



# **Dienstleistungscharta des Seniorenwohnheimes Terlan**

## **Stiftung Pilsenhof – ÖBPB**

**Kirchgasse 24 – 39018 Terlan  
Tel. 0471/257200  
Fax 0471/257593  
info@ah-terlan.it**

# **Carta dei servizi della Residenza per Anziani di Terlano**

## **Fondazione Pilsenhof – APSP**

**Via Chiesa 24 – 39018 Terlano  
Tel. 0471/257200  
Fax 0471/257593  
info@ah-terlan.it**

Genehmigt mit Beschluss des  
Verwaltungsrates Nr. 26 vom 23.10.2017

Approvato con delibera del Consiglio  
d'Amministrazione del 23/10/2017 n. 26

## **INHALTSVERZEICHNIS**

### **Erster Teil Leistungen**

- Art.1: Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege
- Art. 2 Kurzzeitpflege
- Art. 3 Tagespflege
- Art. 4 Mensadienst für Senioren

### **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 der Heimbewohner
- Art. 13 Beschwerden und Anregungen
- Art. 14 Einsprüche
- Art. 15 Ombudsmann (Volksanwalt)
- Art. 16 Haftung

### **Fünfter Teil Führung und Organisation**

- Art. 17 Allgemeine Ausrichtung
- Art. 18 Personal
- Art. 19 Direktor
- Art. 20 Bereichsleiter
- Art. 21 Personal für die unmittelbare Betreuung
- Art. 22 Personal der Hauswirtschaft
- Art. 23 Personal der Verwaltung
- Art. 24 Personalentwicklung
- Art. 25 Volontariat

### **Sechster Teil Verschiedenes**

- Art. 26 Verwahrung von Wertgegenständen
- Art. 27 Öffentlichkeitsarbeit

## **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 dell'ospite
- Art. 13 Reclami e suggerimenti
- Art. 14 Ricorsi
- Art. 15 Il difensore civico
- Art. 16 Responsabilità

### **Parte quinta Gestione e organizzazione**

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

### **Parte sesta Varie**

- Art. 26 Custodia di oggetti di valore
- Art. 27 Relazioni con il pubblico

Art. 28 Bewertung des Dienstes  
Art. 29 Sammlungen und Werbung  
Art. 30 Kundmachung

Art. 28 Valutazione del servizio  
Art. 29 Collette e pubblicità  
Art. 30 Pubblicazione

### **Anhang A**

Informationsblatt betreffend die  
Heimaufnahme

### **Allegato A**

Informativa riguardante l'ammissione

---

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

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

## **Erster Teil**

### **Leistungen**

#### **Art. 1**

#### **Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege**

Das Heim gewährleistet Unterkunft und Verpflegung sowie eine umfassende, dem Erkenntnisstand der Zeit entsprechende Betreuung und Pflege.

Das Heim fördert die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens des Heimbewohners und unterstützt ihn beim Einleben in die neue Umgebung.

Das Heim achtet und fördert die kulturelle und sprachliche Identität, die kulturellen und sprachlichen Eigenheiten und Gewohnheiten der Bewohner.

Das Heim verfügt über 29 Einzel- und 2 Zweitbettzimmer, einen großen Speisesaal im Erdgeschoss und je einen kleinen in jedem Stock, mehrere Aufenthaltsräume, einen Mehrzwecksaal mit Fernsehgerät, zwei Pflegebäder, einen geschützten Garten für demente Personen, Grünanlage, eine Hauskapelle, Besucherparkplätze und 1 Garage 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

Alle Zimmer verfügen über ein Bad (mit Waschbecken, Dusche, WC); sie sind mit Pflegebetten, Kleiderschrank, Sitzecke, Garderobe, einem Notruf sowie mit Telefon und einem Fernsehanschluss ausgestattet. 12 Zimmer verfügen über einen Balkon und 16 Zimmer über einen Anschluss für medizinische Gase.

Die Zuteilung des Zimmers erfolgt in Absprache mit dem Heimbewohner bzw. den Angehörigen. Im Rahmen der organisatorischen Möglichkeiten des Heimes kann der Bewohner den etwaigen Mitbewohner im Zimmer aussuchen.

Die persönliche Ausgestaltung des Zimmers wird unter Rücksichtnahme auf den Mitbewohner sowie auf die Sicherheit und Hygiene ermöglicht.

