

PITSCH STIFTUNG

Öffentlicher Betrieb für Pflege- und Betreuungsdienste

39012 MERAN - GAMPENSTRASSE 3

TEL. 0473-273727 - FAX 0473-256175

E-Mail: info@pitsch.it

FONDAZIONE PITSCH

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

39012 MERANO - VIA PALADE 3

TEL. 0473-273727 - FAX 0473-256175

E-mail: info@pitsch.it



Dienstcharta

Carta dei servizi

Seniorenheim Pitsch

Gampenstraße 3

39012 Meran (BZ)

Soggiorno per anziani Pitsch

Via Palade, 3

39012 Merano (BZ)

Pflegeheim St. Antonius

Cavourstraße 12

39012 Meran (BZ)

Centro di degenza S. Antonio

Via Cavour, 12

39012 Merano (BZ)

INHALTSVERZEICHNIS

I. Teil

Leistungen

Art. 1 Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege

Art. 2 Kurzzeitpflege

II. Teil

Zielgruppe, Aufnahme und Austritt

Art. 3 Zielgruppe

Art. 4 Heimaufnahme

Art. 5 Unterlagen

Art. 6 Verweigerungsgründe für die Aufnahme

Art. 7 Entlassung

III. Teil

Kosten

Art. 8 Tagessatz

Art. 9 Unterbrechungen des Aufenthaltes

IV. Teil

Mitbestimmung

Art. 10 Heimbeirat

Art. 11 Aufgaben des Heimbeirates

V. Teil

Rechte, Einsprüche, Haftung

Art. 12 Rechte der Heimbewohners

Art. 13 Anregungen und Beschwerden

Art. 14 Einsprüche

Art. 15 Volksanwalt

Art. 16 Haftung

INDICE

Parte I

Prestazioni

Art. 1 Vitto e alloggio, assistenza e cura

Art. 2 Ricoveri temporanei

Parte II

Destinatari, ammissione e dimissioni

Art. 3 Destinatari

Art. 4 Ammissione

Art. 5 Documenti

Art. 6 Preclusioni ai fini dell'ammissione

Art. 7 Dimissioni

Parte III

Costi

Art. 8 Retta giornaliera

Art. 9 Interruzioni del soggiorno

Parte IV

Compartecipazione

Art. 10 Consiglio della casa

Art. 11 Compiti del consiglio della casa

Parte V

Diritti, ricorsi e responsabilità

Art. 12 Diritti del residente

Art. 13 Suggestimenti e reclami

Art. 14 Ricorsi

Art. 15 Il difensore civico

Art. 16 Responsabilità

VI. Teil

Führung und Organisation

- Art. 17 Allgemeine Ausrichtung
- Art. 18 Führung und Organisation
- Art. 19 Personal
- Art. 20 Direktor
- Art. 21 Bereichs- und Abteilungsleiter
- Art. 22 Betreuungspersonal
- Art. 23 Personal für allgemeine Dienste
- Art. 24 Personal der Verwaltung
- Art. 25 Personalentwicklung
- Art. 26 Volontariat

VII. Teil

Verschiedenes

- Art. 27 Verwahrung von Wertgegenständen
- Art. 28 Öffentlichkeitsarbeit
- Art. 29 Bewertung des Dienstes
- Art. 30 Sammlungen und Werbung
- Art. 31 Hausordnung
- Art. 32 Kundmachung

Anhang

Formular für Mitteilungen, Anregungen und Beschwerden

Parte VI

Gestione e organizzazione

- Art. 17 Orientamento generale
- Art. 18 Gestione ed organizzazione
- Art. 19 Personale
- Art. 20 Direttore
- Art. 21 Responsabili dell'area e di nucleo
- Art. 22 Personale dell'assistenza diretta
- Art. 23 Personale dei servizi generali
- Art. 24 Personale dell'amministrazione
- Art. 25 Sviluppo del personale
- Art. 26 Volontariato

Parte VII

Varie

- Art. 27 Custodia di oggetti di valore
- Art. 28 Relazioni con il pubblico
- Art. 29 Valutazione del servizio
- Art. 30 Raccolte e pubblicità
- Art. 31 Ordinamento interno
- Art. 32 Pubblicazione

Allegato

Modulo per segnalazioni, suggerimenti e reclami

Die Pitsch Stiftung führt zwei Seniorenwohnheime in Meran. Diese Dienstcharta gilt sowohl für das Seniorenheim Pitsch als auch für das Pflegeheim St. Antonius.

Wird im Text der Begriff „Pitsch Stiftung“ verwendet, so gilt dieser für beide Strukturen gleichermaßen.

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

La Fondazione Pitsch gestisce due residenze per anziani a Merano. Questa carta dei servizi si applica sia al Soggiorno per anziani Pitsch che al centro di degenza S. Antonio.

Se nel testo viene utilizzato il termine "Fondazione Pitsch", questo vale in modo uguale per entrambe le strutture.

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

I. 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 das Seniorenheim 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 von der Pitsch Stiftung zur Verfügung gestellte Gemeinschaftsräume frei aufsuchen und die dort bereitgestellte Ausstattung (Audio- und Videogeräte) 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.

Parte I 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 il Soggiorno 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 Fondazione Pitsch ed utilizzare l'attrezzatura ivi predisposta (audio-video) 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.

- Seniorenheim Pitsch:
Die Zimmer des Seniorenwohnheims Pitsch sind zudem mit einem Telefon ausgestattet. In den Zimmern für Kurzzeitpflege ist bereits ein Fernsehgerät vorhanden.
- Pflegeheim St. Antonius und Wohnbereich 2 im Seniorenheim Pitsch:
Die Zimmer sind mit Anschlüssen für Sauerstoff und zum Absaugen 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 hinzugefügt werden. Bei einem solchen Anliegen kann man sich an den Wohnbereichsleiter wenden, der es dem Hauswirtschaftsleiter unterbreitet, welcher die Machbarkeit überprüft.

