



Seniorenwohnheim Altes Spital
DIENSTLEISTUNGSCHARTA

Residenza per anziani Altes Spital
CARTA DIE SERVIZI



A. Hofer-Str. 9 Via A. Hofer, 9
39040 Kurtatsch 39040 Cortaccia

E-Mail: altes.spital@bzgue.org
PEC: altes.spital.bzgue@totalpec.it

www.bzgcc.bz.it

Ein Platz an der Sonne – un posto al sole



Herausgeber

Bezirksgemeinschaft Überetsch Unterland
Seniorenwohnheim Altes Spital
A. Hofer-Str. 9
39040 Kurtatsch

Koordination und Redaktion

Direktion des Seniorenwohnheimes

Aktualisierte Ausgabe
Mai 2023



INHALTSVERZEICHNIS

ERSTER TEIL

Leistungen

- Art. 1: Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege
- Art. 2: Nicht inkludierte Leistungen
- Art. 3: Tagespflege
- Art. 4: Kurzzeitpflege

ZWEITER TEIL

Zielgruppe, Aufnahme, Entlassung

- Art. 5: Zielgruppe
- Art. 6: Heimaufnahme
- Art. 7: Unterlagen
- Art. 8: Verweigerungsgründe für die Aufnahme
- Art. 9: Heimaustritt

DRITTER TEIL

Kosten

- Art. 10: Tarif
- Art. 11: Unterbrechung des Heimaufenthalts

VIERTER TEIL

Mitbestimmung

- Art. 12: Einbeziehung und Teilnahme

FÜNFTER TEIL

Rechte, Einsprüche, Haftung

- Art. 13: Rechte des Heimbewohners
- Art. 14: Beschwerden und Anregungen
- Art. 15: Einsprüche
- Art. 16: Volksanwalt
- Art. 17: Haftung

SECHTER TEIL

Führung und Organisation

- Art. 18: Allgemeine Ausrichtung
- Art. 19: Direktion
- Art. 20: Bereichsleiter
- Art. 21: Mitarbeiter für die direkte Betreuung
- Art. 22: Mitarbeiter der Hauswirtschaft
- Art. 23: Mitarbeiter der Verwaltung
- Art. 24: Personalentwicklung
- Art. 25: Volontariat

INDICE

PARTE PRIMA

Prestazioni

- Art. 1: Vitto e alloggio, assistenza e cura
- Art. 2: Prestazioni non incluse
- Art. 3: Assistenza diurna
- Art. 4: Ricovero temporaneo

PARTE SECONDA

Destinatari, ammissione e dimissione

- Art. 5: Destinatari
- Art. 6: Ammissione e graduatoria
- Art. 7: Documenti
- Art. 8: Preclusioni ai fini dell'accoglienza
- Art. 9: Dimissioni

PARTE TERZA

Costi

- Art. 10: Retta giornaliera
- Art. 11: Interruzioni del soggiorno

PARTE QUARTA

Compartecipazione

- Art. 12: Inclusione e partecipazione

PARTE QUINTA

Diritti, ricorsi, responsabilità

- Art. 13: Diritti dell'ospite
- Art. 14: Reclami e suggerimenti
- Art. 15: Ricorsi
- Art. 16: Il difensore civico
- Art. 17: Responsabilità

PARTE SESTA

Gestione e organizzazione

- Art. 18: Orientamento generale
- Art. 19: Direzione
- Art. 20: Responsabile di reparto
- Art. 21: Personale dell'assistenza diretta
- Art. 22: Personale dell'economia domestica
- Art. 23: Personale dell'amministrazione
- Art. 24: Sviluppo del personale
- Art. 25: Volontariato

SIEBTER TEIL
Verschiedenes

- Art. 26: Öffentlichkeitsarbeit
- Art. 27: Bewertung des Dienstes
- Art. 28: Sammlungen und Werbung
- Art. 29: Rauchverbot
- Art. 30: Kundmachung

ANHANG A

- 1) Auskünfte und Öffnungszeiten
- 2) Zusätzliche Dienste

ANHANG B

Formular für Beschwerden und Anregungen

PARTE SETTIMA
Varie

- Art. 26: Relazioni con il pubblico
- Art. 27: Valutazione del servizio
- Art. 28: Collezioni e pubblicità
- Art. 29: Divieto di fumo
- Art. 30: Pubblicazione

ALLEGATO A

- 1) Informazioni ed orario di apertura
- 2) Servizi aggiuntivi

ALLEGATO B

Modulo per segnalazioni e suggerimenti

Alle in diesem Dienstleistungscharter verwendeten personenbezogenen Begriffe wie Bewohner, Betreuer, Direktor... umfassen Frauen und Männer in gleicher Weise.

ERSTER TEIL

Leistungen

Art. 1

Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege

Das Seniorenwohnheim bietet Unterkunft und Verpflegung sowie eine umfassende, dem Erkenntnisstand der Zeit entsprechende Betreuung und Pflege.

Es fördert die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens der HeimbewohnerInnen und unterstützt sie beim Einleben in die neue Umgebung.

Das Seniorenwohnheim achtet und fördert die kulturelle und sprachliche Identität, die kulturellen und sprachlichen Eigenheiten und Gewohnheiten der BewohnerInnen.

Die Einrichtung verfügt über Einzelzimmer und Zweibettzimmer, mehrere Speisesaal, Aufenthaltsräume, ein Pflegebad, einen Mehrzwecksaal, einen Garten, einen Bastelraum, Besucherparkplätze und eine Tiefgarage.

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

1.1. Zimmer

Alle Zimmer verfügen über ein Bad (mit Waschbecken, Dusche, und WC); einige auch über einen Balkon; die Zimmer sind mit Pflegebett, Kleiderschrank mit Safe, Sitzecke, einem Notruf und einem Fernseh- und Telefonanschluss ausgestattet.

Im Rahmen der organisatorischen Möglichkeiten des Heimes können die BewohnerInnen den etwaigen Mitbewohner im Zimmer aussuchen.

Die persönliche Gestaltung des Zimmers wird unter Rücksichtnahme auf den Mitbewohner, sowie auf die Sicherheit und Hygiene ermöglicht.

Die Mitnahme von Haustieren (Kleintieren) muss aus Gründen der Hygiene und Verantwortung vor der Aufnahme geklärt werden.

Tutti i termini riguardanti le persone contenute in questa carta dei servizi come ad esempio ospite, operatore, direttore... si riferiscono a donne e uomini allo stesso modo.

PARTE PRIMA

Prestazioni

Art. 1

Vitto, alloggio e assistenza e cura

La casa garantisce vitto e alloggio nonché una completa assistenza e cura in base allo stato delle conoscenze attuali.

La casa promuove la conservazione della vita sociale abituale dell'ospite e lo aiuta ad integrarsi nel nuovo ambiente.

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

La residenza per anziani dispone di camere singole e doppie, più sale da pranzo, diversi ambiti di soggiorno, un bagno assistito, un locale per tempo libero, una sala multiuso, spazio verde, parcheggi per i visitatori e un garage.

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

1.1. Stanze

Tutte le stanze della residenza per anziani sono munite di un bagno (con lavandino, doccia, WC) e per la maggior parte di un balcone; dispongono di letti per lungodegenti, armadio con cassaforte integrata, angolo da sedere, sistema di chiamata di emergenza, e di un allacciamento per televisore e telefono.

Nel limite delle possibilità organizzative della casa, i residenti possono scegliere il compagno di stanza.

La personalizzazione dell'arredo della stanza è consentita nel rispetto del compagno di stanza e delle norme di sicurezza e dell'igiene.

Per motivi di igiene e responsabilità, chi desidera portare con sé piccoli animali domestici deve chiedere il permesso prima dell'ammissione.

1.2. Verwendung von elektrischen Geräten

Der Heimbewohner kann in seinem Zimmer Radio- und Fernsehgeräte sowie andere elektrische Geräte (z.B. Zahnbürsten, Rasierapparate) verwenden.

Diese Geräte müssen das EU- Kennzeichen aufweisen und vorher der Direktion gezeigt werden und von dieser genehmigt werden.

