

**HAUS SEBASTIAN**  
*Trojenweg 4 – via Trojen 4*  
*39010 TSCHERMS - CERMENS*

## **Dienstleistungscharta**

## **Carta dei servizi**

**genehmigt mit Beschluss Nr. 39/2020 vom 08.10.2020**



**LORENZERHOF**

## INHALTSVERZEICHNIS

### ***Erster Teil Leistungen***

Unterkunft und Verpflegung

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

Zielgruppe  
Heimaufnahme und Rangordnung  
Heimaustritt

### ***Dritter Teil Kosten***

Tagessatz  
Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

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

Rechte des Bewohners  
Pflichten des Bewohners  
Beschwerden und Anregungen  
Einsprüche  
Volksanwalt

### ***Fünfter Teil Verschiedenes***

Öffentlichkeitsarbeit  
Bewertung des Dienstes  
Sammlungen und Werbung  
Sponsoring und Spenden  
Kundmachung

### ***Anhang A***

## INDICE

### ***Parte prima Prestazioni***

Vitto e alloggio

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

Destinatari  
Ammissione e graduatoria  
Dimissioni

### ***Parte terza Costi***

Retta giornaliera  
Interruzioni del soggiorno

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

Diritti dell'ospite  
Doveri dell'ospite  
Reclami e suggerimenti  
Ricorsi  
Il difensore civico

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

Relazioni con il pubblico  
Valutazione del servizio  
Collette e pubblicità  
Sponsorizzazione e offerte  
Pubblicazione

### ***Allegato A***

---

*Alle in dieser Dienstleistungscharta verwendeten personenbezogenen Begriffe wie Bewohner, Betreuer, Direktor... umfassen Frauen und Männer in gleicher Weise.*

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



# LORENZERHOF

## **Erster Teil**

### **Leistungen**

#### **Unterkunft und Verpflegung**

Die Wohngemeinschaft gewährleistet Unterkunft und Verpflegung und fördert die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens des Bewohners und unterstützt ihn beim Einleben in die neue Umgebung.

Die Wohngemeinschaft achtet und fördert die kulturelle und sprachliche Identität, die kulturellen und sprachlichen Eigenheiten und Gewohnheiten der Bewohner.

Die Wohngemeinschaft verfügt über Einzel- und Zweibettzimmer, einen Speisesaal, einen Aufenthaltsraum und eine Kapelle.

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

#### 1.1. Das Zimmer

Alle Zimmer verfügen über ein behindertengerechtes Bad (mit Waschbecken, Dusche und WC) und sie sind mit Pflegebetten, Kleiderschrank, Tisch und Stühlen und dem Hausnotruf ausgestattet.

Die Zuteilung des Zimmers erfolgt nach Verfügbarkeit und in Absprache mit dem Bewohner bzw. dessen Angehörigen.

Die persönliche Ausgestaltung des Zimmers ist erwünscht und wird, in Zweibettzimmern unter Rücksichtnahme auf den Mitbewohner sowie auf die Sicherheit und Hygiene, ermöglicht.

Das Mitbringen von Haustieren ist nicht gestattet.

#### 1.2. Die Verpflegung

Es wird eine abwechslungsreiche und nährstoffreiche Kost geboten. Es werden vorwiegend frische, regionale und biologische Produkte verwendet. Die Essgewohnheiten

## **Parte prima**

### **Prestazioni**

#### **Vitto e alloggio**

La comunità alloggio fornisce vitto e alloggio e promuove il mantenimento della vita sociale del residente e lo aiuta ad ambientarsi nel nuovo ambiente.

La comunità alloggio rispetta e promuove l'identità culturale e linguistica, le peculiarità culturali e linguistiche e le abitudini dei residenti.

La comunità alloggio dispone di camere singole e doppie, una sala da pranzo, un soggiorno e una cappella.

Tutti i residenti sono liberi di utilizzare le sale comuni messe a disposizione dalla comunità alloggio e di utilizzare le attrezzature predisposte in base al loro scopo.

#### 1.1. La stanza

Tutte le camere hanno un bagno accessibile ai disabili (con lavandino, doccia e WC) e sono dotate di letti da degenza elettrici, armadio, tavolo, sedie e sistema di chiamata d'emergenza della casa.