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. Die Verpflegung

Die Verköstigung in der Pitsch Stiftung ist jener in den Gasthäusern ähnlich, wobei typische Speisen des Landes eingebaut werden.

- Soggiorno per anziani Pitsch:
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.
- Centro di degenza S. Antonio e nucleo soggiorno 2 del Soggiorno per anziani Pitsch:
Le stanze sono dotate di allacciamenti ad impianti per l'ossigeno e per l'aspirazione.

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. Per qualsiasi richiesta ci si può rivolgere al responsabile di nucleo, il quale sottoporrà la stessa al responsabile dei servizi tecnico-alberghieri che ne verificherà la fattibilità.

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. Il vitto

Nella Fondazione Pitsch viene offerto un servizio di ristorazione di tipo alberghiero con l'inserimento di prodotti tipici del territorio.

Die Fachkraft für Diätetik erstellt die Menüs gemäß den Grundsätzen einer gesunden und abwechslungsreichen Ernährung mit jahreszeitlicher Ausrichtung und mit vorwiegend frischen Produkten gehobener Qualität.

Die Zubereitung der Speisen erfolgt unter Beachtung der Hygiene und HACCP-Regeln.

Für Bewohner, die eine besondere Diät benötigen, erstellt die Fachkraft für Diätetik ein Diätmenü in Zusammenarbeit mit dem Geriater und dem Krankenpflegepersonal.

Die tägliche Verpflegung beinhaltet:

- ein Frühstück ab 08.00 Uhr nach Wahl,
- Getränke,
- ein Mittagessen um 11.30 Uhr mit Auswahl aus zwei Vorspeisen und zwei Hauptspeisen mit Gemüsebeilagen,
- eine Marendende mit Getränk,
- ein Abendessen um 17.30 Uhr mit Auswahl aus zwei Suppen und zwei Hauptspeisen mit Gemüsebeilagen.

Das Wochenmenü wird mittels Aushang an den dafür vorgesehenen Tafeln an mehreren Orten im Haus bekannt gegeben.

- Seniorenheim Pitsch: Das Menü des Tages wird vor dem Speisesaal und auf Menühaltern auf den Estischen ausgestellt.

Die Pitsch Stiftung gewährleistet eine diätetische Beratung und Ernährung bei besonderen Diäten und bei künstlicher Ernährung.

1.3. Garderobe und Wäscherei

Die Pitsch Stiftung stellt dem Heimbewohner die Bett- und Badewäsche zur Verfügung; es ist nicht erlaubt, eigene Leintücher, Handtücher, Steppdecken u.a. mitzubringen.

Il menù, compilato dalla dietista, è strutturato seguendo i principi di una sana e corretta alimentazione, della stagionalità degli alimenti prediligendo prodotti freschi e di qualità.

La preparazione delle pietanze avviene seguendo i criteri di igiene e HACCP.

Per coloro che necessitano di una dieta specifica viene compilato un menù dietetico dalla dietista in collaborazione con il medico geriatra e il personale infermieristico.

La giornata alimentare prevede:

- colazione dalle ore 08.00 a scelta,
- idratazione,
- pranzo dalle ore 11.30 a scelta su due primi e due secondi con contorni di verdure varie,
- merenda e idratazione,
- cena dalle ore 17.30 a scelta su due zuppe e due secondi con contorni di verdure varie.

Il menù settimanale viene reso noto e affisso nelle apposite bacheche nei vari spazi della residenza.

- Soggiorno per anziani Pitsch: Il menù giornaliero si trova fuori dalla sala da pranzo e sui tavoli in appositi porta-menù.

La Fondazione Pitsch garantisce il servizio dietetico nutrizionale per diete alimentari specifiche e per nutrizione artificiale.

1.3. Guardaroba e lavanderia

La Fondazione Pitsch mette a disposizione del residente la biancheria piana della camera e del bagno; pertanto non è consentito portare da residenza lenzuola, asciugamani, trapunte, ecc.

Diese Wäsche wird von einem spezialisierten externen Betrieb gewaschen und dabei fachgerecht hygienisch behandelt und desinfiziert.

Die Angehörigen sind angehalten, für die Ausstattung mit Kleidern zu sorgen und Kleidung und Zubehör zu ersetzen, wenn diese durch die Nutzung verbraucht sind.

Außerdem müssen sie für den Wechsel der Kleidung gemäß der Jahreszeit sorgen.

Alle Kleidungsstücke werden in der Wäscherei des Seniorenwohnheimes so behandelt, dass eine gründliche Reinigung und Desinfizierung erfolgt.

Den Angehörigen wird empfohlen, beim Kauf darauf zu achten, dass alle Kleidungsstücke in Wasser und im Trockner behandelt werden können, und keine besonders schonungsbedürftigen Stücke (reine Wolle, Kaschmir, Seide u.a.) zu kaufen.

Das Waschen in der Pitsch Stiftung erfolgt ähnlich wie in einer Großwäscherei; die Kleidungsstücke werden zwecks Gewährleistung der Hygiene bei relativ hohen Temperaturen gewaschen.

Die Pitsch Stiftung haftet nicht für Schäden an Kleidungsstücken, die zur Wäsche im Heim gegeben werden.

Kleine Näharbeiten an der persönlichen Wäsche werden hausintern durchgeführt.

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

1.4. Reinigungsdienst

Der Dienst der Reinigung und Haushygiene ist an externe Betriebe vergeben, welche die Reinigung nach dem eigens dafür erstellten Tätigkeitsplan (Zimmer, Einrichtung, Gemeinschaftsräume, WCs, Außenflächen) vornehmen. Der Dienst erfolgt gemäß den in den geltenden Bestimmungen vorgesehenen Verfahrensweisen und Kriterien.

La biancheria piana viene lavata da una ditta esterna specializzata per una corretta igienizzazione e disinfezione.

È compito dei familiari controllare il corredo dei propri cari, sostituire gli indumenti e gli accessori ogni qualvolta questi risultino consumati dall'uso.

