

**FONDAZIONE PITSCH**

Azienda Pubblica di Servizi alla  
Persona



**PITSCH STIFTUNG**

Öffentlicher Betrieb für Pflege- und  
Betreuungsdienste

---

*“Abitare accompagnati*

*senza rinunciare alla propria autonomia, nella sicurezza di un alloggio protetto”*



*„Begleitetes Wohnen*

*ohne Verlust der Eigenständigkeit in der Gewissheit des geschützten Wohnens”.*

**Dienstcharta**

**„Begleitetes Wohnen“**

**Carta dei servizi**

**“Accompagnamento abitativo”**

---

***SEISENEGG***

Steinachplatz 21  
39012 Meran (BZ)

Piazza Steinach, 21  
39012 Merano (BZ)

*Approvata con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 24 del 05.06.2023*

*Genehmigt mit Beschluss des Verwaltungsrates Nr. 24 vom 05.06.2023*

## INHALTSVERZEICHNIS

### Präsentation der Einrichtung

1. Ziele der Dienste
2. Unterkunft
3. Zugangskriterien
4. Angebotene Leistungen
5. Mitarbeiter
6. Aufnahmemodalitäten
7. Widerruf der Aufnahme und Austrittsmodalitäten
8. Kosten und Kaution
9. Vertrag, Reglement und Rechte und Pflichten der Nutzer
10. Kontakt
11. Formen der Mitbestimmung und Anregungen

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

## INDICE

### Presentazione della struttura

- Finalità dei servizi
- Alloggio
- Criteri di accesso
- Prestazioni offerte
- Personale
- Modalità di ammissione
- Revoca della ammissione e modalità di dimissione
- Tariffe e cauzione
- Contratto, regolamento e diritti e doveri degli utenti
- Contatto
- Forme di partecipazioni e suggerimenti

*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.*

## **Präsentation**



Die Pitsch Stiftung Ö.B.P.B. ist Eigentümer und Verwalter der Residenz Seisenegg mit 35 Seniorenwohnungen in Meran (BZ), Steinachplatz 21.

Bei den betreuten Wohnungen handelt es sich um Privatwohnungen für selbständige ältere Menschen, in denen die Betreffenden ihre Privatsphäre und Autonomie bewahren können und darüber hinaus von qualifizierten Mitarbeitern unterstützt werden. Bei den betreuten Seniorenwohnungen handelt es sich um unabhängige Wohneinheiten, die bereits mit geeigneten Möbeln in den Bereichen Küche/Kochnische und Bad ausgestattet sind und eine barrierefreie Architektur bieten, die das tägliche Leben von Menschen mit leichten Einschränkungen erleichtert.

Die Personen, die zur Zielgruppe des Dienstes gehören, werden in der Folge als „Nutzer“ bezeichnet. Die Personen die mit den Nutzern in einer gemeinsamen Wohnung leben, werden als Mitbewohner bezeichnet.

## **Presentazione**



La Fondazione Pitsch A.P.S.P. è proprietaria e gestisce la residenza Seisenegg con 35 alloggi per anziani a Merano (BZ) in Piazza Steinach n.21.

Gli appartamenti protetti sono vere e proprie residenze private per anziani autosufficienti, dove la persona può mantenere tutta la propria privacy e autonomia e in più di usufruire ad un sostegno di un personale qualificato. Le case alloggio per anziani sono unità abitative autonome, già munite di idoneo arredamento nei locali cucina/angolo cottura e bagno ed offrono un'architettura senza barriere, in grado di facilitare la vita quotidiana delle persone con leggere difficoltà di deambulazione.

Le persone che sono beneficiarie dei servizi, sono definite in seguito "utenti". Le persone che convivono nella stessa unità immobiliare con l'utente, sono denominati "conviventi".

### **1.**

#### **Ziele der Dienste**

Das Angebot „begleitetes Wohnen“ basiert auf dem Prinzip der Solidarität aller Nutzer, Mitbewohner, Angehörigen und freiwilligen Helfern. Die Nutzer und Mitbewohner unterstützen sich je nach eigenen Fähigkeiten und Fertigkeiten gegenseitig und es wird eine aktive und autonome

### **1.**

#### **Finalità dei servizi**

L'offerta "accompagnamento abitativo" si basa sul principio di solidarietà tra tutti gli utenti, i conviventi, i parenti e i volontari. Gli utenti e i conviventi si prestano reciproco aiuto in base alle proprie capacità e competenze e si cerca di ottenere uno stile di vita attivo e autonomo.

