al primo posto la dignità della persona.

Particolare valore viene dato all'attivazione sociale, fisica e psichica degli ospiti con attenzione particolare alla conservazione della loro autonomia.

Viene favorita la responsabilizzazione degli ospiti.

Viene offerta loro, nell'ambito dell'organizzazione della Residenza per anziani Lagundo, la possibilità di condurre la propria vita privata nonché di partecipare alla vita comune ed alle attività organizzate.

L'attenzione è posta anche all'ambiente circostante affinché sia accogliente e caratterizzato da un'atmosfera piacevole in modo che la qualità di vita possa essere mantenuta nonostante la necessità di assistenza.

L'etica della Residenza per anziani Lagundo è fondata sulle vigenti leggi per i diritti umani. Ciò significa, tra l'altro, risolvere situazioni critiche con colloqui interprofessionali tra l'ospite stesso, i medici, i familiari ed il personale assistenziale nonché se desiderato con il parroco.

La Residenza per anziani Lagundo si impegna ad accompagnare l'ospite nell'ultima fase della sua vita secondo quella che si presume fosse la sua volontà.

Die Qualität der Pflege und Betreuung wird garantiert durch den Einsatz von Krankenpfleger, Sozialbetreuer, Altenpfleger, Pflegehelfer, Freizeitgestalter, Physiotherapeuten, Ergotherapeuten und unterstützend durch den Pflegehelfer und Sozialbetreuer in Ausbildung sowie durch Heimgehilfen. Das Pflorgeteam wird von dem/der Pflegedienstleiter/in geleitet.

Es wird eine Pflegedokumentation geführt, in welche der Bewohner Einsicht nehmen kann. Die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes werden eingehalten.

#### 1.6 Ärztliche und krankenschwägerische Betreuung

Die ärztliche Versorgung der Bewohner des Seniorenheimes Algund wird von Montag bis Freitag, von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr von einem Ärzteteam, vorwiegend aus Allgemeinmedizinern bestehend, gewährleistet. Außerhalb der genannten Zeiten ist für die ärztliche Versorgung der Heimbewohner der ärztliche Bereitschaftsdienst zuständig.

Die fachärztlichen Leistungen werden durch die umliegenden Einrichtungen des Gesundheitsbezirkes erbracht und durch die ehrenamtlich tätigen Fachärzte des Italienischen Roten Kreuzes, die die Fachvisiten im Seniorenheim Algund durchführen.

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

#### 1.7 Rehabilitative Betreuung

Von Montag bis Freitag werden tagsüber bedarfsorientierte Rehabilitationsleistungen sowie Heilmassagen und therapeutische Übungen angeboten.

#### 1.8 Freizeitgestaltung/Tagesbetreuung

Die Mitarbeiter im Bereich Freizeitgestaltung sind auch in Zusammenarbeit mit ehrenamtlich tätigen Personen täglich bemüht, den Bewohnern durch vielfältige Angebote wie Musizieren, Lesestunden, Gymnastik, Spaziergänge, Basteln, Gesellschaftsspiele, Fernsehstunden,

La qualità della cura è garantita da infermiere, operatore socio assistenziale, assistente geriatrico, operatore socio-sanitario, animatore, fisioterapista, terapeuta occupazionale e in sostegno operatori socio assistenziali e socio sanitari in formazione nonché da inservienti. Il team assistenziale viene diretto dal/la responsabile tecnico assistenziale.

Il servizio di cura e assistenza è documentato da una documentazione, nella quale ogni ospite può prendere visione. Vengono rispettate le norme della legge sulla privacy.

#### 1.6 Assistenza medica ed infermieristica

L'assistenza medica agli ospiti della Residenza per anziani Lagundo viene garantita dalle ore 08,00 alle ore 20,0, dal lunedì al venerdì da un team di medici, prioritariamente di medicina generale. Al di fuori degli orari sopra indicati, per l'assistenza medica degli ospiti è responsabile il servizio di continuità assistenziale.

Le prestazioni mediche specialistiche sono garantite dalle strutture territoriali dell'Azienda sanitaria e dai medici specialisti volontari della Croce Rossa Italiana che eseguono le visite specialistiche direttamente nella Residenza per anziani Lagundo.

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

#### 1.7 Servizio riabilitativo

Dal lunedì al venerdì, durante la giornata vengono offerti servizi di riabilitazione nonché massaggi ed esercizi terapeutici orientati alle esigenze e necessità individuali.

#### 1.8 Animazione/Assistenza giornaliera

I collaboratori dell'animazione anche in collaborazione con volontari si impegnano giornalmente ad organizzare per gli ospiti giornate serene e variegata attraverso varie attività come il canto, letture, ginnastica, passeggiate, lavoretti a mano, giochi di società, televisione, feste di



Geburtstagsfeiern und individuelle Betreuung abwechslungsreiche Tage zu gestalten und ein gemütliches Beisammensein zu ermöglichen. Tagesausflüge und verschiedene Heimfeste runden dieses Angebot ab.

#### 1.9. Religiöse und spirituelle Betreuung

Die Bewohner werden in ihren religiösen und spirituellen Anliegen respektiert und sind eingeladen bei den religiösen Angeboten im Haus teilzunehmen.

Die religiöse Betreuung beinhaltet:

Hl. Messe in der Hauskapelle  
Rosenkranz beten in der Hauskapelle  
Beichten  
Krankensalbung

Die Kapelle des Seniorenheimes Algund ist rund um die Uhr für alle Bewohner und tagsüber auch für externe Personen zugänglich.