È inoltre a loro carico il cambio stagionale del guardaroba.

Tutti i capi, per essere ben puliti e disinfettati, vengono sottoposti ad adeguati processi di lavaggio nella residenza.

Si invitano i familiari a verificare all'atto dell'acquisto, che tutti gli indumenti siano trattabili sia ad acqua, sia in essiccatoio, evitando l'acquisto di capi molto delicati (pura lana, cachemire, seta, ecc.).

Il lavaggio che viene eseguito nella Fondazione Pitsch è di tipo industriale e pertanto i capi devono essere trattati a temperature relativamente alte per la loro igienizzazione.

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 non risponde della sparizione dei capi.

1.4. Servizio di pulizia

Il Servizio di pulizia e sanificazione è affidato in appalto a ditte esterne che garantiscono la pulizia secondo l'apposito piano degli interventi (camere, arredi, spazi comuni, bagni, aree esterne delle strutture). Il servizio viene svolto secondo modalità e criteri aderenti alle normative in vigore.

1.5. Betreuung und Pflege

Die Pitsch Stiftung sorgt täglich für die Betreuung und Grundpflege sowie die ärztliche, krankenpflegerische, rehabilitative und psychologische Betreuung der Bewohner aufgrund der Erhebung des individuellen Bedarfes.

Die Betreuung wird auf der Grundlage individueller Pflegepläne (IPP) erbracht, die eine personalisierte und individuelle Betreuung gewährleisten.

Vor allem wird Wert auf die soziale, physische und psychische Aktivierung der Bewohner gelegt, wobei die Erhaltung der Selbständigkeit und der Fähigkeiten im Vordergrund steht.

Zusammensetzung des Betreuungs- und Pflegeteams:

- Krankenpfleger
- Sozialbetreuer
- Altenpfleger
- Pflegehelfer
- Freizeitgestalter

Für die ärztliche Betreuung der Bewohner sind im Seniorenwohnheim zu festgelegten Zeiten und Tagen Ärzte der Geriatrie des Krankenhauses Meran anwesend.

Die krankenpflegerische Betreuung der Bewohner erfolgt jeden Tag ohne Unterbrechungen.

In der Pitsch Stiftung wird auch eine rehabilitative Betreuung (auch zwecks Vorbeugung) angeboten, wofür Physiotherapeuten, Logopäden und Ergotherapeuten eingesetzt werden.

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

1.5. Assistenza e cura

La Fondazione Pitsch provvede all'assistenza di base e cura giornaliera nonché all'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa e psicologica dei residenti in base al rilevamento del fabbisogno individuale di ciascuno.

L'assistenza è erogata sulla base di piani assistenziali individuali (PAI) che garantiscono un'assistenza personalizzata ed individuale per ciascun ospite.

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

Composizione del team assistenziale:

- Infermiere
- operatore socio-assistenziale
- operatore geriatrico
- operatore socio-sanitario
- operatore per il tempo libero

L'assistenza medica dei residenti viene garantita dalla presenza ad orari e giorni stabiliti di medici della Geriatria dell'Ospedale di Merano.

L'assistenza infermieristica dei residenti viene garantita ogni giorno senza interruzioni.

La Fondazione Pitsch offre al suo interno anche un servizio riabilitativo (anche a scopo di prevenzione), per il quale sono impiegati fisioterapisti, logopedisti e terapisti occupazionali.

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

1.6. Religiöse und spirituelle Betreuung

Die Bewohner werden in ihren religiösen und spirituellen Anliegen begleitet. In den Heimen befindet sich eine Kapelle, in der einmal pro Woche eine Messfeier stattfindet. Diese Orte der Sammlung und Andacht sind den ganzen Tag über geöffnet und für Bewohner und Angehörige zugänglich. Zudem finden Treffen zum gemeinsamen Beten des Rosenkranzes statt.

1.7. Einbeziehung der Angehörigen

Die Pitsch Stiftung fördert die Zusammenarbeit mit den Angehörigen.

Es organisiert bei Bedarf Treffen und Informationsveranstaltungen und sammelt mit Fragebögen und in Gesprächen die Wahrnehmungen und Anregungen der Angehörigen zu Themen, die dazu beitragen, das Wohlbefinden der Bewohner zu fördern.

1.8. Zusätzliche Dienste

Über den Standarddienst hinaus bietet die Pitsch Stiftung folgende Leistungen an:

- Fußpflege und Fußgesundheitspflege,
- Friseurdienst,
- Botengänge und Besorgungen.

Das Seniorenwohnheim bietet zudem eine Freizeitgestaltung.

Art. 2

Kurzzeitpflege

Im Seniorenheim 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.

1.6. Assistenza religiosa e spirituale

I residenti sono accompagnati nelle loro esigenze religiose e spirituali. Le residenze sono dotate di una cappella, ove vengono svolte una volta in settimana le funzioni religiose. Questi luoghi di raccoglimento sono aperti durante tutto l'arco della giornata ed accessibili a residenti e familiari. Durante la settimana viene organizzato anche la recitazione del rosario.

1.7. Coinvolgimento dei parenti

La Fondazione Pitsch promuove la collaborazione con i parenti.

Organizza riunioni ed incontri informativi, favorisce tramite questionari e/o colloqui la raccolta della percezione e dei suggerimenti dei parenti su tematiche dirette a favorire il benessere del residente.

1.8. Servizi aggiuntivi

Oltre alle prestazioni alberghiere e assistenziali standard la Fondazione Pitsch offre i seguenti servizi:

- pedicure e podologia,
- parrucchiere,
- commissioni e disbrighi di pratiche.

La residenza offre inoltre un servizio di animazione.

Art. 2

Ricoveri temporanei

Presso il Soggiorno per anziani Pitsch viene offerta la possibilità di 11 ricoveri temporanei, per alleggerire i familiari che normalmente si occupano del proprio caro a domicilio.

I residenti in ricovero temporaneo usufruiscono di tutti servizi alberghieri e delle prestazioni assistenziali previste nella carta dei servizi.

