



Dienstleistungscharta

ÖBPB SENIORENZENTRUM VÖLS AM SCHLERN

Kartatscherweg 2
39050 Völs am Schlern (BZ)
Tel. 0471/725033
Fax 0471/724256
info@seniorenzentrum.it
www.seniorenzentrum.it

Carta dei servizi

APSP CENTRO PER ANZIANI FIÈ ALLO SCILIAR

Via Kartatscher nr. 2
39050 Fiè allo Sciliar (BZ)
Tel. 0471/725033
Fax 0471/724256
info@seniorenzentrum.it
www.seniorenzentrum.it

INHALTSVERZEICHNIS

Erster Teil Leistungen

Art. 1: Unterkunft und Verpflegung,
Betreuung und Pflege
Art. 2 Kurzzeitpflege
Art. 3 Tagespflege
Art. 4 Essen auf Rädern (ohne Zustellung)

Zweiter Teil Zielgruppe, Aufnahme und Heimaustritt

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

Dritter Teil Kosten

Art. 10: Tagessatz
Art. 11: Unterbrechungen des
Heimaufenthaltes

Vierter Teil Rechte, Einsprüche, Haftung

Art. 12: Rechte des Heimbewohners
Art. 13: Beschwerden und Anregungen
Art. 14: Einsprüche
Art. 15: Ombudsmann (Volksanwalt)
Art. 16: Haftung

Fünfter Teil Führung und Organisation

Art. 17: Allgemeine Ausrichtung
Art. 18: Personal
Art. 19: Direktor
Art. 20: Bereichsleiter
Art. 21: Personal für die direkte Betreuung
Art. 22: Personal der Hauswirtschaft

Art. 23: Personal der Verwaltung
Art. 24: Personalentwicklung
Art. 25: Volontariat

Sechster Teil Verschiedenes

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

INDICE

Parte prima Prestazioni

Art 1: Vitto e alloggio, assistenza e cura

Art. 2: Ricoveri temporanei
Art. 3: Assistenza diurna
Art. 4: Pasti a domicilio (senza
trasporto)

Parte seconda Destinatari, ammissione e dimissione

Art. 5: Destinatari
Art. 6: Ammissione
Art. 7: Documenti
Art. 8: Preclusioni ai fini dell'ammissione

Art. 9: Dimissione

Parte terza Costi

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

Parte quarta Diritti, ricorsi e responsabilità

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

Parte quinta Gestione e organizzazione

Art. 17: Orientamento generale
Art. 18: Personale
Art. 19: Direttore
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

Parte sesta Varie

Art. 26: Relazioni con il pubblico
Art. 27: Valutazione del servizio
Art. 28: Collette e pubblicità
Art. 29: Pubblicazione

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.

Erster Teil

Parte prima

Leistungen

Prestazioni

Art. 1

Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege

Art. 1

Vitto e alloggio, assistenza e cura

Das Heim gewährleistet Unterkunft und Verpflegung sowie eine umfassende, dem Erkenntnisstand der Zeit entsprechende Betreuung und Pflege. Das Heim fördert die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens des Heimbewohners und unterstützt ihn beim Einleben in die neue Umgebung.

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

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

Das Heim achtet und fördert die kulturelle und sprachliche Identität, die kulturellen und sprachlichen Eigenheiten und Gewohnheiten der Bewohner. Die Eigenverantwortung der Bewohner wird gefördert. Ihnen wird im Rahmen der Organisation des Heimes die Möglichkeit gegeben, ihr privates Leben zu führen sowie am Gemeinschaftsleben und an organisierten Aktivitäten teilzunehmen.

La struttura rispetta e promuove l'identità culturale e linguistica, le caratteristiche e le abitudini culturali e linguistiche degli ospiti. Viene favorita la responsabilizzazione degli ospiti. Sono salvaguardati la dignità personale e la libertà del singolo ospite. Viene offerta loro, nell'ambito dell'organizzazione della struttura, la possibilità di condurre la propria vita privata nonché di partecipare alla vita comune ed alle attività organizzate.

Das Heim verfügt über 14 Einzel- und 7 Zweitbettzimmer, einen Speisesaal, eine Stube, ein Pflegebad, einen Club Raum für Feiern, Eingangsbereich mit Sitzgelegenheiten, Zeitschriften, Bücher, Kaffeeautomat, Wifi Zone und Zugang zum Garten.

La struttura dispone di 14 camere singole e 7 doppie, una sala da pranzo, un locale di stube, un bagno assistito, una sala per le feste, un entrata con posti a sedere macchina per caffè, riviste, libri, zona Wi-fi ed accesso al giardino.

