



Dienstleistungscharta für den Dienst „Begleitetes und Betreutes Wohnen“

(Beschluss der Landesregierung Nr. 888 vom
29.11.2022)

1. Vorwort

Sehr geehrte Bürgerinnen und Bürger,

für ein selbstbestimmtes und individuelles Leben in Gemeinschaft mit Unterstützung, bieten wir Ihnen das begleitete und betreute Wohnen für Senioren an. In eigens dafür bestimmten Wohnungen ermöglichen wir Ihnen eine eigenständige Lebens- und Haushaltsführung in einer sicheren Umgebung.

2. Standort

Das begleitete und betreute Wohnen wird im Gebäude des Seniorenwohnheimes in der Kirchgasse Nr. 24 in Terlan mit 10 Kleinwohnungen angeboten.

3. Zugangskriterien

Für die Aufnahme in die Rangliste und Zuweisung für den Dienst „Begleitetes und Betreutes Wohnen für Senioren“ sind folgende Voraussetzungen zu erfüllen:

- a) sie müssen das 65. Lebensjahr vollendet haben;
- b) sie müssen ihren Wohnsitz in den Gemeinden Terlan oder Andrian seit mindestens fünf Jahren haben oder vor der Auswanderung in den genannten Gemeinden mindestens fünfzehn Jahre ansässig gewesen sein;;
- c) sie müssen selbständig oder in der ersten oder im Falle von betreutem Wohnen auch in der zweiten Pflegestufe eingestuft sein - im Sinne des Art. 3 des L.G. Nr. 9/2007 – Feststellung der Pflegebedürftigkeit.

Des weiteren kommen noch folgende Kriterien in Anwendung:

- die Bewertung der sozialen Situation

Carta dei servizi per il servizio “accompagnamento e assistenza abitativa”

(Deliberazione della giunta provinciale n. 888 del
29/11/2022)

1. Premessa

Gentili cittadini,

per una vita autodeterminata e individuale in comunità con il sostegno vi proponiamo il servizio di accompagnamento e assistenza abitativa per anziani. Offriamo l'opportunità di condurre un'esistenza ed una quotidianità autonoma, seppur in un contesto di tutta sicurezza, all'interno di unità abitative finalizzate a questo scopo.

2. Luogo

Il servizio di accompagnamento e assistenza abitativa viene offerto direttamente nella casa di riposo in Via Chiesa n. 24 a Terlan con 10 piccoli alloggi.

3. Criteri di accesso

Per l'accesso ad un apposita graduatoria e l'assunzione per il servizio di “Accompagnamento e assistenza abitativa per anziani” deve essere in possesso dei seguenti criteri:

- a) avere compiuto il 65° anno di età;
- b) avere la residenza nei Comuni di Terlan o Andriano da non meno di cinque anni o aver avuto la residenza per almeno quindici anni prima dell'emigrazione nei citati comuni;
- c) essere autosufficienti o inquadrati nel primo o in caso di assistenza abitativa anche nel secondo livello di non autosufficienza di cui all'art. 3 della L.P. 9/2007

Inoltre vengono considerati ancora i seguenti criteri:

- la valutazione della situazione sociale

- die Bewertung von einschränkenden Elementen der bestehenden Wohnsituation
- das Protokolldatum des Antrages

Gesuche von Personen unter fünfundsiebzig Jahren können unter besonderen sozialen und wirtschaftlichen Umständen berücksichtigt werden, sofern ausreichend Wohnungen zur Verfügung sind. Sind in den für den Dienst vorgesehenen Wohnungen Plätze frei und liegen keine entsprechenden Anfragen von Seniorinnen oder Senioren vor, so können ungeachtet der Altersgrenze und der Voraussetzungen laut Absatz 1, Menschen mit spezifischen Problemen, mit Abhängigkeitserkrankungen, mit psychischen Erkrankungen oder Beeinträchtigungen als Nutzerinnen oder Nutzer aufgenommen werden, auf der Grundlage eines Vorschlages des zuständigen Sozialsprengels.

Vor Aufnahme in den Dienst des Begleiteten und Betreuten Wohnens, erfolgt eine Überprüfung der aktuellen Situation in Bezug auf die Zugangskriterien, die Fähigkeit zum Zusammenleben und der Hilfsbedürftigkeit. Stellt sich bei dieser Überprüfung heraus, dass die Aufnahme in das Begleitete und Betreute Wohnen nicht erfolgen kann, so wird dies schriftlich begründet.

