

DIENTSTLEISTUNGSCHARTA

CARTA DEI SERVIZI

INHALTSVERZEICHNIS

Erster Teil Leistungen

- Art.1: Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege
- Art. 2 Kurzzeitpflege
- Art. 3 Tagespflege
- Art. 4 Essen auf Rädern

Zweiter Teil Zielgruppe, Aufnahme und Austritt

- 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 Volksanwalt
- Art. 15 Einsprüche

INDICE

Parte prima Prestazioni

- Art 1: Vitto e alloggio, assistenza e cura
- Art. 2: Ricoveri temporanei
- Art. 3: Assistenza diurna
- Art. 4: Servizio mensa per persone anziane

Parte seconda Destinatari, ammissione e dimissioni

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

Parte terza Costi

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

Parte quarta Diritti, ricorsi e responsabilità

- Art. 12: Diritti del residente
- Art. 13 Reclami e suggerimenti
- Art. 14 Il difensore civico
- Art. 15 Ricorsi

Art. 16 Haftung

Art. 16 Responsabilità

***Fünfter Teil
Führung und Organisation***

***Parte quinta
Gestione e organizzazione***

Art. 17 Allgemeine Ausrichtung
Art. 18 Führung und Organisation
Art. 19 Mitarbeiter
Art. 20 Direktor
Art. 21 Bereichsleiter
Art. 22 Mitarbeiter für die unmittelbare Betreuung
Art. 23 Mitarbeiter der Hauswirtschaft
Art. 24 Mitarbeiter der Verwaltung
Art. 25 Personalentwicklung
Art. 26 Volontariat

Art. 17 Orientamento generale
Art. 18 Gestione ed organizzazione
Art. 19 Personale
Art. 20 Direttore
Art. 21 Responsabile di reparto
Art. 22 Personale dell'assistenza diretta
Art. 23 Personale dell'economia domestica
Art. 24 Personale dell'amministrazione
Art. 25 Sviluppo del personale
Art. 26 Volontariato

***Sechster Teil
Verschiedenes***

***Parte sesta
Varie***

Art. 27 Verwahrung von Wertgegenständen
Art. 28 Öffentlichkeitsarbeit
Art. 29 Sammlungen und Werbung
Art. 30 Kundmachung

Art. 27 Custodia di oggetti di valore
Art. 28 Relazioni con il pubblico
Art. 29 Collette e pubblicità
Art. 30 Pubblicazione

Anhang A

Allegato A

Anhang B

Allegato B

Formular für Anregungen und Beschwerden

Modulo per suggerimenti e segnalazioni

Hinweis:

Alle in dieser Dienstleistungscharta verwendeten personenbezogenen Begriffe wie Bewohner, Betreuer, Direktor umfassen Frauen und Männer in gleicher Weise. Die Pitsch Stiftung führt zwei Seniorenwohnheime in Meran und eine Einrichtung für das begleitete Wohnen. Diese Dienstcharta gilt für die beiden Seniorenwohnheime. Wird im Text der Begriff Pitsch Stiftung verwendet, so gilt dieser für beide Strukturen gleichermaßen.

Segnalazione:

Tutti i termini relativi a persone presenti in questa carta dei servizi, come ad esempio residente, operatore, direttore, si riferiscono nello stesso modo a donne e uomini. La Fondazione Pitsch gestisce due residenze per anziani a Merano e una struttura per l'abitare accompagnato. Questa carta dei servizi vale per le residenze per anziani. Se nel testo viene utilizzato il termine Fondazione Pitsch, questo vale in modo uguale per entrambe le strutture.

Erster Teil:

Leistungen

Art. 1

Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege

Die Pitsch Stiftung gewährleistet Unterkunft und Verpflegung sowie eine, den Bedürfnissen des Bewohners entsprechende Betreuung und Pflege. Die Pitsch Stiftung fördert mit dem Pflegepersonal und darüber hinaus auch mit der Freizeitgestaltung und dem Freiwilligendienst, die Beibehaltung des gesellschaftlichen Lebens des Bewohners und unterstützt ihn beim Einleben in die neue Umgebung.

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

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

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

1.1. Das Zimmer

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

Seniorenwohnheim Pitsch:

PITSCH STIFTUNG

Öffentlicher Betrieb für Pflege- und
Betreuungsdienste - Ö.B.P.B

FONDAZIONE PITSCH

Azienda pubblica di servizi alla persona
- A.P.S.P.

Parte prima:

Prestazioni

Art. 1

Vitto e alloggio, assistenza e cura

La Fondazione Pitsch garantisce vitto e alloggio nonché assistenza e cura in base alle necessità del residente. La Fondazione Pitsch promuove, oltre che con il personale assistenziale anche con il servizio di animazione e volontariato, la conservazione della vita sociale del residente e lo aiuta ad integrarsi nel nuovo ambiente.