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

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

Besuchszeiten

Orari di visita

Das Seniorenzentrum ist täglich von 9:00 bis 19:00 Uhr geöffnet. Bei den Besuchen dürfen die laufenden Tätigkeiten nicht beeinträchtigt werden. Die Besucher können in Beachtung des jeweiligen Verwendungszweckes und der Bedürfnisse der anderen Gäste alle Gemeinschaftsräume wie den Clubraum, das Foyer, die Stube, und den Speisesaal gemeinsam mit den

Gli orari di visita giornaliera sono dalle ore 9:00 alle ore 19:00. Durante le visite gli ospiti non devono disturbare le attività in corso. È possibile usare i locali adibiti a spazi comuni nel rispetto della loro destinazione e del comune utilizzo consentito a tutti i residenti: Club house, Foyer, stube e sala pranzo insieme agli ospiti. Sono permesse anche le visite nelle stanze singole, nelle stanze doppie

Heimgästen benutzen. Sie können auch das Zimmer des Heimbewohners (sofern Einzelzimmer) betreten, für das Betreten von Zweibettzimmern ist immer das Einverständnis des/der Bettnachbarn/in und des Pflegepersonals einzuholen.

Alle anderen Räume des Hauses können nur gemeinsam mit dem zuständigen Personal betreten werden.

Bei wiederholten Störungen durch die Besucher kann die Heimdirektion dazu vorgehen, diese aus dem Seniorenzentrum zu verweisen.

Eventuelle besondere Besuche für den Heimgast in schwerwiegenden Situationen können mit der Pflegedienstleitung vereinbart werden.

È necessario chiedere il consenso del coinquilino e del personale di assistenza, in ogni caso la visita non deve disturbare gli altri ospiti.

L'entrata in ogni altro locale della struttura è ammesso solo in presenza del personale responsabile che ne dà il permesso.

In caso di continui disturbi causati dal visitatore la Direzione ha il diritto di esprimere un divieto di visita per motivi giustificati.

Le eventuali visite straordinarie o l'assistenza a residenti in gravi condizioni potranno essere concordate col responsabile tecnico-assistenziale.

Auskünfte und Bürozeiten

Das Verwaltungsbüro ist von Montag bis Freitag 8:30 Uhr bis 12:15 Uhr geöffnet. Termine am Nachmittag können nach telefonischer Vormerkung unter tel. 0471725033 oder info@seniorenzentrum.it vereinbart werden.

Es wird nur gewöhnliche Post weitergeleitet, Pakete per Nachnahme und Einschreiben werden nicht angenommen.

Orari ufficio amministrazione

L'ufficio amministrazione è aperto da lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:15. Per appuntamenti nel pomeriggio è possibile una prenotazione al numero 0471725033 o per email info@seniorenzentrum.it.

Viene accettata solo posta ordinaria, pacchetti in contanti alla consegna e posta raccomandata non possono essere accettati.

Rauchverbot

Es wird darauf hingewiesen, dass es im gesamten Gebäude strengstens verboten ist zu Rauchen oder offene Wärmequellen (Kerzen) zu entfachen.

Divieto di fumo

È severamente vietato in tutto l'edificio di fumare e l'uso di fonti di calore aperte (candele).

1.1. Betreuung und Pflege

Das Heim sorgt für die tägliche Betreuung, Hygiene und Pflege sowie die ärztliche, krankenschwägerische, rehabilitative und psychologische Betreuung der Bewohner auf Grund der Erhebung des besonderen Bedarfes eines jeden. Es wird ein aktivierendes Pflegemodell (nach Krohwinkel) angewandt.

Jedem Heimgast wird in der Eingewöhnungsphase eine Bezugsperson zugeteilt die als Ansprechpartner für alle Fragen und Bedürfnisse fungiert.

Die Einstufung der Bedürfnisse und die Programmierung der Leistungen wird in Beachtung wissenschaftlicher Kriterien von einem berufsübergreifenden Team (Pflegedienstleitung, Krankenpfleger/in, Sozialbetreuer/in, Rehapersonal,

1.1. Assistenza e cura

La struttura provvede all'assistenza, igiene e cura giornaliera nonché all'assistenza medica, infermieristica, riabilitativo e psicologica degli ospiti in base al rilevamento del fabbisogno specifico di ciascuno. Il residente ha diritto ad un'assistenza di base rispondente ai suoi reali bisogni ed al principio della stimolazione delle capacità residue (Krohwinkel). Nella fase di inserimento ad ogni ospite viene associata una persona di riferimento che lo segue.

Dal team multidisciplinare di assistenza diretta (responsabile Tecnico-assistenziale, infermiera/e, operatrice socio-assistenziale, personale di riabilitazione, medico di struttura) per ogni ospite viene redatto un piano di

Heimarzt) vorgenommen. Für die Heimgäste wird ein individueller Pflege- und Betreuungsplan ausgearbeitet.

In Beachtung der Entscheidungen des Teams wird die aktive Teilnahme der Heimgäste und der Angehörigen gefördert, sofern dadurch die Arbeit der einzelnen Fachkräfte im Seniorenzentrum nicht gestört wird. Alle vereinbarten Programme werden, sofern angefordert, den Heimgästen und/oder Bezugs-Angehörigen ausgehändigt.

Das Pflege- und Betreuungsmaterial wird vom Seniorenzentrum bereitgestellt; Besondere Hygieneartikel und Kleidungsstücke, die der Verbesserung der Lebensqualität dienen, müssen hingegen vom Heimgast selbst oder seinen Angehörigen gekauft werden.

