

PITSCH STIFTUNG

Öffentlicher Betrieb für Pflege- und Betreuungsdienste

39012 MERAN - GAMPENSTRASSE 3

TEL. 0473-273727 - FAX 0473-256175

E-Mail: info@pitsch.it

FONDAZIONE PITSCH

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

39012 MERANO - VIA PALADE 3

TEL. 0473-273727 - FAX 0473-256175

E-mail: info@pitsch.it

Dienstcharta

UNSER STANDORT IST MERAN.
WIR STEHEN FÜR BETREUUNG UND
PFLEGE MIT HERZ.



Carta dei servizi

LAVORIAMO PER LA CITTÀ DI MERANO.
LA NOSTRA MISSION SONO L'ASSISTENZA E CURA
CON IL CUORE.



Seniorenwohnheim Pitsch

Gampenstraße 3

39012 Meran (BZ)

Residenza per Anziani Pitsch

Via Palade, 3

39012 Merano (BZ)

Seniorenwohnheim zum Hl. Antonius

Cavourstraße 12

39012 Meran (BZ)

Residenza per Anziani Sant' Antonio

Via Cavour, 12

39012 Merano (BZ)

Approvata con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 30 del 25.09.2023

Genehmigt mit Beschluss des Verwaltungsrates Nr. 30 vom 25.09.2023

INHALTSVERZEICHNIS

I. Teil

Leistungen

Art. 1 Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege

Art. 2 Kurzzeitpflege

II. Teil

Zielgruppe, Aufnahme und Austritt

Art. 3 Zielgruppe

Art. 4 Heimaufnahme

Art. 5 Unterlagen

Art. 6 Verweigerungsgründe für die Aufnahme

Art. 7 Entlassung

III. Teil

Kosten

Art. 8 Tagessatz

Art. 9 Unterbrechungen des Aufenthaltes

IV. Teil

Mitbestimmung

Art. 10 Bewohnersichterhebung

V. Teil

Rechte, Einsprüche, Haftung

Art. 11 Rechte der Heimbewohners

Art. 12 Anregungen und Beschwerden

Art. 13 Einsprüche

Art. 14 Volksanwalt

Art. 15 Haftung

VI. Teil

Führung und Organisation

INDICE

Parte I

Prestazioni

Art. 1 Vitto e alloggio, assistenza e cura

Art. 2 Ricoveri temporanei

Parte II

Destinatari, ammissione e dimissioni

Art. 3 Destinatari

Art. 4 Ammissione

Art. 5 Documenti

Art. 6 Preclusioni ai fini dell'ammissione

Art. 7 Dimissioni

Parte III

Costi

Art. 8 Retta giornaliera

Art. 9 Interruzioni del soggiorno

Parte IV

Compartecipazione

Art. 10 il rilevamento delle opinioni dei residenti

Parte V

Diritti, ricorsi e responsabilità

Art. 11 Diritti del residente

Art. 12 Suggestimenti e reclami

Art. 13 Ricorsi

Art. 14 Il difensore civico

Art. 15 Responsabilità

Parte VI

Gestione e organizzazione

Art. 16 Allgemeine Ausrichtung
 Art. 17 Führung und Organisation
 Art. 18 Personal
 Art. 19 Direktor
 Art. 20 Bereichs- und Abteilungsleiter
 Art. 21 Betreuungspersonal
 Art. 22 Personal für allgemeine Dienste
 Art. 23 Personal der Verwaltung
 Art. 24 Personalentwicklung
 Art. 25 Volontariat

Art. 16 Orientamento generale
 Art. 17 Gestione ed organizzazione
 Art. 18 Personale
 Art. 19 Direttore
 Art. 20 Responsabili dell'area e di nucleo
 Art. 21 Personale dell'assistenza diretta
 Art. 22 Personale dei servizi generali
 Art. 23 Personale dell'amministrazione
 Art. 24 Sviluppo del personale
 Art. 25 Volontariato

VII. Teil

Verschiedenes

Art. 26 Verwahrung von Wertgegenständen
 Art. 27 Öffentlichkeitsarbeit
 Art. 28 Sammlungen und Werbung
 Art. 29 Kundmachung

Parte VII

Varie

Art. 26 Custodia di oggetti di valore
 Art. 27 Relazioni con il pubblico
 Art. 28 Raccolte e pubblicità
 Art. 29 Pubblicazione

Anhang

Formular für Mitteilungen, Anregungen und Beschwerden

Allegato

Modulo per segnalazioni, suggerimenti e reclami

Die Pitsch Stiftung führt zwei Seniorenwohnheime in Meran. Diese Dienstcharta gilt für beide Strukturen. Wird im Text der Begriff „Pitsch Stiftung“ verwendet, so gilt dieser für beide Strukturen gleichermaßen.

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

La Fondazione Pitsch gestisce due residenze per anziani a Merano. Questa carta dei servizi si applica in entrambe le strutture. Se nel testo viene utilizzato il termine "Fondazione Pitsch", questo vale in modo uguale per entrambe le strutture.

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

I. Teil Leistungen

Art. 1

Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege

Die Pitsch Stiftung gewährleistet Unterkunft und Verpflegung sowie eine, den Bedürfnissen des Bewohners entsprechende Betreuung und Pflege.

Die Pitsch Stiftung fördert mit dem Pflegepersonal und darüber hinaus auch mit der Freizeitgestaltung und dem Freiwilligendienst, die Beibehaltung des gesellschaftlichen Lebens des Bewohners und unterstützt ihn beim Einleben in die neue Umgebung.

Die Pitsch Stiftung achtet und fördert die kulturellen und sprachlichen Eigenheiten und Gewohnheiten der Bewohner.

Die Pitsch Stiftung verfügt über Einzel- und Zweibettzimmer, einen Speisesaal (nur im Seniorenwohnheim Pitsch), Aufenthaltsräume, zumindest einen Mehrzweckraum mit Fernsehgerät, zumindest ein Pflegebad pro Abteilung, eine Hauskapelle, eine Parkanlage oder einen Garten, Besucherparkplätze, Parkplätze für das Personal.

Alle Bewohner können die von der Pitsch Stiftung zur Verfügung gestellte Gemeinschaftsräume frei aufsuchen und die dort bereitgestellte Ausstattung (Audio- und Videogeräte) ihrem Zweck entsprechend nutzen.

1.1. Das Zimmer

Die Zimmer der Pitsch Stiftung verfügen über eine behindertengerechte Nasszelle und sind mit Pflegebetten samt Zubehör, Kleiderschrank, Tisch, Stuhl, Vorhängen, einem Notruf und einem TV-Anschluss ausgestattet.

Parte I Prestazioni

Art. 1

Vitto e alloggio, assistenza e cura

La Fondazione Pitsch garantisce vitto e alloggio nonché assistenza e cura in base alle necessità del residente.

La Fondazione Pitsch promuove, oltre che con il personale assistenziale anche con il servizio di animazione e volontariato, la conservazione della vita sociale del residente e lo aiuta ad integrarsi nel nuovo ambiente.

La Fondazione Pitsch rispetta e promuove le caratteristiche e le abitudini culturali e linguistiche dei residenti.

La Fondazione Pitsch dispone di stanze singole e stanze doppie, una sala da pranzo (solo nella Residenza per Anziani Pitsch), locali di soggiorno, almeno un locale multiuso con televisore, almeno un bagno assistito in ogni nucleo, una cappella, un parco o giardino, posti macchina per parenti e visitatori e per il personale.