Lebensführung angestrebt. In diesem Sinne verfügt der Dienst über eine Bezugsperson, die sich um die Belange der Nutzer kümmert. Unterstützung und Beratung wird dort angeboten, wo der Nutzer nicht mehr in der Lage ist, seinen Alltag autonom zu bewältigen.

Pertanto il servizio viene erogato tramite una persona di riferimento, la quale si prende cura delle esigenze degli utenti. Il sostegno e la consulenza vengono offerti nel caso in cui l'utente non è più in grado di gestire autonomamente la propria vita quotidiana.

## 2. *Unterkunft*



Unsere Einrichtung verfügt über einen Aufzug, Parkplätze, eine Garage, eine Grünanlage und hat zwei Wohnungstypen:

Der erste Typ, geeignet für einen Nutzer, ist ein Apartment, bestehend aus einem großen Zimmer, einer kleinen Küche und einer Nasszelle.

Der zweite Typ, geeignet für zwei Personen, besteht aus einem großen Zimmer mit Kochnische, einer Nasszelle und einem Schlafzimmer.

Die 35 Wohnungen sind mit barrierefreien Nasszellen ausgestattet. Die Wohnungen verfügen außerdem über eine Küchenzeile mit Haushaltsgeräten (Kühlschrank, Herd und Backofen). Es gibt Gemeinschaftsräume, die zum Verweilen, Kaffeetrinken und Plaudern einladen. Jede Etage verfügt über ein kleines Gemeinschaftszimmer und einen Literaturschrank mit Büchern in beiden Sprachen. Auf jeder Etage gibt es einen Waschsalon, der allen Nutzern zur Verfügung steht.

Jede Wohnung hat einen großen Balkon, von dem aus man einen herrlichen Blick auf die Stadt Meran oder den Park hat.

## 2. *Alloggio*



La nostra struttura dispone di ascensore, posti macchina, garage, un area verde e presenta al suo interno due tipologie di appartamento:

- ✓ La prima tipologia, per persone singole, si presenta come monolocale composto da un'ampia stanza, una piccola cucina ed un bagno.
- ✓ La seconda tipologia di appartamento, per due persone, si compone di ampia camera con angolo cottura, bagno ed una stanza da letto.

I 35 appartamenti sono dotati di bagni assistiti e privi di barriere architettoniche. Gli appartamenti sono dotati inoltre di cucinino, compreso di elettrodomestici (Frigo, forno e piano cottura). La struttura è dotata di spazi comuni dove gli inquilini possono intrattenersi, per gustare un caffè o per fare due chiacchiere insieme, ogni piano è dotato di un piccolo salottino negli spazi comuni ed una libreria dove sono presenti libri in entrambe le lingue. Su ogni piano è presente uno spazio lavanderia a disposizione di tutti gli inquilini.

Ogni appartamento è dotato di un ampio balcone, che regala una splendida vista sulla città di Merano o sul parco.



### 3.

#### **Zugangskriterien**

Der Dienst „Begleitetes Wohnen“ ist die ideale Lösung, wenn die Person sich teilweise selbst versorgen kann, aber in einer komfortablen und sicheren häuslichen Umgebung leben möchte. Antragsteller für begleitetes Wohnen für Senioren müssen zugelassen werden:

Selbstständige oder Senioren, die der ersten oder zweiten Pflegestufe angehören  
 Mindestalter von 65 Jahren  
 Wohnsitz in der Gemeinde Meran

Vor der Aufnahme wird der Nutzer von qualifizierten Fachkräften der Gemeinde Meran in sozialer Hinsicht eingeschätzt. Dabei werden die soziale Situation, die Fähigkeit zum Zusammenleben und der Betreuungsbedarf des Nutzers erhoben.