Krankenpflege und Reha: Die krankenpflegerische und rehabilitative Betreuung wird in Beachtung der in den Landesvorschriften vorgegebenen Personalstandards gewährleistet.

Die Ärztliche Betreuung erfolgt von Montag bis Freitag durch den Heimarzt, an den Wochenenden vom Diensthabenden Turnusarzt.

In Beachtung des Datenschutzkodexes ist es - unbeschadet anderslautender Vereinbarungen mit der Heimdirektion und nach ausdrücklicher Ermächtigung durch den Heimgast oder dem rechtlichen Vertreter - strengstens verboten, den sanitären, fürsorglichen oder ärztlichen Tätigkeiten beizuwohnen.

Religiöse und spirituelle Betreuung

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

assistenza individualizzato (PAI).

E' auspicata la partecipazione attiva del residente e/o del familiare di riferimento, nel limite che non deve essere disturbato il lavoro del team multidisciplinare e sempre nel rispetto delle decisioni assunte dall'equipe. In ogni caso tutti i programmi assistenziali decisi, dietro richiesta, saranno comunicati al residente e/o al familiare di riferimento.

Tutto il materiale necessario per l'assistenza è a carico della struttura; particolari indumenti necessari per garantire un miglior comfort dei residenti sono invece a carico degli stessi o dei loro familiari (p.es. pigiamoni con apertura facilitata).

L'assistenza infermieristica e riabilitativa viene garantita in misura come prevista dalla normativa vigente.

L'assistenza medica dal lunedì al venerdì è garantita dal medico di struttura, il fine settimana dal medico di turno.

Nel rispetto della vigente normativa sulla privacy è assolutamente vietato, salvo accordi diversi con la direzione della struttura e previo consenso del residente ovvero del suo legale rappresentante, assistere a qualsiasi pratica sanitaria/assistenziale/ medica.

Assistenza religiosa e spirituale

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

1.2. Die Verpflegung

Es wird eine abwechslungsreiche, seniorengerechte und frische Kost geboten. Frühstück, Mittagessen, Imbiss und Abendessen werden von den Köchen täglich frisch zubereitet. Die Essgewohnheiten der Bewohner werden so weit als möglich berücksichtigt. Es werden vorzugsweise saisonale Speisen aus der traditionellen Küche angeboten.

1.2. Il vitto

La struttura offre un'alimentazione con ingredienti di ottima qualità, equilibrata e adeguata all'età e ai bisogni degli ospiti. La colazione, pranzo, merenda e cena vengono preparati freschi giornalmente da personale qualificato. Le preferenze degli ospiti vengono considerate ove possibile. Prevalentemente vengono

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

Das Tagesmenü wird nach Anhören des Diätendienstes zusammengestellt und den Heimbewohnern an der eigens dafür vorgesehenen Anschlag Tafel bekannt gegeben.

In der Regel werden die Mahlzeiten in den Essräumen zu den folgenden Essenszeiten eingenommen:

Frühstück ab 07:15 Uhr
Mittagessen: 11:30 Uhr
Abendessen: 17:45 Uhr

preparati pasti stagionali della cucina tipica locale. Si garantisce un'alimentazione equilibrata e adeguata rispettando i requisiti di dieta.

Il Menù giornaliero viene elaborato in collaborazione con il servizio dietetico e pubblicato giornalmente sulla bacheca dedicata.

I pasti vengono normalmente serviti negli ambienti dedicati a sala pranzo nei seguenti orari:

collazione dalle ore 07:15
pranzo: ore 11:30
cena: ore 17:45

1.3. Garderobe und Wäscherei

Der Wäschereidienst stellt dem Bewohner die Bett- und Badewäsche zur Verfügung. Der Dienst sorgt für eine regelmäßige und fachliche Reinigung (mit Ausnahme der Sonderwäsche die einer besonderen Reinigung bedarf wie z.B. Kleidung aus Seide, Lederwaren, Pelzmäntel u.ä.) und das Bügeln der persönlichen Wäsche und Kleidung, wobei auch das Einsammeln und die Verteilung der Wäsche ordnungsgemäß abläuft. Bei Notwendigkeit werden auch kleine Flickarbeiten ausgeführt wie z.B. das Annähen von Knöpfen aber keine Schneidereiarbeiten. Die eigene Wäsche wird vom Personal des Seniorenzentrums bei der Heimaufnahme mit einer Namensetikette gekennzeichnet. Das Seniorenzentrum übernimmt keine Haftung für Kleidungs- und Wäschestücke ohne Kennzeichen, die beschädigt werden oder verloren gehen.

1.3. Guardaroba e lavanderia

La struttura offre un regolare servizio di lavanderia per la biancheria piana che viene cambiata secondo le modalità stabilite dalla struttura (asciugamani, lenzuola, federe, coperte, trapunte, bavaglie, ecc. messi a disposizione dalla struttura). Vengono lavati anche gli indumenti personali di proprietà del residente ad esclusione di quelli per cui necessita un lavaggio particolare (capi delicati: p.e. seta, pura lana, pellami, pellicce, ecc.) e che non possono quindi essere lavati da una lavanderia industriale. In caso di necessità si effettuano piccoli lavori di cucitura (per esempio bottoni). Tutti i capi vengono personalizzati dal personale della struttura con una etichetta al momento dell'ammissione. Per tutti i propri indumenti; il Centro per anziani non assume alcuna responsabilità per i danni o la perdita dei capi privi dell'etichetta.