Tutti i residenti possono frequentare liberamente gli ambienti resi disponibili dalla Fondazione Pitsch ed utilizzare l'attrezzatura ivi predisposta (audio-video) secondo il suo scopo specifico.

1.1. La stanza

Le stanze della Fondazione Pitsch sono munite di un bagno idoneo per portatori di handicap e sono arredate con letti per lungodegenza, comodino, armadio, tavolo, sedia, tende, sistema di chiamata e presa per l'antenna TV.

- Seniorenwohnheim Pitsch:
Die Zimmer des Seniorenwohnheims Pitsch sind zudem mit einem Telefon ausgestattet. In den Zimmern für Kurzzeitpflege ist bereits ein Fernsehgerät vorhanden.
- Seniorenwohnheim zum Hl. Antonius und Wohnbereich 2 im Seniorenwohnheim Pitsch:
Die Zimmer sind mit Anschlüssen für Sauerstoff und zum Absaugen ausgestattet.
- Soggiorno per anziani Pitsch:
Le stanze del soggiorno per anziani Pitsch sono inoltre munite di un telefono. Le stanze per i ricoveri temporanei sono già dotate di un televisore.
- Residenza per Anziani Sant'Antonio e nucleo soggiorno 2 della Residenza per Anziani Pitsch:
Le stanze sono dotate di allacciamenti ad impianti per l'ossigeno e per l'aspirazione.

Die Zuteilung des Zimmers erfolgt gemäß fachlich-klinischen Erwägungen der Verantwortlichen der Betreuung und Pflege.

Bei Veränderung der Pflegebedürftigkeit des Heimbewohners kann dieser in ein anderes Zimmer, Wohn- und Pflegebereich derselben Struktur oder in eine andere Struktur der Pitsch Stiftung verlegt werden, um die für ihn geeignete Betreuung und Pflege zu gewährleisten. Die Verlegung wird von den Verantwortlichen der Pflege erwogen.

Die persönliche Gestaltung des Zimmers ist unter Rücksichtnahme auf den Mitbewohner möglich. Aus Gründen der Hygiene und Sicherheit dürfen keine weiteren Möbel oder Textilien ohne Erlaubnis hinzugefügt werden. Bei einem solchen Anliegen kann man sich an die Wohnbereichsleitung wenden, die der Direktion den Vorschlag unterbreitet.

Das Halten von Haustieren in der Pitsch Stiftung ist untersagt.

Haustiere, die von zu Besuch kommenden Angehörigen oder Freunden begleitet werden, sind in den Gemeinschaftsplätzen (nicht im Speisesaal) willkommen, sofern sie unter Kontrolle gehalten werden und aufgepasst wird, dass sie keinen Schmutz verursachen.

1.2. Die Verpflegung

Die Verköstigung in der Pitsch Stiftung ist jener in den Gasthäusern ähnlich, wobei typische Speisen des Landes eingebaut werden.

L'assegnazione della stanza avviene sulla base di valutazioni tecnico-cliniche dei responsabili dei servizi di cura.

Nel caso di una variazione del fabbisogno di assistenza e cura di un residente, quest'ultimo può essere trasferito in un'altra stanza o in un altro nucleo della stessa struttura oppure in un'altra struttura della Fondazione Pitsch, al fine di garantire idonea assistenza e cura. Il trasferimento viene valutato dai responsabili dell'assistenza.

La personalizzazione della stanza è consentita nel rispetto del vicino di stanza.

Per motivi igienici e di sicurezza non è consentito aggiungere mobili o tessuti di vario genere senza permesso. Per qualsiasi richiesta ci si può rivolgere al responsabile di nucleo, che sottoporrà la stessa alla Direzione.

Non è ammessa la detenzione di animali domestici nella Fondazione Pitsch.

Gli animali domestici che accompagnano i parenti e amici in visita sono benvenuti nelle aree comuni (non in sala da pranzo) purché tenuti sotto controllo e facendo attenzione che non sporchino.

1.2. Il vitto

Nella Fondazione Pitsch viene offerto un servizio di ristorazione di tipo alberghiero con l'inserimento di prodotti tipici del territorio.

Die Fachkraft für Diätetik erstellt gemeinsam mit dem ersten Koch die Menüs gemäß den Grundsätzen einer gesunden und abwechslungsreichen Ernährung mit jahreszeitlicher Ausrichtung und mit vorwiegend frischen Produkten angemessener Qualität.

Die Zubereitung der Speisen erfolgt unter Beachtung der Hygiene und HACCP-Regeln.

Für Bewohner, die eine besondere Diät benötigen, erstellt die Fachkraft für Diätetik ein Diätmenü in Zusammenarbeit mit ÄrztInnen und dem Pflegepersonal.

Die tägliche Verpflegung beinhaltet:

- ein Frühstück ab 08.00 Uhr nach Wahl,
- Getränke,
- ein Mittagessen um 11.30 Uhr mit Standardmenu und Auswahl aus zwei Vorspeisen und zwei Hauptspeisen mit Gemüsebeilagen,
- eine Merende mit Getränk,
- ein Abendessen um 17.30 Uhr mit Standardmenue Auswahl aus zwei Suppen und zwei Hauptspeisen mit Gemüsebeilagen.

Das Wochenmenü wird mittels Aushang an den dafür vorgesehenen Tafeln an mehreren Orten im Haus bekannt gegeben.

- Seniorenwohnheim Pitsch: Wohnbereich 1, Das Menü des Tages wird vor dem Speisesaal und nach Möglichkeit auf Menühaltern auf den Esstischen ausgestellt.

Die Pitsch Stiftung gewährleistet eine diätetische Beratung und Ernährung bei besonderen Diäten und bei künstlicher Ernährung.

1.3. Garderobe und Wäscherei

Die Pitsch Stiftung stellt dem Heimbewohner die Bett- und Badewäsche zur Verfügung; es ist

Il menù, elaborato dalla dietista assieme al cuoco responsabile, è strutturato seguendo i principi di una sana e corretta alimentazione, della stagionalità degli alimenti prediligendo prodotti freschi e di qualità.

La preparazione delle pietanze avviene seguendo i criteri di igiene e HACCP.

Per coloro che necessitano di una dieta specifica viene compilato un menù dietetico dalla dietista in collaborazione con i medici e il personale assistenziale e infermieristico.

La giornata alimentare prevede:

- colazione dalle ore 08.00 a scelta,
- bevande,
- pranzo dalle ore 11.30 con menu standard a scelta su due primi e due secondi con contorni di verdure varie,
- merenda con bevanda,
- cena dalle ore 17.30 menu standard con a scelta su due zuppe e due secondi con contorni di verdure varie.

Il menù settimanale viene reso noto e affisso nelle apposite bacheche nei vari spazi della residenza.

- Soggiorno per anziani Pitsch: Nucleo 1, Il menù giornaliero si trova fuori dalla sala da pranzo e se possibile sui tavoli in appositi porta-menù.

La Fondazione Pitsch garantisce il servizio dietetico nutrizionale per diete alimentari specifiche e per nutrizione artificiale.

1.3. Guardaroba e lavanderia

La Fondazione Pitsch mette a disposizione del residente la biancheria piana della camera e del

nicht vorgesehen, eigene Leintücher, Handtücher, Steppdecken u.a. mitzubringen.

Diese Wäsche wird von einem spezialisierten externen Betrieb gewaschen und dabei fachgerecht hygienisch behandelt und desinfiziert.