Der Heimbewohner ist verpflichtet, die Radio- und Fernsehgeräte in Beachtung der Bedürfnisse der Zimmernachbarn und des Zimmermitbewohners zu verwenden.

Die Pflegedienstleiterin hat im Interesse aller Bewohner das Recht, den Heimbewohner zur Verwendung von Kopfhörern oder ähnlichem zu veranlassen.

1.3. Verpflegung

Eine abwechslungsreiche, nährstoffreiche und gesunde Hausmannskost wird geboten. Wir benützen vorwiegend frische, einheimische Produkte.

Es gibt einen Sommer- und einen Wintermenüplan, der sich alle vier Wochen wiederholt.

Das Wochenmenü wird den Heimbewohnern in geeigneter Form bekannt gegeben.

Die Heimbewohner werden regelmäßig zu Essenswünschen befragt.

Auf besondere Wünsche der HeimbewohnerInnen wird eingegangen. Die Essgewohnheiten der BewohnerInnen werden so weit als möglich berücksichtigt. Sollte ein Heimbewohner eine Speise nicht mögen wird ihm eine Alternative angeboten.

Die Nahrung entspricht in Qualität und Quantität den Diät- Erfordernissen der betagten Personen.

Der Sanitätsbetrieb gewährleistet eine angemessene diätetische Beratung. Eventuelle Sonderdiäten werden vom Arzt verschrieben und von der Küche zubereitet.

In der Regel werden die Mahlzeiten im Speisesaal eingenommen. Auf Anfrage und nach Bedarf kann das Essen auch im Zimmer.

Die Essenszeiten:

Frühstück: 7.30 Uhr bis ca. 10:00 Uhr

Mittagessen: 11.30 Uhr bis ca. 12:30 Uhr

Abendessen: 17.45 Uhr bis ca. 18:30 Uhr

Neben den Hauptmahlzeiten werden auch kleine wischenmahlzeiten und Getränke angeboten.

Den Heimbewohnern steht jederzeit ein Getränk zur Verfügung.

1.4. Wäscherei

Das Haus verfügt über eine eigene Wäscherei, die an fünf Tagen in der Woche geöffnet ist.

Jeder Heimbewohner hat Anrecht auf einen regelmäßigen Wäschereidienst für die Bettwäsche,

1.2. Uso di dispositivi elettrici

L'ospite può utilizzare nella sua stanza apparecchi elettrici quali ad esempio radio, TV , nonché altri dispositivi elettrici (ad es. spazzolini da denti, rasoi).

Tali dispositivi devono avere il marchio UE ed essere preventivamente esibiti alla direzione e da questa approvati.

L'ospite è tenuto all'uso della radio e della televisione in considerazione delle esigenze dei coinquilini e del coinquilino.

La responsabile tecnica dell'assistenza ha nell'interesse di tutti gli ospiti, il diritto di indurre l'ospite all'uso di cuffie o simili.

1.3. Vitto

Viene offerta un'alimentazione variata e nutritiva soprattutto con prodotti freschi, orientata al periodo stagionale.

Abbiamo un menu estivo e invernale che si ripete ogni 4 settimane.

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

Si chiede regolarmente agli ospiti se hanno qualche desiderio in merito ai pasti.

Sio tiene conto di particolari desideri dell'ospite. Per quanto possibile, si tiene conto delle diverse abitudini alimentari degli ospiti. Se ad un ospite non piace un piatto, si offre un'alternativa gradita dall'ospite.

L'alimentazione corrisponde, per quantità e qualità, alle esigenze dietetiche dell'età avanzata

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

I pasti vengono solitamente serviti nelle sale da pranzo. Su richiesta o per esigenze individuali i pasti possono anche essere consumati nella stanza.

Gli orari dei pasti:

Colazione: ore 7:30 fino ca. ore 10:00

Pranzo: ore 11:30 fino ca. ore 12:30

Cena: ore 17:45 fino ca. 18:30

Oltre ai pasti principali si offrono anche piccoli spuntini e bibite .

Gli ospiti possono servirsi di bevande in ogni momento della giornata.

1.4. Servizio di lavanderia

La casa dispone all'interno di un servizio di lavanderia, che è aperta cinque giorni alla settimana.

Hand- und Badetücher u.a., die periodisch nach Vorgaben des Heimes gewechselt werden. Das Waschen der Privatwäsche des Heimbewohners sowie das Bügeln, Trocknen und Ausbessern kleinerer Schäden erfolgt durch das Heim, allerdings nur soweit es sich um maschinell waschbare und für den Trockner geeignete Wäsche- und Kleidungsstücke handelt (ausgenommen sind Seidenstoffe, Lederwaren, Pelzmäntel, u.a.). Alle Kleidungsstücke werden intern gekennzeichnet und die Kosten hierfür dem Heimbewohner einmalig pauschal angerechnet.

1.5. Reinigungsdienst und Instandhaltung

Das Seniorenwohnheim gewährleistet die Reinigung der Zimmer und der anderen Räumlichkeiten an 7 Tagen in der Woche gemäß Reinigungs- und Hygieneplan.

Es wird eine ordentliche Instandhaltung durch externe Firmen gewährleistet.

Kleinere Reparaturen werden nach Möglichkeit hausintern durchgeführt.

1.6. Betreuung und Pflege

Das Heim gewährleistet eine individuell ausgerichtete und bedürfnisorientierte Betreuung tags- und nachtsüber.

Die Einrichtung sorgt für die tägliche Betreuung, Hygiene und Pflege. Sie bietet eine ärztliche, krankenpflegerische sowie physio- und ergotherapeutische Betreuung der BewohnerInnen aufgrund der fachlichen Erhebung des besonderen Bedarfes eines jeden.

Es wird Wert auf die soziale, physische und psychische Aktivierung der BewohnerInnen gelegt, wobei die Erhaltung der Selbstständigkeit im Vordergrund steht.

Die Eigenverantwortung der BewohnerInnen wird gefördert. Ihnen wird im Rahmen der Organisation der Tagesabläufe die Möglichkeit gegeben, ihr individuelles Leben zu führen und am Gemeinschaftsleben und an organisierten Aktivitäten teilzunehmen.

Das Heim achtet und fördert im Rahmen des Möglichen die kulturellen und sprachlichen Eigenheiten und Gewohnheiten der Bewohner.

Für jeden Heimbewohner wird eine geeignete Pflegedokumentation geführt, wobei jeder Bewohner Einsicht in die eigenen Pflege- und Betreuungsunterlagen nehmen kann.

Ärztliche und krankenpflegerische Betreuung

Die ärztliche Betreuung der Heimbewohner in Daueraufnahme wird durch ein Ärzteteam gewährleistet.

Ogni residente ha diritto a un regolare servizio di lavanderia per lenzuola, asciugamani, teli da bagno e simili, che vengono cambiati periodicamente secondo le specifiche della casa.

Il lavaggio e la stiratura del bucato personale del residente, l'asciugatura e i piccoli rammendi sono effettuati nella casa, ma solo nella misura in cui il bucato e i vestiti sono lavabili in lavatrice e adatti all'asciugatrice (sono esclusi capi in seta, pelletteria, pellicce, ecc.). Tutti i capi sono contrassegnati dalla residenza per anziani e i costi vengono addebitati al residente in modo forfettario un'unica volta.

1.5. Servizio di pulizia e manutenzione

La casa assicura che le camere e gli altri locali vengano puliti 7 giorni alla settimana secondo il piano di pulizia e igiene.

Si garantisce la manutenzione ordinaria della casa tramite ditte esterne specializzate.

Piccole riparazioni vengono e seguite da adetti dalla casa.

1.6. Assistenza e cura

La nostra casa garantisce un'assistenza individuale e orientata alle esigenze dell'assistenza giornaliera e notturna.

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

L'accento è posto soprattutto sull'attivazione sociale, fisica e psicologica dei residenti, con particolare attenzione al mantenimento dell'indipendenza.