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

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

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

1.1. La stanza

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

Residenza Pitsch:

Gampenstrasse 3 – 39012 MERAN

Via Palade 3 – 39012 MERANO

T. +39 0473 273727

info@pitsch.it

pitsch@pec.pitsch.it

<https://www.pitsch.it/>

Die Zimmer des Seniorenwohnheims Pitsch sind zudem mit einem Telefon ausgestattet. In den Zimmern für Kurzzeitpflege ist bereits ein Fernsehgerät vorhanden.

Seniorenwohnheim St. Antonius und Wohnbereich 2 im Seniorenwohnheim Pitsch: Die Zimmer sind mit Anschlüssen für Sauerstoff ausgestattet.

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

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

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

1.2. Verpflegung

Es wird eine abwechslungsreiche und nährstoffreiche Hausmannskost geboten.

Wir benutzen vorwiegend frische Produkte. Die Küche arbeitet nach Menüplan, welcher für jeweils 6 Wochen erstellt wird. Auf besondere Wünsche des Heimbewohners wird eingegangen und die Essgewohnheiten der

Le stanze del soggiorno per anziani Pitsch sono inoltre munite di un telefono. Le stanze per i ricoveri temporanei sono già dotate di un televisore.

Residenza Sant'Antonio e nucleo soggiorno 2 della Residenza per Anziani Pitsch: Le stanze sono dotate di allacciamenti ad impianti per l'ossigeno.

L'assegnazione della stanza avviene sulla base di valutazioni tecnico-cliniche dei responsabili dei servizi di cura. Nel caso di una variazione del fabbisogno di assistenza e cura di un residente, quest'ultimo può essere trasferito in un'altra stanza o in un altro nucleo della stessa struttura oppure in un'altra struttura della Fondazione Pitsch, al fine di garantire idonea assistenza e cura. Il trasferimento viene valutato dai responsabili dell'assistenza.

La personalizzazione della stanza è consentita nel rispetto del vicino di stanza. Per motivi igienici e di sicurezza non è consentito aggiungere mobili o tessuti di vario genere senza permesso. Per qualsiasi richiesta ci si può rivolgere al responsabile di nucleo, che sottoporrà la stessa alla Direzione.

Non è ammessa la detenzione di animali domestici nella Fondazione Pitsch. Gli animali domestici che accompagnano i parenti e amici in visita sono benvenuti nelle aree comuni (non in sala da pranzo) purché tenuti sotto controllo e facendo attenzione che non sporchino.

1.2. Vitto

È offerta un'alimentazione casalinga varia e nutriente.

Gli alimenti utilizzati sono principalmente freschi e la cucina predispone il menu su turni di 6 settimane. Eventuali esigenze individuali sono prese in considerazione e per quanto possibile si tiene conto delle diverse abitudini

Bewohner werden so weit als möglich berücksichtigt. Die Nahrung entspricht in Qualität und Quantität den Diät-Erfordernissen der betagten Personen.

Der zuständige Sanitätsbetrieb gewährleistet eine angemessene diätetische Beratung. Eventuelle Sonderdiäten werden vom Hausarzt verschrieben und von der Küche in Abstimmung mit der Diätassistentin vorbereitet.

Das Tagesmenü wird nach Anhören des Diätdienstes zusammengestellt und den Heimbewohnern in geeigneter Form bekannt gegeben.

In der Regel werden die Mahlzeiten in den Speisesälen eingenommen.

alimentari dei residenti. L'alimentazione corrisponde, per quantità e qualità, alle esigenze dietetiche dell'età avanzata.

L'azienda sanitaria competente garantisce un'adeguata consulenza dietologica. Il medico di base prescrive eventuali diete particolari che la cucina prepara in accordo con il dietista.

Il menù giornaliero è predisposto sentito il servizio dietologico ed è reso noto ai residenti mediante affissione in spazi appositamente predisposti a tale scopo.

Di regola i pasti sono consumati nelle sale da pranzo.

1.3. Garderobe und Wäscherei

Der Wäshedienst stellt dem Bewohner die die Bett- und Badewäsche zur Verfügung und sorgt auch für die Reinigung und das Bügeln der persönlichen Wäsche, mit Ausnahme jener Wäsche, die einer besonderen Reinigung bedarf (z.B. Kleidung aus Seide, Lederwaren, Pelzmäntel).

Die Pitsch Stiftung haftet nicht für Schäden an Kleidungsstücken, die zur Wäsche im Heim gegeben werden. Kleinere Näharbeiten an der Bewohnerwäsche werden hausintern durchgeführt.

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

1.4. Reinigungsdienst

Das Heim gewährleistet die Reinigung der Zimmer und der anderen Räumlichkeiten außer an Sonn- und Feiertagen.

1.3. Guardaroba e lavanderia

Il servizio di lavanderia mette a disposizione del residente la biancheria della casa e si prende cura anche del lavaggio e della stiratura della biancheria personale ad esclusione di quella per la quale necessita un lavaggio particolare (capi delicati: p.es. seta, pellami, pellicce ecc.). Piccoli lavori di sartoria sono eseguiti dalla casa.