Die Angehörigen sind angehalten, für die Ausstattung mit Kleidern zu sorgen und Kleidung und Zubehör zu ersetzen, wenn diese durch die Nutzung verbraucht sind.

Außerdem müssen sie für den Wechsel der Kleidung gemäß der Jahreszeit sorgen.

Alle Kleidungsstücke werden in der Wäscherei des Seniorenwohnheimes so behandelt, dass eine gründliche Reinigung und Desinfizierung erfolgt.

Den Angehörigen wird empfohlen, beim Kauf darauf zu achten, dass alle Kleidungsstücke in Wasser und im Trockner behandelt werden können, und keine schonungsbedürftigen Stücke (reine Wolle, Kaschmir, Seide u.a.) zu kaufen.

Das Waschen in der Pitsch Stiftung erfolgt ähnlich wie in einer Großwäscherei; die Kleidungsstücke werden zwecks Gewährleistung der Hygiene bei relativ hohen Temperaturen gewaschen.

Die Pitsch Stiftung haftet nicht für Schäden an Kleidungsstücken, die zur Wäsche im Heim gegeben werden.

Kleine Näharbeiten an der persönlichen Wäsche werden hausintern durchgeführt.

Alle Kleidungsstücke der Bewohner werden etikettiert, um sie richtig in die Schränke der Zimmer zurücklegen zu können. Die Pitsch Stiftung haftet nicht für das Verschwinden von Kleidungsstücken.

1.4. Reinigungsdienst

Der Dienst der Reinigung und Haushygiene ist auch an externe Betriebe vergeben, welche die Reinigung nach dem eigens dafür erstellten Tätigkeitsplan (Zimmer, Einrichtung, Gemeinschaftsräume, WCs, Außenflächen) vornehmen. Der Dienst erfolgt gemäß den in den geltenden Bestimmungen vorgesehenen Verfahrensweisen und Kriterien.

bagno; pertanto non è previsto portare da residenza lenzuola, asciugamani, trapunte, ecc.

La biancheria piana viene lavata da una ditta esterna specializzata per una corretta igienizzazione e disinfezione.

È compito dei familiari controllare il corredo dei propri cari, sostituire gli indumenti e gli accessori ogni qualvolta questi risultino consumati dall'uso.

È inoltre a loro carico il cambio stagionale del guardaroba.

Tutti i capi, per essere ben puliti e disinfettati, vengono sottoposti ad adeguati processi di lavaggio nella residenza.

Si invitano i familiari a verificare all'atto dell'acquisto, che tutti gli indumenti siano trattabili sia ad acqua, sia in essiccatoio, evitando l'acquisto di capi molto delicati (pura lana, cachemire, seta, ecc.).

Il lavaggio che viene eseguito nella Fondazione Pitsch è di tipo industriale e pertanto i capi devono essere trattati a temperature relativamente alte per la loro igienizzazione.

La Fondazione Pitsch non risponde di danni ai capi consegnati per il lavaggio interno.

Piccoli lavori di cucitura della biancheria personale vengono eseguiti dalla residenza.

Tutti i capi dei residenti vengono etichettati per consentire alla lavanderia di riporli correttamente negli armadi delle stanze. La Fondazione Pitsch non risponde della sparizione dei capi.

1.4. Servizio di pulizia

Il Servizio di pulizia e sanificazione è in parte affidato in appalto a ditte esterne che garantiscono la pulizia secondo l'apposito piano degli interventi (camere, arredi, spazi comuni, bagni, aree esterne delle strutture). Il servizio viene svolto secondo modalità e criteri aderenti alle normative in vigore.

1.5. Betreuung und Pflege

Die Pitsch Stiftung sorgt täglich für die Betreuung und Grundpflege sowie die ärztliche, krankenschwägerische, rehabilitative und soziale Betreuung der Bewohner aufgrund der Erhebung des individuellen Bedarfes.

Das Bestreben ist, die Betreuung auf der Grundlage individueller Pflegepläne (IPP) zu erbringen, die eine personalisierte und individuelle Betreuung gewährleisten, wobei auf Biographiearbeit Wert gelegt wird.

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

Zusammensetzung des Betreuungs- und Pflegeteams:

- Krankenpfleger
- Sozialbetreuer
- Altenpfleger
- Pflegehelfer
- Tagesgestalter

Für die ärztliche Betreuung der Bewohner sind im Seniorenwohnheim zu festgelegten Zeiten und Tagen Hausärzte anwesend. Ärzte der Geriatrie des Krankenhauses Meran sind nur im Seniorenwohnheim zum Hl. Antonius tätig.

Die krankenschwägerische Betreuung der Bewohner erfolgt jeden Tag ohne Unterbrechungen.

In der Pitsch Stiftung wird auch eine rehabilitative Betreuung (auch zwecks Vorbeugung) angeboten, wofür Physiotherapeuten, Logopäden und Ergotherapeuten eingesetzt werden.

Die Inanspruchnahme privater Leistungen (Physiotherapie, Logopädie, Grundpflege, Diätberatung) innerhalb der Strukturen ist untersagt.

1.5. Assistenza e cura

La Fondazione Pitsch provvede all'assistenza di base e cura giornaliera nonché all'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa e sociale dei residenti in base al rilevamento del fabbisogno individuale di ciascuno.

L'impegno è rivolto ad assistere sulla base di piani assistenziali individuali (PAI) che garantiscono un'assistenza personalizzata ed individuale per ciascun ospite, tenendo conto della biografia.

Si tiene conto soprattutto dell'attivazione sociale, fisica e psichica dei residenti con particolare attenzione alla conservazione della loro autonomia e delle loro risorse.

Composizione del team assistenziale:

- Infermiere
- operatore socio-assistenziale
- operatore geriatrico
- operatore socio-sanitario
- operatore per le attività diurne

L'assistenza medica dei residenti viene garantita dalla presenza ad orari e giorni stabiliti da medici di struttura. I medici della Geriatria dell'Ospedale di Merano operano esclusivamente nella Residenza per Anziani Sant'Antonio.

L'assistenza infermieristica dei residenti viene garantita ogni giorno senza interruzioni.

La Fondazione Pitsch offre al suo interno anche un servizio riabilitativo (anche a scopo di prevenzione), per il quale sono impiegati fisioterapisti, logopedisti e terapisti occupazionali.

È fatto divieto di usufruire di prestazioni private all'interno delle strutture (fisioterapia, logopedia, assistenza di base, consulenza dietetica).

1.6. Religiöse und spirituelle Betreuung

Die Bewohner werden in ihren religiösen und spirituellen Anliegen begleitet. In den Heimen befindet sich eine Kapelle, in der einmal pro Woche eine Messfeier stattfindet. Diese Orte der Sammlung und Andacht sind den ganzen Tag über geöffnet und für Bewohner und Angehörige zugänglich. Zudem finden Treffen zum gemeinsamen Beten des Rosenkranzes statt.

1.7. Einbeziehung der Angehörigen

Die Pitsch Stiftung fördert die Zusammenarbeit mit den Angehörigen.

Bei Bedarf werden Treffen, Angehörigenkaffee und Informationsveranstaltungen organisiert, mit Fragebögen und vorwiegend in Gesprächen werden die Wahrnehmungen und Anregungen der Angehörigen zu Themen, die dazu beitragen, das Wohlbefinden der Bewohner zu fördern aufgenommen:

In unserem Seniorenwohnheim geht Mitbestimmung von Bewohnerinnen und Bewohnern Hand in Hand mit der Unterstützung durch ihre Angehörigen. Wir schätzen Ihre Perspektiven als Familie, Partner oder gesetzliche Vertretung und integrieren sie in unsere Planungen.