Le camere sono assegnate in base alla disponibilità e in accordo con il residente o i suoi congiunti.

L'arredamento personale della stanza è gradito e consentito. Nella stanza doppia avviene nel rispetto del compagno di stanza come pure delle norme di sicurezza e igiene.

Gli animali domestici non sono ammessi.

#### 1.2. Il vitto

Viene offerta una cucina varia e nutriente. Si utilizzano principalmente prodotti freschi, regionali e biologici. Si tiene conto, per quanto possibile, delle abitudini alimentari



# LORENZERHOF

der Bewohner werden so weit als möglich berücksichtigt.

In der Regel werden die Mahlzeiten im Speisesaal eingenommen.

## 1.3. Wäscherei

In der Wohngemeinschaft wird die Bettwäsche, die Weißwäsche und Handtücher im Haus gewaschen. Die anderen Wäschestücke werden von den Angehörigen bzw. Bezugspersonen gewaschen.

## 1.4. Reinigungsdienst

Die Wohngemeinschaft gewährleistet die Reinigung der Zimmer und der anderen Räumlichkeiten.

## 1.5. Soziale Begleitung

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

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

## 1.6. Religiöse und spirituelle Betreuung

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

## 1.7. Einbeziehung der Angehörigen

Angehörige sind ein wichtiger Partner in der Begleitung der Bewohner der Wohngemeinschaft.

### **Zweiter Teil**

#### **Zielgruppe, Aufnahme und Entlassung**

##### **Zielgruppe**

Die Wohngemeinschaft nimmt im Rahmen seiner Zielsetzungen und seiner Möglichkeiten selbständige bis leicht pflegebedürftige und vorwiegend betagte Menschen beiderlei Geschlechtes auf.

dei residenti.

Di solito i pasti vengono consumati in sala da pranzo.

## 1.3. Lavanderia

Nella comunità alloggio la biancheria del letto, la biancheria bianca e gli asciugamani vengono lavati in casa. Gli altri tipi di biancheria vengono lavati dai parenti o da chi si prende cura dei residenti.

## 1.4. Servizio di pulizia

La comunità alloggio garantisce la pulizia delle stanze e degli altri locali.

## 1.5 Assistenza sociale

Viene dato valore all'attivazione sociale, fisica e psicologica dei residenti, é prioritario il mantenimento dell'indipendenza. Viene favorita la responsabilità personale dei residenti. Viene loro offerta, nell'ambito dell'organizzazione della casa, la possibilità di condurre, la loro vita privata e di partecipare alla vita comunitaria e alle attività organizzate.

## 1.6 Assistenza religiosa e spirituale

I residenti sono rispettati nelle loro esigenze religiose e spirituali e sono invitati a partecipare alle attività religiose nella comunità alloggio.

## 1.7. Coinvolgimento dei parenti

I parenti costituiscono un partner importante nell'accompagnare i residenti della comunità alloggio.

### **Parte seconda**

#### **Destinatari, ammissione e dimissioni**

##### **Destinatari**

Nell'ambito delle sue finalità e delle sue possibilità, la comunità alloggio accoglie persone prevalentemente anziane, autosufficienti o lievemente non autosufficienti, di entrambi i sessi.



# LORENZERHOF

## Heimaufnahme und Rangordnung

Voraussetzung für die Aufnahme in die Wohngemeinschaft ist ein Ansuchen um Heimaufnahme gestellt an die Stiftung Lorenzerhof ÖBPB.

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

### Heimaustritt

Der Bewohner kann entlassen werden:

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

Die Entlassung laut Punkt b) erfolgt:

- a) wenn der Bewohner nach wiederholter Ermahnung sich nicht an die gängigen Vorschriften des Heimes hält und der Gemeinschaft schadet oder die anderen Bewohner in grober Weise stört;
- b) wenn wegen einer Krankheit eine Situation entsteht, die den weiteren Verbleib in der Einrichtung nicht ermöglicht, weil diese nicht mehr den Bedürfnissen des betroffenen Bewohners entspricht;

Bei Austritt oder Ableben des Bewohners muss das Zimmer innerhalb von 3 Tagen geräumt werden. Bei Nichträumung des Zimmers wird für diese Tage der Tagessatz berechnet, wobei der Tagessatz um 50% reduziert wird.