Katholische Bräuche werden gepflegt.

#### 1.10. Einbeziehung der Angehörigen

Das Heim setzt Maßnahmen zur Förderung einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit den Angehörigen.

#### 1.11. Zusätzliche Dienste

Über die Standardleistungen hinaus bietet das Seniorenheim Algund folgende Dienste an:

##### ***Essen für Angehörige/Zugehörige***

Angehörigen bzw. Zugehörigen wird die Möglichkeit geboten, im Seniorenheim Algund zusammen mit dem Heimgast zu Mittag bzw. Abend zu essen.

Die Beanspruchung der Leistung ist kostenpflichtig.

#### **Art. 2**

##### **Kurzzeitpflege**

Das Seniorenheim Algund stellt 1 Kurzzeitpflegebett zur Verfügung.

Dem Kurzzeitpflegegast stehen dieselben Dienstleistungen zu, die dem Heimbewohner in Langzeitpflege zur Verfügung stehen.

Die Kurzzeitpflege ist nicht auf eine folgende dauerhafte Heimaufnahme ausgerichtet, sondern

compleanno e assistenza individuale. Gite e feste interne completano ulteriormente quest'offerta.

#### 1.9 Assistenza religiosa e spirituale

Gli ospiti sono rispettati nelle loro esigenze religiose e spirituali e sono invitati a partecipare alle attività religiose.

L'assistenza religiosa comprende:

Santa messa nella propria cappella  
Rosario  
Confessione  
Estrema unzione

La cappella della Residenza per anziani Lagundo è aperta 24 ore su 24 per tutti gli ospiti e, durante la giornata, anche per persone esterne.

Riti religiosi cattolici vengono coltivati.

#### 1.10. Coinvolgimento dei parenti

La Residenza per anziani Lagundo promuove misure di collaborazione partecipativa con i parenti.

#### 1.11. Servizi aggiuntivi

Oltre ai servizi standard la Residenza per anziani Lagundo offre i seguenti servizi aggiuntivi:

##### ***Pasti per parenti/appartenenti***

A familiari ed appartenenti degli ospiti viene offerto la possibilità, di poter consumare il pranzo o la cena nella Residenza per anziani Lagundo insieme all'ospite.

È un servizio a pagamento.

#### **Art. 2**

##### **Ricovero temporaneo**

La Residenza per anziani Lagundo è riservato 1 posto letto per il ricovero temporaneo.

All'ospite ammesso in ricovero temporaneo spettano gli stessi servizi di cui usufruisce l'ospite ricoverato a tempo indeterminato.

Il ricovero temporaneo non è finalizzato alla successiva ammissione definitiva della persona

trägt in erster Linie zur Entlastung von pflegenden Angehörigen oder privaten Pflegekräften bei.

Die maximale Dauer der Kurzzeitpflege beträgt vier Wochen. Die Dauer kann in begründeten Ausnahmefällen, vor allem wenn es darum geht, nach plötzlich eintretendem Pflegebedarf die Pflege zu Hause zu organisieren, zusätzlich um maximal vier plus vier Wochen verlängert werden.

Im Laufe eines Jahres darf eine Person insgesamt nicht mehr als sechs Monate in Kurzzeitpflege aufgenommen werden.

Bei der Reservierung des Kurzzeitpflegeplatzes wird vom Seniorenheim Algund ein Akonto eingehoben.

Über die Aufnahme und die Entlassung entscheidet die Direktion nach Rücksprache mit der Pflegedienstleitung des Seniorenheimes Algund aufgrund der eigenen internen Regelung.

### **Art. 3 Tagespflege**

Das Angebot richtet sich an alle Senioren des Burggrafenamtes, die wegen physischer oder psychischer Gebrechen nicht mehr alleine in ihrer eigenen Wohnung leben 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.

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

Es können maximal bis zu drei Senioren gleichzeitig als Tagesgast betreut werden.

### **Art. 4 Seniorentisch**

Das Seniorenheim Algund bietet Senioren aus dem Burggrafenamt und auf Nachfrage der Gemeinde Algund auch anderen Personen, die Möglichkeit, mittags und abends warme Mahlzeiten einzunehmen. Die Beanspruchung der Leistung ist kostenpflichtig

nella struttura, ma mira principalmente a offrire la possibilità di un recupero ai familiari curanti o al personale di cura privato.

La durata massima del ricovero temporaneo è di quattro settimane. In casi eccezionali motivati, soprattutto a fronte dell'esigenza di organizzare la cura a domicilio a seguito di una necessità improvvisa di cura, la durata del ricovero può essere prolungata al massimo di ulteriori quattro più quattro settimane.

Nell'arco di un anno una persona non può in ogni caso essere accolta per più di sei mesi in un posto riservato al ricovero temporaneo.

Al momento della prenotazione del ricovero temporaneo la Residenza per anziani Lagundo addebita un acconto.

Sull'ammissione e sulla dimissione decide la direzione sentito il/la responsabile tecnico assistenziale della Residenza per anziani Lagundo sulla base della propria disciplina interna.

### **Art. 3 Assistenza diurna**

L'offerta dell'assistenza diurna si rivolge a tutte le persone anziane del Burgraviato che, per motivi fisici o psichici, non sono più in grado di rimanere da sole nel proprio domicilio oppure hanno bisogno di un'assistenza che non può essere offerta, in misura adeguata, da parte di terze persone o dal servizio di assistenza domiciliare del distretto sociale. Non possono essere accolte persone anziane totalmente non autosufficienti, se non in casi eccezionali, per tempi limitati.