1.4. Reinigungsdienst

Das Heim gewährleistet die regelmäßige ordentliche Reinigung der Heimbewohnerzimmer und der anderen Räumlichkeiten sowie eine halbjährliche Grundreinigung laut geltenden Reinigungs- bzw. Hygienepläne.

1.4. Servizio di pulizia

La struttura garantisce una pulizia regolare delle stanze e di tutti gli altri locali nonché una semestrale pulizia di base secondo il piano per le procedure di igiene, pulizia e disinfezione in uso.

1.5. Das Zimmer

Alle Zimmer verfügen über ein Bad (mit Waschbecken, Dusche und WC); sie sind mit Pflegebetten, Kleiderschrank, Schreibtisch, Stuhl oder Polstersessel,

1.5. La stanza

Tutte le stanze sono munite di un bagno (con lavandino, doccia e WC); dispongono di letti per lungodegenti, armadio, angolo da

einem Notruf sowie einem Telefon und einem Anschluss für das Fernsehgerät ausgestattet.

Die Zuteilung des Zimmers erfolgt in Absprache mit dem Heimbewohner bzw. den Angehörigen. Im Rahmen der organisatorischen Möglichkeiten des Heimes kann der Bewohner den etwaigen Mitbewohner im Zimmer aussuchen. Der Heimgast kann sein Zimmer unter Rücksichtnahme auf den Mitbewohner sowie auf die Sicherheit und Hygiene mit persönlichen Einrichtungsgegenständen ausstatten.

Der Heimgast ist dazu angehalten, die Schäden an Einrichtungsgegenständen des Seniorenzentrums zu vergüten, sofern nicht Zufall oder höhere Gewalt nachgewiesen werden kann. Das Seniorenzentrum übernimmt bei Diebstahl oder Beschädigung des Eigentums des Heimgastes keinerlei zivil- und strafrechtliche- oder Versicherungshaftung.

Der Heimgast kann in seinem Zimmer Radio- und Fernsehgeräte in Beachtung der Bedürfnisse der Zimmernachbarn verwenden, für welche die entsprechenden Anschlüsse an der Zentralantenne vorgesehen sind. Diese Geräte und weitere Haushaltsgeräte, die der Heimgast verwenden will, müssen das EU- Kennzeichen aufweisen und vorher der Heimdirektion gezeigt werden, das RAI- Abonnement wird vom Seniorenzentrum einbezahlt.

sedere, sistema di chiamata di emergenza, di un telefono ed collegamento antenna per televisore.

L'assegnazione della stanza viene disposta in accordo con l'ospite o suo rappresentante. Nel limite delle possibilità organizzative della struttura l'ospite può scegliere l'eventuale compagno di stanza. Le stanze, previa autorizzazione della direzione della casa ed in accordo con un eventuale coinquilino, possono essere arredate dai residenti con propri mobili ed oggetti personali.

Il residente è tenuto a risarcire tutti i danni cagionati agli arredi di proprietà del Centro per anziani, salva la prova del caso fortuito o della forza maggiore.

La struttura non assume alcun tipo di responsabilità e non provvede ad alcuna copertura assicurativa in ordine al furto o al danneggiamento di arredi e beni di proprietà del residente.

Nelle stanze è consentito l'uso di apparecchi radio per i quali è presente l'attacco per l'antenna centralizzata. Tali apparecchi o eventuali altri elettrodomestici che il residente intende utilizzare dovranno essere marchiati CE e preventivamente sottoposti in visione alla direzione. Nulla è dovuto dal residente e dai suoi familiari per il canone RAI in quanto a carico della struttura.

1.6. Einbeziehung der Angehörigen

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

Die Angehörigen werden zu den Feiern, die im Jahreslauf stattfinden, eingeladen. Es besteht für die Angehörigen die Möglichkeit den Geburtstag zusammen mit dem Heimbewohner am Nachmittag im Club- Raum zu feiern.

Die Pflegedienstleitung informiert die Angehörigen über Krankenhausaufenthalte der Heimbewohner. Die Angehörigen gewährleisten die Begleitung der Heimbewohner zu Terminen außerhalb des Seniorenzentrums.

1.6. Coinvolgimento dei parenti

La struttura promuove misure di collaborazione partecipativa con i parenti.

I parenti sono invitati alle feste che vengono organizzate durante l'anno e hanno la possibilità di festeggiare il compleanno nel pomeriggio insieme al ospite in un locale della struttura di Riposo.

La responsabile dell'assistenza informa i parenti in caso di ricoveri ospedalieri. I parenti assicurano l'accompagnamento dei ospiti ad appuntamenti al di fuori della struttura.