II. Teil **Zielgruppe, Aufnahme und** **Entlassung**

Art. 3 **Zielgruppe**

Die Pitsch Stiftung nimmt im Rahmen seiner Zielsetzungen und seiner Pflegemöglichkeiten und in Übereinstimmung mit der von der Landesverwaltung erteilten Eignungserklärung selbständige und pflegebedürftige Menschen auf, vor allem pflegebedürftige Senioren ab dem 60. Lebensjahr.

Art. 4 **Heimaufnahme und Rangordnung**

Voraussetzung für die Aufnahme ins Senioren- oder Pflegeheim der Pitsch Stiftung ist ein unterschriebener Antrag (samt allen vorgesehenen Unterlagen) auf einem landesweit einheitlichen Antragsformular sowie der vom Gesuchsteller selbst oder einem Vertreter unterschriebene Heimvertrag.

Der Anspruch auf Aufnahme besteht unabhängig von den wirtschaftlichen und sozialen Verhältnissen des Ansuchenden.

Die Kriterien für die Rangliste zur Aufnahme werden vom Verwaltungsrat unter Einhaltung der geltenden Landesbestimmungen festgelegt. Dabei werden vor allem die Pflegebedürftigkeit sowie soziale und medizinische Aspekte des Ansuchenden berücksichtigt.

Art. 5 **Unterlagen**

Folgende Unterlagen (auf von der Stiftung Pitsch bereit gestellten Formularen) sind dem Aufnahmegesuch beizulegen:

Parte II **Destinatari, ammissione** **e dimissioni**

Art. 3 **Destinatari**

Nell'ambito delle proprie finalità e delle possibilità di cura la Fondazione Pitsch accoglie, in conformità alla dichiarazione di idoneità dell'amministrazione provinciale, persone autosufficienti e non, prevalentemente anziani non autosufficienti di età superiore ai 60 anni.

Art. 4 **Ammissione**

Presupposto per l'ammissione del residente nel soggiorno per anziani o il centro di degenza della Fondazione Pitsch è la presentazione di una domanda su apposito modulo standardizzato a livello provinciale (con allegata la documentazione richiesta) ed il contratto utente-struttura firmato dal richiedente oppure da un suo rappresentante.

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

I criteri per la graduatoria per l'ammissione sono stabiliti dal Consiglio di Amministrazione nel rispetto della normativa provinciale vigente. Sono considerati soprattutto il grado di non autosufficienza ed aspetti sociali e sanitari del richiedente.

Art. 5 **Documenti**

La domanda di ammissione deve essere corredata dai seguenti documenti (su modelli predisposti dalla Fondazione Pitsch):

- a) ärztlicher Befund;
- b) Bewertung des Bedarfs an Betreuung und Pflege;
- c) Bewertung der sozialen Situation;
- d) Kopie des Ergebnisses der Erhebung der Pflegebedürftigkeit (Pflegegeld) oder Kopie der Anerkennung einer Invalidität;
- e) Zusicherung der Bezahlung der Tarife durch den Antragsteller, durch zahlungspflichtige Angehörige und evtl. Dritte.

Art. 6

Verweigerung der Aufnahme

In die Strukturen der Pitsch Stiftung werden nicht aufgenommen:

- a) Personen unter 60 Jahren (in besonderen Ausnahmefällen können auch jüngere pflegebedürftige Personen aufgenommen werden);
- b) Personen mit Pathologien, die medizinisch noch nicht ausreichend stabilisiert sind;
- c) Personen mit psychiatrischer Krankheit, deren Schweregrad eine ständige spezielle ärztliche und krankenpflegerische Betreuung erfordert. Gerontopsychiatrische Erkrankungen werden nicht als Hindernis für eine Aufnahme angesehen.

Art. 7

Entlassung

Der Heimbewohner kann entlassen werden:

- a) auf seinen eigenen Wunsch, mit einer Kündigungsfrist;
- b) mit begründeter Entscheidung des Direktors.

Die Entlassung seitens der Pitsch Stiftung kann erfolgen:

- a) wenn der Heimbewohner nach wiederholter Ermahnung sich nicht an die gängigen Vorschriften des Seniorenheimes

- a) certificato medico;
- b) valutazione del fabbisogno di assistenza e cura;
- c) valutazione della situazione sociale;
- d) copia della valutazione del livello di non autosufficienza (assegno di cura) o copia del certificato di invalidità;
- e) impegnativa di corresponsione delle tariffe da parte del richiedente, dei parenti obbligati ed eventuali terzi.

Art. 6

Preclusioni ai fini dell'ammissione

Nelle strutture della Fondazione Pitsch non sono ammesse:

- a) persone di età inferiore ai 60 anni (in casi eccezionali possono essere ammesse anche persone non autosufficienti più giovani);
- b) persone con patologie non ancora stabilizzate in modo sufficiente dal punto di vista terapeutico;
- c) persone affette da patologie psichiatriche di entità tali da richiedere continuamente un'assistenza medica e infermieristica speciale. Le malattie geronto-psichiatriche non sono considerate come impedimento dell'ammissione.

Art. 7

Dimissioni

Il residente può essere dimesso:

- a) per sua esplicita richiesta, con un preavviso;
- b) con determinazione motivata del Direttore.

La dimissione a cura della Fondazione Pitsch può avvenire:

- a) qualora il residente, dopo ripetuti richiami, tenga un comportamento contrario alle norme in uso del soggiorno per anziani o

oder des Pflegeheimes hält und der Gemeinschaft schadet oder die anderen Bewohner in grober Weise stört;

- b) bei Einlieferung in ein Krankenhaus oder in eine andere Einrichtung wegen einer Krankheit, welche spezielle therapeutische Eingriffe oder Rehabilitationsmaßnahmen erfordert und einen weiteren Aufenthalt in der Pitsch Stiftung nicht gestattet;

Bei Austritt oder Ableben des Bewohners muss das Zimmer innerhalb von 5 Tagen geräumt werden.

del centro di degenza, nonché sia di pregiudizio per la comunità o 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 nella Fondazione Pitsch;

In caso di dimissione o di decesso del residente la stanza deve essere liberata entro 5 giorni.