Un massimo di tre persone anziani contemporaneamente possono usufruire dell'assistenza diurna.

### **Art. 4 Tavola per persone anziane**

Nella Residenza per anziani Lagundo persone anziane abitanti del Burgraviato e su richiesta del Comune di Lagundo anche altre persone possono pranzare e cenare. Questo è un servizio a pagamento.

## *Zweiter Teil*

### *Zielgruppe, Aufnahme und Austritt*

#### **Art. 5 Zielgruppe**

Das Heim nimmt im Rahmen seiner Zielsetzungen und seiner Pflegemöglichkeiten und in Übereinstimmung mit der von der Landesverwaltung erteilten Eignungserklärung selbständige Senioren und Senioren mit einem Grad der Pflegebedürftigkeit der Stufen 1, 2, 3 oder 4 im Sinne des Landesgesetzes 9/2007 auf.

#### **Art. 6 Heimaufnahme und Rangordnung**

Voraussetzung für die Aufnahme im Heim sind die Vorlage folgender Dokumente:

1. Antrag um Aufnahme im Seniorenheim Algund
2. Heimvertrag, unterzeichnet von allen im Sinne des Dekretes des Landeshauptmannes Nr. 30/2000 zur Zahlung der Heimkosten verpflichteten Personen
3. Bezahlung einer Kautions / eines Akontos
4. Ermächtigung zur Dauerabbuchung vom Kontokorrent für die Bezahlung der Heimkosten.

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

Das vorrangige Einzugsgebiet ist im Statut des Seniorenheimes Algund ist wie folgt geregelt:

Der Betrieb übt seine Tätigkeit in den nachstehend beschriebenen Gebietsbereichen aus:

- a) sämtliche Personen, die in Bezug auf die Tätigkeit des Betriebes im primären Gebietsbereich wohnhaft sind nach den vom Betrieb in eigenem Reglement festgesetzten Bewertungs- und Prioritätskriterien.

## *Parte seconda*

### *Destinatari, ammissione e dimissioni*

#### **Art. 5 Destinatari**

Nell'ambito delle sue finalità e delle possibilità di cura la struttura accoglie, in conformità alla dichiarazione d'idoneità dell'amministrazione provinciale, persone anziane autosufficienti e persone anziane con un grado di non autosufficienza di livello 1, 2, 3 o 4 ai sensi della Legge Provinciale 9/2007.

#### **Art. 6 Ammissione e graduatoria**

Presupposti per l'ammissione dell'ospite nella struttura sono la presentazione dei seguenti documenti:

1. Domanda di ammissione nella Residenza per anziani Lagundo
2. Contratto ospite struttura, sottoscritto da tutte le persone coobbligate al pagamento della retta ai sensi del Decreto del Presidente della Giunta Provinciale n. 30/2000
3. Pagamento di una cauzione / acconto
4. Autorizzazione ad un ordine di pagamento permanente dal conto corrente per il pagamento delle rette.

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

L'ambito territoriale prioritario è stabilito nello statuto della Residenza per anziani Lagundo come segue:

L'Azienda esplica la propria attività nei seguenti ambiti territoriali:

- a) tutti i soggetti residenti nell'ambito principale di attività dell'APSP dell'Azienda in base ai criteri di valutazione e priorità definite dall'Azienda in un apposito regolamento;

- b) sämtliche Personen, die die in Bezug auf die Tätigkeit des Betriebes im sekundären Gebietsbereich wohnhaft sind, nach den vom Betrieb festgesetzten Bewertungs- und Prioritätskriterien
- c) die Personen, die im residualen Gebietsbereich wohnen, bei eventueller zusätzlicher Verfügbarkeit des Dienstes nach den vom Betrieb festgesetzten Bewertungs- und Prioritätskriterien

Nach festgelegten Kriterien wird eine Rangordnung erstellt.

### Art. 7

#### Verweigerungsgründe für die Aufnahme

Im Seniorenheim Algund werden nicht aufgenommen:

- a) Personen unter 60 Jahren  
Es können auch Personen mit besonderen Bedürfnissen aufgenommen werden, die jünger als 60 Jahre sind, wenn es keine anderen Angebote gibt, die ihren Bedürfnissen besser entsprechen. Der Verwaltungsrat genehmigt diese Aufnahme.
- b) Personen mit chronischen Pathologien, welche medizinisch noch nicht ausreichend stabilisiert sind;
- c) Menschen mit psychiatrischen Pathologien, deren Schweregrad eine ständige ärztlich-krankenpflegerische Betreuung erfordert.

Personen, denen das Seniorenheim Algund nach Auskunft des Hausarztes und Gutachten der ärztlichen Bezugsperson und der Pflegedienstleitung keine angemessene Pflege und medizinische Versorgung gewährleisten kann.

Gerontopsychiatrische Erkrankungen werden nicht als Hindernis für eine Aufnahme betrachtet.

### Art. 8

#### Heimaustritt

Der Bewohner kann entlassen werden:

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

Die Entlassung laut Punkt b) erfolgt:

- b) tutti i soggetti residenti nell'ambito secondario di attività dell'Azienda in base ai criteri di valutazione e priorità definite dall'Azienda in un apposito regolamento;
- c) i soggetti residenti nell'ambito territoriale residuale, in relazione all'eventuale ulteriore disponibilità del servizio, in base a criteri di valutazione e priorità definite dall'Azienda.

In base a criteri prestabiliti viene redatta una graduatoria.