Was bedeutet das für Angehörige und nahestehende Personen?

Offene Kommunikation: Wir hören zu, nehmen Ihre Anliegen ernst und informieren über Entscheidungen, die Ihre Liebsten betreffen.

Gemeinsame Prioritäten: Gemeinsam legen wir Prioritäten fest (z. B. Aktivitätsangebote, Besuchsregelungen, Pflegeziele), die die Lebensqualität erhöhen.

Transparente Planung: Wir bemühen uns Rückmeldungen und Umsetzungen werden kommuniziert.

Respekt und Würde: Die Würde jeder Bewohnerin bzw. jedes Bewohners bleibt im Mittelpunkt; Ihre Sorgen werden respektvoll behandelt.

1.6. Assistenza religiosa e spirituale

I residenti sono accompagnati nelle loro esigenze religiose e spirituali. Le residenze sono dotate di una cappella, ove vengono svolte una volta in settimana le funzioni religiose. Questi luoghi di raccoglimento sono aperti durante tutto l'arco della giornata ed accessibili a residenti e familiari. Durante la settimana viene organizzato anche la recitazione del rosario.

1.7. Coinvolgimento dei parenti

La Fondazione Pitsch promuove la collaborazione con i parenti.

Organizza riunioni, caffè parenti ed incontri informativi, favorisce la raccolta della percezione e dei suggerimenti dei parenti su tematiche dirette a favorire il benessere del residente tramite questionari e in primis colloqui.

Nella nostra Residenza per anziani, l'autodeterminazione dei residenti va di pari passo con il sostegno dei loro familiari. Apprezziamo le vostre proposte come famiglia, partner o rappresentante legale e le integriamo nelle nostre pianificazioni.

Cosa significa per familiari e persone vicine?

Comunicazione aperta: ascoltiamo e ci prendiamo carico delle vostre esigenze, informando sulle decisioni che riguardano i vostri cari.

Priorità comuni: insieme definiamo le priorità (ad es. offerte di attività, regole per le visite, obiettivi di cura) che aumentano la qualità della vita.

Pianificazione trasparente: ci impegniamo a comunicare i feedback e le implementazioni.

Rispetto e dignità: la dignità di ogni abitante è al centro; le vostre preoccupazioni vengono trattate con rispetto.

Umsetzung: Aus Ihren Rückmeldungen ergeben sich konkrete Maßnahmen mit Verantwortlichen und Zeitplänen.

Privatsphäre und Sicherheit: Ihre und die Privatsphäre der Bewohnerinnen und Bewohner bleiben geschützt.

Wie Sie mitwirken können:

Teilen Sie Beobachtungen, Wünsche und Bedenken frühzeitig mit dem Wohnbereichsleiter.

Nehmen Sie an moderierten Gesprächen teil oder geben Sie schriftliches Feedback.

Verfolgen Sie gemeinsam mit uns und dem Heimbewohner die Fortschritte und bleiben Sie im Dialog.

Warum das wichtig ist:

Vertrauensbasis: Offene Zusammenarbeit stärkt Vertrauen zwischen Bewohnern, Angehörigen und dem Team.

Lebensqualität: Angepasste Angebote und gute Kommunikation erhöhen Wohlbefinden und Sicherheit.

Gemeinschaft: Ein respektvolles Miteinander unterstützt eine positive Wohnatmosphäre.

1.8. Zusätzliche Dienste

Über den Standarddienst hinaus bietet die Pitsch Stiftung folgende Leistungen, tl.weise gegen Rückvergütung an:

- Fußpflege und Fußgesundheitspflege,
- Friseurdienst,
- Botengänge und Besorgungen.

Das Seniorenwohnheim bietet zudem eine Tagesgestaltung.

Art. 2

Kurzzeitpflege

Im Seniorenwohnheim Pitsch werden 11 Kurzzeitpflegebetten angeboten, um Angehörige zu entlasten, die den pflegebedürftigen Menschen gewöhnlich bei ihm zu Hause betreuen.

Den Bewohnern in Kurzzeitpflege werden alle Verpflegungs- und Betreuungsleistungen

Attuazione: dai vostri feedback derivano misure concrete con responsabili e tempi.

Privacy e sicurezza: la vostra privacy e quella dei residenti viene salvaguardata.

Come potete collaborare:

Condividete osservazioni, desideri e preoccupazioni tempestivamente con il responsabile del reparto.

Partecipate a colloqui moderati o fornite feedback scritti.

Seguite insieme a noi e con il residente i progressi e mantenete il dialogo.

Perché è importante:

Base di fiducia: una collaborazione aperta rafforza la fiducia tra abitanti, familiari e il team.

Qualità della vita: offerte adeguate e buona comunicazione aumentano benessere e sicurezza.

Comunità: Il rispetto reciproco sostiene un'atmosfera abitativa positiva.

1.8. Servizi aggiuntivi

Oltre alle prestazioni alberghiere e assistenziali standard la Fondazione Pitsch offre i seguenti servizi, parzialmente a rimborso:

- pedicure e podologia,
- parrucchiere,
- commissioni e disbrighi di pratiche.

La residenza offre inoltre un servizio di attività diurne.

Art. 2

Ricoveri temporanei

Presso la Residenza per anziani Pitsch viene offerta la possibilità di 11 ricoveri temporanei, per alleggerire i familiari che normalmente si occupano del proprio caro a domicilio.

I residenti in ricovero temporaneo usufruiscono di tutti servizi alberghieri e delle prestazioni assistenziali previste nella carta dei servizi.

gewährt, die in der Dienstcharta vorgesehen sind.

II. Teil Zielgruppe, Aufnahme und Entlassung

Art. 3 Zielgruppe

Die Pitsch Stiftung nimmt im Rahmen der Zielsetzungen und der Pflegemöglichkeiten und in Übereinstimmung mit der von der Landesverwaltung erteilten Eignungserklärung selbständige und pflegebedürftige Menschen auf, vor allem pflegebedürftige Senioren ab dem 60. Lebensjahr.

Art. 4 Heimaufnahme und Rangordnung

Voraussetzung für die Aufnahme ins Senioren- oder Pflegeheim der Pitsch Stiftung ist ein unterschriebener Antrag (samt allen vorgesehenen Unterlagen) auf einem landesweit einheitlichen Antragsformular sowie der vom Gesuchsteller selbst oder von einem Vertreter unterschriebener Heimvertrag.

Der Anspruch auf Aufnahme besteht unabhängig von den wirtschaftlichen und sozialen Verhältnissen des Ansuchenden.

Die Kriterien für die Rangliste zur Aufnahme werden vom Verwaltungsrat unter Einhaltung der geltenden Landesbestimmungen festgelegt. Dabei werden vor allem die Pflegebedürftigkeit sowie soziale und medizinische Aspekte des Ansuchenden berücksichtigt.

Art. 5 Unterlagen

Folgende Unterlagen (auf von der Stiftung Pitsch bereit gestellten Formularen) sind dem Aufnahmegesuch beizulegen:

Parte II Destinatari, ammissione e dimissioni

Art. 3 Destinatari

Nell'ambito delle proprie finalità e delle possibilità di cura la Fondazione Pitsch accoglie, in conformità alla dichiarazione di idoneità dell'amministrazione provinciale, persone autosufficienti e non, prevalentemente anziani non autosufficienti di età superiore ai 60 anni.