La Fondazione Pitsch non risponde di danni ai capi consegnati per il lavaggio interno. Piccoli lavori di cucitura della biancheria personale vengono eseguiti dalla residenza.

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

1.4. Servizio di pulizia

La casa garantisce la pulizia delle stanze e degli altri locali eccetto le domeniche e i giorni festivi.

1.5. Betreuung und Pflege

Das Heim sorgt für die tägliche Betreuung, Hygiene und Pflege sowie die ärztliche, krankenzuflüchtende und rehabilitative Betreuung und Begleitung der Bewohner auf Grund der Erhebung des besonderen Bedarfs eines jeden.

Vor allem 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 des Heimes die Möglichkeit gegeben, ihr privates Leben zu führen sowie am Gemeinschaftsleben und an organisierten Aktivitäten teilzunehmen.

Für die ärztliche Betreuung der Bewohner sind im Seniorenwohnheim zu festgelegten Zeiten und Tagen Heimärzte anwesend.

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

1.6. Religiöse und spirituelle Betreuung

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

1.7. Einbeziehung der Angehörigen

Das Heim setzt Maßnahmen zur Förderung der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit den Angehörigen. Die Verwandten werden zu gemeinsamen Feiern (z.B. Weihnachten, Frühlingsfesten, Törggelen) eingeladen. Das Heim organisiert Treffen, Informations- und Abendveranstaltungen.

1.5. Assistenza e cura

La casa provvede all'assistenza, igiene e cura giornaliera nonché all'assistenza medica, infermieristica e riabilitativa dei residenti in base al rilevamento del fabbisogno specifico di ciascuno.

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

È favorita la responsabilizzazione dei residenti e sono salvaguardati la loro dignità personale e la libertà. È offerta loro, nell'ambito dell'organizzazione della casa, la possibilità di condurre la propria vita privata nonché di partecipare alla vita comune ed alle attività organizzate.

L'assistenza medica dei residenti viene garantita dalla presenza ad orari e giorni stabiliti da medici di struttura.

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

1.6. Assistenza religiosa e spirituale

I residenti sono rispettati ed accompagnati nelle loro esigenze religiose e spirituali.

1.7. Coinvolgimento dei parenti

La casa promuove misure di collaborazione partecipativa con i parenti. Questi vengono invitati ogni qualora verranno organizzati festeggiamenti. (p.es. per Natale, castagnata, mezzetta del mattino)

La casa organizza incontri e serate informative.

1.8. Zusätzliche Dienste

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

- Medizinische Fußpflege
- Friseurdienst
- Besorgungen im Bedarfsfall

Art. 2 Kurzzeitpflege

Im Seniorenwohnheim Pitsch werden 11 Kurzzeitpflegebetten angeboten, um Angehörige zu entlasten, die den pflegebedürftigen Menschen gewöhnlich bei ihm zu Hause betreuen. Den Bewohnern in Kurzzeitpflege werden alle Verpflegungs- und Betreuungsleistungen gewährt, die in der Dienstcharta vorgesehen sind. Ausgenommen ist der Wäschedienst, welcher für die Bewohner in Kurzzeitpflege nicht aktiv ist.

Bei der Reservierung eines Zimmers für Kurzzeitpflege wird vom Heim ein Angeld eingehoben, und zwar in der Höhe von 500,00 €.

Bei Nichtanspruchnahme des Platzes bzw. Unterbrechung des Aufenthaltes muss der Antragsteller mindestens 10 Tage vorher die Vormerkung stornieren. Falls die Absagefrist nicht eingehalten wird, wird das Angeld vom Heim zurückbehalten.

Art. 3 Tagespflege

Das Angebot der Tagespflege richtet sich an alle bedürftigen Senioren im Gebiet der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt, die tagsüber Betreuung benötigen oder Gesellschaft suchen. Die Tagespflege ermöglicht es, dass bedürftige Menschen länger zuhause bleiben können, indem nur

PITSCH STIFTUNG

Öffentlicher Betrieb für Pflege- und
Betreuungsdienste - Ö.B.P.B

FONDAZIONE PITSCH

Azienda pubblica di servizi alla persona
- A.P.S.P.

1.8. Servizi aggiuntivi

Oltre alle prestazioni standard sopra citate la casa offre le seguenti prestazioni a pagamento:

- Pedicure sanitaria
- parrucchiere
- commissioni in caso di bisogno

Art. 2 Ricoveri temporanei

La casa dispone di 5 letti per ricoveri temporanei. Si tratta di un ricovero e di un'assistenza limitata nel tempo per persone non autosufficienti che vivono a casa assistiti da parenti. Le persone in ricovero temporaneo usufruiscono di tutte le prestazioni previste per i residenti. Escluso è il servizio di lavanderia che per i residenti in ricovero temporaneo non è attivo.