### Art. 7

#### Preclusioni ai fini dell'ammissione

Nella Residenza per anziani Lagundo non sono ammesse:

- a) Persone con un'età inferiore a 60 anni  
Possono essere ammessi anche persone con bisogni specifici di età inferiore ai 60 anni, in assenza di offerte adeguate maggiormente rispondenti ai loro bisogni. Il Consiglio di Amministrazione approva tale ammissione.
- b) Persone affette da patologie croniche non ancora sufficientemente stabilizzate dal punto di vista medico.
- c) Persone affette da patologie psichiatriche di entità tali da richiedere un'assistenza medica ed infermieristica specialistica continuata.

Persone, alle quali la Residenza per anziani Lagundo non è in grado di prestare cura e assistenza sanitaria e adeguata secondo la perizia del medico di base e del referente sanitario nonché del responsabile tecnico assistenziale,

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

### Art. 8

#### Dimissioni

Un ospite può essere dimesso:

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

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

- 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;

- a) qualora l'ospite, dopo rinnovati richiami, tenga un comportamento contrario alle norme in uso della Residenza per anziani Lagundo 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 Residenza per anziani Lagundo;

### *Dritter Teil*

#### *Kosten*

#### **Art. 9 Tagessatz**

Der Tagessatz wird jedes Jahr unter Beachtung der aktuellen Landesbestimmungen für die Festsetzung des Tagessatzes vom Verwaltungsrat des Seniorenheimes Algund festgelegt.

Der Bewohner und eventuell andere zahlungspflichtige Personen begleichen den Tagessatz innerhalb des 20. des Folgemonats ab Rechnungsdatum beim Schatzamt des Seniorenheimes Algund.

Sind der Bewohner und die zahlungspflichtigen Personen nicht in der Lage den gesamten Grundtarif zu entrichten, können sie bei der zuständigen Gemeinde um Tarifbeteiligung ansuchen.

Das Recht auf das gesetzlich vorgesehene Taschengeld für den Heimbewohner bleibt jedenfalls bestehen.

Erfolgt die Bezahlung des Tagessatzes nicht termingemäß, berechnet das Heim die Verzugszinsen. Bei weiterer Säumigkeit wird der Rechtsweg zur Einhebung der geschuldeten Summen eingeschlagen.

50% des Grundtarifes sind ab dem Tag, an dem der Heimplatz schriftlich angenommen wird, zu entrichten. 100% des Grundtarifes ist ab dem vereinbarten Aufnahmetag zu entrichten. Der letzte Fakturierungstag ist der Entlassungstag.

### *Parte terza*

#### *Costi*

#### **Art. 9 Retta giornaliera**

La retta giornaliera viene determinata ogni anno dal Consiglio di Amministrazione della Residenza per anziani Lagundo nel rispetto delle norme provinciali che regolano il calcolo delle rette giornaliere.

L'ospite e le eventuali altre persone obbligate alla contribuzione tariffaria pagano la retta giornaliera alla tesoreria dell'ente entro il 20. del mese successivo alla data fattura.

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

Rimane comunque il diritto all'assegno per piccole spese per gli ospiti previsto dalla legge.

Qualora la retta giornaliera non venga corrisposta nei termini previsti, la Residenza per anziani Lagundo addebita gli interessi di mora. In caso di ulteriore ritardo essa promuove azioni legali per il recupero delle somme dovute.

Il 50% della tariffa base giornaliera è dovuta dal giorno in cui il posto è stato accettato per iscritto. L'intera tariffa base giornaliera è da corrispondere dal giorno d'ammissione stabilito. L'ultimo giorno fatturato è il giorno della dimissione.

#### Art. 10

##### Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

Bei Abwesenheit des Heimbewohners werden die mit Beschluss der Landesregierung vorgesehenen Fakturierungsregeln angewandt (siehe Anlage C)

#### *Vierter Teil*

##### *Rechte, Einsprüche und Haftung*

#### Art. 11

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

#### Art. 12

##### Pflichten des Bewohners

Die Bewohner beachten die Zeitpläne und Regeln der allgemeinen und persönlichen Hygiene sowie alle weiteren Vorschriften, die von der Direktion oder Pflegedienstleitung erteilt werden. Die Bewohner sind dazu angehalten alle Güter und

#### Art. 10

##### Interruzioni del soggiorno

In caso di assenza dell'ospite vengono applicate le regole di fatturazione previste dalla Giunta Provinciale con delibera (vedi allegato C).

#### *Parte quarta*

##### *Diritti, ricorsi e responsabilità*

#### Art. 11

##### 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 assistente (persona di fiducia) che, al suo posto, possa sottoporre all'amministrazione le sue esigenze e che sia avvisato per le questioni importanti;
- f) riferimento a consulenza esterna per esigenze sociali, giuridiche, psicologiche o spirituali;
- g) 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) impiego di un albo per le affissioni
- l) arredamento e organizzazione della stanza;
- m) accoglienza illimitata di visitatori;
- n) rispetto dell'identità culturale e uso della madrelingua.

#### Art. 12

##### Doveri dell'ospite

Gli ospiti devono rispettare gli orari, le regole di igiene generale e personale come anche altre prescrizioni impartite dalla Direzione e dal responsabile tecnico assistenziale. Fanno buon uso di quanto (beni o servizi) la Residenza per

Dienste, die das Seniorenheim Algund zur Verfügung stellt, sachgerecht zu verwenden und hierbei Verschwendung, Abnutzung oder Beschädigung zu vermeiden.