Art. 4 Ammissione

Presupposto per l'ammissione del residente nel soggiorno per anziani o il centro di degenza della Fondazione Pitsch è la presentazione di una domanda su apposito modulo standardizzato a livello provinciale (con allegata la documentazione richiesta) ed il contratto utente-struttura firmato dal richiedente oppure da un suo rappresentante.

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

I criteri per la graduatoria per l'ammissione sono stabiliti dal Consiglio di Amministrazione nel rispetto della normativa provinciale vigente. Sono considerati soprattutto il grado di non autosufficienza ed aspetti sociali e sanitari del richiedente.

Art. 5 Documenti

La domanda di ammissione deve essere corredata dai seguenti documenti (su modelli predisposti dalla Fondazione Pitsch):

- a) ärztlicher Befund;
- b) Bewertung des Bedarfs an Betreuung und Pflege;
- c) Bewertung der sozialen Situation;
- d) Kopie des Ergebnisses der Erhebung der Pflegebedürftigkeit (Pflegegeld) oder Kopie der Anerkennung einer Invalidität;
- e) Zusicherung der Bezahlung der Tarife durch den Antragsteller, durch zahlungspflichtige Angehörige und evtl. Dritte.

Art. 6

Verweigerung der Aufnahme

In die Strukturen der Pitsch Stiftung werden nicht aufgenommen:

- a) Personen unter 60 Jahren (in besonderen Ausnahmefällen können auch jüngere pflegebedürftige Personen aufgenommen werden);
- b) Personen mit Pathologien, die medizinisch noch nicht ausreichend stabilisiert sind;
- c) Personen mit psychiatrischer Krankheit, deren Schweregrad eine ständige spezielle ärztliche und krankenpflegerische Betreuung erfordert. Gerontopsychiatrische Erkrankungen werden nicht als Hindernis für eine Aufnahme angesehen.

Art. 7

Entlassung

Der Heimbewohner kann entlassen werden:

- a) auf seinen eigenen Wunsch, mit einer Kündigungsfrist;
- b) mit begründeter Entscheidung des Direktors.

Die Entlassung seitens der Pitsch Stiftung kann erfolgen:

- a) certificato medico;
- b) valutazione del fabbisogno di assistenza e cura;
- c) valutazione della situazione sociale;
- d) copia della valutazione del livello di non autosufficienza (assegno di cura) o copia del certificato di invalidità;
- e) impegnativa di corresponsione delle tariffe da parte del richiedente, dei parenti obbligati ed eventuali terzi.

Art. 6

Preclusioni ai fini dell'ammissione

Nelle strutture della Fondazione Pitsch non sono ammesse:

- a) persone di età inferiore ai 60 anni (in casi eccezionali possono essere ammesse anche persone non autosufficienti più giovani);
- b) persone con patologie non ancora stabilizzate in modo sufficiente dal punto di vista terapeutico;
- c) persone affette da patologie psichiatriche di entità tali da richiedere continuamente un'assistenza medica e infermieristica speciale. Le malattie geronto-psichiatriche non sono considerate come impedimento dell'ammissione.

Art. 7

Dimissioni

Il residente può essere dimesso:

- a) per sua esplicita richiesta, con un preavviso;
- b) con determinazione motivata del Direttore.

La dimissione a cura della Fondazione Pitsch può avvenire:

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

Bei Austritt oder Ableben des Bewohners muss das Zimmer innerhalb von 5 Tagen geräumt werden.

- a) qualora il residente, dopo ripetuti richiami, tenga un comportamento contrario alle regole in uso, nonché sia di pregiudizio per la comunità o 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 Fondazione Pitsch;

In caso di dimissione o di decesso del residente la stanza deve essere liberata entro 5 giorni.

III. Teil Kosten

Parte III Costi

Art. 8

Tagessatz

Jeder Bewohner entrichtet den vom Verwaltungsrat jedes Jahr in Beachtung der geltenden Landesvorschriften im Voraus festgesetzten Tagessatz zu seinen Lasten.

Der Bewohner und eventuell andere zahlungspflichtige Personen begleichen den Tagessatz, innerhalb des 5. Tages eines jeden Monats für den laufenden Monat.

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

Wenn die Voraussetzungen gegeben sind, dann übernimmt die zuständige Behörde einen Teil des Tagessatzes zu ihren Lasten.

Der Tagessatz ist ab dem vertraglich vereinbarten Aufenthaltsbeginn zu entrichten.

Art. 8

Retta giornaliera

Ogni residente corrisponde la retta giornaliera a suo carico, stabilita ogni anno anticipatamente dal Consiglio di Amministrazione in considerazione della normativa provinciale.

Il residente e le eventuali altre persone obbligate alla contribuzione tariffaria pagano la retta giornaliera entro il 5° giorno di ogni mese per il mese in corso.

Nel caso in cui i residenti e le persone obbligate al pagamento della tariffa non siano in grado di pagare l'intera retta, possono presentare domanda di agevolazione tariffaria al Comune ovvero alla Comunità Comprensoriale competente.

In caso che vi siano i presupposti, l'ente pubblico competente provvede poi alla copertura di una parte della retta a suo carico.

La retta giornaliera è da corrispondere a partire dal giorno dell'ammissione stabilito.

Jedenfalls gelten die Bestimmungen des Heimvertrages.

Art. 9

Unterbrechungen des Aufenthaltes

Der Tagessatz muss bei Unterbrechungen entsprechend der jeweilig geltenden Bestimmungen des Landes Südtirol entrichtet werden.

In ogni caso valgono le condizioni del contratto utente-struttura.

Art. 9

Interruzioni del soggiorno

L'obbligo della corresponsione della tariffa giornaliera si basa sulla normativa provinciale vigente.

IV. Teil Mitbestimmung

Parte IV Compartecipazione

Art. 10

Bewohnersichterhebung

Mitbestimmen, gemeinsam gestalten – Bewohnersichterhebung im Seniorenwohnheim

In unserem Seniorenwohnheim ist Mitbestimmung kein Schlagwort, sondern gelebte Praxis. Die Bewohnersichterhebung ist das Herzstück und ein bewusstes Instrument, das die Stimmen unserer Bewohnerinnen und Bewohner in den Mittelpunkt stellt. Sie ermöglicht es jedem Einzelnen, sich aktiv an der Gestaltung des Alltags, der Angebote und der Lebensqualität zu beteiligen.

Was bedeutet Mitbestimmung bei uns?

Offenes Zuhören: Wir schaffen Räume, in denen Fragen, Wünsche und Ideen ernst genommen und transparent kommuniziert werden.

Partizipative Entscheidungen: Bewohnerinnen und Bewohner entscheiden darüber, welche Aktivitäten angeboten werden, wie Räumlichkeiten genutzt werden und welche Serviceleistungen Priorität erhalten.

Gesehen und gehört werden: Jede Stimme zählt. Rückmeldungen werden ausgewertet und fließen direkt in Planungen und Verbesserungen ein.

Wie funktioniert die Bewohnersichterhebung?

Art. 10

Il rilevamento delle opinioni dei residenti

Co-partecipazione, progettare insieme – Il rilevamento delle opinioni dei residenti

Nella nostra Residenza per anziani la co-determinazione non vuole essere una parola vuota, ma una pratica vissuta. Il rilevamento delle opinioni dei residenti ne è il cuore e uno strumento consapevole che mette al centro le voci dei nostri residenti. Permette a ciascuno di partecipare attivamente alla progettazione della vita quotidiana, delle offerte e della qualità della vita.