Viene favorita la responsabilizzazione degli ospiti. Viene offerta loro, nell'ambito dell'organizzazione della casa, la possibilità di condurre la propria vita privata nonché di partecipare alla vita comune ed alle attività organizzate.

La casa rispetta e promuove nel limite del possibile l'identità culturale e linguistica e le abitudini degli ospiti.

Viene eseguita una documentazione assistenziale e di cura idonea della quale ogni ospite può prendere visione

Assistenza medica e infermieristica

Per gli ospiti in ammissione a tempo determinato rimangono di competenza del proprio medico di medicina generale.

Für die Bewohner in Kurzzeitpflege bleibt der Hausarzt für die ärztliche Betreuung zuständig.

Die krankenschwängerischen Leistungen werden tagsüber durch eigenes Krankenpflegepersonal gewährleistet. Fachärztliche und andere sanitäre Leistungen werden nach Anordnung des Hausarztes in Absprache mit den Angehörigen vom Krankenpflegepersonal organisiert. Die Begleitung zur Visite erfolgt durch die Angehörigen selbst.

Medikamentenversorgung und medizinische Hilfsmittel

Das Heim garantiert die Versorgung der Bewohner mit den notwendigen Medikamenten und den benötigten sanitären/medizinischen Hilfsmitteln.

Medikamente die das Haus nicht über die Krankenhausapotheke beziehen kann, werden vom Haus besorgt und den Heimbewohnern in Rechnung gestellt.

Die Inkontinenzprodukte werden den Bedürfnissen der Heimbewohner angepasst und durch das Heim bei der Krankenhausapotheke bestellt.

Im Haus stehen folgende Geräte zur Verfügung:

- Notfallliege,
- Therapieliege
- Physiotherapeutische Geräte
- Behelfe zur Vorbeugung von Dekubitus
- Wagen und Hilfsmittel für die begleitete Fortbewegung

Ergotherapie

Rehabilitationsleistungen werden nach individuellem Bedarf der Bewohner angeboten.

Zu diesem Zweck ist im Haus eine Ergotherapeutin an 5 Tagen in der Woche anwesend.

Mobilisierungstätigkeiten, werden individuell und für Gruppen gestaltet und unter Zuhilfenahme der dafür eigens vorgesehenen Hilfsmittel durchgeführt.

Die Ergotherapeutin berät auch bei der Auswahl der zu besorgenden Hilfsmittel und trainieren die aktive Anwendung von Hilfsmitteln.

Aromapflege

Die Aromapflege ist eine ergänzende Pflegemethode und wird im Rahmen des Pflegeprozesses angewendet und von speziell geschultem Personal koordiniert und begleitet. Die Aromapflege trägt dazu bei, Körper, Geist und Seele in Einklang zu bringen. Mit Einverständnis des Heimbewohners kommen im Sinne einer individuellen, bewohnerorientierten und ganzheitlichen Pflege und Betreuung Aromapflegeprodukte und ätherische Öle zum Einsatz.

Kinaesthetics

Kinaesthetics ist ein Konzept zur Bewegungsförderung und Unterstützung von Menschen, die die Kontrolle

L'assistenza medica degli ospiti in ammissione a tempo indeterminato è garantita da un team di medici.

Le prestazioni infermieristiche sono garantite di giorno dal nostro personale infermieristico.

Le prestazioni mediche specialistiche e altre prestazioni sanitarie che vengono prescritte dal medico e concordate con i familiari, vengono organizzate dagli infermieri.

L'accompagnamento alla visita è effettuato dai parenti stessi.

La fornitura di farmaci e di presidi medici

Per i residenti è garantita la fornitura dei farmaci, dei presidi per l'incontinenza e di tutti i presidi medico-sanitari necessari.

La casa procura i medicinali che non possono essere ordinati tramite la farmacia dell'ospedale e gli mette in conto all'ospite.

I prodotti per l'incontinenza sono adattati alle esigenze dei residenti e ordinati a domicilio presso la farmacia dell'ospedale.

La casa dispone delle seguenti attrezzature:

- barra per emergenze,
- barra per terapia
- attrezzature fisioterapiche
- presidi per la prevenzione di decubiti
- carrozzine e presidi per la deambulazione assistita

Ergoterapia

Prestazioni riabilitative sono offerte secondo il bisogno individuale degli ospiti.

A questo scopo è a disposizione una fisioterapista 5 volte alla settimana.

Attività di mobilitazione vengono proposte individualmente e per gruppi ed eseguite avvalendosi degli appositi attrezzi di sussidio.

La Ergoterapista da consigli anche nella scelta degli ausili ed esercita con l'ospite l'uso attivo e corretto.

Aromaterapia

L'aromaterapia è un metodo di cura complementare ed è applicato nel processo dell'assistenza. Con i suoi molti usi e le diverse forme di attuazione, l'aromaterapia può contribuire a ristabilire l'equilibrio a livello di corpo, mente e anima. Previo consenso da parte del residente, si applicano oli essenziali e altri prodotti all'aromaterapia, volti a offrire un'assistenza personalizzata e olistica.

Kinaesthetics

Il metodo Kinaesthetics intende sostenere e promuovere le capacità motorie delle persone che

über die eigene Bewegung verlieren. Kinaesthetics orientiert sich an den Fähigkeiten des Menschen und hat zum Ziel, neue Möglichkeiten der Bewegung zu erlernen.

Tagesgestaltung/Tagesbetreuung

Beinhaltet verschiedene Aktivitäten, die die psychischen und physischen Fähigkeiten sowie die Kreativität der Bewohner erhalten und entwickeln und gleichzeitig ihre Interessen und Neigungen respektieren. Die Freizeitgestaltung fördert außerdem die soziale Integration des Bewohners innerhalb und außerhalb des Hauses.

Die Aktivitäten finden in der Regel am Vormittag und am Dienstag Nachmittag statt und umfassen Aktivitäten wie zum Beispiel Lesestunde, Brettspiele, Handarbeit, Singen und Musik, Körperliche Aktivitäten, malen, Spaziergänge in -und außerhalb des Hauses. Es werden auch Einzelbetreuungen angeboten, wie zum Beispiel Gedächtnistraining, Gespräche führen, vorlesen, kleine persönliche Probleme lösen und Kontaktpflege zwischen Bewohner. Im Sommer werden Ausflüge mit unserem Bus organisiert wie z.B. die traditionelle Blütenfahrt. Während des Jahres werden verschiedene große Feste veranstaltet: Faschingsfeier, Sommerfest, Tag der Senioren und Weihnachtsfeier.

Die Freizeitaktivitäten werden durch die wertvolle Mitarbeit von den Freiwilligen Mitarbeitern unterstützt.

Die Teilnahme des Bewohners an den Aktivitäten ist freiwillig und wird in Absprache zwischen der Pflegedienstleitung und mit der Mitarbeiterin der Freizeitgestaltung vereinbart.

Religiöse und spirituelle Betreuung

Die BewohnerInnen werden in ihren religiösen und spirituellen Anliegen respektiert und begleitet.

Der Pfarrer feiert einmal wöchentlich im Seniorenwohnheim eine Hl. Messe.

Einbeziehung der Angehörigen

Das Heim setzt Maßnahmen zur Förderung der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit den Angehörigen. Es organisiert bei Bedarf Treffen und Informationsveranstaltungen.

Außerdem werden die Verwandten zu gemeinsamen Feiern (z.B. Weihnachten, Sommerfest usw.) eingeladen.

Art. 2

Nicht inkludierte Leistungen

Die nachstehenden Leistungen sind im Tagessatz nicht inbegriffen und können daher in der Regel nicht in Anspruch genommen werden:

a) Verwaltung des Vermögens des Heimbewohners bzw. Verwahrung von Wertgegenständen und

stanno perdendo il controllo sui loro movimenti. Il metodo mette al centro le capacità della persona, con l'obiettivo di trovare nuove possibilità di movimentazione.

Animazione/Assistenza giornaliera

Include varie attività che mantengono e sviluppano le capacità mentali e fisiche e la creatività dei residenti nel rispetto dei loro interessi e inclinazioni. Le attività ricreative promuovono anche l'integrazione sociale dei residenti all'interno e all'esterno della casa.