Das Mitbringen von Haustieren (Kleintieren)

## **Parte prima**

### **Prestazioni**

#### **Art. 1**

#### **Vitto e alloggio, assistenza e cura**

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

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

La casa rispetta e promuove l'identità culturale e linguistica, le caratteristiche e le abitudini culturali e linguistiche degli ospiti.

La casa dispone di 29 camere singole e 2 doppie, una sala da pranzo al piano terra ed altre sale nei vari reparti, soggiorni, due bagni assistiti, una sala multiuso con televisione, giardino protetto per persone dementi, un parco, una cappella, posti macchina per i visitatori e garage per il personale.

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

#### 1.1. La stanza

Tutte le stanze sono munite di un bagno (con lavandino, doccia, WC); dispongono di letti per lungodegenti, armadio, angolo da sedere, guardaroba, sistema di chiamata di emergenza, un telefono e allacciamento per televisore. 12 stanze sono munite di un balcone e 16 stanze di un allacciamento per il gas medicale,

L'assegnazione della stanza viene disposta in accordo con l'ospite o suo rappresentante. Nel limite delle possibilità organizzative della struttura l'ospite può scegliere l'eventuale compagno di stanza.

L'arredamento personale della stanza è consentito nel rispetto del compagno di stanza come pure della sicurezza e dell'igiene.

Solo in casi eccezionali è permesso

ist nur in Ausnahmefällen möglich.

### 1.2. Die Verpflegung

Es wird eine abwechslungsreiche und nährstoffreiche Hausmannskost geboten. Wir verwenden vorwiegend frische, einheimische Produkte. Die Küche arbeitet nach Menüplan, welcher für jeweils 4 Wochen erstellt wird. Die Essgewohnheiten der 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 Arzt 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 im Speisesaal eingenommen.

### 1.3. Garderobe und Wäscherei

Der Wäschedienst stellt dem Bewohner die Heimwäsche zur Verfügung und sorgt auch für die Reinigung und das Bügeln seiner persönlichen Wäsche, mit Ausnahme jener Wäsche, die einer besonderen Reinigung bedarf (z.B. Kleidung aus Seide, Lederwaren, Pelzmäntel usw.). Kleinere Näharbeiten an der Bewohnerwäsche werden hausintern durchgeführt.

### 1.4. Reinigungsdienst

Das Heim gewährleistet die Reinigung der Zimmer und der anderen Räumlichkeiten. An Sonn- und Feiertagen erfolgt die Reinigung mit einem reduzierten Personalstand.

### 1.5. Betreuung und Pflege

Das Heim sorgt für die tägliche Betreuung, Hygiene und Pflege sowie die ärztliche, krankenpflegerische, physiotherapeutische und psychologische Betreuung der Bewohner auf Grund der Erhebung des besonderen Bedarfes eines jeden Einzelnen.

Vor allem wird Wert auf die soziale, physische und psychische Aktivierung der

portare animali domestici (piccoli animali)

### 1.2. Il vitto

Viene offerta un'alimentazione casalinga variata e nutritiva. Gli alimenti utilizzati sono principalmente freschi e nostrani. Per quanto possibile si tiene conto delle diverse abitudini alimentari degli ospiti. La cucina predispone il menu su turni da 4 settimane. L'alimentazione corrisponde, per quantità e qualità, alle esigenze dietetiche dell'età avanzata.

L'azienda sanitaria competente garantisce un'adeguata consulenza dietologica. Il medico 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 agli ospiti mediante affissione in spazi appositamente predisposti a tale scopo.

Di regola i pasti sono consumati nella sala da pranzo.

### 1.3. Guardaroba e lavanderia

Il servizio di lavanderia mette a disposizione dell'ospite la biancheria della casa e si prende cura anche del lavaggio e della stiratura della sua 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 vengono eseguiti dalla casa.

### 1.4. Servizio di pulizia

La casa garantisce la pulizia delle stanze e degli altri locali. Le domeniche e i giorni festivi la pulizia viene effettuata con personale ridotto.

### 1.5. Assistenza e cura

La casa provvede all'assistenza, igiene e cura giornaliera nonché all'assistenza medica, infermieristica, fisioterapia e psicologica degli ospiti in base al rilevamento del fabbisogno specifico di ciascuno.

Si tiene soprattutto conto dell'attivazione sociale, fisica e psichica degli ospiti con

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.

#### 1.6. Religiöse und spirituelle Betreuung

Das Heim ist nach christlichen Grundsätzen ausgerichtet. Die Bewohner werden in ihren religiösen und spirituellen Anliegen respektiert.