1.7. Zusätzliche Dienste

Über die oben angeführten Standardleistungen hinaus bietet das Heim folgende zusätzliche Leistungen an:

Feste und Feiern
Ausflüge
kleinere Besorgungen

1.7. Servizi aggiuntivi

Oltre alle prestazioni standard sopra citate la struttura offre le seguenti prestazioni a scelta:

manifestazioni e festività
gite
piccoli acquisti

1.8 nicht angebotene Leistungen

Verwaltung des Vermögens des Heimgastes, Steuererklärungen, CUD oder ähnliches;

sanitäre und/oder soziale Leistungen, die nicht im individuellen Behandlungsplan enthalten sind;

Instandhaltung/Wartung der persönlichen Geräte (Fernseher, Radio, Stereoanlage, Möbel, u.s.w.);

Instandhaltung/Wartung der sanitären Hilfsmittel, die nicht vom Seniorenzentrum bereitgestellt werden;

1.8 prestazioni non comprese

Amministrazione del patrimonio personale dell'ospite, dichiarazioni d'imposta, CUD e simili;

prestazioni sanitarie e/o socioassistenziali non rientranti nel piano di assistenza redatto dal team;

la manutenzione degli apparecchi personali quali radio, tv, HiFi, mobilio vario, ecc.

Manutenzione e riparazione di presidi sanitari non messi a disposizione della struttura.

Art. 2 Kurzeitpflege

Das Heim bietet einen Heimplatz für zeitlich befristete Aufnahme und Betreuung von pflegebedürftigen Menschen, die gewöhnlich bei sich zu Hause leben und dort von Angehörigen betreut werden. Ihnen werden alle Leistungen gewährt, die für die ständigen Bewohner vorgesehen sind.

Bei der Reservierung eines Zimmers für Kurzzeitpflege wird vom Heim eine Kautions eingehoben.

Art. 2 Ricoveri temporanei

La struttura offre un posto letto per il ricovero ed assistenza limitati nel tempo a persone non autosufficienti che normalmente vivono a struttura propria dove sono assistite da parenti. Loro usufruiscono di tutte le prestazioni previste per gli ospiti fissi.

Insieme alla prenotazione di una stanza per ricovero temporaneo la struttura chiede una cauzione.

Art. 3 Tagespflege

Die Tagesbetreuung ermöglicht älteren Menschen tagsüber eine Halbtagsbetreuung entweder Vormittag oder Nachmittag. Die Betreuten kehren zu Mittag bzw. am Abend wieder nach Hause in ihre vertraute Umgebung zurück. Es können Bürger/innen der Pflegestufe 0-3 betreut werden, dabei besteht die Möglichkeit, soziale Kontakte aufzubauen und an den Aktivitäten des Seniorenwohnheimes teilzunehmen. Auf Wunsch können auch Mahlzeiten eingenommen werden.

Art. 3 Assistenza diurna nella struttura

Nell'assistenza diurna durante il giorno trovano accoglienza persone anziane durante la mattina o durante il pomeriggio. A mezzo giorno o la sera l'assistito ritorna nel suo ambiente familiare. Il centro per anziani può accogliere durante il giorno persone del livello di assistenza 0 fino a 3. Le persone accolte hanno la possibilità di partecipare alle attività del centro e di avere contatti sociali. A richiesta è possibile anche di ricevere un pasto.

Die Aufnahme in die Tagespflege (max. 3 Plätze) erfolgt nach positiver Bewertung der Betreuungsmöglichkeit durch die Pflegedienstleitung und positivem Gutachten des Sozialsprengels Salten Schlern durch die Direktorin.

L'ammissione degli ospiti (al massimo tre) avviene dopo la valutazione positiva da parte della responsabile dell'assistenza e nulla osta da parte della comunità comprensoriale Salto Sciliar dalla Direttrice.

Art. 4 Essen auf Rädern (ohne Zustellung)

Das Heim bietet, in Zusammenarbeit mit der Bezirksgemeinschaft Salten Schlern, älteren Menschen der Umgebung, die aus physischen oder psychischen Gründen nicht mehr in der Lage sind, sich selbst mit einem geeigneten Essen zu versorgen, warme Mahlzeiten an.

Art. 4 Pasti a domicilio (senza trasporto)

La struttura offre, in collaborazione con la Comunità Comprensoriale di Salto Sciliar, pasti caldi a persone anziane dei dintorni, che, per motivi fisici o psichici, non sono più in grado di provvedere autonomamente ad un pasto adeguato.

Zweiter Teil Zielgruppe, Aufnahme und Heimaustritt

Parte seconda Destinatari, ammissione e dimissione

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 beiderlei Geschlechtes auf.

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, lievemente, mediamente e gravemente non auto-sufficienti di entrambi i sessi.

Art. 6 Heimaufnahme

Voraussetzung für die Aufnahme im Heim ist ein unterschriebener Antrag auf dem landesweit einheitlichen und von der Verwaltung zur Verfügung gestellten Formular.

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

Die Kriterien für die Bildung der Rangliste durch Punktebewertung sind durch Landesgesetz einheitlich geregelt und durch eigenen Beschluss des Verwaltungsrates genehmigt.