Der Bewohner ist im Laufe seines Aufenthaltes im Heim dazu angehalten, sich in der zwischenmenschlichen Beziehung allen anderen Mitmenschen gegenüber korrekt zu verhalten und ihnen mit Respekt entgegen zu treten. Der Bewohner ist im Rahmen seiner Restfähigkeiten und je nach psychophysischem Zustand dazu angehalten, sich dahingehend zu aktivieren, dass Schäden, unabhängig ob diese auf seine ausschließliche Schuld oder auf eine Mitschuld zurückgeführt werden können, an Personen oder Sachen vermieden werden können. Der Bewohner ist, unvorhersehbare und von höherer Gewalt abhängige Fälle ausgenommen, bei Eintreten derartiger Vorfälle dazu angehalten, direkt und vollständig alle Schäden zu vergüten, die von Dritten erlitten werden. In diesem Zusammenhang erstreckt sich der Begriff „Dritte“ auch auf das Seniorenheim Algund Mathias Ladurner ÖBPB, auf sein lohnabhängiges Personal und auf all jene Personen, die aufgrund eines beliebigen Rechtstitels mit diesem zusammenarbeiten oder im Heim aufhalten.

Die Bewohner, welche die in dieser Dienstleistungscharta festgesetzten Regeln missachten und allgemein die Grundsätze des Zusammenlebens nicht berücksichtigen, werden von der Direktion zur Einhaltung dieser Normen aufgerufen: dies erfolgt zuerst mündlich, dann schriftlich. Nach der zweiten schriftlichen Aufforderung, obliegt es der Direktion dem Verwaltungsrat die Entlassung gemäß Art. 7, Absatz 1, Buchstabe b, vorzuschlagen.

#### **Art. 13**

##### **Beschwerden und Anregungen**

Anregungen und Beschwerden - sowohl mündlich als auch schriftlich - werden von allen Mitarbeitern entgegen genommen und zur Bearbeitung an die zuständige Stelle weitergeleitet. Bei schriftlichen Beschwerden kann das beiliegende Formular verwendet werden (Anlage B). Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall ein –auf Anfrage auch schriftlicher - Bescheid innerhalb von 30 Tagen.

#### **Art. 14**

##### **Einsprüche**

anziani mette a disposizione, evitando sperperi, deterioramenti e danni.

L'ospite, durante la propria permanenza presso la struttura è tenuto a comportarsi e relazionarsi secondo correttezza e nel rispetto delle terze persone. Nei limiti delle proprie capacità e condizioni psico-fisiche l'ospite è comunque tenuto ad attivarsi al fine di evitare qualsivoglia tipologia di danno a persone o a cose, per causa sua esclusiva o concorrente. In caso contrario e fatti ovviamente salvi il caso fortuito e di forza maggiore, nell'eventualità che gli eventi di cui sopra si verificano, l'ospite è tenuto a risarcire e rifondere direttamente tutti i danni cagionati a terzi. All'uopo, nella definizione di "Terzo", rientrano anche la stessa Residenza per anziani Lagundo Mathias Ladurner APSP ed i propri dipendenti e i collaboratori a qualsiasi titolo.

L'ospite che tiene comportamenti contrari alle disposizioni della presente carta dei servizi e, in generale, alle norme sulla convivenza in collettività, viene richiamato dalla Direzione al rispetto di suddette norme, dapprima verbalmente e successivamente per iscritto. Dopo la seconda diffida spetta alla Direzione di proporre al Consiglio di Amministrazione la dimissione ai sensi dell'art. 7, 1° cpv., lett. b)".

#### **Art. 13**

##### **Reclami e suggerimenti**

Suggerimenti e reclami sono accolti – sia oralmente che in forma scritta – da tutti i collaboratori e trasmessi e trattati dall'unità competente. In caso di reclami scritti può essere utilizzato il modulo allegato (allegato B). A reclami, in ogni caso, deve essere data risposta in caso di richiesta anche in forma scritta - entro 30 giorni.

#### **Art. 14**

##### **Ricorsi**

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

Jeder Bürger, der rechtliches Interesse hat, kann gegen die Maßnahmen der Organe des Seniorenheimes Algund Mathias Ladurner ÖBPB Rekurs beim Regionalen Verwaltungsgerichtshof Autonome Sektion Bozen, innerhalb von 60 Tagen ab Vollstreckbarkeit der Maßnahme, einreichen.

#### **Art. 15** **Volksanwalt**

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

#### **Art. 16** **Haftung**

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

### *Fünfter Teil*

#### *Verschiedenes*

#### **Art. 17** **Volontariat**

Das Seniorenheim Algund fördert und unterstützt die Volontariatstätigkeit. Es schließt eine Unfall- und Haftpflichtversicherung zugunsten der freiwilligen Mitarbeiter ab.

#### **Art. 18** **Verwahrung von Wertgegenständen**

Auf Antrag werden vom Seniorenheim Algund Geldbeträge der Bewohner in Verwahrung genommen. Darüber wird eine Bestätigung ausgestellt.

Ai sensi dell'art. 4 della legge provinciale n. 13 del 30.04.1991 contro le decisioni dell'amministrazione dell'Azienda 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.

Ogni cittadino, che vi abbia interesse, può presentare ricorso al Tribunale Regionale di Giustizia Amministrativa – Sezione Autonoma di Bolzano, avverso i provvedimenti degli organi della Residenza per anziani Lagundo Mathias Ladurner APSP entro 60 giorni dalla data di esecutività.

#### **Art. 15** **Il difensore civico**

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

#### **Art. 16** **Responsabilità**

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

### *Parte quinta*

#### *Varie*

#### **Art. 17** **Volontariato**

La Residenza per anziani Lagundo promuove ed appoggia le attività di volontariato. Provvede alla stipula di un'assicurazione contro gli infortuni e contro i rischi di responsabilità civile a favore dei volontari.