Le attività di solito si svolgono la mattina e il martedì pomeriggio e includono attività come lettura, giochi da tavolo, artigianato, canto e musica, attività fisica, pittura, passeggiate dentro e fuori casa. Viene offerta anche assistenza individuale, come allenamento della memoria, conversazioni, lettura ad alta voce, risoluzione di piccoli problemi personali e mantenimento dei contatti tra i residenti. In estate vengono organizzate escursioni con il nostro bus, come la tradizionale cavalcata dei fiori. Diverse feste importanti si svolgono durante tutto l'anno: feste di carnevale, feste estive, festa degli anziani e feste natalizie.

Le attività di svago sono supportate dal prezioso lavoro del personale volontario.

La partecipazione del residente alle attività è volontaria e viene concordata di concerto tra la direzione del servizio infermieristico e l'addetto alle attività ricreative.

Assistenza religiosa e spirituale

Gli ospiti sono rispettati ed accompagnati nelle loro esigenze religiose e spirituali.

Il prete celebra una volta alla settimana una santa Messa nella residenza per anziani.

Coinvolgimento dei parenti

La casa promuove misure di collaborazione partecipativa con i parenti ed organizza se necessario incontri e manifestazioni informative.

Inoltre si invitano i parenti alle feste quali p.e. la festa di Natale, festa estiva...

Art. 2

Prestazioni non inclusi

Le prestazioni sottoelencate non sono incluse nella tariffa giornaliera e di conseguenza in linea di principio non vengono offerte:

a) gestione dei beni del residente ovvero custodia di oggetti di valore: L'APSP fondazione Martinsheim

Geldbeträgen: Diese werden von der Verwaltung nur im Ausnahmefall in Verwahrung genommen;

b) Sanitäre und soziale Leistungen, die im vom berufsübergreifenden Team ausgearbeiteten individuellen Betreuungsplan nicht enthalten sind;

c) Betreuungs- und Pflegeleistungen durch Dritte müssen von der Direktion ermächtigt werden. Dieser müssen vorher die Personalangaben und die technischen Kompetenzen des Leistungserbringers mitgeteilt werden. Der Leistungserbringer muss zudem die volle Haftung für die autonom erbrachten Leistungen übernehmen; diese Leistungen dürfen keinesfalls in Widerspruch zur Betreuungsplanung des Seniorenheimes stehen. Die Heimdirektion behält sich das Recht vor, aus erwiesenen Sicherheitsgründen oder zur Verbesserung der Lebensqualität des Heimbewohners, diese Ermächtigung zu widerrufen;

d) persönliche Begleitung des Heimbewohners zu externen Einrichtungen, sofern er Verwandte hat (aus sanitären oder anderweitigen Gründen, fachärztlichen Visiten, usw.);

e) Instandhaltung/Wartung der persönlichen Geräte (Fernseher, Radio, Stereoanlage, Möbel usw.);

f) Instandhaltung/Wartung der sanitären Hilfsmittel, die nicht vom Heim bereitgestellt;

g) Kosten der Arzneien oder sanitären Hilfsmittel, die nicht vom Sanitätsbetrieb geliefert werden;

h) Kosten für persönliche Hygieneartikel, die vom Betrieb für die Heimbewohner angekauft werden. Diese werden dem Heimbewohner kostendeckend monatlich pauschal verrechnet. Die Höhe der Pauschale wird vom Verwaltungsrat nach Anhören des Heimbeirates festgelegt.

i) Kosten für Wäschemarkierung. Diese werden dem Heimbewohner einmalig bei Eintritt in das Heim kostendeckend verrechnet. Der Betrag wird nach Anhören des Heimbeirates vom Verwaltungsrat festgelegt.

j) Ticket für die Einlieferung in das Krankenhaus und/oder für fachärztliche Visiten und für Transporte.

Art. 3 Tagespflege

Tagsüber finden maximal drei ältere Personen Aufnahme und Betreuung, 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.

Art. 4 Kurzzeitpflege

Das Heim bietet eine zeitlich befristete Aufnahme und Betreuung von pflegebedürftigen Menschen, die gewöhnlich bei sich zu Hause leben und dort von Angehörigen betreut werden. Ihnen werden alle

prende in custodia oggetti di valore e denaro degli ospiti solo in casi eccezionali;

b) prestazioni sanitarie e sociali non comprese nel piano di assistenza individuale elaborato dal team interprofessionale;

c) i servizi di assistenza e cura forniti da terzi devono essere autorizzati dalla direzione. La direzione deve essere preventivamente informata in merito ai dati personali e alle competenze tecniche del prestatore di servizi. Inoltre, il prestatore di servizi deve assumersi la piena responsabilità per le prestazioni fornite autonomamente; esse non devono in nessun caso entrare in conflitto con la pianificazione della cura della residenza per anziani. La direzione si riserva il diritto di revocare l'autorizzazione per comprovati motivi di sicurezza o per migliorare la qualità di vita del residente;

d) accompagnamento personale del residente verso strutture esterne, se il residente ha parenti (per motivi sanitari o di altro tipo, visite specialistiche, ecc.);

e) manutenzione di oggetti o elettrodomestici privati (televisione, radio, impianto stereo, mobili ecc.);

f) manutenzione di presidi sanitari non messi a disposizione dalla casa;

g) costo dei medicinali o degli ausili sanitari non forniti dall'azienda sanitaria;

h) costi per prodotti igienici personali, che vengono procurati dall'azienda per gli ospiti. Questi vengono - per coprire i costi - addebitati al residente mensilmente in modo forfettario. L'ammontare del forfait viene determinato dal Consiglio di Amministrazione sentito il Consiglio della casa.

i) Costi marcatura biancheria. Per coprire i costi questi vengono addebitati all'ospite in modo una tantum tramite un'importo forfettario, stabilito dal Consiglio di Amministrazione, sentito il Consiglio della casa.

j) ticket per il ricovero in ospedale, visite specialistiche o trasporti;

Art. 3 Assistenza diurna

Di giorno trovano accoglienza al massimo tre persone anziane che, per motivi fisici o psichici, non sono più in grado di rimanere da sole nel proprio domicilio ovvero necessitano 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.

Art. 4 Ricovero temporaneo

La casa offre ricovero ed assistenza limitati nel tempo a persone non autosufficienti che normalmente vivono a casa propria dove sono assistite da parenti. Loro usufruiscono di tutte le prestazioni previste per gli ospiti fissi. La permanenza non supera di norma la

Leistungen gewährt, die für die ständigen Bewohner vorgesehen sind. Der Aufenthalt überschreitet in der Regel nicht die Dauer von 4 Wochen. In begründeten Fällen kann die Dauer bis auf 3 Monate ausgedehnt werden.

ZWEITER TEIL

Zielgruppe, Aufnahme und Entlassung

Art. 5 Zielgruppe

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

Art. 6

Heimaufnahme und Rangordnung

Voraussetzungen für die Aufnahme ins Heim sind ein unterschriebener Antrag auf dem landesweit einheitlichen und von der Verwaltung zur Verfügung gestellten Formular sowie der vom Heimbewohner selbst oder von seinem gesetzlichen Vertreter unterschriebene Heimvertrag.

Der Anspruch auf Aufnahme in das Heim besteht unabhängig von den wirtschaftlichen und sozialen Verhältnissen des Antragstellers. Laut Führungsregelung haben alle Bürgerinnen und Bürger der der Bezirksgemeinschaft Überetsch Unterland (primärer Gebietsbereich) vorrangiges Anrecht auf die Aufnahme ins Seniorenwohnheim. Im Rahmen der Möglichkeiten können auch Personen von außerhalb aufgenommen werden. Auf Grundlage des unterschriebenen Aufnahmeansuchens und der beigelegten Unterlagen sowie eines ausführlichen Gespräches wird die Person in die Rangliste aufgenommen. Die Kriterien für die Rangliste zur Aufnahme entsprechen den geltenden Landesbestimmungen. Genannte Kriterien sind: Pflege- und Betreuungsbedarf, familiäre und soziale Situation, Herkunft sowie Einreichdatum des Ansuchens um Heimaufnahme.