### 3.

#### **Criteria di accesso**

Il servizio “accompagnamento abitativo” rappresentano la soluzione ideale se la persona è in una condizione di parziale autosufficienza, ma ha il desiderio di vivere in un ambiente domestico confortevole e sicuro. Il richiedente l’assegnazione dell’alloggio protetto per anziani per essere ammessi devono essere:

- ✓ Autonomi oppure appartenere al livello 1 o 2 di non autosufficienza
- ✓ Età minima di 65 anni
- ✓ Residenti nel comune di Merano

Ai fini dell’ammissione verrà effettuata da personale professionale qualificato del Comune di Merano una valutazione sociale dell’utente. A tal fine vengono rilevati la situazione sociale, la capacità di convivenza e il fabbisogno di assistenza dell’utente.

### 4.

#### **Angebote Leistungen**



Dienstleistungen und Aktivitäten im Rahmen des Angebotes „begleitetes Wohnen“:

- ✓ Die Bezugsperson informiert, berät und unterstützt den Nutzer bei der Alltagsbewältigung, der Autonomie und fördert die sozialen Kontakte.
- ✓ Die Bezugsperson gibt Hilfestellung in bürokratischen Angelegenheiten, bei Besorgungen und beim Zugang zu Sozial- und Gesundheitsdiensten.

### 4.

#### **Prestazioni offerte**



Servizi e attività comprese nell’offerta „accompagnamento abitativo“:

- ✓ La persona di riferimento informa, consiglia e sostiene l'utente nella quotidianità, nell'autonomia e promuove i rapporti sociali.
- ✓ La persona di riferimento supporta nelle pratiche burocratiche e ad accedere a servizi sanitari e sociali.
- ✓ La persona di riferimento chiama l’adeguato personale per piccoli lavori in casa e organizza varie attività con particolare

- ✓ Die Bezugsperson ruft Hausmeister oder Handwerker an um kleinere Arbeiten im Haus zu erledigen und organisiert verschiedene Aktivitäten mit besonderen Augenmerk auf Gewohnheiten der Nutzer und Traditionen.
- ✓ Die Bezugsperson erbringt sporadisch einfache Hilfestellungen, die nicht unbedingt von qualifiziertem Personal erbracht werden müssen.
- ✓ Der Notrufdienst wird für alle Nutzer aktiviert.

attentione alle abitudini degli utenti e alle tradizioni.

- ✓ La persona di riferimento offre sporadicamente semplici prestazioni d'aiuto, che non devono essere necessariamente svolte da personale qualificato.
- ✓ Il servizio di telesoccorso sarà attivato per tutti gli utenti.

## 5. **Mitarbeiter**



Der Dienst „Begleitetes Wohnen“ wird von qualifizierten Mitarbeitern der Pitsch Stiftung Ö.B.P.B. angeboten und durchgeführt. Alle Mitarbeiter verfügen über eine geeignete Ausbildung und besitzen die erforderlichen professionellen und sozialen Kompetenzen. In Bezug auf die Anwesenheitszeiten des Personals gelten die diesbezüglichen Landesbestimmungen.

Der Dienst „Begleitetes Wohnen“ ist in das Organigramm der Pitsch Stiftung Ö.B.P.B. eingebettet und kann auf der Homepage [www.pitsch.it](http://www.pitsch.it) eingesehen werden.

## 5. **Personale**



Il servizio "accompagnamento abitativo" è svolto da personale qualificato della Fondazione Pitsch A.P.S.P. Tale personale ha una formazione adeguata e possiede alle specifiche competenze professionali. Per quanto riguarda gli orari di presenza del personale, si applicano le disposizioni normative della Provincia.

Il servizio "accompagnamento abitativo" è inserito nell'organigramma della Fondazione Pitsch Ö.B.P.B. e può essere visionato sulla sito [www.pitsch.it](http://www.pitsch.it).

## 6. **Aufnahmemodalitäten**

Die Anträge auf Zuweisung einer Wohnung mit dem Dienst „Begleitetes Wohnen“ für Senioren sind auf einem von der Gemeindeverwaltung

## 6. **Modalità di ammissione**

Le domande per l'assegnazione di un alloggio con il servizio di "accompagnamento abitativo" per persone anziane vanno presentate su un modulo

eigens dafür erstellten Formular in der Zeit vom 1. September bis 31. Oktober jeden Jahres beim Amt für geförderten Wohnbau der Stadt Meran einzureichen.

