

 	<p><b>01.01.02 a) Dienstleistungscharta begleitetes Wohnen</b>  <b>Charta servizi accompagnamento abitativo</b></p>
---	---

## 1. Aufnahme

Der Dienst begleitetes Wohnen richtet sich in erster Linie an Seniorinnen und Senioren mit Wohnsitz in der Provinz Bozen, die das fünfundsiebzehnte Lebensjahr vollendet haben und ihren Alltag zu Hause weder autonom noch mit Unterstützung anderer Menschen bewältigen können und wird in den Seniorenwohnungen, die mit dem Seniorenheim direkt verbunden sind, angeboten. Der Dienst gründet auf dem Prinzip der Solidarität aller Bewohnerinnen und Bewohner dieser Wohnungen, deren Angehörigen sowie Freiwilligen.

Bei der Aufnahme wird ein Anfangsassessment durch die Pflegedienstleitung gemeinsam mit der Kontaktperson geführt.

Die Aufnahme ist für beide Seiten verbindlich wenn folgende Dokumente durch den Antragsteller und einem verantwortlichen Dritten unterfertigt in der Verwaltung vorliegen:

- Konzessionsabkommen zu Mietzwecken
- Unterschriebene Hausordnung
- Begleitvertrag

## 2. Tarife und Leistungen

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

Die Rechnungslegung erfolgt monatlich und es besteht die Möglichkeit der Direktabbuchung mittels Dauerauftrag.

Die Abwesenheiten sind der Bezugsperson mitzuteilen, für die Abrechnung gelten die Kriterien laut Beschluss der Landesregierung n. 888 vom 29.11.2022.

## 1. Ammissione

Il servizio di accompagnamento abitativo si rivolge in primo luogo a persone anziane ultrasessantacinquenni residenti in Alto Adige, che non sono più in grado di gestire autonomamente o con l'aiuto di altre persone la propria vita quotidiana presso il proprio domicilio. Il servizio viene offerto nei appositi alloggi che sono direttamente collegati con la struttura della Casa di Riposo. Il servizio si basa sul principio di solidarietà tra tutti i residenti degli alloggi, i loro famigliari e i volontari.

Al momento dell'ammissione la responsabile tecnica dell'assistenza insieme alla persona di riferimento fa un assesment sociale iniziale.

L'ammissione è definitiva quando il richiedente e un terzo delegato presentano all'amministrazione i documenti elencati:

- Contratto d'affitto
- Regolamento interno firmato
- Contratto di accompagnamento

## 2. Tariffe e servizi offerti

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

La fatturazione avviene mensilmente

È possibile fare un ordine permanente per il pagamento delle fatture.

Le assenze devono essere comunicate alla persona di riferimento, per la fatturazione valgono i criteri stabiliti con delibera della giunta provinciale n. 888 del 29.11.2022.

 	<p>01.01.02 a) Dienstleistungscharta begleitetes Wohnen Charta servizi accompagnamento abitativo</p>
---	--

**Betreuung durch eine Bezugsperson (Pflegedienstleitung oder bei Abwesenheit Direktorin sowie delegierte Mitarbeiter) von Montag bis Freitag die folgende Aufgaben hat:**

1. Beratung und Information
2. Organisatorische Abstimmung mit Kontaktperson laut Begleitvertrag
3. Organisation von Freiwilligendiensten
4. gemeinsame Pflegeeinstufung für Antrag Pflegegeld
5. Erstkontakt zu Sozial- bzw. Gesundheitssprengel herstellen (z.B. Fußpflege)
6. Organisation von Arztvisiten
7. Sporadische einfache Hilfeleistungen

**Verankerte Dienstleistungen beim bestehen eines Begleitvertrages:**

Hausnotruf an 365 Tagen im Jahr über 24 Stunden. Der Dienst wird vom jeweils im Seniorenwohnheim zuständigen Turnusleiter gewährleistet.

1. Der Hausnotrufdienst (Glocke) ist nur bei einem Notfall zu betätigen
2. Leisten von Erste Hilfe
3. Abklärung der Problematik (in der Regel informiert der Bewohner den Hausarzt selbst)

Teilnahme an Freizeitaktivitäten die an der Info-Tafel veröffentlicht werden ohne aktive Betreuung (kein Hol- Bringdienst, keine aktiven Hilfestellungen usw.)

Der Bewohner der Seniorenwohnung begibt sich selbständig zu den angebotenen Aktivitäten.

Reinigung der Allgemeinflächen, es werden keine Reinigungstätigkeiten in der Wohnung durchgeführt.

Wenn sich der Zustand des Betreuten sich im Laufe der Zeit so stark verschlechtert, dass die Leistungen des Begleitvertrages nicht mehr ausreichen um die Bedürfnisse des Bewohners abzudecken wird gemeinsam mit der Bezugsperson der Umzug in eine geeignete Struktur geplant und Organisiert, eventuell können auch in der

**Accompagnamento da parte di una persona di riferimento (responsabile tecnica dell'assistenza o in assenza la Direttrice ed il personale delegato) dal lunedì al venerdì che ha i seguenti compiti:**

1. Consulenza e informazione
2. Organizzazione e coordinazione con parenti
3. Organizzazione di volontari
4. Assistenza per richiesta assegno di cura
5. Contatti con il distretto sociale e sanitario (per prestazioni)
6. Organizzazione di visite mediche
7. Sporadicamente semplici prestazioni d'aiuto

**Servizi garantiti all'ospite in presenza di un contratto di accompagnamento:**

Chiamata di urgenza 365 giorni all'anno su 24 ore. Il servizio viene coperto dal personale in turno presso il centro per Anziani Fiè allo Sciliar.