#### **Art. 18** **Custodia di oggetti di valore**

Su richiesta la Residenza per anziani Lagundo prende in custodia denaro degli ospiti. Di ciò viene rilasciata una quietanza.



#### **Art. 19**

##### **Öffentlichkeitsarbeit**

Das Seniorenheim Algund Mathias Ladurner ÖBPB 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. 20**

##### **Bewertung des Dienstes**

Das Seniorenheim Algund 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. Die Erhebung erfolgt durch verschiedene Methoden (Audits, Befragungen, Fokusgruppen, Abendveranstaltungen, Interview, ...)

#### **Art. 21**

##### **Sammlungen und Werbung**

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

#### **Art. 22**

##### **Kundmachung**

Diese Dienstleistungscharta wird an der Anschlagtafel und auf der Homepage des Seniorenheimes Algund veröffentlicht. Auf Anfrage erfolgt die Aushändigung einer Abschrift.

#### **Art. 19**

##### **Relazioni con il pubblico**

La Residenza per anziani Lagundo Mathias Ladurner APSP assume iniziative idonee per presentare la Residenza per anziani Lagundo al pubblico come servizio e come anello nella catena dei servizi per persone anziane.

#### **Art. 20**

##### **Valutazione del servizio**

La Residenza per anziani Lagundo provvede alla valutazione periodica da parte degli ospiti, dei parenti e dei collaboratori, dei servizi offerti per garantirne e svilupparne ulteriormente la qualità e l'efficienza. La rilevazione avviene con diversi metodi (audits, sondaggi, gruppi focali, eventi serali, interviste, ...)

#### **Art. 21**

##### **Collette e pubblicità**

Nell'ambito della Residenza per anziani Lagundo 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 della direzione.

#### **Art. 22**

##### **Pubblicazione**

Questa carta dei servizi viene esposta sull'albo per le affissioni nonché sul sito internet della Residenza per anziani Lagundo. Su richiesta sarà effettuata la consegna di una copia.

## Anhang A /Allegato A

Auskünfte und Öffnungszeiten	Informazioni e orari di apertura
<p>Detaillierte Informationen über die Inanspruchnahme des Dienstes, der Kosten, Möglichkeiten der finanziellen Unterstützung, notwendige Unterlagen für die Inanspruchnahme des Dienstes, Aufenthalt im Heim usw. werden vom Verwaltungsbüro des Seniorenheimes Algund gegeben:</p> <p><u>Bürozeiten:</u> Von Montag bis Freitag von 08.30Uhr bis 12.00 Uhr und von 13.00 Uhr bis 16.00 Uhr</p> <p><u>Besuchszeiten:</u> Montag bis Sonntag von 00.00 Uhr bis 24.00 Uhr</p> <p><u>Sprechstunden:</u> während der Bürozeiten oder nach Terminvereinbarung</p> <p>Erstinformationen der verschiedenen Dienstleistungen des Seniorenheimes Algund werden zudem in der territorialen Anlaufstelle für Pflege und Betreuung im Sprengelsitz Meran (Romstraße 3, Meran – Tel. 0473 49 67 15) erteilt.</p>	<p>Prime informazioni relativi all'ammissione al servizio, i costi, le possibilità di agevolazione finanziaria, i documenti necessari per l'ammissione al servizio, il soggiorno nella Residenza per anziani Lagundo ecc. vengono forniti dall'ufficio amministrativo della Residenza per anziani Lagundo:</p> <p><u>Orario d'ufficio:</u> Da lunedì a venerdì dalle ore 08.30 bis 12.00 e dalle ore 13.00 alle ore 16.00</p> <p><u>Orario visite:</u> Da lunedì a domenica dalle ore 00:00 alle ore 24:00</p> <p><u>Ore di ricevimento:</u> durante gli orari d'ufficio o su appuntamento</p> <p>Informazioni preliminari relative ai vari servizi offerti della Residenza per anziani Lagundo vengono fornite dagli Sportelli unici per l'assistenza e cura presso il distretto di Merano (via Roma, 3 Merano, tel. 0473 – 49 67 15) vengono forniti dall'ufficio amministrativo</p>

Kontakt Daten Seniorenheim Algund		Contatti Residenza per anziani Lagundo	
Verwaltungsbüro Ufficio amministrativo	Tel. 0473 222 790 Fax 0473 222 769 info@algund.ah-cr.bz.it	Pflege- und Seniorenheim Casa di riposo - centro di lungodegenza	Tel. 0473 060 500 pflege@algund.ah-cr.bz.it
Direktion Direzione	Tel. 0473 060 550 martina@algund.ah-cr.bz.it	Abteilung für Personen mit Demenz Reparto per persone con demenza	Tel. 0473 060 510 pflege@algund.ah-cr.bz.it
Pflegedienstleitung Responsabile tecnico assistenziale	Tel. 0473 060 530 stefan@algund.ah-cr.bz.it	Wäscherei Lavanderia	Tel. 0473 060 507
Hauswirtschaftsleitung Responsabile economia domestica	Tel. 0473 060 540	Reha-Team Team per la riabilitazione	Tel. 0473 060 555 physio@algund.ah-cr.bz.it
Küchenleitung Responsabile cucina	Tel. 0473 060 509		

**Meldeformular**  
zur Erfassung von Wünschen, Anregungen und  
Beschwerden von Heimbewohnern, Angehörigen von  
Heimbewohnern, Besuchern und Mitarbeitern