Der Nutzer muss innerhalb der vom Träger gestellten Frist die Überlassung der Wohnung annehmen bzw. ablehnen.

Bei Ablehnung wird der Antragsteller aus der Rangliste gestrichen und hat bei effektivem Bedarf die Möglichkeit erneut ein Ansuchen zu stellen.

Der Träger schließt mit dem Nutzer eine Konzession zur Überlassung der Wohnung ab, in welcher alle Rechte und Pflichten des Bewohners und des Dienstleisters angeführt sind, sowie die Folgen bei Nichtbeachtung dieser Pflichten. Der Vertrag enthält auch die Bedingungen für die Verlegung des Nutzers in eine geeignete Einrichtung, sofern sich der Bedarf ändert.

Bei Einzug wird ein Begleit- bzw. Betreuungsvertrag ausgearbeitet. Das im Vertrag als fester Bestandteil enthaltene Leistungspaket wird auf die individuellen Bedürfnisse des Nutzers zugeschnitten und laufend auf die individuellen Erfordernisse angepasst.

- la valutazione di eventuali barriere architettoniche presenti nell'attuale situazione abitativa
- la data del protocollo della domanda

Domande di persone di età inferiore possono essere accolte in considerazione di particolari circostanze sociali ed economiche qualora siano a disposizione degli alloggi. Nel caso in cui all'interno degli alloggi previsti per il servizio rimangano posti liberi e non vi siano richieste pendenti di persone anziane, si può prescindere dal limite di età e dai presupposti di cui al comma 1 per ammettere come utenti persone con problemi specifici o affette da forme di dipendenza, malattie psichiche o disabilità, sulla base di una proposta del distretto sociale competente.

Prima di accedere al servizio di accompagnamento e assistenza abitativa si procede alla verifica di sussistenza dei requisiti, dell'attitudine ad una vita comunitaria e del fabbisogno assistenziale. Se, nel corso di tale esame si accerta che l'ammissione non può aver luogo, le ragioni di ciò devono essere fornite per iscritto.

L'utente è tenuto ad accettare o rifiutare l'assegnazione di un'abitazione entro il termine stabilito dall'ente gestore.

In caso di rifiuto, il nominativo del richiedente viene stralciato dalla graduatoria e, in caso di effettivo bisogno, può inoltrare una successiva richiesta.

L'ente gestore del servizio stipula con l'utente una concessione per l'assegnazione dell'alloggio, dove sono definiti tutti i diritti e i doveri dell'utente e dell'ente gestore, nonché le eventuali conseguenze in caso d'inadempienza degli stessi. La concessione comprende anche le condizioni per il trasferimento dell'utente in una struttura idonea, qualora il fabbisogno di assistenza dell'utente cambia.

All'atto dell'ingresso nell'abitazione viene stipulato un contratto di accompagnamento/assistenza. Il pacchetto di prestazioni come allegato fisso del contratto di accompagnamento/assistenza rispecchia i bisogni individuali dell'utente e verrà costantemente aggiornato in base alle sue esigenze.

4. Leben und Wohnen

Die Wohnungen:

- bestehen aus Vorraum, Wohnraum mit Küchenecke, Schlafraum (Zimmer), Bad mit WC und Keller,
- sind frei von architektonischen Hindernissen,
- sind mit einem Notrufsystem ausgestattet,
- verfügen über einen Balkon oder einen bzw. für die Wohnungen im Parterre-Bereich gibt es kleine Außenbereiche,
- verfügen über Telefon-, Fernseh- und Waschmaschinenanschlüsse;

Die Struktur verfügt über:

- Aufzug
- Autoabstellplätze
- Grünanlage,
- außerdem stehen den Nutzern die Parkanlage sowie die allgemeinen Räumlichkeiten des Seniorenwohnheimes zur Verfügung.

Die Einrichtungsgegenstände werden vom Nutzer selber mitgebracht.

Eine Hausordnung regelt die organisatorischen Rahmenbedingungen.

Eine Bezugsperson ist täglich von Montag bis Freitag und nur bei besonderer Notwendigkeit auch an Wochenenden und Feiertagen in der Einrichtung anwesend, insgesamt sieben Stunden pro Woche oder 14 Stunden bei mehr als 13 Personen und kümmert sich um verschiedene Belange der Hausgemeinschaft.