Der Direktor beschließt in Absprache mit der Pflegedienstleitung die Aufnahme und entscheidet über besondere Fälle.

Art. 6 Ammissione

Presupposto per l'ammissione dell'ospite nella struttura è una domanda scritta sul modulo unitario predisposto dalla Provincia e messo a disposizione dall'amministrazione.

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

I criteri per la graduatoria per l'ammissione sono stabiliti con legge Provinciale e adibiti con propria delibera del consiglio di amministrazione.

Il direttore delibera l'ammissione in accordo con il responsabile tecnico dell'assistenza e decide in merito ai casi particolari.

Art. 7 Unterlagen

Folgende Unterlagen sind dem Aufnahmegesuch beizulegen:

- a) Zusicherung für die Übernahme des Tagessatzes durch den Antragsteller, durch zahlungspflichtige Angehörige und Dritte sowie durch die zuständige öffentliche Körperschaft auf den vom Heim bereitgestellten Formularen;
- b) Ärztlicher Befund auf Formular für Antrag Pflegegeld.

Art. 7 Documentazione

La domanda di ammissione deve essere corredata dai seguenti documenti:

- a) Impegnativa di corresponsione della retta giornaliera da parte del richiedente, dei parenti obbligati e di terzi nonché dell'ente pubblico competente su modulo predisposto dalla struttura.
- b) Certificato medico su modulo per richiesta assegno di cura.

Art. 8 Verweigerungsgründe für die Aufnahme

Im Heim werden nicht aufgenommen:

- a) Menschen mit Pathologien, deren Schweregrad eine ständige ärztlich-krankenpflegerische Betreuung erfordern.
- b) Personen mit einem extensiven oder intensiven Betreuungs- und Pflegebedarf laut Landes-kriterien sofern sie zehn Prozent der genehmigten Betten übersteigen oder eine 24 stündige krankenpflegerische Betreuung benötigen.

Gerontopsychiatrische Erkrankungen werden nicht als Hindernis für eine Aufnahme betrachtet.

Art. 8 Preclusioni ai fini dell'ammissione

Nella struttura non sono ammesse:

- a) Persone affette da patologie di entità tali da richiedere un'assistenza medica ed infermieristica specialistica continuata.
- b) Persone per le quali sono previste forme di assistenza e cura estensivo o intensiva secondo i criteri definiti dalla giunta Provinciale se superano il dieci per cento dei letti autorizzati o persone che hanno bisogno di una presenza continua di 24 ore di personale infermieristico.

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

Art. 9 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 Heimbewohner nach wiederholter Ermahnung sich nicht an die gängigen Vorschriften des Heimes hält und der Gemeinschaft schadet oder die anderen Bewohner in grober Weise stört;
- b) bei Einlieferung in ein Krankenhaus oder in eine andere Anstalt wegen einer Krankheit, welche spezielle therapeutische Eingriffe oder Rehabilitationsmaßnahmen erfordert und einen weiteren Aufenthalt im

Art. 9 Dimissione

Un ospite può essere dimesso:

- a) per sua esplicita richiesta;
 - b) per decisione motivata del consiglio di amministrazione su proposta della direzione.
- Alla dimissione di cui al punto b) si fa luogo:
- a) qualora l'ospite, dopo rinnovati richiami, tenga un comportamento contrario alle norme in uso della struttura nonché sia di pregiudizio per la comunità e di grave disturbo per gli altri ospiti;
 - b) qualora si renda necessario un ricovero in ospedale o altro istituto di cura per sopraggiunta malattia, che richieda particolari interventi terapeutici o riabilitativi e non permetta l'ulteriore permanenza

- Heim nicht gestattet;
c) bei nicht erfolgter Bezahlung der Heimkosten nach zweimaliger schriftlicher Mahnung.

Bei Austritt oder Ableben des Bewohners muss die Abholung aller persönlichen Gegenstände innerhalb von drei Tagen erfolgen. Sollte die Abholung nicht erfolgen, geht das Seniorenzentrum zur Beseitigung/Räumung vor und lastet die entsprechenden Ausgaben dem Heimgast oder den Angehörigen an.

Dritter Teil Kosten Art. 10 Tagessatz

Jeder Bewohner entrichtet den vom Verwaltungsrat jedes Jahr im Voraus festgesetzten 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 15 Tagen nach Zustellung der Rechnung beim Schatzamt der Körperschaft ein.

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

Der zuständige Sanitätsbetrieb übernimmt den Tagessatz zu seinen Lasten und die vorgesehenen Sanitätsleistungen.

Falls die Bezahlung nicht innerhalb des gemäß obigen Absatzes festgesetzten Termins erfolgen sollte, wird das Heim auf die geschuldeten Beträge die banküblichen Zinsen anrechnen, und nach Ablauf einer Frist von 2 Monaten die Entlassung des Bewohners veranlassen unter Beibehaltung jeder möglichen Maßnahme zur Einhebung der geschuldeten Summe. Bei eventuellen Rückgriffen auf Renten, Pensionen und andere Einkünfte der Heimbewohner bleibt das Recht auf das gesetzlich vorgesehene Taschengeld aufrecht.