Wir danken Ihnen, dass Sie sich mit Ihrem Anliegen direkt an uns gewandt haben. Ihre Wünsche, Anregungen und konstruktive Kritik ermöglichen es uns, das Qualitätsniveau des Seniorenheimes Algund kontinuierlich zu steigern. Bitte füllen Sie das Formular so detailliert, wie möglich aus, um eine schnelle und effiziente Prüfung Ihrer Beschwerde zu gewährleisten. Das ausgefüllte Formular können Sie uns gerne persönlich überreichen, per E-Mail ([info@algund.ah-cr.bz.it](mailto:info@algund.ah-cr.bz.it)) schicken oder in unseren eigens dafür vorgesehen Briefkasten einwerfen. Im Anschluss werden wir uns schnellstmöglich mit Ihnen in Verbindung setzen und Ihnen mitteilen, auf welche Weise wir Ihre Anregungen umgesetzt haben.

Mit freundlichen Grüßen

Martina Breitenberger  
Direktorin des Seniorenheimes Algund

\*\*\*

Ihre Daten: \_\_\_\_\_  
Name, Vorname

Ihre Telefonnummer \_\_\_\_\_

- Ich möchte anonym bleiben. Auch anonyme Wünsche, Anregungen und Beschwerden werden sorgfältig geprüft und bearbeitet.

Bitte beschreiben Sie hier Ihren Wunsch, Ihre Anregung, die Gründe für Ihre Beschwerde. Wenn möglich, orientieren Sie sich an den folgenden Fragen:

Was wünschen Sie? Was möchten Sie anregen?

Was ist passiert? Wann ist es passiert? Wo ist es passiert? Welche Personen waren beteiligt? Welche negativen Folgen sind für wen aus der Situation entstanden?

**Modulo di comunicazione per  
desideri, suggerimenti e reclami da parte degli ospiti,  
parenti degli ospiti, visitatori e dipendenti**

Ringraziamo per averci contattato con la Sua richiesta. I Suoi desideri, suggerimenti e critiche costruttive ci consentono di aumentare continuamente il livello qualitativo dei nostri servizi.

La preghiamo di compilare il modulo nel modo più dettagliato possibile per garantire una revisione rapida ed efficiente del reclamo. La invitiamo a consegnarci personalmente il modulo compilato, inviarlo via e-mail (info@algund.ah-cr.bz.it) o imbucarlo nella nostra casetta di posta appositamente designata. La contatteremo al più presto e le faremo sapere come abbiamo implementato i tuoi suggerimenti.

Cordiali saluti,

Martina Breitenberger

Direttrice della Residenza per anziani Lagundo

\*\*\*

I Suoi dati: \_\_\_\_\_  
Cognome, nome

Il Suo numero di telefono \_\_\_\_\_

- Voglio rimanere anonimo. Anche le richieste, i suggerimenti e i reclami anonimi vengono attentamente esaminati ed elaborati.

Descriva il Suo desiderio, il Suo suggerimento, i motivi del Suo reclamo. Se possibile, si lasci guidare dalle seguenti domande:

Cosa vuole? Cosa vorrebbe suggerire?

Cos'è successo? Quando è successo? Dove è successo? Chi è stato coinvolto?

Quali conseguenze negative sono sorte dalla situazione e per chi?

### Anlage C- Fakturierungsregeln

Zimmer- reservierung	Ab Tag der Zusage bis zum Tag vor dem vertraglich vereinbarten Tag der Aufnahme	1.-10. Tag: 50% Grundtarif  11.-20. Tag: 100% Grundtarif  Ab dem 21. Tag: Zimmerreservierung geht verloren; Zimmerreservierung wird nach oben angeführten beiden Regeln in Rechnung gestellt.
Aufenthalt	Ab vertraglich vereinbarten Tag der Aufnahme bis zum letzten Tag des vertraglich vereinbarten Aufnahmemonats	100% Grundtarif
	Ab dem 1. Tag des darauffolgenden Monats nach dem vertraglich vereinbarten Aufnahmemonat bis inklusive dem Tag des Auszuges	100 % Grundtarif  (Für diesen Zeitraum wird dem Heimbewohner kein Pflegegeld mehr ausbezahlt.)
Abwesenheit	Abwesenheit wegen Krankenhausaufenthalt	Abwesenheit 1.-30. Tag / Jahr 100% Grundtarif
		Abwesenheit nach 30. Tag / Jahr 50% Grundtarif
	„Sonstige“ Abwesenheit (= jede Abwesenheit, die nicht Krankenhausaufenthalt ist)	Abwesenheit 1.-7. Tag / Jahr 100% Grundtarif
		Abwesenheit 8.-30. Tag / Jahr 50% Grundtarif
Tag nach Auszug bis Zimmerräumung	Wenn das Zimmer <b>nicht</b> innerhalb von 3 Tagen nach dem Tag des Auszuges geräumt wird:  3 Tage 100% Grundtarif	
	Wenn das Zimmer innerhalb von 3 Tagen nach dem Tag des Auszuges geräumt wird:  Keine Fakturierung	
<p>Die Berechnung der Abwesenheitstage erfolgt kumuliert nach Kalenderjahren. Mit 1.1. startet die Berechnung der Abwesenheitstage für jeden Heimbewohner wieder von Null Abwesenheitstagen, unabhängig vom Aufnahmetag.</p>		