Art. 7

Unterlagen

Für die Unterlagen die dem Aufnahme gesuch beizulegen sind: Siehe Gesuchvorlage.

durata di 4 settimane. In casi eccezionali e motivati la durata del ricovero può protrarsi fino a 3 mesi.

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 di idoneità dell'amministrazione provinciale, prevalentemente persone anziane autosufficienti e lievemente, mediamente o gravemente non autosufficienti di entrambi i sessi.

Art. 6

Ammissione e graduatoria

I presupposti per l'ammissione nella struttura sono la presentazione di una domanda scritta sul modulo unificato a livello provinciale messo a disposizione

dall'amministrazione e il contratto d'ammissione firmato dalla persona stessa oppure dal suo rappresentante

legale. Il diritto all'ammissione sussiste indipendentemente dalla situazione economica e sociale del richiedente. Il regolamento di gestione

prevede il diritto d'ammissione in primo luogo per i residenti della Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina (ambito territoriale principale). Nell'ambito delle possibilità della casa possono essere ammesse anche persone di altri comuni. La persona interessata è inserita in lista d'attesa sulla base del modulo di richiesta debitamente compilato e firmato, della documentazione allegata e di un colloquio esaustivo. I criteri per l'inserimento in lista d'attesa rispettano le disposizioni provinciali vigenti. Tali criteri sono: bisogno di cura e assistenza, situazione socio-familiare, data di

presentazione della richiesta e residenza.

Art. 7

Documenti

Per i documenti che devono essere allegati alla domanda di ammissione: Vedasi modulo della domanda di ammissione.

Art. 8

Verweigerungsgründe für den Heimeintritt

in Heim werden nicht aufgenommen:

- a) Personen unter 60 Jahren, außer in besonderen Ausnahmefällen und in begrenzter Zahl;
- b) Personen mit Pathologien, die aus therapeutischer Sicht noch nicht ausreichend stabilisiert sind;
- c) Personen mit psychischen Verhaltensbesonderheiten, deren Schweregrad eine ständige fachärztliche und krankenpflegerische Betreuung erfordert.

Art. 9

Heimaustritt

Der Heimbewohner kann entlassen werden:

- a) auf eigenen Wunsch bei einer Kündigungsfrist von 15 Tagen;
- b) mit begründetem Entscheid des Direktors.

Die Entlassung laut Punkt b) erfolgt:

- a) wenn sich der Heimbewohner nach wiederholter Ermahnung 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 Erkrankung, welche spezielle therapeutische Behandlungen oder Rehabilitationsmaßnahmen erfordert, die im Seniorenwohnheim nicht angeboten werden können
- Bei Austritt oder Ableben des Bewohners muss das Zimmer innerhalb von 3 Tagen geräumt werden.

DRITTER TEIL

Kosten

Art. 10

Tagessatz

Die Kosten der Standardleistungen zu Lasten der Betreuten sind im Tagessatz enthalten.

Der Tagessatz wird jährlich vom Bezirksrat in Beachtung der geltenden Landesvorschriften festgesetzt und dem Heimbewohner innerhalb Ende Januar mitgeteilt.

Für die Inanspruchnahme der Tagespflege werden die landesweit gültigen Tarife angewandt.

Jeder Bewohner entrichtet den Tagessatz zu seinen Lasten.

Das Recht auf das gesetzlich vorgesehene Taschengeld bleibt jedenfalls bestehen.

Der Bewohner und eventuell andere Zahlungspflichtige Personen begleichen den Tagessatz innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsdatum beim Schatzamt der Körperschaft.

Art. 8

Preclusioni ai fini dell'ammissione

Nella residenza per anziani non sono ammesse:

- a) persone di età inferiore ai 60 anni, salvo casi eccezionali e in numero limitato;
- 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 un'assistenza medica specialistica ed infermieristica continua.

Art. 9

Dimissioni

Un ospite può essere dimesso:

- a) per sua esplicita richiesta, con un preavviso di almeno 15 giorni;
- b) per decisione motivata del direttore.

Al dimissione di cui al punto b) si fa:

- b) per decisione motivata del consiglio direttivo, su proposta della direzione.

Possibili motivi per una dimissione ai sensi del punto b):

- a) qualora il residente, dopo rinnovati richiami, tenga un comportamento contrario alle norme in uso della casa, oppure 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 una malattia che richieda particolari interventi terapeutici o riabilitativi, i quali non possono essere offerti dalla residenza per anziani.
- In caso di dimissione o di decesso del residente la stanza deve essere liberata entro 3 giorni.

PARTE TERZA

Costi

Art. 10

Retta giornaliera

I costi dei servizi standard a carico degli utenti sono contenuti nella retta giornaliera.

Il Consiglio comprensoriale determina annualmente la retta giornaliera sulla base delle disposizioni provinciali vigenti, e comunicato all'abitante della residenza entro gennaio.

Per il servizio di ammissione diurna vengono applicate le tariffe provinciali.

Ogni ospite corrisponde la retta giornaliera a suo carico.

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

L'ospite e le eventuali altre persone obbligate alla contribuzione tariffaria pagano la retta giornaliera alla tesoreria dell'ente entro i primi 30 giorni dalla data della fattura.

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

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

Der Grundtarif ist für alle Tage zu zahlen, an denen die Person ein Bett belegt.

Der Tagessatz ist ab dem vereinbarten Aufnahmetag zu entrichten.

Als belegtes Bett gilt grundsätzlich jedes Bett, das von einer Person besetzt wird und daher für keine andere Aufnahme zur Verfügung steht.

In diesem Sinne zählen:

die Tage ab dem mit der betroffenen Person vereinbarten Tag der Aufnahme,

- wenn dieser vor dem effektiven Aufnahmetag liegt und maximal drei weitere mit dem Bewohner oder seinen Angehörigen vereinbarte Tage nach dem Austrittstag,
- wenn das Zimmer nicht geräumt wurde und es aus diesem Grund nicht für andere Aufnahmen verwendet wird und nicht verwendet werden kann.

Art. 11

Unterbrechung des Heimaufenthaltes

Die Tage im Krankenhaus und sonstige Abwesenheiten, werden getrennt verrechnet. Dabei wird der geschuldete Grundtarif in den von der folgenden Tabelle angeführten Zeiträumen um 50

Prozent reduziert:

1. Krankenhaus: nach dem 30. Tag,
2. sonstige Abwesenheit: ab einschließlich 8. Tag bis einschließlich 30. Tag, für insgesamt 30 Tage im Kalenderjahr.

VIERTER TEIL

Mitbestimmung

Art. 12

Einbeziehung und Teilnahme

Das Heim setzt Maßnahmen zur Förderung der Zusammenarbeit mit den Heimbewohnern und Angehörigen.

Die Angehörigen werden zu den Feiern, die im Jahreslauf stattfinden, eingeladen (z.B. Sommerfest, Weihnachtsfeier, Tag der Senioren..).

Es besteht für die Angehörigen die Möglichkeit den Geburtstag zusammen mit dem Heimbewohner im Heim zu feiern.

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

Qualora la retta giornaliera non venga corrisposta nei termini previsti, la casa addebita gli interessi di tesoreria. In caso di ulteriore ritardo ci si avvale dell'azione legale per il recupero delle somme dovute.

La tariffa base è dovuta per tutti i giorni in cui la persona occupa un posto letto.

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

Per posto letto occupato si intende di norma ogni posto letto occupato da una persona e che pertanto non può essere messo a disposizione per nessun'altra ammissione.

A tal fine sono considerati:

i giorni a partire da quello concordato con l'ospite per l'accettazione,

- se precedente all'effettivo giorno di ammissione, più un massimo di ulteriori tre giorni dopo quello di uscita dalla struttura, concordati con l'ospite o i suoi familiari,
- se la stanza non è stata liberata e per tale motivo non è utilizzata né può essere utilizzata per altre ammissioni.