Cosa significa co-determinazione da noi?

Ascolto aperto: creiamo spazi in cui domande, desideri e idee sono presi sul serio e comunicati in modo trasparente.

Decisioni partecipative: gli abitanti decidono quali attività offrire, come utilizzare gli ambienti e quali servizi hanno la priorità.

Viste e ascolto: ogni voce conta. I feedback vengono valutati e integrati direttamente nelle pianificazioni e nei miglioramenti.

Come funziona il rilevamento delle opinioni dei residenti?

moderierte Austauschtermine: geschulte Mitarbeitende moderieren Gesprächsrunden, hören zu, erfassen Bedürfnisse. Die Bewohnersichterhebung ermöglicht es, eine 360-Grad-Selbstbewertung durchzuführen und dabei, die Meinung und Gefühle der Heimbewohner zu berücksichtigen.

Bei diesem internen Audit haben die Bewohner die Gelegenheit, sich auch kritisch zu äußern. Zugleich ermöglicht diese Methode, den Vergleich von Aussagen der Mitarbeitenden mit jenen der Heimbewohner.

Die Erhebung des Zufriedenheitsgrades der Bewohner wird anhand eines Stimmungsbarometers gemessen und anschließend festgehalten.

Regelmäßige Befragungen im Alltag: zusätzliche Gesprächsrunden ermöglichen eine breite Teilnahme.

Ergebnisorientierte Umsetzung: Aus den Rückmeldungen werden konkrete Maßnahmen abgeleitet

Feedback-Schleife: Die Ergebnisse und die umgesetzten Schritte werden den Bewohnerinnen und Bewohnern transparent zurückgemeldet.

Warum ist das wichtig?

Würde und Selbstbestimmung: Jeder Bewohner hat das Recht, Einfluss auf sein Umfeld zu nehmen.

Lebensqualität: Passgenaue Angebote erhöhen Wohlbefinden, Sicherheit und Zufriedenheit.

Gemeinschaftssinn: Mitbestimmung stärkt das Zusammengehörigkeitsgefühl und fördert eine wertschätzende Kultur.

Ihre Stimme zählt – und wird gehört.

Ihre Privatsphäre bleibt geschützt, Würde und Respekt stehen im Mittelpunkt.

Ihre Anregungen führen zu konkreten, nachvollziehbaren Verbesserungen.

Incontri moderati: personale formato modera gruppi di discussione, ascolta, rileva bisogni. La misurazione permette una valutazione a 360 gradi includendo opinioni e sentimenti degli abitanti.

Durante questo audit interno, i residenti hanno l'opportunità di esprimersi anche in modo critico.

Contemporaneamente questa metodologia permette di confrontare le dichiarazioni del personale con quelle degli abitanti.

La misurazione del grado di soddisfazione degli abitanti si misura tramite un indicatore di stato d'animo e viene registrata.

scambio regolare nella quotidianità: ulteriori incontri permettono una partecipazione più ampia.

Attuazione orientata agli obiettivi: dai feedback derivano misure concrete.

Feedback: i risultati e le azioni implementate vengono comunicati in modo trasparente agli abitanti.

Perché è importante?

Dignità e autodeterminazione: ogni abitante ha il diritto di influire sul proprio ambiente.

Qualità della vita: offerte mirate aumentano benessere, sicurezza e soddisfazione.

Senso di comunità: la co-determinazione rafforza il senso di appartenenza, valorizza e promuove una cultura di rispetto.

La tua voce conta – ed è ascoltata.

La tua privacy resta protetta, dignità e rispetto sono al centro.

Le tue proposte conducono a miglioramenti concreti e verificabili.

V. Teil Rechte, Einsprüche und Haftung

Parte V Diritti, ricorsi e responsabilità

Art. 11 Rechte des Heimbewohners

Der Heimbewohner hat Anspruch auf:

- a) Anerkennung seiner Würde und Persönlichkeit;
- b) höflichen Umgang und Achtung seiner Privat- und Intimsphäre;
- c) Aufklärung und Mitentscheidung über Pflegemethoden sowie pflegerische und therapeutische Maßnahmen;
- d) Einsichtnahme in die über ihn geführten Aufzeichnungen;
- e) Namhaftmachung einer Vertrauensperson, die sich für ihn in allen Angelegenheiten an die Leitung der Pitsch Stiftung wenden kann und in wichtigen Belangen von der Pitsch Stiftung zu verständigen ist;
- f) Beiziehung einer externen Beratung in sozialen, rechtlichen, psychologischen oder seelsorgerischen Anliegen;
- g) Verschwiegenheit und Datenschutz;
- h) Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;
- i) Behandlung von Beschwerden;
- j) persönliche Gestaltung des Zimmers;
- k) Besucherempfang;
- l) Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der Muttersprache.

Art. 12 Anregungen und Beschwerden

Anregungen und Beschwerden werden von allen Verantwortlichen entgegen genommen und direkt bearbeitet bzw. bei Bedarf an den Direktor weitergeleitet. Sie können sowohl

Art. 11 Diritti del residente

Il residente ha i seguenti diritti:

- a) riconoscimento della propria dignità e personalità;
- b) trattamento educato e rispettoso della propria sfera privata e intima;
- c) informazione e condivisione su metodi ed interventi di cura e terapia;
- d) visione delle documentazione che lo riguarda;
- e) nomina di una persona di fiducia che in sua vece può rivolgersi per ogni esigenza all'amministrazione e che dalla Fondazione Pitsch dovrà essere informato delle questioni importanti;
- f) riferimento a consulenza esterna per esigenze sociali, giuridiche, psicologiche o spirituali;
- g) rispetto della discrezione e tutela dei suoi dati;
- h) rispetto del segreto epistolare e della corrispondenza;
- i) presentare reclami;
- j) personalizzare la propria stanza;
- k) accoglienza di visitatori;
- l) rispetto dell'identità culturale e dell'uso della madrelingua.

Art. 12 Suggerimenti e reclami

Suggerimenti e reclami sono accolti e trattati direttamente da tutti i responsabili incaricati e in caso di necessità inoltrati alla direzione. Possono essere presentati sia in forma orale che

mündlich wie auch schriftlich eingebracht werden. Es wird empfohlen, dazu die Vorlage im Anhang zu verwenden und sie in einen Behälter bei der Portiersloge einzuwerfen. Auf schriftliche Beschwerden wird innerhalb von 15 Tagen geantwortet.

Art. 13

Einsprüche

Gegen Entscheidungen der Heimverwaltung kann innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt der Mitteilung Einspruch bei der Sektion „Einsprüche“ in der Abteilung Sozialwesen der Autonomen Provinz Bozen erhoben werden.

Art. 14

Volksanwalt

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

Art. 15

Haftung

Die Pitsch Stiftung schließt zur Deckung von Schäden, welche dem Bewohner durch das Heim entstehen können, eine Haftpflichtversicherung ab. Für die gegenseitige Haftung zwischen den Heimbewohnern gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

in forma scritta. Si suggerisce di utilizzare l'apposito modello in allegato e di imbucarlo nel contenitore dedicato presente presso la reception. Ai reclami in forma scritta viene fornita risposta entro 15 giorni.

Art. 13

Ricorsi

Avverso le decisioni dell'amministrazione della residenza è ammesso ricorso, entro 30 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione, alla sezione "Ricorsi" presso la ripartizione Affari Sociali della Provincia Autonoma di Bolzano.