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

L'assistito può partecipare a tutte le attività che vengono pubblicate sulla bacheca senza assistenza attiva (senza servizio di accompagnamento), l'ospite si muove in modo autonomo verso le attività offerte.

Pulizia delle parti comuni, nessun tipo di pulizia nei appartamenti abitati dall'assistito.

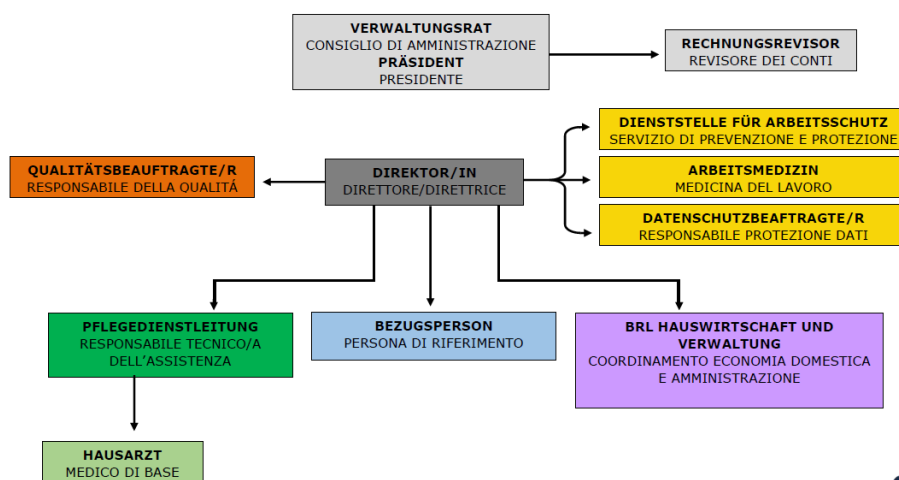
In caso che le condizioni dell' utente peggiorino al tal punto che i servizi offerti dal contratto di accompagnamento non bastano più per coprire il fabbisogno dell' assistito la persona di riferimento insieme al ospite organizza il trasferimento in una



Übergangsphase die Dienste des angeschlossenen Seniorenzentrums in Anspruch genommen werden (Tagespflege, Kurzzeitpflege). Hierfür erhält der Nutzer zusätzlich 20 Punkte für die Rangliste zur Heimaufnahme.

struttura adeguata. Eventualmente nel periodo di trasferimento possono essere offerti i servizi del centro per Anziani adiacente (assistenza diurna, ricovero temporaneo). In questo caso l'utente riceve ulteriori 20 punti per la graduatoria di ammissione.

### 3. Organigramm/Organigramma



Beschluss VR 03 vom 20.02.2025

#### 4. Rechte des Nutzers

Neben der Zusicherung der allgemeinen Rechte hat der Bewohner Anspruch auf:

- Anerkennung seiner Würde und Persönlichkeit;
- Höflichen Umgang und Achtung seiner Privat- und Intimsphäre;
- Aufklärung und Mitentscheidung über Pflegemethoden sowie pflegerische und therapeutische Maßnahmen;
- Einsichtnahme in die über ihn geführten Aufzeichnungen;
- 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;
- Beziehung einer externen Beratung in sozialen, rechtlichen, psychologischen oder seelsorgerischen Anliegen;

#### 4. Diritti dell'utente

Oltre al rispetto dei diritti comuni l'ospite ha i seguenti diritti:

- riconoscimento della propria dignità e personalità;
- trattamento gentile e considerazione della propria sfera privata e intima;
- informazione e codeterminazione su metodi di cura nonché misure di cura e terapia;
- visione delle annotazioni che lo riguardano
- nomina di un assistente (persona di fiducia) che, al suo posto, possa sottoporre all'amministrazione le sue esigenze e che sia avvisato per le questioni importanti;
- riferimento a consulenza esterna per esigenze sociali, giuridiche, psicologiche o spirituali;



- g) freie Arztwahl;
- h) Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
- i) Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;
- j) Behandlung von Beschwerden;
- k) Abhaltung von Bewohnerversammlungen;
- l) Nutzung einer Anschlagtafel;
- m) Möblierung und Gestaltung der Wohnung
- n) unbeschränkter Besucherempfang;
- o) Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der Muttersprache.

### **5. Beschwerden und Anregungen**

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

Der Direktor ist für die Leitung des Dienstes im Sinne der geltenden Bestimmungen sowie im Sinne eines modernen Managements zuständig und verantwortlich. 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.

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

- g) scelta libera del medico;
- h) rispetto della discrezione e della tutela dei dati;
- i) rispetto del segreto epistolare e della corrispondenza;
- j) trattamento di reclami;
- k) organizzazione di riunioni degli ospiti;
- l) impiego di un albo per le affissioni
- m) arredamento e organizzazione dell'appartamento;
- o) accoglienza illimitata di visitatori;
- p) rispetto dell'identità culturale e uso della madrelingua.

### **5. Reclami e suggerimenti**

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

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

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

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