## ***Dritter Teil***

### ***Kosten***

#### **Tagessatz**

Vor der Aufnahme muss der zukünftige Heimbewohner bzw. sein rechtlicher Vertreter mit der Stiftung Lorenzerhof ÖBPB einen Heimvertrag abschließen.

Jeder Bewohner und seine zahlungspflichtigen Angehörigen entrichten den vom Verwaltungsrat jedes Jahr im Voraus festgesetzten Tagessatz zu ihren Lasten.

## Ammissione e graduatoria

Il prerequisite per l'ammissione alla comunità alloggio per anziani è la domanda di ammissione presentata alla Fondazione Lorenzerhof APSP.

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

### Dimissioni

Un ospite può essere dimesso:

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

Alla dimissione di cui al punto b) ha luogo:

- a) qualora l'ospite, dopo rinnovati richiami, tenga un comportamento contrario alle norme in uso della casa arrecando danno alla comunità o sia di grave disturbo per gli altri ospiti;
- b) qualora per sopraggiunta malattia, si venga a creare una situazione, tale per cui la struttura non si riveli più idonea a rispondere ai mutati bisogni dell'ospite;

In caso di uscita dalla casa o di decesso dell'ospite la stanza deve essere liberata entro 3 giorni. Nel caso in cui la stanza non viene liberata, per questi giorni viene addebitata la tariffa giornaliera ridotta del 50%.

## ***Parte terza***

### ***Costi***

#### **Retta giornaliera**

Prima dell'ammissione il futuro ospite ovvero il suo legale rappresentante provvede a stipulare con la Fondazione Lorenzerhof APSP un contratto di accoglienza.

Ogni ospite ed i suoi familiari obbligati alla contribuzione tariffaria corrispondono la retta giornaliera a suo carico, stabilita ogni anno anticipatamente dal consiglio d'amministrazione.



# LORENZERHOF

Der Bewohner oder sein rechtlicher Vertreter muss weiter den Betrag eines Monatstagesatzes für ein Einzelzimmer als Leistungsgarantie hinterlegen. Dieser Beitrag muss vor Aufnahme in die Einrichtung mittels Banküberweisung auf das Konto der Stiftung Lorenzerhof mit dem Zahlungsgrund „Kautions für den Bewohner Herr/Frau XY – Stiftung Lorenzerhof ÖBPB“ eingezahlt werden.

Das Kautionsdepot ist eine unabdingbare Voraussetzung für die Aufnahme, sofern der zukünftige Bewohner sich nicht in einer sozialwirtschaftlichen Lage befindet, die es ihm nicht ermöglicht, dieser Pflicht nachzukommen. Das Kautionsdepot wird den Anrechthabenden zum Ende der Unterbringungszeitpanne zurückgegeben.

Die Stiftung Lorenzerhof ÖBPB hat das Recht, den Kautionsbetrag als Tagessatz einzunehmen, falls der Bewohner oder zu Mitbeteiligung angehaltener Familienangehöriger nicht fristgerecht zur Zahlung der geschuldeten Beträge vorgeht. Für den Einzug der Kautions ist kein besonderes Vollstreckungsverfahren notwendig.

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

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

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

Die Fakturierung erfolgt gemäß dem Landesbeschluss der Autonomen Provinz Bozen.

L'ospite o il suo legale rappresentante presta inoltre, antecedentemente all'ammissione, garanzia di pagamento per un importo corrispondente ad una mensilità della retta relativa ad una stanza singola mediante bonifico bancario. Il suddetto bonifico deve essere versato sul conto corrente della Fondazione Lorenzerhof APSP e deve indicare la causale "cauzione per l'ospite sig./sig.ra XY – Fondazione Lorenzerhof APSP".

Il deposito cauzionale è un presupposto indispensabile ai fini dell'ammissione salvo che il futuro ospite versi in condizioni socio-economiche oggettivamente tali da non permetterne l'assolvimento. Il deposito cauzionale viene rimborsato agli aventi diritto al termine del periodo di permanenza.