5. Tarife, Kautions und Abwesenheiten

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

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

Zum Zeitpunkt der Unterzeichnung des Begleitvertrages muss der Bewohner eine Kautions hinterlegen zur Abdeckung von Forderungen des Trägers, die eventuell bei Austritt aus dem Dienst oder beim Ableben der Nutzerin/des Nutzers bestehen. Die Kautions beläuft sich auf max. 3 Monatsmieten für die

4. Vivere e abitare

Gli appartamenti:

- dispongono di ingresso, cucina abitabile attrezzata, stanza da letto, bagno con WC e cantina
- sono privi di barriere architettoniche
- dispongono di un sistema per chiamate di emergenza
- dispongono di un balcone e gli appartamenti a piano terra hanno piccole aree esterne
- sono forniti di allacciamento telefono, TV e lavatrice

La struttura dispone di:

- ascensore
- posti macchina
- un'area verde
- è possibile inoltre fruire del parco e degli spazi comuni della residenza per anziani Pilsenhof.

Gli arredi sono portati dall'utente stesso.

Le questioni organizzative sono disciplinate da un regolamento interno.

Una persona di riferimento è giornalmente presente in struttura dal lunedì al venerdì e in casi di particolare necessità anche nel fine settimana e nei giorni festivi, per complessive sette ore settimanali oppure 14 ore nel caso di oltre 13 persone e si occupa di diverse esigenze/incombenze della comunità.

5. Tariffe, cauzione e assenze

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

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

Al momento della sottoscrizione del contratto di accompagnamento, l'ospite deve pagare una cauzione per la copertura di crediti del gestore eventualmente sussistenti al momento dell'uscita dal servizio dell'utente stesso/stessa. L'importo della cauzione non può essere superiore alla somma di tre

Überlassung der Wohnung samt 3 Monatstarifen für den jeweiligen Dienst.

Das Seniorenwohnheim ist befugt, für die Abdeckung von Rechnungen, die zum Zeitpunkt des Austrittes offen sind, die Kautions einzubehalten. Evtl. Restbeträge werden innerhalb von 30 Tagen nach Austritt vom Träger an die Berechtigten zurückerstattet.

Abwesenheiten: Im Falle von Abwesenheit wegen Krankenhausaufenthalt oder sonstigen Gründen wird der Tagesstarif für das Begleitete bzw. Betreute Wohnen, sowie der beanspruchten Zusatzleistungen in den im folgenden angeführten Zeiträumen um 50% reduziert:

- Krankenhaus: nach dem 30. Tag Abwesenheit
- Sonstige Abwesenheiten: ab einschließlich 8. Tag bis einschließlich 30. Tag, für insgesamt 30 Tage im Kalenderjahr.

6. Leistungen

Die Leistungen werden von angemessen ausgebildeten Mitarbeitern erbracht, welche über die erforderlichen professionellen und sozialen Kompetenzen verfügen.

Die Angebote unterscheiden sich in 2 Formen:

Begleitetes Wohnen:

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

- informiert und berät die Nutzer bei der Bewältigung des Alltags
- fördert deren soziale Kontakte
- unterstützt die Nutzer beim Zugang zu Sozial- und Gesundheitsdiensten
- unterstützt die Nutzer bzgl. Behördengänge, Besorgungen sowie bei bürokratischen Angelegenheiten
- organisiert Beschäftigung und Freizeitgestaltung
- koordiniert die Nutzung der gemeinschaftlichen Räume und sorgt für deren Reinigung
- übernimmt kleinere Arbeiten im Haus

mensilità dei costi relativi alla cessioni e dell'alloggio e della tariffa del relativo servizio.

La casa di riposo per Anziani è autorizzata a trattenere questa cauzione per la copertura di fatture, che al momento della dimissione dell'ospite risultino non saldate. Eventuali importi residui verranno restituiti dal gestore agli aventi diritto entro 30 gironi dalla dimissione.

Assenze: In caso di ricovero in ospedale o di assenza per altri motivi, la tariffa giornaliera per il servizio di accompagnamento/assistenza abitativa e le prestazioni aggiuntive vengono ridotte del 50% nei periodi indicati qui di seguito:

- Ospedale: dopo il 30 giorno di assenza - Altre assenze: dall'ottavo al trentesimo giorno compresi, per complessivi 30 giorni all'anno (solare).