Insieme alla prenotazione di una stanza per ricovero temporaneo la casa chiede una caparra di 500,00 €.

Se il posto non viene occupato il posto viene liberato in anticipo, il richiedente deve cancellare la prenotazione con almeno 10 giorni di anticipo. Se il termine di cancellazione non viene rispettato, la caparra verrà trattenuta dalla casa.

Art. 3 Assistenza diurna nella struttura

L'offerta dell'assistenza diurna si rivolge a tutte le persone anziane che abitano nella Comunità comprensoriale Burgraviato, e che necessitano di assistenza o cercano compagnia durante le ore diurne. Questo tipo di assistenza offre alla persona anziana la possibilità di rimanere il più tempo possibile a

Gampenstrasse 3 – 39012 MERAN

Via Palade 3 – 39012 MERANO

T. +39 0473 273727

info@pitsch.it

pitsch@pec.pitsch.it

<https://www.pitsch.it/>

zeitweise die Leistungen im Seniorenwohnheim in Anspruch genommen werden.

Die Tagespflege kann täglich von maximal 10 Senioren in beiden Seniorenwohnheimen der Pitsch Stiftung gleichzeitig beansprucht werden. Schwerstpflegebedürftige Senioren können nur in Ausnahmefällen und nur für einen begrenzten Zeitraum als Tagesgast aufgenommen werden.

casa propria sfruttando comunque le offerte che offre una casa di riposo.

La Fondazione Pitsch offre questo servizio tutti i giorni della settimana per un massimo di 10 persone al giorno in entrambe le residenze. Persone con un alto fabbisogno assistenziale potranno usufruire di questa offerta soltanto in casi eccezionali e per un periodo limitato.

Art. 4 **Essen auf Rädern**

Das Heim bietet bedürftigen Senioren aus dem Gemeindegebiet, in Abstimmung mit der Bezirksgemeinschaft Burgrafenamt Essen auf Rädern oder die Möglichkeit, warme Mahlzeiten im Haus einzunehmen.

Art. 4 **Pasti a domicilio**

La casa offre, in accordo con la Comunità comprensoriale Burgraviato, il servizio di pasti a domicilio o la mensa all'interno della casa di riposo a persone anziane che ne hanno la necessità e abitano a Merano.

Zweiter Teil:

Zielgruppe, Aufnahme und Entlassung

Art. 5 Zielgruppe

Das Heim nimmt im Rahmen seiner Zielsetzungen, seiner Ressourcen und in Übereinstimmung mit den Akkreditierungsrichtlinien des Landes Senioren auf.

Art. 6 Heimaufnahme und Rangordnung

Voraussetzung für die Aufnahme ins Heim ist ein unterschriebener Heimvertrag. Voraussetzung für die Aufnahme in die Warteliste ist ein unterschriebener Antrag auf einem landesweit einheitlichen Formular.

Ausschließlich vollständige Ansuchen werden in die Rangordnung aufgenommen. Es gibt vier Rangordnungen:

- ☐ Rangordnung für Antragsteller aus der BZG Burggrafenamt
- ☐ Rangordnung für Antragsteller aus Nicht - BZG Burggrafenamt
- ☐ Rangordnung für Menschen mit Demenz
- ☐ Rangordnung für Menschen in intensiver Betreuung

Die Aufnahme ins Heim und die Inanspruchnahme der Leistungen erfolgt unabhängig von den wirtschaftlichen und sozialen Verhältnissen des Antragstellers. Zu den Diensten haben alle Personen Zugang.

Parte seconda:

Destinatari, ammissione e dimissioni

Art. 5 Destinatari

Nell'ambito delle sue finalità, delle risorse disponibili e in conformità ai criteri di accreditamento della provincia la casa accoglie anziani.

Art. 6 Ammissione e graduatoria

Presupposto per l'ammissione è la sottoscrizione del contratto tra la casa e il residente. Presupposto per l'ammissione nella lista d'attesa è la domanda sottoscritta sul modulo uniforme in tutta la provincia di presa in carico.

Solamente domande complete saranno inserite nella graduatoria. Vi sono 4 graduatorie differenti:

- ☐ graduatoria per i richiedenti della CC Burgraviato
- ☐ graduatoria per i richiedenti NON della CC Burgraviato
- ☐ graduatoria per persone con demenza
- ☐ graduatoria per persone con fabbisogno intensivo

L'ammissione e l'accesso alle prestazioni è indipendentemente dalla situazione economica e sociale del richiedente.

Accedono tutte le persone ai servizi.

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) Kopie des Personalausweises für die Krankenbetreuung;
- c) Kopie der Identitätskarte;
- d) Kopie des Ergebnisses der Erhebung der Pflegebedürftigkeit (Pflegegeld).

Art. 7 Documenti

La domanda d'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 casa;
- b) Una copia della tessera personale per l'assistenza sanitaria;
- c) Copia della carta d'identità;
- d) Copia dell'esito dell'accertamento dello stato di non autosufficienza (Assegno di cura).