È facoltà della Fondazione Lorenzerhof APSP procedere all'incasso in conto retta della cauzione versata nel caso in cui l'ospite o un familiare obbligato alla compartecipazione non provvedano al pagamento di quanto dovuto entro i termini previsti. La riscossione del deposito cauzionale viene effettuata senza necessità di alcuna procedura di esecuzione.

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

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

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

La fatturazione viene effettuata secondo la delibera della Provincia Autonoma di Bolzano.



## **Unterbrechungen des Heimaufenthaltes**

Der Tagessatz muss auch dann entrichtet werden, wenn der Heimbewohner bis zu 7 (sieben) Tage abwesend ist. Bei längeren Abwesenheiten, d.h. ab dem 8. (achten) bis zum 30. (dreißigsten) Abwesenheitstag, wird der Tagessatz um 50% reduziert. Ab dem 31. (einunddreißigsten) Abwesenheitstag wird wieder der volle Tagessatz angerechnet.

Bei Abwesenheiten aufgrund eines Krankenhausaufenthaltes ist der Tagessatz bis zum 30. Abwesenheitstag zu 100% zu entrichten. Nach dem 30. Abwesenheitstag wird der Tagessatz um 50% reduziert.

Die Abwesenheiten werden pro Kalenderjahr (01.01. – 31.12) kumuliert.

### ***Vierter Teil***

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

##### **Rechte des Bewohners**

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

- a) Anerkennung seiner Würde und Persönlichkeit;
- b) Höflichen Umgang und Achtung seiner Privat- und Intimsphäre;
- c) Einsichtnahme in die über ihn geführten Aufzeichnungen;
- d) Namhaftmachung eines Beistandes (Hauptansprechpartner), der sich für ihn in allen Angelegenheiten an die Leitung der Wohngemeinschaft wenden kann und in wichtigen Belangen von der Wohngemeinschaft zu verständigen ist;
- e) Die ärztliche Betreuung erfolgt durch den zuständigen Hausarzt des Bewohners
- f) Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
- g) Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;
- h) Behandlung von Beschwerden;
- i) Abhaltung von Bewohnerversammlungen;
- j) Nutzung einer Anschlagtafel;
- k) Möblierung und Gestaltung des Zimmers;
- l) Besucherempfang;

## **Interruzioni del soggiorno in casa**

L'obbligo alla corresponsione della tariffa giornaliera esiste anche nei casi di assenza temporanea dell'ospite per un massimo di 7 (sette) giorni. Per i periodi di assenza superiore, dall'8° (ottavo) giorno fino al 30° (trentesimo) giorno, la retta giornaliera è ridotta del 50%. Dal 31° (trentunesimo) giorno di assenza viene nuovamente fatturato l'intera tariffa giornaliera.

In caso di assenze per ricovero ospedaliero la tariffa giornaliera al 100% è dovuta per i primi 30 giorni di assenza. Dopo il 30° giorno di assenza la tariffa giornaliera viene ridotta del 50%.

Le assenze vengono cumulate nell'anno (01.01. – 31.12).

### ***Parte quarta***

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

##### **Diritti dell'ospite**

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

- a) riconoscimento della propria dignità e personalità;
- b) trattamento gentile e considerazione della propria sfera privata e intima;
- c) visione delle annotazioni che lo riguardano
- d) nomina di un assistente (persona di fiducia) che, al suo posto, possa sottoporre alla direzione della comunità alloggio le sue esigenze e che sia avvisato per le questioni importanti;
- e) assistenza medica garantita dal medico di base del residente;
- f) rispetto della discrezione e della tutela dei dati;
- g) rispetto del segreto epistolare e della corrispondenza;
- h) trattamento di reclami;
- i) organizzazione di riunioni degli ospiti;
- j) impiego di un albo per le affissioni
- k) arredamento e organizzazione della stanza;
- l) accoglienza di visitatori;



# LORENZERHOF

m) Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der Muttersprache.