Art. 11

Interruzione del soggiorno

I giorni di degenza in ospedale e quelli di altre assenze sono fatturati separatamente. L'aliquota di base dovuta è ridotta del 50% nei periodi indicati nella tabella seguente:

1. ospedale: dopo il 30° giorno;
2. altre assenze: dall'8° giorno al 30° giorno compresi, per complessivi 30 giorni all'anno (solare)

PARTE QUARTA

Compartecipazione

Art. 12

Inclusione e partecipazione

La casa si impegna a promuovere misure mirate di collaborazione partecipativa con i parenti per fortificare la collaborazione.

I parenti vengono invitati alle feste che la casa organizza nel corso dell'anno (festa estiva, festa in occasione della giornata mondiale degli anziani, festa di Natale...).

Offriamo ai famigliari la possibilità di festeggiare il compleanno dell'ospite nella residenza per anziani.

Die Pflegedienstleitung informiert die Angehörigen über Krankenhausaufenthalte der Heimbewohner und kontaktiert sie telefonisch um die Begleitung der Heimbewohner außerhalb des Seniorenwohnheimes zu organisieren.

Die Angehörigen können sich zudem jederzeit an die Pflegedienstleitung, um eventuelle persönliche Anliegen zu klären.

Einmal im Jahr wird ein Angehörigentreffen organisiert. Die Zufriedenheit von Heimbewohnern und Angehörigen wird alle 2 Jahre im Rahmen einer Zufriedenheitsbefragung erhoben.

FÜNFTER TEIL

Rechte, Einsprüche und Haftung

Art. 13

Rechte des Heimbewohners

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

- a) Hilfe zur Selbsthilfe sowie Unterstützung um ein möglichst selbstbestimmtes und selbständiges Leben zu führen,
- b) Schutz vor Gefahren für Leib und Seele
- c) Begleitung, Betreuung und Pflege, die seinem Bedarf entspricht und diesem gerecht wird,
- d) Betreuung, Begleitung und Pflege, die seine Fähigkeiten fördert, oder zumindest erhält,
- e) umfassende Information über die Angebote, die Leistungen und die Pflege-, Begleitungs- und Betreuungsmaßnahmen,
- f) Wertschätzung, Austausch mit anderen Menschen und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben, nach Möglichkeit auch außerhalb der Einrichtung,
- g) seiner Kultur und Weltanschauung entsprechend zu leben und seine Religion auszuüben,
- h) den Gebrauch der ihm gewählten Landessprache, unter Berücksichtigung der geltenden Bestimmungen,
- i) ein Sterben in Würde
- j) die Nutzung einer Anschlagtafel um persönliche Gedanken und Zeichnungen zu veröffentlichen,
- k) die Gestaltung des Zimmers in Absprache mit der Heimleitung
- l) Besucherempfang: (siehe Öffnungszeiten Seite 35)
- m) höflichen Umgang und Achtung seiner Privat- und Intimsphäre;
- n) Aufklärung und Mitentscheidung über Pflegemethoden sowie pflegerische und therapeutische Maßnahmen;
- o) Einsichtnahme in die über ihn geführten Aufzeichnungen;
- p) Namhaftmachung eines Beistandes (Vertrauensperson), der sich für ihn in allen Angelegenheiten an die Leitung des Heimes wenden kann und in wichtigen Belangen vom Heim zu verständigen ist;

La responsabile tecnica dell'assistenza informa i familiari in merito a ricoveri e gli contatta per organizzare accompagnamenti degli ospiti al di fuori dalla residenza per anziani.

I parenti possono rivolgersi per ogni tipo di domande alla RTA se hanno domande o dubbi.

Una volta all'anno vengono invitati i famigliari a un incontro per parenti.

La soddisfazione degli ospiti e die loro famigliari viene rilevata ogni due anni.

PARTE QUINTA

Diritti, ricorsi e responsabilità

Art. 13

Diritti dell'ospite

Oltre al rispetto dei diritti comuni l'ospite ha diritto:

- a) all'aiuto es al sostegno per condurre una vita il più possibile autonoma es indipendente
- b) ad essere protetto da eventuali danni sul piano fisico e psichico;
- c) a ricevere accompagna-mento, assistenza e cura adeguati e orientati ai propri bisogni;
- d) a ricevere assistenza, accompagnamento e cura tali da valorizzare o perlomeno mantenere le proprie risorse individuali;
- e) ad una informazione esaustiva sulle offerte, prestazioni e misure di cura, accompagnamento e assistenza;
- f) a godere di stima, ad intrattenere relazioni interpersonali, a partecipare alla vita comunitaria, se possibile anche all'esterno della struttura;
- g) a vivere secondo la propria cultura e visione del mondo, nonché a praticare la propria religione;
- h) a comunicare, nella propria lingua nel rispetto della normativa vigente;
- i) a morire dignitosamente
- j) all'uso di un albo per la pubblicazione di pensieri o dipinti
- k) ad un arredamento personale della stanza; in accordo con la responsabile della struttura
- l) accoglienza di visitatori: vedi orari di apertura pag. 35
- m) trattamento gentile e considerazione della propria sfera privata e intima;
- n) informazione e codeterminazione su metodi di cura nonché misure di cura e terapia;
- o) visione delle annotazioni che lo riguardano
- p) 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;
- q) riferimento a consulenza esterna per esigenze sociali, giuridiche, psicologiche o spirituali;
- r) rispetto della discrezione e della tutela dei dati

- q) Beziehung einer externen Beratung in sozialen, rechtlichen, psychologischen oder seelsorgerischen Anliegen;
- r) Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
- s) Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;
- t) Behandlung von Beschwerden
- u) Abhaltung von Bewohnerversammlungen

Art. 14

Beschwerden und Anregungen

Beschwerden und Anregungen werden von allen Mitarbeitern entgegen genommen und von der zuständigen Stelle bearbeitet.

Sie können sowohl mündlich als auch schriftlich eingebracht werden.

Bei schriftlichen Beschwerden kann das beiliegende Formular verwendet werden. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall ein - auf Anfrage schriftlicher - Bescheid innerhalb von 30 Tagen.

Bei allgemeinen Beschwerden ist die Direktorin verantwortlich.

Bei Beschwerden über die Pflege ist der Pflegedienstleister verantwortlich.

Bei Beschwerden über die Allgemeinen Dienst ist die Leiterin der Hauswirtschaft verantwortlich.

Art. 15

Einsprüche

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

Personen, die ein rechtliches Interesse daran haben, können gegen die Entscheidung der Heimverwaltung innerhalb von 60 Tagen ab dem Datum, ab dem die Maßnahme zur Kenntnis genommen wurde, Rekurs beim Regionalen Verwaltungsgericht Bozen einlegen (Gesetz vom 06.12.1971, Nr. 1034).

Art. 16

Volksanwalt

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

Art. 17

Haftung

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

s) rispetto del segreto epistolare e della corrispondenza;

t) trattamento di reclami

u) organizzazione di riunioni degli ospiti

Art. 14

Reclami e suggerimenti

Reclami e suggerimenti sono accolti da tutti i collaboratori e trattati dall'unità competente.

I reclami possono essere depositate sia in forma orale che per iscritto.

In caso di reclami scritti può essere utilizzato il modulo allegato A Reclami In ogni caso, deve essere data risposta entro 30 giorni – in caso di richiesta scritta.

Per reclami di natura generale è competente la direzione.

Per i reclami sull'assistenza è competente la responsabile tecnico-assistenziale.

Per i reclami sui servizi generali è competente il responsabile dei servizi generali.

Art. 15

Ricorsi

Ai sensi della legge provinciale del 30.04.1991, n. 13, art. 14, contro le decisioni dell'amministrazione della casa è ammesso ricorso, entro 45 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione, alla sezione ricorsi presso la ripartizione affari sociali della Provincia Autonoma di Bolzano.

Avverso le decisioni dell'amministrazione della casa è ammesso ricorso giurisdizionale al T.R.G.A. di Bolzano entro 60 giorni dalla conoscenza del provvedimento da parte di chi vi abbia interesse (Legge 06.12.1971, n.1034).