III. Teil Kosten

Art. 8

Tagessatz

Jeder Bewohner entrichtet den vom Verwaltungsrat jedes Jahr in Beachtung der geltenden Landesvorschriften im Voraus festgesetzten Tagessatz zu seinen Lasten.

Der Bewohner und eventuell andere zahlungspflichtige Personen begleichen den Tagessatz, innerhalb des 15. Tages eines jeden Monats für den laufenden Monat.

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.

Wenn die Voraussetzungen gegeben sind, dann übernimmt die zuständige Behörde einen Teil des Tagessatzes zu ihren Lasten.

Der Tagessatz ist ab dem vertraglich vereinbarten Aufenthaltsbeginn zu entrichten.

Jedenfalls gelten die Bestimmungen des Heimvertrages.

Parte III Costi

Art. 8

Retta giornaliera

Ogni residente corrisponde la retta giornaliera a suo carico, stabilita ogni anno anticipatamente dal Consiglio di Amministrazione in considerazione della normativa provinciale.

Il residente e le eventuali altre persone obbligate alla contribuzione tariffaria pagano la retta giornaliera entro il 15° giorno di ogni mese per il mese in corso.

Nel caso in cui i residenti 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.

In caso che vi siano i presupposti, l'ente pubblico competente provvede poi alla copertura di una parte della retta a suo carico.

La retta giornaliera è da corrispondere a partire dal giorno dell'ammissione stabilito.

In ogni caso valgono le condizioni del contratto utente-struttura.

Art. 9

Unterbrechungen des Aufenthaltes

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

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

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

Art. 9

Interruzioni del soggiorno

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

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

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

IV. Teil Mitbestimmung

Art. 10

Heimbeirat

Der Heimbeirat ist ein internes Anregungsorgan der Pitsch Stiftung ohne Weisungs- und Entscheidungsbefugnis und ist wie folgt zusammengesetzt:

- a. einem Vertreter des Verwaltungsrates, der den Vorsitz führt;
- b. des Direktors oder deren Stellvertreter, der die Funktion des Schriftführers übernimmt;
- c. des Pflegedienstleiters oder ihrem Stellvertreter;
- d. wenigstens zwei Vertretern der Bewohner (nach Möglichkeit jeweils wenigstens 1 Vertreter pro Struktur);
- e. zwei Vertretern der Angehörigen der Bewohner (jeweils 1 Vertreter pro Struktur, jeweils beide Geschlechter müssen vertreten sein und beide Sprachgruppen). Die Vertreter der

Parte IV Compartecipazione

Art. 10

Consiglio della casa

Il consiglio della casa è un organo di suggerimenti della Fondazione Pitsch senza autorità per emettere direttive o prendere decisioni ed è composto:

- a. da un rappresentante del consiglio d'amministrazione, che assume la presidenza;
- b. dal direttore o dal suo sostituto che svolge le funzioni di segretario;
- c. dal responsabile tecnico assistenziale o dal suo sostituto;
- d. da almeno due rappresentanti degli ospiti (possibilmente almeno 1 rappresentante per struttura);
- e. da due rappresentanti dei parenti degli ospiti (1 rappresentante per struttura, entrambi i generi devono essere rappresentati ed entrambi i gruppi

Angehörigen müssen die erste Bezugsperson der Bewohner im Heim sein;

linguistici). I rappresentanti dei parenti devono essere la prima persona di riferimento dei residenti;

Die Vertreter der Heimbewohner und der Angehörigen werden in geeigneter Weise und auf Vorschlag des Vorsitzenden gewählt und bleiben 2 Jahre im Amt. Sie können in ihrer Funktion mehrfach bestätigt werden. Es wird nach jeder Wahl eine Rangordnung der potenziellen Kandidaten erstellt.

I rappresentanti degli ospiti e dei parenti sono nominati con procedure adeguate e su proposta del presidente del Consiglio della casa e rimangono in carica per 2 anni. Sono rieleggibili. Ci sarà una graduatoria dei potenziali candidati dopo ogni elezione.

Scheidet ein Beiratsmitglied aus, rückt laut erstellter Rangordnung der nächste Kandidat nach bis diese erschöpft ist.

Quando un membro del consiglio si dimette, il candidato successivo nella graduatoria stabilita sostituisce fino ad esaurimento della graduatoria stessa.

Es liegt im Ermessen des Vorsitzenden des Heimbeirates diesen jederzeit und ohne Begründung aufzulösen.

È a scelta del presidente del Consiglio della casa di scioglierlo in qualsiasi momento e senza giustificazione.

Art. 11

Aufgaben des Heimbeirates

Der Beirat wird vom Vorsitzenden aus eigener Initiative oder auf das gemeinsame Anfrage der Bewohnervertreter oder der Angehörigenvertreter einberufen.

Art. 11

Compiti del consiglio della casa

Il consiglio viene convocato dal presidente su propria iniziativa o su richiesta comune da parte dei rappresentanti degli ospiti o dei rappresentanti dei parenti.

Der Beirat erörtert die ihm unterbreiteten Anregungen in Bezug auf die Organisation, das angemessene Funktionieren des Dienstes und das Zusammenleben und regt Lösungen an. Zudem kann er Änderungen dieser Dienstleistungscharta vorschlagen.

Il consiglio discute i suggerimenti sottopostigli relativi all'organizzazione, al buon funzionamento del servizio e alla convivenza nella casa e promuove soluzioni. Può inoltre proporre cambiamenti di questa Carta dei servizi.

Der Heimbeirat trifft sich mindestens zweimal pro Jahr auf Einladung des Vorsitzenden bzw. auf Anfrage von einem Drittel der Mitglieder.