## **Pflichten des Bewohners**

Die Bewohner müssen die Zeitpläne, Regeln der allgemeinen und persönlichen Hygiene sowie alle weiteren Vorschriften beachten, die von der Direktion erteilt werden. Die Bewohner sind dazu angehalten, alle Güter und Dienste, die von der Wohngemeinschaft zur Verfügung gestellt werden, sachgerecht zu verwenden und hierbei Verschwendung, Abnutzung oder Beschädigung zu vermeiden.

Der Bewohner, welcher die in diesem Reglement festgesetzten Regeln missachtet und allgemein die Grundsätze des Zusammenlebens nicht berücksichtigt, wird von der Direktion zur Einhaltung dieser Normen aufgerufen; dies erfolgt zuerst mündlich, dann schriftlich.

Nach der zweiten schriftlichen Aufforderung, obliegt es der Direktion dem Verwaltungsrat die Entlassung gemäß Art. 9. 1. Abs.; Buchstabe b, vorzuschlagen.

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

m) rispetto dell'identità culturale e uso della madrelingua.

## **Doveri dell'ospite**

Gli ospiti devono rispettare gli orari, le regole di igiene generale e personale, come anche altre prescrizioni impartite dalla Direzione. Fanno buon uso di quanto (beni o servizi) la comunità alloggio mette a disposizione, evitando sperperi, deterioramenti e danni.

L'ospite che tiene comportamenti contrari alle disposizioni del presente regolamento e, in generale, alle norme sulla convivenza in collettività, viene richiamato dalla Direzione al rispetto di suddette norme, dapprima verbalmente e successivamente per iscritto.

Dopo la seconda diffida spetta alla Direzione di proporre al Consiglio di Amministrazione la dimissione ai sensi dell'art. 9, 1° cpv., lett. b)”

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



## **Beschwerden und Anregungen**

Anregungen und Beschwerden - sowohl mündlich als auch schriftlich - werden von allen Mitarbeitern entgegengenommen und zur Bearbeitung an die zuständige Stelle weitergeleitet. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall ein Bescheid, auf Anfrage auch schriftlich, innerhalb von 30 Tagen.

### **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).

### **Volksanwalt**

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

### ***Fünfter Teil***

#### ***Verschiedenes***

#### **Öffentlichkeitsarbeit**

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

#### **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.

## **Reclami e suggerimenti**

Suggerimenti e reclami sono accolti – sia oralmente che in forma scritta – da tutti i collaboratori e trasmessi e trattati dall'unità competente. Ai reclami, in ogni caso, deve essere data risposta in caso di richiesta anche in forma scritta - entro 30 giorni.

### **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).

### **Il difensore civico**

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

### ***Parte quinta***

#### ***Varie***

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

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

#### **Valutazione del servizio**

La casa provvede alla valutazione periodica da parte degli ospiti, dei parenti e dei collaboratori, dei servizi offerti per garantirne e svilupparne ulteriormente la qualità e l'efficienza.

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

La rilevazione avviene con diversi metodi (audits, sondaggi, gruppi focali, eventi serali, interviste, ...).

## **Sammlungen und Werbung**

Im Bereich der Wohngemeinschaft 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.

## **Sponsoring und Spenden**

Im Rahmen der einschlägigen geltenden Vorschriften, kann die Stiftung Lorenzerhof ÖBPB Sponsoringverträge annehmen, die auch das Vorhandensein von Werbung oder den Verkauf bestimmter Produkte in der Einrichtung selbst vorsehen.

Es steht der Wohngemeinschaft frei, Spenden von externen Personen oder Subjekten anzunehmen, sie müssen allerdings alle, zu diesem Zwecke vorgesehenen steuerlichen Unterlagen ausstellen.

## **Kundmachung**

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

## **Collette e pubblicità**

Nell'ambito della comunità alloggio sono proibite la raccolta di oggetti e firme, come pure la propaganda da parte di estranei, qualunque ne sia lo scopo ed il promotore, senza autorizzazione espressa da parte del direttore.

## **Sponsorizzazione e offerte**

È facoltà della Fondazione Lorenzerhof APSP accettare, nel rispetto delle normative vigenti, contratti di sponsorizzazione prevedenti anche la presenza di pubblicità o vendita di vari prodotti in struttura.