#### 1.7. Einbeziehung der Angehörigen

Das Heim setzt Maßnahmen zur Förderung der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit den Angehörigen. Das Heim organisiert regelmäßige Treffen, Informationsveranstaltungen und lädt zu Festlichkeiten ein.

#### 1.8. Zusätzliche Dienste

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

- Fußpflege
- Veranstaltungen und Feste
- Ausflüge
- Besorgungen im Bedarfsfalle.

### **Art. 2 Kurzzeitpflege**

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

### **Art. 3 Tagespflege**

Das Angebot der Tagespflege richtet sich an alle Senioren im Gebiet der Bezirksgemeinschaft Überetsch-Unterland, die tagsüber Betreuung benötigen. Die Tagespflege kann es ermöglichen, dass pflegebedürftige Menschen länger zuhause

attentione particolare alla conservazione della loro autonomia.

Viene favorita la responsabilizzazione degli ospiti. Sono salvaguardati la dignità personale e la libertà del singolo ospite. Viene offerta loro, nell'ambito dell'organizzazione della casa, la possibilità di condurre la propria vita privata nonché di partecipare alla vita comune ed alle attività organizzate.

#### 1.6. Assistenza religiosa e spirituale

La Casa di Riposo si ispira ai principi della fede cristiana. Gli ospiti sono rispettati nelle loro esigenze religiose e spirituali

#### 1.7. Coinvolgimento dei parenti

La casa promuove misure di collaborazione partecipativa con i parenti. La casa organizza regolarmente incontri, manifestazioni informative e invita a festività.

#### 1.8. Servizi aggiuntivi

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

- pedicure
- manifestazioni e feste
- gite
- commissioni in caso di bisogno.

### **Art. 2 Ricoveri temporanei**

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

### **Art. 3 Assistenza diurna nella struttura**

L'offerta dell'assistenza diurna si rivolge a tutte le persone anziane del territorio della Comunità comprensoriale Oltradige-Bassa Atesina e che necessitano di assistenza durante le ore diurne. Questo tipo di assistenza offre la possibilità alla persona

bleiben können. Die Tagespflege kann täglich von maximal 3 Senioren gleichzeitig beansprucht werden.  
Schwerstpflegebedürftige Senioren können nur in Ausnahmefällen und nur für einen begrenzten Zeitraum als Tagesgast aufgenommen werden.  
Die Entscheidung über die Aufnahme obliegt der Pflegedienstleitung.

#### **Art. 4 Mensadient für Senioren**

Das Heim bietet Senioren aus dem Gemeindegebiet, in Abstimmung mit der Bezirksgemeinschaft Überetsch-Unterland, die Möglichkeit, Mittag- und Abendessen im Haus einzunehmen.

### **Zweiter Teil**

#### **Zielgruppe, Aufnahme und Entlassung**

##### **Art. 5 Zielgruppe**

Das Heim nimmt im Rahmen seiner Zielsetzungen und seiner Pflegemöglichkeiten und in Übereinstimmung mit der von der Landesverwaltung erteilten Eignungserklärung vorwiegend betagte Menschen beiderlei Geschlechtes aller Pflegestufen auf.

##### **Art. 6 Heimaufnahme**

Voraussetzung für die Aufnahme im Heim ist ein unterschriebener Antrag auf einem eigenen Formular der Verwaltung.

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

Die Aufnahme erfolgt aufgrund einer Rangordnung, die entsprechend den Kriterien gemäß Verwaltungsratsbeschluss Nr. 5 vom 10.02.2014 erstellt wird.

Vorrang bei der Aufnahme im Heim haben:

1. Personen mit Wohnsitz in den Gemeinden Terlan und Andrian; die Bettenbelegung erfolgt laut Abkommen

anziana di rimanere il piú tempo possibile a casa propria. La Casa di Riposo offre questo servizio tutti i giorni della settimana per un massimo di 3 persone al giorno. L'offerta è pensata soltanto in casi eccezionali per persone con un altissimo bisogno assistenziale e in questo caso il periodo di assistenza sarà limitato. La decisione riguardante l'ammissione sarà presa dal responsabile del servizio di cura.

#### **Art. 4 Servizio mensa per anziani**

La casa offre, in accordo con la Comunità comprensoriale Oltradige – Bassa Atesina, a persone anziane che abitano nel comune di Terlan, la mensa in casa.

### **Parte seconda**

#### **Destinatari, ammissione e dimissioni**

##### **Art. 5 Destinatari**

Nell'ambito delle sue finalità e delle possibilità di cura la struttura accoglie, in conformità alla dichiarazione di idoneità dell'amministrazione provinciale, prevalentemente persone anziane di entrambi i sessi di tutti i livelli di cura.