Art. 16

Il difensore civico

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

Art. 17

Responsabilità

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

SECHSTER TEIL
Führung und Organisation

Art. 18

Allgemeine Ausrichtung

Das Seniorenwohnheim Altes Spital in Kurtatsch wird von der Bezirksgemeinschaft Überetsch Unterland geführt.

Der gesetzliche Vertreter ist der Präsident der Bezirksgemeinschaft.

Das Heim wird unter Einhaltung der geltenden Bestimmungen und Verträge und im Sinne der eigenen Satzung organisiert und geführt.

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

Die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen, vor allem die mit dem Sozial- und Gesundheitssprengel, wird gefördert.

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

Art. 19

Direktion

Der Direktor ist für die Leitung des Heimes im Sinne der geltenden Bestimmungen, sowie im Sinne eines modernen Managements zuständig und verantwortlich.

Direktor sorgt für die ordentliche Verwaltung und setzen geeignete Formen der Gestaltung und Steuerung für die Verwirklichung der Ziele ein.

Der Direktor 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

Bereichsleiter

**(Pflegedienstleitung,
Hauswirtschaftsleitung, Bereichleitung Küche)**

Die Verantwortung über einzelne Tätigkeitsbereiche wird laut geltenden Bestimmungen qualifiziertem Personal übertragen. Jeder Leiter organisiert, koordiniert und überwacht die Tätigkeit des Personals des ihm anvertrauten Bereiches.

Er teilt den einzelnen Bediensteten die zur Gewährleistung des Dienstes erforderlichen Aufgaben zu. Er berichtet den Direktor über Probleme, die sich bei der Ausführung seiner Aufgaben ergeben. Er informiert die eigenen Mitarbeiter über die operativen Entscheidungen, die in den Dienstgesprächen der Verantwortlichen der Sachbereiche mit der Direktion getroffen werden.

Art. 21

PARTE SESTA
Gestione e organizzazione

Art. 18

Orientamento generale

La residenza per anziani Altes Spital di Cortaccia viene gestita dalla Comunità Comprensoriale di Oltradige Bassa Atesina.

Il rappresentante legale è il presidente della Comunità Comprensoriale.

La struttura viene gestita e organizzata nel rispetto della normativa vigente e dei contratti nonché ai sensi del proprio statuto.

Le attività previste vengono attuate nel rispetto dei principi fondamentali dell'assistenza agli anziani.

Viene agevolata la collaborazione con altri servizi, in particolare con i distretti socio-sanitari.

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

Art. 19

Direzione

Il direttore dei Servizi sociali, nel rispetto delle norme vigenti ed ai sensi di un management moderno, è responsabile della gestione della casa. Il direttore si prende cura dell'amministrazione ordinaria ed applica forme idonee di impostazione e guida per la realizzazione degli obiettivi proposti.

Il direttore 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

Responsabile di reparto

**(responsabile tecnico assistenziale,
responsabile dell'economia domestica, responsabile della cucina)**

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

Ogni responsabile organizza, coordina e sorveglia le attività del personale del reparto, che gli è stato affidato. Assegna ai singoli dipendenti i compiti necessari per garantire il servizio. Riferisce al direttore i problemi, che risultano dall'espletamento dei suoi compiti. Informa i propri collaboratori sulle decisioni operative prese nelle riunioni di servizio dei responsabili di reparto con la direzione.

Art. 21

Personal für die direkte Betreuung

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

Das Betreuungs- und Pflegeteam setzt sich aus folgenden Berufsbildern zusammen: Krankenpfleger, Sozialbetreuer, Pflegehelfer und Ergotherapeut.

Art. 22

Personal der Hauswirtschaft

Zum Personal der Hauswirtschaft gehören das Küchen- und Servicepersonal, das Personal der Wäscherei, das Personal für die allgemeine Reinigung und der Hausmeister.

Das Personal wird im Sinne der geltenden Bestimmungen eingesetzt und nimmt seine Aufgaben in Übereinstimmung mit den Zielen und Konzepten des Heimes wahr.

Art. 23

Personal der Verwaltung

Aufgabe des Personals der Verwaltung ist es, die interne Verwaltungstätigkeit des Heimes im Sinne der geltenden Bestimmungen durchzuführen.

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

Art. 24

Personalentwicklung

Die Direktion fördert die berufliche Entwicklung seiner Mitarbeiter mit dem Ziel, ein hohes Qualifikationsniveau zu erreichen und dadurch an Professionalität zu gewinnen. Es werden Schulungspläne und Weiterbildungsprogramme erstellt. Es wird auch dafür Sorge getragen, dass die Fort- und Weiterbildungsangebote in angemessener Weise genutzt werden.

Art. 25

Freiwillige Helfer

Das Haus fördert und unterstützt die Volontariatstätigkeit. Die freiwilligen Helfer werden zur Mitarbeit bei den verschiedenen Tätigkeiten für die Bewohner angeregt.

Die Freiwilligen werden von der Verantwortlichen für die Tagesgestaltung koordiniert.

Das Heim sorgt für die erforderliche Unfall- und Haftpflichtversicherung.

Tätigkeiten der Freiwilligen:

- Religiöse Angebote
- Kreative Tätigkeiten
- Musikalische Gestaltung

Personale dell'assistenza diretta

Nelle attività di tutti i giorni il personale specializzato competente offre agli ospiti appoggio ed accompagnamento secondo necessità. Questi compiti sono eseguiti nel rispetto del concetto di assistenza e cura vigente in sintonia con le caratteristiche fisiche, mentali e spirituali di ciascun ospite.

Il team dell'assistenza e cura è composto dai seguenti profili professionali: infermieri, operatori socio-assistenziali, operatori socio-sanitari, ergoterapisti

Art. 22

Personale dell'economia domestica

Fanno parte del personale di economia domestica il personale di cucina e di servizio al tavolo, il personale della lavanderia, il personale della pulizia generale ed il custode. Il personale è impiegato ai sensi della normativa vigente e svolge i suoi compiti in sintonia con gli obiettivi ed i concetti della casa.

Art. 23

Personale dell'amministrazione

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

Art. 24

Sviluppo del personale

La direzione agevola lo sviluppo professionale dei suoi collaboratori con l'obiettivo, di raggiungere un alto livello di qualificazione e di aumentare attraverso questo la professionalità.

Vengono elaborati programmi di formazione e di aggiornamento. Ci si impegna anche, affinché le offerte di aggiornamento e di perfezionamento vengano utilizzate in modo adeguato.

Art. 25

Volontariato

La casa promuove ed appoggia le attività di volontariato. Stimolano i volontari alla collaborazione nelle diverse attività per gli ospiti.

Questi vengono coordinati dalla responsabile del tempo libero.

La casa provvede alla necessaria assicurazione contro gli infortuni e contro i rischi di responsabilità civile.

Attività dei volontari:

- assistenza religiosa,
- attività creative
- intrattenimento musicale

- Tisch-, und Kartenspiele
- Beschäftigungsangebote,
- Spaziergänge
- Individuelle Betreuung
- Begleitung bei Ausflügen
- Lesestunde

- tombola o giochi di carte e da tavola
- attività di tempo libero,
- passeggiate
- accompagnamento individuale
- accompagnamento alle gite
- ora di lettura

SIEBTER TEIL Verschiedenes

Art. 26

Öffentlichkeitsarbeit

Die Verwaltung ergreift geeignete Initiativen um das Heim in der Öffentlichkeit als sozialen Dienst und als Glied in der Kette der Dienste für alte Menschen darzustellen. Unter anderem werden regelmäßige Veröffentlichungen über Initiativen und Veranstaltungen des Hauses im Gemeindeblatt von Kurtatsch und auf der Homepage veröffentlicht.

Art. 27

Bewertung des Dienstes

Das Heim sorgt für die regelmäßige Bewertung der angebotenen Dienste von Seiten der Bewohner, der Angehörigen und der Mitarbeiter, um deren Qualität und Wirksamkeit zu garantieren und weiterentwickeln zu können. Hierfür werden Befragungen und Mitarbeiterjahresgespräche durchgeführt.