Art. 8

Verweigerungsgründe für die Aufnahme

Folgende Personen können wir in unserer Einrichtung nicht aufnehmen:

- a) Personen unter 60 Jahren (bei bestimmten Voraussetzungen und zu einem geringen Anteil können auch jüngere Personen aufgenommen werden).
- b) Personen mit Pathologien, die medizinisch noch nicht ausreichend stabilisiert sind.
- c) Personen mit psychiatrischen Verhaltensbesonderheiten, deren Schweregrad einer ständigen ärztlichen und krankenpflegerischen Aufsicht bedürfen.

Art. 9 Heimaustritt

Der Bewohner in Daueraufnahme oder Kurzzeitpflege kann entlassen werden:

- a) freiwilliger Austritt: es gilt eine Kündigungsfrist von 10 Tagen oder Entlassung von Amtswegen;

Art. 8

Preclusioni ai fini dell'ammissione

Le seguenti persone non possono essere ricoverate all'interno della nostra struttura:

- a) Persone con un'età inferiore a 60 anni (persone più giovani sono ricoverate soltanto se soddisfano certi presupposti).
- b) Persone con patologie non ancora stabilizzate in modo sufficiente dal punto di vista terapeutico.
- c) Persone che presentano disturbi comportamentali di tipo psichiatrico e necessitano di un'assistenza medica e infermieristica continua

Art. 9 Dimissioni

Un residente in ricovero indeterminato o temporaneo può essere dimesso:

- a) dimissione volontaria: la disdetta comprende un preavviso di 10 gg. in caso

- b) mit begründeter Maßnahme des Direktors. Es gilt eine Kündigungsfrist von 10 Tagen bei Daueraufnahme.
- b) di ammissione a lungo termine, o dimissione per via ufficiale;
- b) con atto motivato del direttore. La disdetta comprende un preavviso di 10 giorni in caso di ammissione a lungo termine.

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.
- a) 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 Heim nicht gestattet.

La dimissione di cui al punto b) avviene:

- b) qualora il residente, dopo rinnovati richiami, tenga un comportamento contrario alle norme in uso della casa nonché disturbi la comunità e gli altri residenti.
- b) qualora si renda necessario un ricovero in ospedale o altro istituto di cura per sopraggiunta malattia, che richieda particolari interventi terapeutici o riabilitativi e non permetta l'ulteriore permanenza nella casa.

Bei Austritt oder Ableben des Heimbewohners muss das Zimmer innerhalb des darauffolgenden Tages geräumt werden. Bei nichterfolgter Räumung wird der Grundtarif bis zu maximal drei weiteren Tagen fakturiert.

In caso di dimissione o decesso del residente la stanza dovrà essere liberata entro il giorno successivo. Nel caso in cui ciò non avvenga viene fatturata la tariffa base fino ad un massimo di ulteriori tre giorni.

Dritter Teil:

Kosten

**Art. 10
Tagessatz**

Der Bewohner entrichtet den vom Verwaltungsrat jedes Jahr in Beachtung der geltenden Landesvorschriften festgesetzten Tagessatz zu seinen Lasten. Das Recht auf das gesetzlich vorgesehene Taschengeld bleibt jedenfalls bestehen.

Der Bewohner und die zahlungspflichtigen Personen begleichen den Tagessatz innerhalb von 20 Tagen nach Zustellung der Rechnung.

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.

Bei nicht erfolgter Bezahlung der Heimkosten tritt das „Verfahren für die Bevorschussung von Tarifbeteiligungen an stationäre Seniorendienste“ laut Dekret des Landeshauptmanns vom 3. Juni 2013, Nr. 13, in geltender Fassung.

Der Tagessatz ist ab dem vertraglich vereinbarten Aufenthaltsbeginn zu entrichten. Der Aufnahmetag und der Austrittstag zählen als Anwesenheit im Heim; dies gilt auch für zeitweise Abwesenheiten vom Heim und für die Kurzzeitpflege laut Art. 2.

Bei Heimeintritt muss eine Kautions im Ausmaß von 3.000 Euro hinterlegt werden.

Parte terza:

Costi

**Art. 10
Retta giornaliera**

Il residente corrisponde la retta giornaliera a suo carico, stabilita ogni anno dal consiglio di amministrazione ai sensi della vigente normativa provinciale. Rimane comunque vigente il diritto all'assegno per piccole spese personali previsto dalla legge.

Il residente e le persone obbligate alla contribuzione tariffaria pagano la retta giornaliera entro i primi 20 giorni dal ricevimento della fattura.

Nel caso in cui il residente 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 o alla comunità comprensoriale competente.

In caso di mancanza del pagamento della retta si applicano le "Procedure per l'anticipazione della partecipazione tariffaria ai servizi residenziali per anziani" secondo il decreto del Presidente della Provincia 3 giugno 2013, n.13, e successive modifiche.