Il consiglio della casa si riunisce almeno due volte all'anno su invito del presidente o su richiesta di un terzo dei suoi componenti.

Der Direktor oder eine von ihm beauftragte Person erstellt das Protokoll der Sitzungen. Der Vorsitzende berichtet dem Verwaltungsrat über die Tätigkeit des Heimbeirates.

Il direttore o un suo sostituto scrive il verbale delle sedute. Il presidente informa il consiglio d'amministrazione sulle attività del consiglio della casa.

V. Teil
Rechte, Einsprüche und Haftung

Parte V
Diritti, ricorsi e responsabilità

Art. 12
Rechte des Heimbewohners

Der Heimbewohner hat 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 einer Vertrauensperson, die sich für ihn in allen Angelegenheiten an die Leitung der Pitsch Stiftung wenden kann und in wichtigen Belangen von der Pitsch Stiftung zu verständigen ist;
- f) Beiziehung einer externen Beratung in sozialen, rechtlichen, psychologischen oder seelsorgerischen Anliegen;
- g) Verschwiegenheit und Datenschutz;
- h) Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;
- i) Behandlung von Beschwerden;
- j) persönliche Gestaltung des Zimmers;
- k) Besucherempfang;
- l) Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der Muttersprache.

Art. 13
Anregungen und Beschwerden

Anregungen und Beschwerden werden von allen Verantwortlichen entgegen genommen und direkt bearbeitet bzw. bei Bedarf an den Direktor weitergeleitet. Sie können sowohl

Art. 12
Diritti del residente

Il residente ha i seguenti diritti:

- a) riconoscimento della propria dignità e personalità;
- b) trattamento educato e rispettoso della propria sfera privata e intima;
- c) informazione e condivisione su metodi ed interventi di cura e terapia;
- d) visione delle documentazione che lo riguarda;
- e) nomina di una persona di fiducia che in sua vece può rivolgersi per ogni esigenza all'amministrazione e che dalla Fondazione Pitsch dovrà essere informato delle questioni importanti;
- f) riferimento a consulenza esterna per esigenze sociali, giuridiche, psicologiche o spirituali;
- g) rispetto della discrezione e tutela dei suoi dati;
- h) rispetto del segreto epistolare e della corrispondenza;
- i) presentare reclami;
- j) personalizzare la propria stanza;
- k) accoglienza di visitatori;
- l) rispetto dell'identità culturale e dell'uso della madrelingua.

Art. 13
Suggerimenti e reclami

Suggerimenti e reclami sono accolti e trattati direttamente da tutti i responsabili incaricati e in caso di necessità inoltrati alla direzione. Possono essere presentati sia in forma orale che

mündlich wie auch schriftlich eingebracht werden. Es wird empfohlen, dazu die Vorlage im Anhang zu verwenden und sie in einen Behälter bei der Portiersloge einzuwerfen. Auf schriftliche Beschwerden wird innerhalb von 15 Tagen geantwortet.

Art. 14

Einsprüche

Gegen 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.

Art. 15

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 Heimverwaltung zu vermitteln.

Art. 16

Haftung

Die Pitsch Stiftung schließt zur Deckung von Schäden, welche dem Bewohner durch das Heim entstehen können, eine Haftpflichtversicherung ab. Für die gegenseitige Haftung zwischen den Heimbewohnern gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

in forma scritta. Si suggerisce di utilizzare l'apposito modello in allegato e di imbucarlo nel contenitore dedicato presente presso la reception. Ai reclami in forma scritta viene fornita risposta entro 15 giorni.

Art. 14

Ricorsi

Avverso le decisioni dell'amministrazione della residenza 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

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 l'amministrazione.

Art. 16

Responsabilità

Per la copertura di danni che possono essere cagionati al residente, causati dalla residenza, la Fondazione Pitsch stipula un'assicurazione contro i rischi di responsabilità civile. La responsabilità civile reciproca tra i residenti è regolata dalla normativa vigente.

VI. Teil

Führung und Organisation

Parte VI

Gestione e organizzazione

Art. 17

Allgemeine Ausrichtung

Das Seniorenheim Pitsch und das Pflegeheim St. Antonius werden vom Öffentlichen Betrieb für

Art. 17

Orientamento generale

Il Soggiorno per anziani Pitsch e il centro di degenza S. Antonio vengono gestiti

Pflege- und Betreuungsdienste „Pitsch Stiftung“ Meran geführt.

Das beschließende Organ des Betriebes ist der Verwaltungsrat; sein Präsident hat gleichzeitig die Funktion des gesetzlichen Vertreters inne.

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

Die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen, vor allem mit der Gemeinde, mit dem Sanitätsbetrieb sowie mit dem Sozial- und Gesundheitssprengel, wird gefördert.

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

Art. 18 Führung und Organisation

Die Pitsch Stiftung wird unter Einhaltung der geltenden Bestimmungen und Vereinbarungen und im Sinne der eigenen Satzung und der eigenen Leitbildgrundsätze organisiert und geführt.

Art. 19 Personal

Leitbild und Organigramm bilden den Rahmen für die Wahrnehmung der zugewiesenen Aufgaben.

Die Mitarbeiter der verschiedenen Tätigkeits- und Organisationsbereiche handeln bei der Erfüllung ihrer Aufgaben nach den Grundsätzen und Zielen der Pitsch Stiftung. Bezüglich Anzahl und Ausbildung der Mitarbeiter gelten die entsprechenden Landesbestimmungen.

dall’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “Fondazione Pitsch” di Merano.

L’organo deliberante dell’azienda è il Consiglio di Amministrazione; il suo presidente funge da rappresentante legale.

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

Viene agevolata la collaborazione con altri servizi, in particolare con il Comune, con l’Azienda sanitaria e con i distretti socio-sanitari.

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

Art. 18 Gestione ed organizzazione

La Fondazione Pitsch viene gestita e organizzata nel rispetto della normativa vigente e delle convenzioni nonché ai sensi del proprio statuto e dei propri principi aziendali.