6. Servizi offerti

Le prestazioni vengono fornite da collaboratori adeguatamente formati che dispongono delle competenze sociali e professionali necessarie.

Le prestazioni si distinguono in 2 diverse tipologie di offerta:

Accompagnamento abitativo

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

- informa e consiglia i residenti nello svolgimento delle attività quotidiane
- promuove le loro relazioni sociali
- affianca i residenti nell'accesso ai servizi socio-sanitari
- sostiene i residenti nel disbrigo di questioni burocratiche e commissioni varie
- si occupa di organizzare attività occupazionali e di tempo libero
- coordina l'utilizzo e provvede alla pulizia degli spazi comuni
- effettua piccoli lavori in casa

- bringt sporadisch einfache Hilfeleistungen

Hausnotruf an 365 Tagen im Jahr über 24 Stunden.

Der Dienst wird vom jeweils im Seniorenwohnheim zuständigen Turnusleiter gewährleistet.

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

Betreutes Wohnen:

Das betreute Wohnen umfasst die Leistungen des begleiteten Wohnens mit zusätzlichen kontinuierlichen, einfachen Leistungen wie folgt:

- Reinigung der eigenen Räumlichkeiten (2x wöchentlich),
- Eine Mahlzeit pro Tag, auch am Wochenende, welche im Seniorenwohnheim eingenommen wird,
- Kontinuierliche mit dem Nutzer abgestimmte einfache Leistungen im Ausmaß von max. 60 Minuten pro Woche.

Wenn sich der Zustand des Betreuten im Laufe der Zeit so stark verschlechtert, dass die Leistungen des Begleitvertrages nicht mehr ausreichen, um seine Bedürfnisse abzudecken, wird gemeinsam mit der Bezugsperson der Umzug in eine geeignete Struktur geplant und organisiert, dabei ist eine vorrangige Aufnahme (20 Punkte für Rangliste) in das Seniorenwohnheim Stiftung Pilsenhof ÖBPB garantiert. (Kurzzeitpflege, Daueraufnahme).

7. Austritt

• Jeder Nutzer hat das Recht die Wohnung nach entsprechender Kündigungsfrist von 60 Tagen aufzulassen. Im Falle von verspäteter Mitteilung, verpflichtet er sich die Kosten für die Überlassung der Wohnung und die anfallenden Wohnungsnebenkosten zu bezahlen. Mit der Wohnungsauflösung erlischt auch der Begleit- bzw. Betreuungsvertrag.

- Der Träger hat das Recht die Konzession zur Überlassung der Wohnung mit dem Nutzer aufzulösen, wenn:
 - die darin festgelegten Vereinbarungen wiederholt nicht eingehalten werden

- offre sporadicamente semplici prestazioni d'aiuto

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

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

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

Assistenza abitativa:

Il servizio dell'assistenza abitativa comprende quella dell'accompagnamento abitativo integrata dalle seguenti prestazioni semplici e continuative:

- servizio di pulizia dei locali assegnati (2 x settimana)
- un pasto al giorno, anche nel fine settimana; il pasto viene consumato nella residenza per anziani
- vengono concordate col utente semplici prestazioni di tipo continuativo nella misura massima di 60 minuti settimanali.

In caso che le condizioni dell'utente peggiorino al tal punto che i servizi offerti dal contratto di accompagnamento non bastano più per coprire il fabbisogno dell'assistito, la persona di riferimento insieme al ospite organizza il trasferimento in una struttura adeguata. È comunque garantito una precedenza dell'assunzione (20 punti in graduatoria) alla casa di riposo per anziani Fondazione Pilsenhof APSP (ricovero temporaneo, ricovero permanente).

7. Uscita

• Ogni utente ha facoltà di lasciare la propria abitazione previo preavviso di 60 giorni. In caso di ritardata comunicazione verrà richiesto una mensilità di affitto più spese accessorie. Con l'uscita dall'abitazione decade anche il contratto di accompagnamento/assistenza in essere.

- L'ente gestore ha facoltà di recedere dalla concessione per l'assegnazione dell'alloggio quando:
 - non vengono osservate le condizioni ripetutamente in esso contenute

- es aus schwerwiegenden Gründen zu einer unzumutbaren Situation des Verbleibes in der Wohnung für Nutzer bzw. für die anderen Bewohner kommt.