Dem Antrag ist ein ärztliches Attest des Allgemeinmediziners beizufügen, das den Grad der Selbstständigkeit bescheinigt, bzw. die Einstufungsteam ausgestellte Beurteilung Pflegestufe. Der Gemeinderat sorgt für die Erstellung der vorläufigen Rangordnung. Die vorläufige Rangordnung bleibt 15 Tage lang in Kraft, innerhalb derer die Antragsteller Einspruch erheben können.

Die Rangordnung ist ein Jahr lang gültig, in jedem Fall aber so lange, bis sie durch eine neue ersetzt wird.

appositamente redatto dall'Amministrazione Comunale nel periodo dal 1° settembre al 31 ottobre di ogni anno presso l'Ufficio Edilizia Abitativa del Comune di Merano.

Alla domanda deve essere allegato il certificato medico rilasciato dal medico di medicina generale attestante lo stato di autonomia o della valutazione dello stato di non autosufficienza rilasciato dal nucleo di valutazione. La Giunta Comunale provvede alla formazione della graduatoria provvisoria. La graduatoria provvisoria che rimane in vigore per 15 giorni, entro i quali I/le richiedenti possono presentare opposizione.

La graduatoria ha validità per un anno e comunque fino a quando non venga sostituita da una nuova.

## 7.

### **Widerruf der Aufnahme und Austrittsmodalitäten**



Das Personal beurteilt regelmäßig den Allgemeinzustand des Nutzers und meldet dem Pflegedienstleiter der Pitsch Stiftung Ö.B.P.B. jede Verschlechterung. Wenn die allgemeine Situation eines Nutzers eine angemessene Begleitung im Rahmen des Dienstes "Begleitetes Wohnen" nicht mehr zulässt und eine Aufnahme aufgrund des Zustands des Nutzers nicht möglich ist, setzt sich der Träger mit den Familienmitgliedern oder Bezugspersonen in Verbindung, um die Aufnahme zu widerrufen. Ist der Nutzer hingegen aufnahmefähig, kann er in eine der von der Pitsch Stiftung Ö.B.P.B. verwalteten Einrichtungen verlegt werden.

## 7.

### **Revoca della ammissione e modalità di dimissione**



Il personale valuta regolarmente le condizioni generali dell'utente e avverte il responsabile tecnico-assistenziale della Fondazione Pitsch A.P.S.P. di eventuali peggioramenti. Quando la situazione generale riguardante un utente non permette più un adeguato accompagnamento nell'ambito del servizio "accompagnamento abitativo" e quando, a causa delle medesime condizioni dell'utente, non risulta possibile l'ammissione, il gestore contatta il familiare o le persone di riferimento per la revoca dell'ammissione. Qualora invece l'utente sia in condizioni per l'ammissione, può essere trasferito in una delle strutture gestite della Fondazione Pitsch A.P.S.P.

Ausgenommen den oben genannten Widerrufs aufgrund einer Verschlechterung des Gesundheitszustandes erfolgt dieser auch, wenn:

- ✓ der Nutzer die Wohnung ganz oder teilweise an einen Dritten übertragen hat;
- ✓ der Nutzer andere als die im Wohnungsantrag genannten Personen ohne Genehmigung aufgenommen hat;
- ✓ der Nutzer die Wohnung nicht länger als drei Monate tatsächlich und dauerhaft bewohnt, es sei denn, eine ausdrückliche Genehmigung der Verwaltung des Gebäudes ist aus schwerwiegenden Gründen gerechtfertigt;
- ✓ der Nutzer die Wohnung zu illegalen und unmoralischen Zwecken genutzt hat;
- ✓ der Nutzer hat die Wohnung missbräuchlich genutzt;
- ✓ der Nutzer in mindestens drei aufeinanderfolgenden Jahren über ein Gesamteinkommen verfügt, das die Einkommensstufe übersteigt, der 1 Punkt zugeordnet wird (die Einkommensstufen werden alle zwei Jahre durch Beschluss des Gemeinderats aktualisiert), wobei bei der Ermittlung des Gesamteinkommens des Haushalts auch das Einkommen des Lebenspartners "more uxorio" berücksichtigt wird;
- ✓ der Nutzer verstößt trotz dreimaliger Ermahnung wiederholt gegen die Mietvertragsordnung;
- ✓ der Nutzer keinen Antrag auf Aufnahme in eine andere Wohneinrichtung stellt, obwohl sich der sozialmedizinische Zustand des Beauftragten soweit verschlechtert hat, dass die volle Nutzung der Wohnung selbst gefährdet ist und die ältere Person über das in diesem Reglement vorgesehene Maß hinaus ständig Hilfe leisten muss;
- ✓ bei Zahlungsrückstand.