Art. 19 Personale

I principi aziendali e l’organigramma formano l’orientamento nell’adempimento dei compiti assegnati.

Il personale dei diversi settori operativi ed organizzativi, nell’espletamento dei suoi compiti, agisce secondo i principi e le finalità della Fondazione Pitsch. Per quanto riguarda il numero di personale e la formazione valgono le rispettive norme provinciali.

Art. 20
Direktor

Der Direktor ist für die Führung und Verwaltung des Betriebes sowie für die Erreichung der vom Verwaltungsrat festgesetzten Ziele verantwortlich.

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
Bereichs- und Abteilungsleiter

Die Verantwortung für die Pflege und die hauswirtschaftlichen Dienste und für die einzelnen Abteilungen wird eigens dazu ernanntem Personal übertragen, das die von den geltenden Bestimmungen vorgesehenen Qualifikationen besitzt.

Jeder Bereichsleiter organisiert, koordiniert und überwacht die Tätigkeit des ihm zugewiesenen Personals. Er teilt den einzelnen Bediensteten die zur Gewährleistung des Dienstes erforderlichen Aufgaben zu.

Der Pflegedienstleiter und der Hauswirtschaftsleiter berichten direkt dem Direktor.

Die Wohnbereichsleiter berichten direkt dem Pflegedienstleiter.

Die Mitarbeiter der technischen und hauswirtschaftlichen Dienste berichten dem Hauswirtschaftsleiter.

Art. 22
Betreuungspersonal

Das zuständige Fachpersonal wie Krankenpfleger, Sozialbetreuer, Altenpfleger und Pflegehelfer bieten den Heimbewohnern je nach Bedarf Unterstützung und Begleitung im täglichen Leben. Diese Aufgaben werden unter

Art. 20
Direttore

Il direttore è responsabile della gestione e dell'amministrazione della residenza, nonché della realizzazione degli obiettivi stabiliti dal Consiglio di Amministrazione.

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. 21
Responsabili dell'area e nucleo

La responsabilità dell'assistenza, dei servizi tecnici e alberghieri e dei singoli nuclei viene conferita a personale all'uopo nominato ed in possesso di qualifiche previste dalla normativa vigente.

Ogni responsabile organizza, coordina e sorveglia le attività del personale che gli è stato assegnato. Assegna ai singoli dipendenti i compiti necessari per garantire il servizio.

Il Responsabile Tecnico Assistenziale e il Responsabile dei servizi tecnici-alberghieri riferiscono direttamente al direttore.

I responsabili di nucleo riferiscono direttamente al Responsabile Tecnico assistenziale.

Gli operatori dei servizi alberghieri e tecnici riferiscono al responsabile dei servizi tecnici alberghieri.

Art. 22
Personale dell'assistenza diretta

Nelle attività giornaliere il personale specializzato competente come infermieri, operatori socio-assistenziali operatori geriatrici e operatori socio-sanitari offre ai residenti appoggio ed accompagnamento secondo il loro

Beachtung des geltenden Betreuungs- und Pflegekonzeptes, abgestimmt auf die Situation des jeweiligen Bewohners, wahrgenommen.

Art. 23
Personal der allgemeinen Dienste

Dazu gehören das Küchen- und Servicepersonal, das Personal der Wäscherei, das Personal für die verschiedenen hauswirtschaftlichen Tätigkeiten und die Hausmeister. Das Personal nimmt seine Aufgaben in Übereinstimmung mit den Zielen und Grundsätzen der Pitsch Stiftung wahr.

Art. 24
Personal der Verwaltung

Aufgabe dieser Mitarbeiter ist es, die interne Verwaltungstätigkeit der Pitsch Stiftung im Sinne der geltenden Bestimmungen durchzuführen.

Die Verwaltungsarbeit ist darauf auszurichten, die institutionellen Aufgaben der Pitsch Stiftung zu unterstützen und zu erleichtern.

Art. 25
Personalentwicklung

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

Es werden Schulungspläne und Weiterbildungsprogramme erstellt, in der Absicht, neue Kenntnisse umzusetzen.

Art. 26
Freiwilligenarbeit

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. Die Pitsch Stiftung

fabbisogno. Questi compiti sono eseguiti nel rispetto del concetto di assistenza e cura vigente in sintonia con le caratteristiche di ciascun residente.

Art. 23
Personale dei servizi generali

Ne fanno parte il personale di cucina e sala da pranzo, il personale della lavanderia, il personale addetto alle diverse attività di economia domestica, e gli operai manutentori. Il personale svolge i propri compiti in sintonia con gli obiettivi ed i principi della Fondazione Pitsch.

Art. 24
Personale dell'amministrazione

Spetta al personale dell'amministrazione svolgere le attività di amministrazione interna alla Fondazione Pitsch ai sensi della normativa vigente.

L'attività di amministrazione è orientata ad un agevole espletamento dei compiti istituzionali della Fondazione Pitsch.

Art. 25
Formazione del personale

La direzione favorisce lo sviluppo professionale dei collaboratori con l'obiettivo di raggiungere un alto livello di qualificazione e di aumentare la professionalità offerta.

Vengono elaborati programmi di formazione e di aggiornamento, nell'ottica di implementare nuove conoscenze.

Art. 26
Volontariato

La direzione promuove ed appoggia le attività di volontariato. Stimola i volontari alla collaborazione nelle diverse attività con i residenti. Questi vengono coordinati da un collaboratore appositamente incaricato. La Fondazione Pitsch provvede alla necessaria

sorgt für die erforderliche Haftpflichtversicherung.

assicurazione contro i rischi di responsabilità civile.

VII. Teil Verschiedenes

Parte VII Varie

Art. 27 Verwahrung von Wertsachen

Auf Antrag nimmt die Pitsch Stiftung Wertgegenstände und Geld der Bewohner in Verwahrung. Es haftet nicht für nicht in Verwahrung gegebene Sachen, die ein Bewohner selbst handhabt.