La retta giornaliera è da corrispondere dal giorno d'ammissione stabilito all'interno del contratto. Sia il giorno d'accoglienza che il giorno d'uscita contano come presenza nella casa; questo vale anche per assenze temporanee dalla struttura e per i ricoveri temporanei in base all'art. 2.

All'inizio della permanenza deve essere depositata una cauzione che corrisponde alla somma di 3.000 euro.

Art. 11
Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

Bei Abwesenheit des aufgenommenen Heimbewohners gelten für die Fakturierung folgende Prozentsätze des Tagessatzes:

Abwesenheit	1.-7. Tag	= 100 %
Abwesenheit	8.-30. Tag	= 50 %
Abwesenheit nach 30. Tag	= 100 %	
Krankenhaus	1.-30. Tag	= 100 %
Krankenhaus nach 30. Tag	= 50 %	

Die Berechnung der Abwesenheitstage erfolgt kumuliert nach Kalenderjahr; mit 01.01. j. J. startet die Berechnung der Abwesenheitstage für alle Heimbewohner wieder von null Abwesenheitstagen, unabhängig vom Aufnahmetag. Die Berechnung startet im Falle einer Wiederaufnahme derselben Person nach vorheriger Entlassung von Neuem.

Art. 11
Interruzioni del soggiorno in casa

Nel caso di assenze del residente all'interno della struttura, valgono le seguenti percentuali della retta per la fatturazione:

Assenza	1.-7. giorno	= 100 %
Assenza	8.-30. giorno	= 50 %
Assenza dopo 30. giorno	= 100 %	
Struttura sanitaria	1.-30. gg.	= 100 %
Struttura sanitaria dopo 30. gg	= 50 %	

Il calcolo dei giorni di assenza avviene cumulata per anno solare; con il 01.01. di ogni anno il calcolo dei giorni di assenza per il residente riparte da zero, indipendentemente dal giorno di ammissione dello stesso. Il calcolo parte ugualmente da zero nel caso di una dimissione e successiva riammissione del residente.

Vierter Teil:

Rechte, Einsprüche und Haftung

Parte quarta:

Diritti, ricorsi e responsabilità

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) Abhaltung von Bewohnerversammlungen;
- k) Nutzung einer Anschlagtafel;
- l) Besucherempfang;

Art. 12 Diritti del residente

Oltre al rispetto dei diritti comuni il residente 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 questioni di certa importanza;
- 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) organizzazione di riunioni dei residenti;
- k) impiego di un albo per le affissioni;
- m) accoglienza di visitatori;

m) Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der Muttersprache.

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

Art. 13 **Anregungen und Beschwerden**

Anregungen und Beschwerden werden von den Bereichsverantwortlichen und Bereichsleitern entgegengenommen und direkt bearbeitet bzw. bei Bedarf an den Direktor weitergeleitet und im Leitungsteam erörtert. Sie können sowohl mündlich wie auch schriftlich eingebracht werden. Bei schriftlichen Anmerkungen kann das beiliegende Formular verwendet werden. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall innerhalb von 15 Tagen ein Bescheid, auf Anfrage auch schriftlich.

Art. 14 **Volksanwalt**

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

Art. 15 **Einsprüche**

Personen, die ein rechtliches Interesse daran haben, können gegen die Entscheidungen der Heimdirektion

- ☐ innerhalb von 45 Tagen ab dem Datum, ab dem die Maßnahme zur Kenntnis genommen wurde, Einspruch bei der Sektion 'Einsprüche' in der Abteilung Soziales der Autonomen Provinz Bozen oder
- ☐ innerhalb von 60 Tagen Rekurs beim Regionalen Verwaltungsgericht Bozen

Art. 13 **Suggerimenti e reclami**

Suggerimenti e reclami sono accolti da tutti i responsabili di reparto e di area e trattati direttamente oppure trasferiti al direttore e discussi all'interno del gruppo dirigenziale. Possono essere presentati sia oralmente che per iscritto. In caso di annotazioni scritte può essere utilizzato il modulo allegato. A reclami, in ogni caso, deve essere data risposta entro 15 giorni – se richiesto, anche in forma scritta.

Art. 14 **Il difensore civico**

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

Art. 15 **Ricorsi**

A persone, che hanno un interesse giuridico e sono contrarie alle decisioni del direttivo della casa, è ammesso

- ☐ entro 45 giorni alla sezione "ricorsi" presso la ripartizione Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Bolzano dalla conoscenza del provvedimento.
- ☐ entro 60 giorni ricorso giurisdizionale al tribunale di Giustizia Amministrativa di Bolzano dalla conoscenza del provvedimento (Legge 06.12.1971, n. 1034).

(Gesetz vom 06.12.1971, Nr. 1034)
einlegen.