Art. 14

Il difensore civico

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

Art. 15

Responsabilità

Per la copertura di danni che possono essere cagionati al residente, causati dalla residenza, la Fondazione Pitsch stipula un'assicurazione contro i rischi di responsabilità civile. La responsabilità civile reciproca tra i residenti è regolata dalla normativa vigente.

VI. Teil Führung und Organisation

Parte VI Gestione e organizzazione

Art. 16

Allgemeine Ausrichtung

Das Seniorenwohnheim Pitsch und das Seniorenwohnheim zum Hl. Antonius werden

Art. 16

Orientamento generale

La Residenza per anziani Pitsch e la Residenza per Anziani Sant'Antonio vengono gestiti

vom Öffentlichen Betrieb für Pflege- und Betreuungsdienste „Pitsch Stiftung“ Meran geführt.

Das beschließende Organ des Betriebes ist der Verwaltungsrat; sein Präsident hat gleichzeitig die Funktion des gesetzlichen Vertreters inne.

Die vorgesehenen Aufgaben werden unter Beachtung der grundlegenden Prinzipien der Seniorenbetreuung wahrgenommen.

Die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen, vor allem mit der Gemeinde, mit dem Sanitätsbetrieb sowie mit dem Sozial- und Gesundheitssprengel, wird gefördert.

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

Art. 17 **Führung und Organisation**

Die Pitsch Stiftung wird unter Einhaltung der geltenden Bestimmungen und Vereinbarungen und im Sinne der eigenen Satzung und der eigenen Leitbildgrundsätze organisiert und geführt.

Art. 18 **Personal**

Leitbild und Organigramm bilden den Rahmen für die Wahrnehmung der zugewiesenen Aufgaben.

Die Mitarbeiter der verschiedenen Tätigkeits- und Organisationsbereiche handeln bei der Erfüllung ihrer Aufgaben nach den Grundsätzen und Zielen der Pitsch Stiftung. Bezüglich Anzahl und Ausbildung der Mitarbeiter gelten die entsprechenden Landesbestimmungen.

Art. 19 **Direktor**

dall'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Fondazione Pitsch" di Merano.

L'organo deliberante dell'azienda è il Consiglio di Amministrazione; il suo presidente funge da rappresentante legale.

Le attività vengono attuate nel rispetto dei principi fondamentali dell'assistenza alle persone anziane.

Viene agevolata la collaborazione con altri servizi, in particolare con il Comune, con l'Azienda sanitaria e con i distretti socio-sanitari.

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

Art. 17 **Gestione ed organizzazione**

La Fondazione Pitsch viene gestita e organizzata nel rispetto della normativa vigente e delle convenzioni nonché ai sensi del proprio statuto e dei propri principi aziendali.

Art. 18 **Personale**

I principi aziendali e l'organigramma formano l'orientamento nell'adempimento dei compiti assegnati.

Il personale dei diversi settori operativi ed organizzativi, nell'espletamento dei suoi compiti, agisce secondo i principi e le finalità della Fondazione Pitsch. Per quanto riguarda il numero di personale e la formazione valgono le rispettive norme provinciali.

Art. 19 **Direttore**

Der Direktor ist für die Führung und Verwaltung des Betriebes sowie für die Erreichung der vom Verwaltungsrat festgesetzten Ziele verantwortlich.

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. 20

Bereichs- und Abteilungsleiter, Dienststellenleiter

Die Verantwortung für die Pflege und die hauswirtschaftlichen Dienste und für die einzelnen Abteilungen wird eigens dazu ernanntem Personal übertragen, das die von den geltenden Bestimmungen vorgesehenen Qualifikationen besitzt.

Jeder Bereichsleiter organisiert, koordiniert und überwacht die Tätigkeit des ihm zugewiesenen Personals. Er teilt den einzelnen Bediensteten die zur Gewährleistung des Dienstes erforderlichen Aufgaben zu.

Der Pflegedienstleiter, der Verwaltungsleiter und der Hauswirtschaftsleiter berichten direkt dem Direktor.

Die Wohnbereichsleiter berichten direkt dem Pflegedienstleiter.

Die Mitarbeiter der technischen und hauswirtschaftlichen Dienste berichten dem Hauswirtschaftsleiter.

Art. 21

Betreuungspersonal

Das zuständige Fachpersonal wie Krankenpfleger, Sozialbetreuer, Altenpfleger und Pflegehelfer bieten den Heimbewohnern je nach Bedarf Unterstützung und Begleitung im täglichen Leben. Diese Aufgaben werden unter Beachtung des geltenden Betreuungs- und

Il direttore è responsabile della gestione e dell'amministrazione della residenza, nonché della realizzazione degli obiettivi stabiliti dal Consiglio di Amministrazione.

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. 20

Responsabili dell'area e nucleo, responsabili di servizio

La responsabilità dell'assistenza, dei servizi tecnici e alberghieri e dei singoli nuclei viene conferita a personale all'uopo nominato ed in possesso di qualifiche previste dalla normativa vigente.

Ogni responsabile organizza, coordina e sorveglia le attività del personale che gli è stato assegnato. Assegna ai singoli dipendenti i compiti necessari per garantire il servizio.

Il Responsabile Tecnico Assistenziale, il Responsabile amministrativo e il Responsabile dei servizi tecnici-alberghieri riferiscono direttamente al Direttore.

I responsabili di nucleo riferiscono direttamente al Responsabile Tecnico assistenziale.

Gli operatori dei servizi alberghieri e tecnici riferiscono al responsabile dei servizi tecnici alberghieri.

Art. 21

Personale dell'assistenza diretta

Nelle attività giornaliere il personale specializzato competente come infermieri, operatori socio-assistenziali operatori geriatrici e operatori socio-sanitari offre ai residenti appoggio ed accompagnamento secondo il loro fabbisogno. Questi compiti sono eseguiti nel

Pflegekonzeptes, abgestimmt auf die Situation des jeweiligen Bewohners, wahrgenommen.

rispetto del concetto di assistenza e cura vigente in sintonia con le caratteristiche di ciascun residente.

Art. 22

Personal der allgemeinen Dienste

Dazu gehören das Küchen- und Servicepersonal, das Personal der Wäscherei, das Personal für die verschiedenen hauswirtschaftlichen Tätigkeiten und die Hausmeister. Das Personal nimmt seine Aufgaben in Übereinstimmung mit den Zielen und Grundsätzen der Pitsch Stiftung wahr.

Art. 22

Personale dei servizi generali

Ne fanno parte il personale di cucina e sala da pranzo, il personale della lavanderia, il personale addetto alle diverse attività di economia domestica, e gli operai manutentori. Il personale svolge i propri compiti in sintonia con gli obiettivi ed i principi della Fondazione Pitsch.

Art. 23

Personal der Verwaltung

Aufgabe dieser Mitarbeiter ist es, die interne Verwaltungstätigkeit der Pitsch Stiftung im Sinne der geltenden Bestimmungen durchzuführen.

Die Verwaltungsarbeit ist darauf auszurichten, die institutionellen Aufgaben der Pitsch Stiftung zu unterstützen und zu erleichtern.

Art. 23

Personale dell'amministrazione

Spetta al personale dell'amministrazione svolgere le attività di amministrazione interna alla Fondazione Pitsch ai sensi della normativa vigente.

L'attività di amministrazione è orientata ad un agevole espletamento dei compiti istituzionali della Fondazione Pitsch.

Art. 24

Personalentwicklung

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

Es werden Schulungspläne und Weiterbildungsprogramme erstellt, in der Absicht, neue Kenntnisse umzusetzen.