Art. 28 Öffentlichkeitsarbeit

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

Art. 29 Bewertung des Dienstes

Die Pitsch Stiftung sorgt von Zeit zu Zeit für die Bewertung der angebotenen Dienste von Seiten der Bewohner, Angehörigen und Mitarbeiter, um deren Qualität und Wirksamkeit zu garantieren und weiterentwickeln zu können.

Art. 30 Sammlungen und Werbung

Im Bereich der Pitsch Stiftung sind das Sammeln von Geld- und Wertsachen und Unterschriften, sowie Werbung jeglicher Art durch Außenstehende, zu welchem Zwecke und von wem diese auch immer durchgeführt werden, untersagt, außer der Direktor erlaubt dies.

Art. 27 Custodia di oggetti di valore

Su richiesta la Fondazione Pitsch prende in custodia oggetti di valore e denaro dei residenti. Non risponde per oggetti tenuti dai residenti stessi e non dati in custodia.

Art. 28 Relazioni con il pubblico

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

Art. 29 Valutazione del servizio

La Fondazione Pitsch provvede alla valutazione periodica dei servizi offerti, da parte dei residenti, dei parenti e dei collaboratori, per garantire e sviluppare ulteriormente la loro qualità ed efficienza.

Art. 30 Raccolte e pubblicità

Nell'ambito della Fondazione Pitsch sono proibite le raccolte di denaro e cose di valore e le sottoscrizioni, come pure la propaganda da parte di estranei, qualunque sia lo scopo ed il promotore, a meno che il direttore la autorizzi.

Art. 31
Kundmachung

Diese Dienstleistungscharta wird an der Anschlagtafel des Seniorenheimes Pitsch und auf der Internetseite der Pitsch Stiftung veröffentlicht. Auf Anfrage wird einer Abschrift ausgehändigt.

Art. 31
Pubblicazione

Questa carta dei servizi viene esposta all'albo per le affissioni del Soggiorno per anziani Pitsch e sul sito internet della Fondazione Pitsch. Su richiesta sarà consegnata una copia.

Auskünfte und Öffnungszeiten

Kontakte und Erstinformationen an der Portierloge-Telefonzentrale der Pitsch Stiftung:

Gampenstraße 3
39012 Meran,
Tel. 0473-273727
E-Mail: info@pitsch.it

Bürozeiten:

- von Montag bis Freitag von 8.30 bis 12.30 Uhr,
- am Dienstag + Donnerstag von 14.30 bis 16.00 Uhr;

Besuchszeiten:

Täglich von 09.00 bis 18.00 Uhr.

Während der Mittagszeit von 12.00 bis 14.00 Uhr und ab 18.00 Uhr bitten wir vorab telefonisch in betreffenden Wohnbereich anzurufen.

- Bei den Besuchen dürfen die laufenden Tätigkeiten nicht beeinträchtigt werden.
- Eventuelle besondere Besuche oder Sonderleistungen für den Bewohner in schwerwiegenden Situationen können mit dem Pflegedienstleiter vereinbart werden.

Sprechstunden:

- Präsident: nach Vereinbarung
- Direktor: zu Bürozeiten oder nach Vereinbarung
- Pflegedienstleiter, Wohnbereichsleiter, Hauswirtschaftsleiter: nach Vereinbarung von Montag bis Freitag

Informationi e orari di apertura

Contatti e prima informazione presso la portineria / la centrale telefonica della Fondazione Pitsch:

Via Palade 3
39012 Merano
Tel. 0473-273727
E-Mail: info@pitsch.it

Orario d'ufficio:

- da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30,
- il martedì e giovedì dalle ore 14.30 alle 16.00;

Orario visite:

Tutti i giorni dalle ore 09.00 alle 18.00.

Durante le ore di pranzo dalle 12.00 alle 14.00 e dalle ore 18.00 in poi chiediamo di telefonare in anticipo nel rispettivo nucleo di soggiorno.

- Durante le visite non possono essere compromesse le attività in corso.
- Eventuali visite o trattamenti speciali per l'ospite in situazioni particolarmente gravi devono essere accordati con il responsabile tecnico assistenziale.

Orario di colloquio:

- Presidente: su prenotazione
- Direttore: durante le ore d'ufficio ed a richiesta
- Responsabile tecnico assistenziale, responsabili di nucleo, responsabile dei servizi tecnici ed alberghieri: a richiesta, da lunedì a venerdì



**Segnalazioni, suggerimenti e reclami
alla Direzione**

Il sottoscritto / La sottoscritta (Cognome, nome)

residente in via n° a

tel.:

in qualità di (indicare la parentela) del Sig. / della Sig.ra

(Cognome e nome del/la residente)

desidera evidenziare alla Direzione quanto segue (esprimere eventuali **suggerimenti**):

desidera segnalare alla Direzione quanto segue (esprimere l'oggetto del **reclamo**):

Ai sensi della normativa sulla privacy autorizzo il trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data: Firma:

Il presente modulo va inserito nell'apposita cassetta presso l'entrata della struttura

Le/i Responsabili si impegnano a fornire riscontro entro 15 giorni dalla data di protocollo della presente.



**Hinweise, Anregungen und Beschwerden
an die Direktion**

Der/Die Unterfertigte (Zuname, Vorname)

wohnhaft in, (Str./Platz) Nr.,

Tel.:

in seiner Eigenschaft als (Verwandschaft) von Frau/Herrn

(Zuname, Vorname des/r Bewohners/in)

gibt der Direktion folgende **Anregungen** und **Hinweise**:

bringt bei der Direktion folgende **Beschwerde** vor):

Ich ermächtige die Verwaltung, die obgenannten Daten im Sinne der Bestimmungen über den Datenschutz zu verwenden.

Datum Unterschrift:

Geben Sie dieses Formular in den dafür vorgesehen „Briefkasten“ beim Eingang ins Heim.

Die Verwaltung ist bestrebt innerhalb von 15 Tagen ab Erhalt dieses Formulars eine Rückmeldung zu geben.