- nella struttura;
c) Qualora l'ospite non abbia provveduto a pagare la quota di retta a suo carico dopo il secondo sollecito scritto.

In caso di uscita dalla struttura o di decesso dell'ospite tutti i beni personali devono essere rimossi entro tre giorni, diversamente il Centro per anziani provvederà alla rimozione con spesa a carico del residente e dei suoi familiari.

Parte terza Costi Art. 10 Retta giornaliera

Ogni ospite corrisponde la retta giornaliera a suo carico, stabilita ogni anno anticipatamente dal consiglio d'amministrazione. 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 quindici giorni dal ricevimento della fattura.

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 alla comunità comprensoriale competente.

L'azienda sanitaria competente provvede alla copertura della retta giornaliera a suo carico ed alle prestazioni sanitarie previste.

Qualora la retta giornaliera non venga corrisposta nei termini previsti, la struttura addebita gli interessi bancari previsti e in caso di un ulteriore ritardo di altri due mesi essa promuove la dimissione dell'ospite, riservandosi ogni azione legale per il recupero delle somme dovute. In caso di ricorso a pensioni ed altri redditi del ospite resta in essere il diritto alla paghetta mensile in misura come prevista dalla legge vigente.

Art. 11
Unterbrechungen des
Heimaufenthaltes

Bei zeitweiliger Abwesenheit vom Heim wird der Tarifanteil des Bewohners, seiner Angehörigen und der zuständigen Gemeinde vom achten bis zum 30. Tag Abwesenheitstag um 50% reduziert. Krankenhausaufenthalte bis zu 30 Tagen zählen nicht als Abwesenheit. Ab den 30. Tag Krankenhausaufenthalt wird der Tagessatz um 50% reduziert. Die Berechnung der Abwesenheitstage startet jeweils mit 01.01.

Vierter Teil

Rechte, Einsprüche und Haftung

Art. 12

Rechte des Heimbewohners

- Neben der Zusicherung der allgemeinen Rechte hat der Bewohner Anspruch auf:
- a) Anerkennung seiner Würde und Persönlichkeit;
 - b) Höflichen Umgang und Achtung seiner Privat- und Intimsphäre;
 - c) Aufklärung und Mitentscheidung über Pflegemethoden sowie pflegerische und therapeutische Maßnahmen;
 - d) Einsichtnahme in die über ihn geführten Aufzeichnungen;
 - e) Namhaftmachung eines Beistandes (Vertrauensperson), der sich für ihn in allen Angelegenheiten an die Leitung des Heimes wenden kann und in wichtigen Belangen vom Heim zu verständigen ist;
 - f) Beiziehung einer externen Beratung in sozialen, rechtlichen, psychologischen oder seelsorgerischen Anliegen;
 - g) Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
 - h) Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;
 - i) Behandlung von Beschwerden;
 - j) Besucherempfang zwischen 9 und 19 Uhr;
 - k) Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der Muttersprache.

Art. 11
Interruzioni del soggiorno in struttura

In caso di assenza temporanea dalla struttura la parte tariffaria a carico dell'ospite, dei suoi parenti e del comune competente viene ridotta del 50% (a partire dal 8° giorno di assenza fino al 30° giorno). Ricoveri ospedalieri fino a 30 giorni non contano come assenze, dopo il 30° giorno viene ridotto del 50%. Il calcolo dei giorni di assenza parte sempre con il primo di Gennaio.

Parte quarta

Diritti, ricorsi e responsabilità

Art. 12

Diritti dell'ospite

- Oltre al rispetto dei diritti comuni l'ospite ha i seguenti diritti:
- a) riconoscimento della propria dignità e personalità;
 - b) trattamento gentile e considerazione della propria sfera privata e intima;
 - c) informazione e codeterminazione su metodi di cura nonché misure di cura e terapia;
 - d) visione delle annotazioni che lo riguardano
 - e) nomina di un assistente (persona di fiducia) che, al suo posto, possa sottoporre all'amministrazione le sue esigenze e che sia avvisato per le questioni importanti;
 - f) riferimento a consulenza esterna per esigenze sociali, giuridiche, psicologiche o spirituali;
 - g) rispetto della discrezione e della tutela dei dati;
 - h) rispetto del segreto epistolare e della corrispondenza;
 - i) trattamento di reclami;
 - j) accoglienza di visitatori nei orari previsti dalle 9 alle ore 19;
 - k) rispetto dell'identità culturale e uso della madrelingua.

Art. 13
Beschwerden und Anregungen

Beschwerden und Anregungen werden von allen Mitarbeitern entgegengenommen und von der zuständigen Stelle bearbeitet. Sie

Art. 13
Reclami e suggerimenti

Reclami e suggerimenti sono accolti da tutti i collaboratori e trattati dall'unità competente. Possono essere presentati sia oralmente che

können sowohl mündlich wie auch schriftlich eingebracht werden. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall ein - auf Anfrage schriftlicher - Bescheid innerhalb von 30 Tagen.

Art. 14 Einsprüche

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

per iscritto. A reclami, in ogni caso, deve essere data risposta entro 30 giorni - in caso di richiesta scritta.