Der Widerruf der Zuweisung führt zur Beendigung des Vertrags von Rechts wegen.

Die Kündigung der Unterkunft durch den Nutzer muss mindestens 60 Tage vor der Rückgabe der Unterkunft an die Verwaltung erfolgen. Der

Salvo la suddetta revoca dovuta al peggioramento dello stato di salute, la revoca avviene anche nel caso in cui:

- ✓ l'utente abbia ceduto in tutto o in parte l'alloggio a terzi;
- ✓ l'utente abbia accolto nell'abitazione senza autorizzazione altre persone rispetto a quelle indicate nella domanda di assegnazione dell'alloggio;
- ✓ l'utente non abiti in modo stabile ed effettivo nell'alloggio per un periodo superiore a tre mesi, salva l'autorizzazione espressa dall'Amministrazione dello stabile giustificata da gravi motivi;
- ✓ l'utente abbia usato l'alloggio per scopi illeciti ed immorali;
- ✓ l'utente abbia commesso abusi nel godimento dell'alloggio;
- ✓ l'utente fruisca di un reddito complessivo per almeno tre anni consecutivi superiore alla fascia di reddito alla quale viene attribuito 1 punto (fasce di reddito che devono essere aggiornate ogni due anni tramite atto deliberativo della Giunta comunale), tenendo conto, ai fini della determinazione del reddito complessivo familiare, anche del reddito del convivente "more uxorio";
- ✓ l'utente violi in modo reiterato il regolamento delle affittanze, nonostante diffida ripetuta per tre volte;
- ✓ l'utente non presenti l'istanza di ammissione in un'altra struttura residenziale, nonostante le condizioni socio-sanitarie dell'assegnatario/a si siano aggravate in modo da pregiudicare la piena fruibilità dell'alloggio medesimo e tale da richiedere in favore dell'anziano/a un'assistenza continuativa oltre i limiti previsti dal presente regolamento;
- ✓ in caso di ritardo nel pagamento.

La revoca dell'assegnazione comporta la risoluzione di diritto del contratto.

La disdetta dell'alloggio protetto da parte dell'utente deve avvenire con un preavviso di almeno 60 giorni prima della riconsegna dell'alloggio all'Amministrazione Comunale. La



Widerruf der Zuweisung aus Gründen der Allgemeinwohlorientierung kann stattdessen jederzeit vom Träger mit einer Frist von 30 Tagen ausgesprochen werden. Die förmliche Übergabe der Unterkunft erfolgt wie bei der Abtretung derselben durch die Erstellung eines Übergabeprotokolls, das von beiden Parteien verfasst und gegengezeichnet wird. Die Konzessionsgebühr ist bis zum Zeitpunkt der Erstellung des genannten Übergabeprotokolls zu entrichten.

revoca dell'assegnazione per motivi di pubblica utilità può essere invece emessa in qualsiasi momento dall'Ente gestore, con un preavviso di 30 giorni. La riconsegna formale dell'alloggio, al pari di quanto avviene all'atto dell'assegnazione dello stesso, avviene con la stesura di un verbale di consegna che viene redatto e controfirmato da entrambe le parti. Il canone concessorio è dovuto fino alla data di stesura del predetto verbale di consegna.