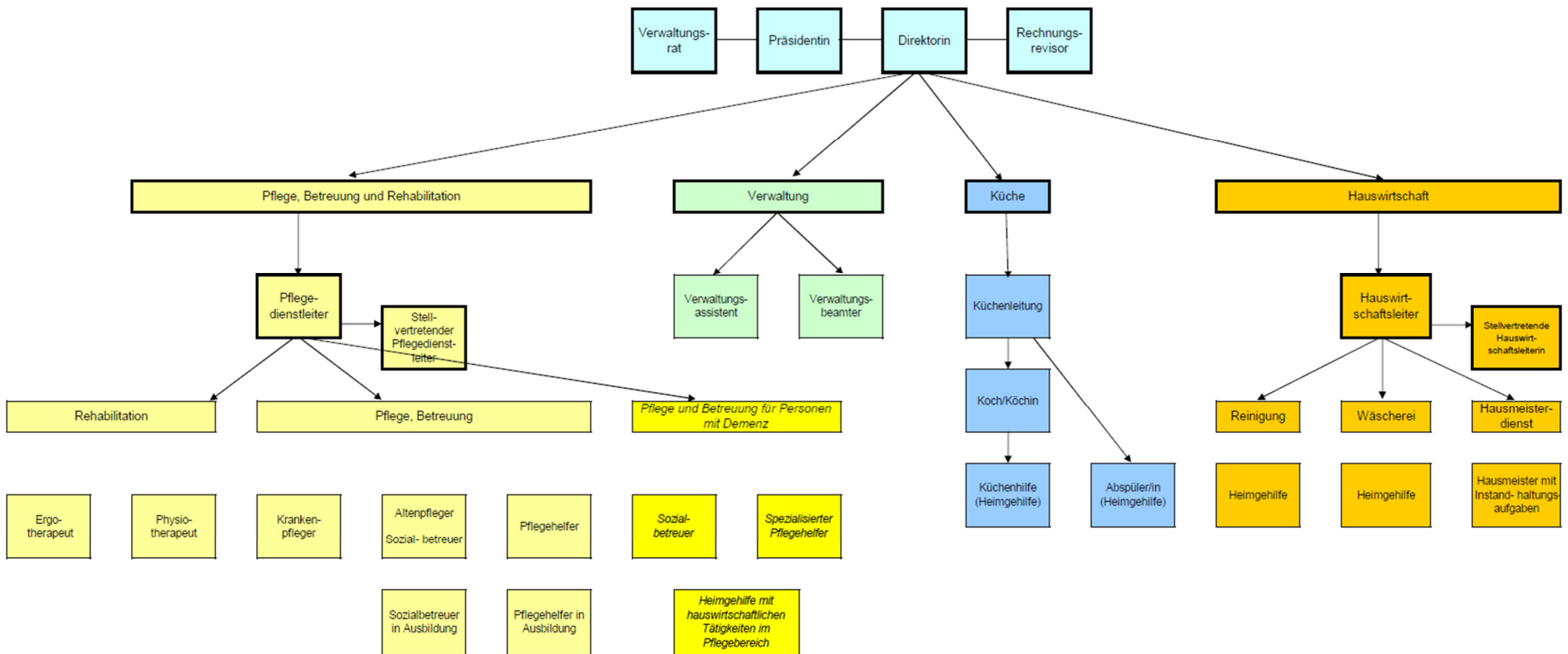
### Allegato C - Regole di fatturazione

Prenotazione stanza	Dal giorno di accettazione della stanza proposta fino al giorno precedente a quello di ammissione concordato contrattualmente	1°-10° giorno: 50% tariffa base 11°-20° giorno: 100% tariffa base  Se il ricovero non venisse effettuato entro 20 giorni dal giorno dell'accettazione della stanza offerta, il diritto alla stanza prenotata viene meno a partire dal 21esimo giorno. In tal caso il periodo per la prenotazione della stanza viene fatturato secondo le regole indicate sopra.
	Dal giorno di ammissione concordato contrattualmente fino all'ultimo giorno del mese di ammissione concordato contrattualmente	100% tariffa base (Per questo periodo all'ospite spetta l'assegno di cura)
Soggiorno	Dal primo giorno del mese successivo al mese di ammissione concordato contrattualmente fino al giorno di dimissione	100% tariffa base (Per questo periodo all'ospite non spetta l'assegno di cura)
	Assenza a causa di soggiorno in ospedale	Assenza 1°-30° giorno / anno 100% tariffa base  Assenza dopo 30° giorno / anno 50% tariffa base
Assenza	"Altri giorni di assenza" (= tutti i giorni di assenza che non sono dovuti ad assenza per ricovero in ospedale)	Assenza 1°-7° giorno / anno 100% tariffa base  Assenza 8°-30° giorno / anno 50% tariffa base  Dopo 30° giorno / anno 100% tariffa base
	Dal giorno dopo il giorno di dimissione fino all'avvenuta liberazione della stanza	Se la stanza <b>non</b> viene rilasciata entro 3 giorni dopo il giorno di dimissione:  3 giorni 100% tariffa base
		Se la stanza viene rilasciata entro 3 giorni dopo il giorno di dimissione:  Nessuna fatturazione
<p>Il calcolo dei giorni di assenza avviene accumulato per anno solare.            Con il primo gennaio il calcolo dei giorni di assenza di ogni ospite riparte da zero, indipendentemente dal giorno di ammissione dello stesso.</p>		



Anlage D – Organigramm

Organigramm des Seniorenheimes Algund Mathias Ladurner ÖBPB



**Organigramma della Residenza per anziani Lagundo Mathias Ladurner APSP**