Art. 16
Haftung

Die Pitsch Stiftung 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 causati al residente, la Fondazione Pitsch 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

Art. 17 Allgemeine Ausrichtung

Der öffentliche Betrieb für Pflege- und Betreuungsdienste (Ö.B.P.B.) Pitsch Stiftung führt die Seniorenwohnheime. Die beschließenden Organe sind jene des Betriebes.

In organisatorischer Hinsicht ist ein Leitungsteam bestehend aus der Pflegedienstleitung und den Bereichsleitern, welches den Direktor in seiner Tätigkeit unterstützt.

Gesetzlicher Vertreter des Heimes ist der Präsident.

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

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

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

Art. 18 Führung und Organisation

Die Pitsch Stiftung wird unter Einhaltung der geltenden Bestimmungen sowie im Sinne des Leitbildes organisiert und geführt. Die Transparenz und Effizienz der Führung werden durch Qualitätsmanagement-Systeme gewährleistet.

Art. 19 Mitarbeiter

Leitbild und Programmplan bilden den Rahmen für die Wahrnehmung der zugewiesenen

Parte quinta:

Gestione e organizzazione

Art. 17 Orientamento generale

L'azienda pubblica di servizi alla persona - A.P.S.P., Fondazione Pitsch gestisce le due residenze per anziani. Gli organi decisionali sono quelli dell'azienda.

In termini di organizzazione un gruppo direttivo composto dalla responsabile assistenziale infermieristica e da responsabili di servizio coadiuva il direttore nella sua attività.

Il rappresentante legale è il Presidente.

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

È agevolata la collaborazione con altri servizi, in particolare con i distretti sociosanitari.

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

Art. 18 Gestione ed organizzazione

La Fondazione Pitsch è gestita e organizzata nel rispetto della normativa vigente nonché nel rispetto delle proprie linee guida. La trasparenza e l'efficienza è garantita da sistema di qualità.

Art. 19 Personale

Linee guida e piano del programma formano le basi per assegnare i rispettivi compiti. Il

Aufgaben. Die Mitarbeiter der verschiedenen Tätigkeits- und Organisationsbereiche handeln bei der Erfüllung ihrer Aufgaben nach den Grundsätzen und Zielen des Heimes. Die tägliche Arbeit ist auf gemeinschaftliches Wirken ausgerichtet. Bezogen auf die Ausbildung und die Anzahl der Mitarbeiter gelten die diesbezüglichen Landesbestimmungen.

Art. 20 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. 21 Pflegedienstleiter und Bereichsleiter

Die Verantwortung über einzelne Tätigkeitsbereiche wird laut geltenden Bestimmungen qualifiziertem Personal übertragen.

Art. 22 Personal für die direkte Betreuung

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

personale dei diversi settori operativi ed organizzativi agisce secondo i principi e le finalità della casa nell'adempimento dei propri compiti. Il lavoro giornaliero si concentra sul lavoro comune. Concerne la formazione ed il numero di personale valgono le rispettive norme provinciali.

Art. 20 Direttore

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

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

Art. 21 Responsabile tecnico assistenziale e responsabile di servizio

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

Art. 22 Personale dell'assistenza diretta

Nelle attività di tutti i giorni il personale qualificato offre al residente appoggio ed accompagnamento secondo necessità. Questi compiti sono svolti nel pieno rispetto del vigente concetto di assistenza e cura in concomitanza con le caratteristiche fisiche, mentali e spirituali di ciascun residente.

Art. 23
Mitarbeiter der Hauswirtschaft

Zu den Mitarbeitern der Hauswirtschaft gehören das Küchen- und Servicepersonal, das Personal der Wäscherei, das Personal für die allgemeine Reinigung und die Hausmeister. Die Mitarbeiter werden im Sinne der geltenden Bestimmungen eingesetzt und nehmen ihre Aufgaben in Übereinstimmung mit den Zielen und Konzepten des Heimes wahr.

Art. 24
Mitarbeiter der Verwaltung

Aufgabe der Mitarbeiter 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. 25
Personalentwicklung

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

Es werden Schulungspläne und Weiterbildungsprogramme erstellt. Es wird dafür Sorge getragen, dass die Fort- und Weiterbildungsangebote in angemessener Weise genutzt werden.

Art. 26
Volontariat

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

Art. 23
Personale dell'economia domestica

Il personale di economia domestica è composta dal personale addetto alla cucina e ai servizi al tavolo, dal personale della lavanderia, dal personale della pulizia generale e dai custodi. I collaboratori sono impiegati ai sensi della normativa vigente e svolgono i loro compiti in sintonia con gli obiettivi ed i concetti della casa.

Art. 24
Personale dell'amministrazione

Il personale dell'amministrazione svolge le attività d'amministrazione interna alla casa ai sensi della normativa vigente. L'attività d'amministrazione è da indirizzare ad un agevole espletamento dei compiti istituzionali della casa.

Art. 25
Sviluppo del personale

La direzione agevola lo sviluppo professionale e personale dei suoi collaboratori seguendo l'obiettivo di raggiungere un alto livello di qualificazione e un aumento di professionalità.