## **8.**

### ***Kosten und Kautio***

Die Kosten setzen sich aus den Kosten zur Überlassung der Wohnung, Wohnnebenkosten und Kosten für den Dienst „Begleitetes Wohnen“, sowie vereinbarte Zusatzleistungen zusammen. Diese werden auf der Grundlage des Beschlusses der Landesregierung jährlich festgelegt. Die Rechnungsstellung für die Summe der Kosten und die Bezahlung erfolgt monatlich über Bankeinzug. Die Wohnnebenkosten richten sich nach den Bestimmungen des Zivilgesetzbuches und werden vom Träger verrechnet. Die Verträge für Strom, Müll, usw. schließt der Nutzer selbst ab.

Bei Wohnungsübernahme ist eine Kautio zur Absicherung von Forderungen des Trägers bei Austritt zu hinterlegen.

## **8.**

### ***Tariffe e cauzione***

I costi si riferiscono alla disponibilità dell'unità abitativa, ai costi della gestione dell'alloggio, ai costi del servizio "accompagnamento abitativo", e quelli relativi alle prestazioni aggiuntive concordati fra le parti. Questi costi vengono definiti annualmente con Delibera della Giunta Provinciale. I relativi costi vengono fatturati mensilmente e addebitati su conto corrente bancario. Le spese riguardanti la gestione della struttura vengono calcolate dall'ente gestore e addebitate secondo le norme del codice civile. I contratti relativi alle utenze domestiche (luce, rifiuti ecc.) vengono stipulati direttamente da parte dell'utente con i relativi gestori dei servizi.

All'atto della consegna dell'abitazione deve essere depositata a carico dell'utente, una cauzione per la copertura dei crediti dell'ente gestore.

## **9.**

### ***Vertrag, Reglement und Rechte und Pflichten der Nutzer***

Die Inanspruchnahme des Dienstes wird durch einen Vertrag und eine Hausordnung geregelt. Durch die Unterzeichnung des Vertrages erwirbt der Nutzer das Recht auf die Benutzung der Wohnung und die zugesicherten sozialen Leistungen. Dieser beinhaltet die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien.

## **9.**

### ***Contratto, regolamento e diritti e doveri degli utenti***

Il servizio in questione viene regolato da un contratto e un regolamento che ha ad oggetto sia la messa a disposizione dell'abitazione che l'accompagnamento abitativo. Durante il periodo di validità dell'atto, l'Utente ha diritto di abitare l'unità abitativa e di ricevere le prestazioni offerte. Sussistono reciproci diritti e doveri fra le parti contraenti.

**10.**  
**Kontakt**

Bezugsperson im Seisenegg:

Tel. **366/5883427**

Pitsch Stiftung Ö.B.P.B.:

Tel. **0473/273727** oder E-mail **info@pitsch.it**.

**10.**  
**Contatto**

Persona di riferimento del Seisenegg:

tel. **366/5883427**

Fondazione Pitsch A.P.S.P.:

tel. **0473/273727** o e-mail **info@pitsch.it**.

**11.**  
**Formen der Mitbestimmung und  
Anregungen**

Der Träger ist bemüht die Qualität der zu erbringenden Leistungen ständig zu erhöhen. In regelmäßigen Gesprächen der Nutzern mit der Pflegedienstleitung findet ein Austausch über die Wünsche, Bedürfnisse und Veränderungsvorstellungen statt, welche der Qualitätsmanagementbeauftragten des Trägers rückgemeldet werden um weitere Maßnahmen zu evaluieren und gegebenenfalls zu implementieren.

Es kann auch eine mündliche oder schriftliche Anfrage an den Direktor der Pitsch Stiftung Ö.B.P.B. gerichtet werden, wenn keine zufriedenstellende Verbesserung erzielt worden ist.

**11.**  
**Forme di partecipazioni e  
suggerimenti**

L'ente gestore si impegna a migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti. Nel corso di regolari colloqui tra gli utenti il responsabile tecnico-assistenziale, avviene uno scambio di opinioni sui desideri, le esigenze e le idee di cambiamento, che vengono riportate al referente della qualità, responsabile al fine di valutare e, se necessario, attuare ulteriori misure.

Una richiesta verbale o scritta può essere inviata anche al Direttore della Fondazione Pitsch A.P.S.P. se non viene raggiunto un livello di soddisfazione desiderato.