Art. 28

Sammlungen und Werbung

Im Bereich des Heimes 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 den Direktor.

Art. 29

Rauchverbot

Im gesamten Haus herrscht strenges Rauchverbot. Das Rauchen ist nur im Freien erlaubt.

Art. 30

Kundmachung

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

PARTE SETTIMA

Varie

Art. 26

Pubbliche relazioni

L'amministrazione assume iniziative idonee per presentare la casa al pubblico come servizio e come anello nella catena dei servizi per persone anziane. Vengono regolarmente pubblicati articoli su iniziative della casa nel giornale del comune di Cortaccia e sulla homepage.

Art. 27

Valutazione del servizio

La casa provvede alla valutazione periodica dei servizi offerti da parte degli ospiti, dei parenti e dei collaboratori, per garantire e sviluppare ulteriormente la loro qualità ed efficienza. I metodi previsti sono inchieste e colloquio annuale con i dipendenti.

Art. 28

Collette e pubblicità

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

Art. 29

Divieto di fumare

In tutta la casa sussiste il divieto di fumo. Fumare è permesso solo nelle aree all'aperto.

Art. 30

Pubblicazione

Questa carta dei servizi viene esposta sull'albo per le affissioni e pubblicata sul sito internet della Comunità Comprensoriale. Su richiesta sarà effettuata la consegna di una copia.

Auskünfte und Öffnungszeiten

Informationen über die Inanspruchnahme des Dienstes, der Kosten, Möglichkeiten einer finanziellen Unterstützung, Unterlagen für die Heimaufnahme usw. werden im Sekretariat gegeben.

Bürozeiten:

Von Montag bis Freitag
von 08:30 bis 12:00 und

Tel. 0471/881032

E-Mail: altes.spital@bzgue.org

www.bzgcc.bz.it

Besuchszeiten:

Täglich von 09.00 bis 12.00 Uhr und von 15.00 bis 17.30
Uhr bzw. nach Vereinbarung.

Sprechstunden:

Direktion: nach Vereinbarung und gegebenenfalls am
Dienstag und Donnerstag.

Pflegedienstleitung

Informazioni e orari di apertura

Per informazioni sull'ammissione al servizio, i costi, le possibilità di agevolazione finanziaria, i documenti necessari per l'ammissione, il soggiorno nella casa ecc., rivolgersi alla segreteria.

Orario d'ufficio:

Da lunedì a venerdì

dalle ore 08:30 alle 12:00 e

Tel. 0471/881032

e-mail: altes.spital@bzgue.org

www.bzgcc.bz.net

Orario visite:

Ogni giorno dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e
dalle ore 15.00 alle ore 17.30 ovvero su
appuntamento.

Colloqui:

Direttrice: su appuntamento, di norma martedì
e giovedì

Responsabile tecnico-assistenziale...

Zusätzliche Dienste

Postdienst

Die Verteilung der Eingangspost erfolgt von Montag bis
Freitag über das Sekretariat. Am Samstag werden nur
die Tageszeitungen verteilt. Der Postversand nach
außen erfolgt über das Sekretariat.

Mensadienst

Der Mensadienst steht den Angehörigen der Bewohner
zur Verfügung. Anmeldungen nimmt das Sekretariat
innerhalb 8.30 Uhr bzw. 15.30 Uhr entgegen. Am
Wochenende erfolgt die Anmeldung in den
Wohnbereichen.

Friseurdienst

Servizi aggiuntivi

Servizio di posta

La distribuzione della posta recapitata avviene
da lunedì a venerdì tramite la segreteria. Il
sabato vengono distribuiti solamente i
quotidiani. La spedizione della posta verso
l'esterno avviene tramite la segreteria.

Servizio mensa

Il servizio mensa è a disposizione dei parenti
degli ospiti. Le prenotazioni vengono accettate
in segreteria entro le ore 8.30 nonché ore
15.30. Durante il fine settimana le prenotazioni
vengono effettuate nei reparti.

Servizio parrucchiere

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

Der Friseurdienst im Heim wird von freiwilligen Mitarbeitern kostenlos angeboten oder kostenpflichtig vom Haus organisiert.

Fußpflege

Die allgemeine Fußpflege ist Teil der Grundbetreuung. Die Fußpflege durch externes Personal (Podologe) erfolgt gegen Bezahlung und nach Vormerkung. Vormerkungen nehmen

Getränkeautomat

Im Eingangsbereich des Seniorenwohnheimes steht ein Getränkeautomat rund um die Uhr zur Verfügung.

Transport- und Begleitdienst

Transport- und Begleitdienste organisiert das Heim.

Botengänge und Besorgungen

Im Bedarfsfalle werden Botengänge und Besorgungen von Freiwilligen übernommen. Eventuelle Fahrt- bzw. Transportkosten gehen zu Lasten des Heimbewohners.

Verwahrung von Wertgegenständen

Auf Antrag werden vom Heim Wertgegenstände und Geldbeträge der Bewohner in Verwahrung genommen. Es wird empfohlen in den Zimmern keine größeren Geldbeträge und Wertgegenstände aufzubewahren. Das Heim übernimmt im Falle eines Diebstahls keine Haftung.

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

Il servizio parrucchiere viene offerto gratuitamente nella struttura da collaboratori volontari oppure organizzato a pagamento su apposita prenotazione.

Pedicure

La pedicure generale fa parte dell'assistenza di base. La pedicure con personale esterno (podologo) a pagamento ha luogo nella struttura su prenotazione. Le prenotazioni vengono

Distributore automatico di bevande

All'ingresso della residenza per anziani è in servizio un distributore automatico per bevande 24 ore su 24.

Servizio trasporto ed accompagnamento

Servizi di trasporto ed accompagnamento vengono organizzati dalla casa.

Commissioni e disbrighi

Commissioni e piccoli disbrighi vengono offerte a richiesta e gestite da personale volontario. Eventuali costi di trasporto sono a carico del residente.

Custodia di oggetti di valore

Su richiesta la casa prende in custodia oggetti di valore e denaro degli ospiti. Si consiglia di non lasciare nella propria stanza denaro in contanti e/o oggetti di valore.

La casa di rispo non risponde nel caso di furto.

**Formular für Beschwerden und Anregungen
Seniorenwohnheim Altes Spital**

Der/die Unterfertige (Zuname, Vorname) _____,

wohnhaft in _____ Straße _____ Nr. _____

in seiner Eigenschaft als (Verwandtschaftsgrad) _____

von Herrn/Frau _____

Tel.: _____

Bringt bei der Direktion folgende Beschwerde vor:

Gibt der Direktion folgende Anregungen und Hinweise:

Ich ermächtige die Verwaltung die oben genannten Daten im Sinne der geltenden Bestimmungen zu verwenden.

Datum _____ Unterschrift _____

Die Verwaltung ist bestrebt Angehörigen innerhalb von 15 Tagen ab Erhalt dieses Formulars eine Rückmeldung zu geben. Heimbewohnern wird die Rückmeldung möglichst innerhalb von 2 Tagen gegeben (falls sie sich mit ihrem Anliegen nicht direkt an die zuständigen Personen gewandt haben).

**Modulo per segnalazione e suggerimenti
residenza per anziani Altes Spital**

Il sottoscritto/La sottoscritta (Cognome, nome) _____,

residente in via _____ n° _____, a _____

in qualità di (indicare la parentela) _____

del Sig./della Sig.ra _____

Tel.: _____

desidera evidenziare alla Direzione che (esprimere l'oggetto della segnalazione):

desidera comunicare, inoltre, alla Direzione che (esprimere eventuali suggerimenti):

Con la sottoscrizione del presente modulo acconsento ai sensi e per gli effetti della normativa vigente al trattamento dei dati personali

Data _____ Firma _____

La direzione si impegna, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo, per familiari e persone esterne; entro 2 giorni, per i clienti, qualora quest'ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni alla direzione Struttura.