La comunità alloggio è libera di accettare offerte da persone o soggetti esterni rilasciando all'uopo la necessaria documentazione.

## **Pubblicazione**

Questa carta dei servizi viene pubblicata sull'albo per le affissioni e sulla pagina web della casa. Su richiesta sarà effettuata la consegna di una copia.



## Anhang/Allegato A

|   |  |
|---|--|
| Bereichsleitung – responsabile  | 0473/ 567 445  |
| Mitarbeiter<br>Collaboratori  | 0473/ 560 321  |
| Allgemeine Informationen<br><br>Das Personal ist täglich von 8.30 Uhr-13.00 Uhr und von 16.00-19.00 Uhr anwesend.<br>Die Bereichsleitung ist montags von 11.00-13.00 Uhr in der Wohngemeinschaft oder nach Terminvereinbarung.  | Informazioni generali<br><br>Il personale è presente tutti i giorni dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 19.00.<br>La responsabile è presente nella comunità alloggio il lunedì dalle 11.00-13.00 o su appuntamento.   |
| <b>Wartung und Instandhaltung</b>   | <b>Servizio di assistenza e manutenzione</b>   |
| Die ordentliche Instandhaltung und kleinere Reparaturen werden hausintern durchgeführt.   | La manutenzione ordinaria e piccole riparazioni sono eseguite internamente alla struttura.   |
| <b>Interne und externe Beziehungen</b>  | <b>Rapporti interni e esterni</b>  |
| Die Wohngemeinschaft fördert die Beziehung des Bewohners zur Außenwelt und unterstützt diesen bei der Aufrechterhaltung der Kontakte mit seinem Herkunftsumfeld und gleichzeitig die Integration im neuen Lebensumfeld.<br><br>Der Bewohner kann im Rahmen der Besuchszeiten von Angehörigen, Verwandten und Freunden besucht werden. Dabei muss das Bedürfnis nach Privatsphäre und Ruhe der Mitbewohner und im Besonderen des Zimmernachbars berücksichtigt werden.<br><br>Es steht der Direktion frei, diejenigen Angehörigen zu warnen bzw. aus der Einrichtung zu entfernen, die der Einrichtung selbst, dem Personal der Einrichtung, dem oder der eigenen betagten Verwandten in der Einrichtung sowie den anderen Heimbewohnern nicht mit Respekt begegnen.<br><br>Der Bewohner, der in der Lage ist, die Einrichtung zu verlassen, ist verpflichtet, die Haustüre korrekt zu verschließen Er ist weiter dazu angehalten, das Personal auf seinen Ausgang aufmerksam zu machen.<br>Längere Abwesenheiten müssen dem Personal mitgeteilt werden. | La comunità alloggio favorisce il rapporto dell'ospite con l'esterno, lo sostiene nel mantenere i contatti con l'ambiente di provenienza e nel contempo a integrarsi nel nuovo ambiente di vita.<br><br>L'ospite è libero di ricevere visite di familiari, parenti, amici nel rispetto degli orari di visita e delle necessità di privacy e riposo degli altri ospiti ed in particolare del compagno di stanza.<br><br>È facoltà della direzione della struttura, richiamare ovvero allontanare il familiare che non porti rispetto al personale della struttura, al proprio congiunto, ad altri ospiti ovvero alla struttura stessa.<br><br>Il residente che è in grado di lasciare la struttura è obbligato a chiudere correttamente la porta d'ingresso ed è inoltre tenuto ad informare il personale della sua uscita.<br>Le assenze prolungate devono essere comunicate al personale. |
| <b>Reinigungsdienst</b>   | <b>Servizio di pulizia</b>   |
| Er umfasst die ordentliche Reinigung der Zimmer. die Reinigung der Fenster laut Reinigungsplan. Die Grundreinigung erfolgt 1-mal jährlich oder bei Bedarf.  | Comprende la pulizia regolare delle stanze. La pulizia delle finestre viene effettuata secondo il piano di pulizia. La pulizia a fondo avviene una volta all'anno oppure secondo necessità.  |