Art. 14 Ricorsi

Avverso le decisioni del consiglio d'amministrazione della struttura è ammesso ricorso, entro 30 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione, alla sezione "ricorsi" presso la ripartizione affari sociali della Provincia Autonoma di Bolzano.

Art. 15 Ombudsmann (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. 15 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. 16 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.

Art. 16 Responsabilità

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

Fünfter Teil Führung und Organisation

Parte quinta Gestione e organizzazione

Art. 17 Allgemeine Ausrichtung

Das Seniorenzentrum Völs am Schlern ist ein öffentlicher Betrieb für Pflege- und Betreuungsdienste. Der gesetzliche Vertreter ist der Präsident des ÖBPB Seniorenzentrum Völs am Schlern. 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.

Art. 17 Orientamento generale

Il Centro per Anziani di Fiè è un Azienda Pubblica di servizi alla persona. Il rappresentante legale della APSP Centro per Anziani Fiè allo Sciliar è il presidente. 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.

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

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

**Art. 18
Personal**

Das Personal der verschiedenen Tätigkeits- und Organisationsbereiche handelt bei der Erfüllung seine Aufgaben nach den Grundsätzen und Zielen des Heimes. Die tägliche Arbeit ist auf gemeinschaftliches Wirken ausgerichtet. Bezogen auf die Ausbildung und die Anzahl des Personals gelten die diesbezüglichen Landesbestimmungen.

**Art. 18
Personale**

Il personale dei diversi settori operativi ed organizzativi agisce secondo i principi e le finalità della struttura nell'espletamento dei suoi compiti. Il lavoro giornaliero si conforma all'operato collettivo. Concernente la formazione ed il numero di personale valgono le rispettive norme provinciali.

**Art. 19
Direktor**

Der Direktor ist für die Leitung des Heimes im Sinne der geltenden Bestimmungen sowie im Sinne eines modernen Managements zuständig und verantwortlich. Er sorgt für die ordentliche Verwaltung und setzt geeignete Formen der Gestaltung und Steuerung für die Verwirklichung der Ziele ein. Er nimmt Hinweise, Beschwerden, Ersuchen und Vorschläge betreffend das Funktionieren des Dienstes entgegen und trifft in Absprache mit den Verantwortlichen die erforderlichen Maßnahmen und Vorkehrungen.

**Art. 19
Direttore**

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.

**Art. 20
Bereichsleiter
(Pflegedienstleiter und
Hauswirtschaftsleiter)**

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 dem Direktor bzw. seinem unmittelbaren Vorgesetzten über Probleme, die sich bei der Ausführung seiner Aufgaben ergeben. Er informiert die eigenen Mitarbeiter über die operativen Entscheidungen die in den Dienstgesprächen getroffen wurden.

**Art. 20
Responsabile di reparto
(Responsabile tecnico assistenziale
e dell'economia domestica)**

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 nonché al suo immediato superiore 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

Die Pflegehelfer und Sozialbetreuer bieten 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.

Art. 21
Personale dell'assistenza diretta

Nelle attività di tutti i giorni gli operatori socio assistenziali e operatori socio sanitari offrono 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.

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. 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 struttura.

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. 23
Personale dell'amministrazione

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

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. 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
Volontariat**

Die Direktion fördert und unterstützt die Volontariatstätigkeit. Die freiwilligen Helfer werden zur Mitarbeit bei den verschiedenen Tätigkeiten für die Bewohner angeregt. Sie werden von einem dafür beauftragten Mitarbeiter koordiniert. Das Heim sorgt für die erforderliche Unfall- und Haftpflichtversicherung.

**Sechster 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.

**Art. 25
Volontariato**

La direzione promuove ed appoggia le attività di volontariato. Stimola i volontari alla collaborazione nelle diverse attività per gli ospiti. Questi vengono coordinati da un collaboratore appositamente incaricato. La struttura provvede alla necessaria assicurazione contro gli infortuni e contro i rischi di responsabilità civile.

Parte sesta

Varie

**Art. 26
Relazioni con il pubblico**

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

**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 folgende Instrumente festgelegt:
Befragungen
Integrationsgespräch
Mitarbeiterjahresgespräch
Interview

**Art. 27
Valutazione del servizio**

La struttura 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
Colloquio di integrazione
Colloquio annuale con i dipendenti
interviste

**Art. 28
Sammlungen und Werbung**

Die Sammlung von Gegenständen und Unterschriften, sowie Werbungen jeglicher Art durch Außenstehende, zu welchem Zwecke und von wem diese auch immer durchgeführt werden, bedürfen der ausdrücklichen Ermächtigung durch den Direktor.

**Art. 28
Collette e pubblicità**

Nell'ambito della struttura 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
Kundmachung**

Diese Dienstleistungscharta wird auf der digitalen Amtstafel des Betriebes veröffentlicht.
Auf Anfrage erfolgt die Aushändigung einer Abschrift.

**Art. 29
Pubblicazione**

Questa carta dei servizi viene pubblicata sul albo digitale della APSP. Su richiesta sarà effettuata la consegna di una copia.