Sono elaborati programmi di formazione e di aggiornamento e c'è l'impegno affinché le offerte di aggiornamento e di perfezionamento siano adottate in modo adeguato.

Art. 26
Volontariato

La direzione promuove ed appoggia le attività di volontariato. I volontari sono incoraggiati alla collaborazione nelle diverse attività verso i residenti e coordinati da un collaboratore appositamente incaricato. La casa provvede alla necessaria assicurazione contro infortuni e contro rischi di responsabilità civile.



erforderliche Unfall- und
Haftpflichtversicherung.

Sechster Teil:

Verschiedenes

Art. 27 **Verwahrung von Wertgegenständen**

Auf Antrag werden von der Verwaltung Geldbeträge der Bewohner in Verwahrung genommen. Darüber wird eine Bestätigung ausgestellt.

Art. 28 **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. 29 **Sammlungen und Werbung**

Im Bereich des Heimes bedarf die Sammlung von Gegenständen und Unterschriften, sowie Werbungen jeglicher Art durch Außenstehende, zu welchem Zwecke und von wem diese auch immer durchgeführt werden, der ausdrücklichen Ermächtigung durch den Direktor.

Art. 30 **Kundmachung**

Diese Dienstleistungscharta wird auf der Homepage der Pitsch Stiftung veröffentlicht. Auf Anfrage erfolgt die Aushändigung einer Abschrift.

Parte sesta:

Varie

Art. 27 **Custodia di oggetti di valore**

Su richiesta da parte dei residenti, l'amministrazione prende in custodia denaro e rilascia quietanza.

Art. 28 **Relazione con il pubblico**

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

Art. 29 **Collette e pubblicità**

Nell'ambito della casa sono proibite, senza autorizzazione espressa da parte del direttore, collette, raccolte di oggetti e sottoscrizioni di qualunque tipo, come anche la propagazione da parte di estranei, qualunque sia lo scopo ed il promotore.

Art. 30 **Pubblicazione**

Questa carta dei servizi è esposta sul sito internet della Fondazione Pitsch. Se richiesto, sarà consegnato una copia.

Genehmigt mit Beschluss des Verwaltungsrates Nr. 5 vom 10.08.2026

FORMULAR FÜR ANREGUNGEN UND BESCHWERDEN

Der/die Unterfertigte (Zuname, Vorname) _____,

wohnhaft in _____ Straße _____ Nr. _____

in seiner Eigenschaft als (Verwandtschaftsgrad) _____

von Herrn/Frau _____

Tel.: _____

Bringt bei der Direktion folgende Beschwerde vor:

Gibt der Direktion folgende Anregungen und Hinweise:

Gemäß EU Verordnung 2016/679 stimme ich zu, dass die angeführten Daten von der Verwaltung ausschließlich zu institutionellen Zwecken gesammelt und verarbeitet werden.

Datum _____ Unterschrift _____

Werfen Sie dieses Formular in den Briefkasten im Eingangsbereich des Heimes.

Die Verwaltung ist bestrebt, Angehörigen innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt dieses Formulars eine Rückmeldung zu geben. Heimbewohnern wird die Rückmeldung möglichst innerhalb von 5 Tagen gegeben (falls sie sich mit ihrem Anliegen nicht direkt an die zuständigen Personen gewandt haben).

MODULO PER SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI

Il sottoscritto/La sottoscritta (Cognome, nome) _____

residente in via _____ n° _____, a _____

in qualità di (indicare la parentela) _____

del Sig./della Sig.ra _____

Tel.: _____

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

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

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 autorizzo la raccolta e il trattamento dei dati personali esclusivamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

Data _____

Firma _____

Il presente modulo va inserito nella cassetta portalettere collocata all'ingresso della struttura.

I responsabili di struttura si impegnano, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 30 giorni dalla data di protocollo del modulo, per familiari e persone esterne; entro 5 giorni, per i clienti, qualora quest'ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni ai responsabili di struttura.

Auskünfte und Öffnungszeiten	Informazioni e orari di apertura
Bürozeiten:	Orari d'ufficio:
☐ vormittags von Montag bis Freitag von 8.30 bis 12.15 Uhr ☐ nachmittags am Dienstag und Donnerstag von 14.30 bis 16.00 Uhr	☐ la mattina dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.15 ☐ il pomeriggio il martedì e giovedì dalle ore 14.30 alle 16.00
Besuchszeiten für Angehörige:	Orario visite familiari:
☐ täglich von 09.00 bis 18.30 Uhr. ☐ Abweichungen von den Besuchszeiten sind in Einvernehmen mit dem Bereichsleiter möglich	☐ tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 18.30 ☐ Eccezioni sono possibili in accordo con il responsabile di piano
Sprechstunden mit Führungskräften:	Colloquio con i dirigenti:
☐ nach E-Mail Anfrage info@pitsch.it	☐ Su prenotazione via Mail info@pitsch.it