Art. 24

Formazione del personale

La direzione favorisce lo sviluppo professionale dei collaboratori con l'obiettivo di raggiungere un alto livello di qualificazione e di aumentare la professionalità offerta.

Vengono elaborati programmi di formazione e di aggiornamento, nell'ottica di implementare nuove conoscenze.

Art. 25

Freiwilligenarbeit

Die Direktion fördert und unterstützt die Volontariatstätigkeit. Die freiwilligen Helfer werden zur Mitarbeit bei den verschiedenen Tätigkeiten für die Bewohner angeregt. Sie werden von einem dafür beauftragten Mitarbeiter koordiniert. Die Pitsch Stiftung

Art. 25

Volontariato

La direzione promuove ed appoggia le attività di volontariato. Stimola i volontari alla collaborazione nelle diverse attività con i residenti. Questi vengono coordinati da un collaboratore appositamente incaricato. La Fondazione Pitsch provvede alla necessaria

sorgt für die erforderliche
Haftpflichtversicherung.

assicurazione contro i rischi di responsabilità
civile.

VII. Teil Verschiedenes

Parte VII Varie

Art. 26 Verwahrung von Wertsachen

Auf Antrag nimmt die Pitsch Stiftung Wertgegenstände und Geld der Bewohner in Verwahrung. Es haftet nicht für nicht in Verwahrung gegebene Sachen, die ein Bewohner selbst handhabt.

Art. 27 Öffentlichkeitsarbeit

Die Verwaltung ergreift geeignete Initiativen, um die Pitsch Stiftung in der Öffentlichkeit als sozialen Dienst und als Glied in der Kette der Dienste für alte Menschen darzustellen.

Art. 28 Sammlungen und Werbung

Im Bereich der Pitsch Stiftung sind das Sammeln von Geld- und Wertsachen und Unterschriften, sowie Werbung jeglicher Art durch Außenstehende, zu welchem Zwecke und von wem diese auch immer durchgeführt werden, untersagt, außer der Direktor erlaubt dies.

Art. 29 Kundmachung

Diese Dienstleistungscharta wird an der Anschlagtafel des Seniorenheimes Pitsch und auf der Internetseite der Pitsch Stiftung veröffentlicht. Auf Anfrage wird einer Abschrift ausgehändigt.

Art. 26 Custodia di oggetti di valore

Su richiesta la Fondazione Pitsch prende in custodia oggetti di valore e denaro dei residenti. Non risponde per oggetti tenuti dai residenti stessi e non dati in custodia.

Art. 27 Relazioni con il pubblico

L'amministrazione assume iniziative idonee a presentare la Fondazione Pitsch al pubblico come servizio e come anello nella catena dei servizi per persone anziane.

Art. 28 Raccolte e pubblicità

Nell'ambito della Fondazione Pitsch sono proibite le raccolte di denaro e cose di valore e le sottoscrizioni, come pure la propaganda da parte di estranei, qualunque sia lo scopo ed il promotore, a meno che il direttore la autorizzi.

Art. 29 Pubblicazione

Questa carta dei servizi viene esposta all'albo per le affissioni del Soggiorno per anziani Pitsch e sul sito internet della Fondazione Pitsch. Su richiesta sarà consegnata una copia.

Auskünfte und Öffnungszeiten

Kontakte und Erstinformationen an der Portierloge-Telefonzentrale der Pitsch Stiftung:

Gampenstraße 3
39012 Meran,
Tel. 0473-273727
E-Mail: info@pitsch.it

Bürozeiten:

von Montag bis Freitag
von 8.30 bis 12.15 Uhr,
am Dienstag + Donnerstag
von 14.30 bis 16.00 Uhr;

Informationsgespräche und Aufnahme im Seniorenwohnheim
Montag bis Freitag von 09.00 bis 12.00Uhr

Besuchszeiten:

Täglich von 10.00 bis 17.00 Uhr.

Während der Mittagszeit von 12.00 bis 14.00 Uhr und ab 18.00 Uhr bitten wir vorab telefonisch in betreffenden Wohnbereich anzurufen.

Bei den Besuchen dürfen die laufenden Tätigkeiten nicht beeinträchtigt werden.

Eventuelle besondere Besuche oder Sonderleistungen für den Bewohner in schwerwiegenden Situationen können mit dem Pflegedienstleiter vereinbart werden.

Sprechstunden:

- Präsident: nach Vereinbarung
- Direktor: nach Vereinbarung
- Pflegedienstleiter, Wohnbereichsleiter: nach Vereinbarung von Montag bis Freitag

Informazioni e orari di apertura

Contatti e prima informazione presso la portineria / la centrale telefonica della Fondazione Pitsch:

Via Palade 3
39012 Merano
Tel. 0473-273727
E-Mail: info@pitsch.it

Orario d'ufficio:

da lunedì a venerdì
dalle ore 8.30 alle 12.15,
il martedì e giovedì
dalle ore 14.30 alle 16.00;

colloqui informativi e ammissioni in Residenza per Anziani
da lunedì a venerdì dalle ore 09.00 alle 12.15

Orario visite:

Tutti i giorni dalle ore 10.00 alle 17.00.

Durante le ore di pranzo dalle 12.00 alle 14.00 e dalle ore 18.00 in poi chiediamo di telefonare in anticipo nel rispettivo nucleo di soggiorno.

Durante le visite non possono essere compromesse le attività in corso.

Eventuali visite o trattamenti speciali per l'ospite in situazioni particolarmente gravi devono essere accordati con il responsabile tecnico assistenziale.

Orario di colloquio:

- Presidente: su prenotazione
- Direttore: a richiesta
- Responsabile tecnico assistenziale, responsabili di nucleo: a richiesta, da lunedì a venerdì

PITSCH STIFTUNG
Öffentlicher Betrieb
für Pflege- und Betreuungsdienste



FONDAZIONE PITSCH
Azienda Pubblica
di Servizi alla Persona

**Segnalazioni, suggerimenti e reclami
alla Direzione**

Il sottoscritto / La sottoscritta (Cognome, nome),

residente in via n° a,

tel.:

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

(Cognome e nome del/la residente)

desidera evidenziare alla Direzione quanto segue (esprimere eventuali **suggerimenti**):

desidera segnalare alla Direzione quanto segue (esprimere l'oggetto del **reclamo**):

Ai sensi della normativa sulla privacy autorizzo il trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data: Firma:

Il presente modulo va inserito nell'apposita cassetta presso l'entrata della struttura

Le/i Responsabili si impegnano a fornire riscontro entro 15 giorni dalla data di protocollo della presente.

**Hinweise, Anregungen und Beschwerden
an die Direktion**

Der/Die Unterfertigte (Zuname, Vorname)

wohnhaft in, (Str./Platz) Nr.,

Tel.:

in seiner Eigenschaft als (Verwandschaft) von Frau/Herrn

(Zuname, Vorname des/r Bewohners/in)

gibt der Direktion folgende **Anregungen** und **Hinweise**:

bringt bei der Direktion folgende **Beschwerde** vor:

Ich ermächtige die Verwaltung, die obgenannten Daten im Sinne der Bestimmungen über den Datenschutz zu verwenden.

Datum Unterschrift:

Geben Sie dieses Formular in den dafür vorgesehen „Briefkasten“ beim Eingang ins Heim.

Die Verwaltung ist bestrebt innerhalb von 15 Tagen ab Erhalt dieses Formulars eine Rückmeldung zu geben.