- Bei Verschlechterung des Zustandes des Nutzers, wo keine angemessene Betreuung mehr gewährleistet werden kann, erfolgt eine vorrangige Aufnahme (20 Punkte für Rangliste) in das Seniorenwohnheim der ÖBPB "Pilsenhof" oder in eine andere geeignete Einrichtung.
- Bei Ableben des Nutzers erlischt die Konzession zur Überlassung der Wohnung sowie der Begleit- bzw. Betreuungsvertrag unmittelbar. Die Wohnungsräumung hat innerhalb von 10 Tagen zu erfolgen.

8. Rechte des Nutzers/in

Neben der Zusicherung der allgemeinen Rechte hat der Nutzer 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 (Vertrauensperson), der sich für ihn in allen Angelegenheiten an die Leitung des Heimes wenden kann und in wichtigen Belangen vom Heim zu verständigen ist;
- e) Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
- f) Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;
- g) Behandlung von Beschwerden;
- h) Nutzung einer Anschlagtafel;
- i) Möblierung und Gestaltung der Wohnung
- j) unbeschränkten Besucherempfang;
- k) Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der Muttersprache.

9. Beschwerden und Anregungen

Beschwerden und Anregungen werden von allen Mitarbeitern entgegengenommen und von der zuständigen Stelle bearbeitet. Sie können sowohl mündlich wie auch schriftlich eingebracht werden. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall ein – auf Anfrage schriftlicher – Bescheid innerhalb von 30 Tagen.

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

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

- si pervenga a condizioni intollerabili che non consentano la continuazione della locazione per l'utente ed eventuali conviventi .

- In caso di peggioramento delle condizioni dell'utente che non ne consentano più un'adeguata assistenza, si procede all' accesso prioritario (20 punti in graduatoria) al ricovero permanente nella residenza del APSP "Pilsenhof" o in altre strutture adatte alle sue esigenze.
- In caso di decesso dell' utente decadono con effetto immediato sia la concessione di assegnazione dell'abitazione, sia il contratto di accompagnamento/assistenza in essere. L'abitazione deve essere liberata entro i 10 giorni successivi.

8. Diritti dell'utente

Oltre al rispetto dei diritti comuni l'utente 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 all'amministrazione le sue esigenze e che sia avvisato per le questioni importanti;
- e) rispetto della discrezione e della tutela dei dati;
- f) rispetto del segreto epistolare e della corrispondenza;
- g) trattamento di reclami;
- h) impiego di un albo per le affissioni
- i) arredamento e organizzazione dell'appartamento;
- j) accoglienza illimitata di visitatori;
- k) rispetto dell'identità culturale e uso della madrelingua.

9. Reclami e suggerimenti

Reclami e suggerimenti sono accolti da tutti i collaboratori e trattati dall'unità competente. Possono essere presentati sia oralmente che per iscritto. A reclami, in ogni caso, deve essere data risposta entro 30 giorni – in caso di richiesta – scritta.

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

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

Was sie sonst noch wissen sollten

Angebot sieht keine krankpflegerischen Leistungen vor. Sollte dafür eine Notwendigkeit bestehen, so ist der Hauskrankenpflegedienst zu aktivieren.

Der Nutzer haftet gegenüber dem Träger und Dritten für selber verursachte Schäden.

Der Ein- und Auszug, sowie Vertragsabschlüsse für Strom, Fernseher, werden vom Nutzer selbst organisiert.

Abwesenheiten der Nutzer, welche die Nacht betreffen, müssen der Bezugsperson mitgeteilt werden.

Inoltre da sapere

L'offerta non prevede alcuna prestazione infermieristica. In caso di bisogno è necessario attivare l'assistenza infermieristica a domicilio.

L'utente è responsabile nei confronti del ente gestore e di terzi per eventuali danni causati di persona.

Il trasloco in entrata ed uscita, nonché contratti di servizio per l'energia elettrica e TV sono a carico dell'utente.

Eventuali assenze notturne da parte dell'utente devono essere comunicate alla persona di riferimento.

Genehmigt mit Beschluss Nr. 17 vom 30.07.2024

Approvato con delibera n. 17 del 30.07.2024