##### **Art. 6 Ammissione**

Presupposto per l'ammissione dell'ospite nella struttura è una domanda scritta su un modulo messo a disposizione dall'amministrazione.

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

L'ammissione avviene in base ad apposita graduatoria predisposta secondo i criteri di cui alla delibera del Consiglio d'Amministrazione nr. 5 del 10/02/2014.

Priorità nell'ammissione nella struttura hanno

1. persone con residenza nei comuni di Terlan e Andriano; la disposizione dei letti avviene in base alla

zwischen den Gemeinden;

2. Personen mit Wohnsitz in den übrigen Gemeinden Südtirols, wobei jene Personen Vorrang haben, deren Kinder oder Geschwister in den Gemeinden Terlan oder Andrian ansässig sind.

Von der Rangordnung kann abgewichen werden, wenn schwerwiegende Gründe nach analytischem Vergleich der einzelnen auf der Warteliste stehenden Fälle es als notwendig erscheinen lassen, einen bestimmten begründeten Vorrang zu geben.

Lehnt der Gesuchsteller nach erfolgter Benachrichtigung die Aufnahme ab, so bleibt das entsprechende Gesuch in der Rangordnung und das in der Rangordnung nächstfolgende Gesuch wird berücksichtigt.

#### **Art. 7 Unterlagen**

Folgende Unterlagen sind dem Aufnahme-gesuch beizulegen:

- a) Ärztliches Zeugnis
- b) Kopie des Personalausweises für Krankenbetreuung (Krankenkassa-büchlein)
- c) Kopie der Identitätskarte
- d) Kopie des Einstufungsbescheides (Pflegegeld) – sofern bereits eingestuft

Es werden nur vollständige Gesuche entgegengenommen.

#### **Art. 8 Verweigerungsgründe für die Aufnahme**

Im Heim werden nicht aufgenommen:

- a) Personen mit chronischen Pathologien, welche Behinderungen verursachen und noch nicht stabil sind, also vermutlich innerhalb kurzer Zeit schlechter oder besser werden;
- b) Menschen mit psychiatrischen Pathologien, deren Schweregrad eine ständige ärztlich-krankenpflegerische Betreuung erfordert.

Gerontopsychiatrische Erkrankungen werden nicht als Hindernis für eine Aufnahme betrachtet.

convenzione tra i comuni;

2. persone con residenza negli altri comuni della provincia, con priorità per quelle persone, i cui figli o fratelli e sorelle hanno la residenza nei comuni di Terlan o Andriano.

La graduatoria può essere superata qualora obiettive ragioni di gravità, dopo un'analisi comparativa dei casi di attesa, suggeriscono di dare una determinata e motivata precedenza.

Qualora il richiedente, regolarmente avvisato, rifiuta l'ammissione, la relativa domanda rimane nella graduatoria e viene considerata la domanda risultante successiva nella graduatoria stessa.

#### **Art. 7 Documenti**

La domanda d'ammissione deve essere corredata dai seguenti documenti:

- a) Certificato medico
- b) Copia della tessera personale per l'assistenza sanitaria (libretto cassa malati)
- c) Copia della carta d'identità
- d) Copia dell'esito dell'accertamento dello stato di non autosufficienza (assegno di cura) – se già fatto l'inquadramento

Si accettano solo domande complete.

#### **Art. 8 Preclusioni ai fini dell'ammissione**

Nella casa non sono ammesse:

- a) Persone affette da patologie croniche invalidanti non ancora stabilizzate, cioè con patologie che peggiorano o migliorano entro breve tempo.
- b) Persone affette da patologie psichiatriche di entità tali da richiedere un'assistenza medica ed infermieristica specialistica continuata.

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

## **Art. 9 Heimaustritt**

Der Bewohner kann entlassen werden:

- a) auf seinen eigenen Wunsch;
- b) nach Ablauf der vorübergehenden Heimaufnahme;
- c) mit begründeter Maßnahme des Direktors. Es gilt eine Kündigungsfrist von 10 Tagen bei Daueraufnahme.

Die Entlassung laut Punkt c) erfolgt:

- a) wenn der Heimbewohner nach wiederholter Ermahnung sich nicht an die gängigen Vorschriften des Heimes hält und der Gemeinschaft schadet oder die anderen Bewohner in grober Weise stört;
- b) bei Einlieferung in ein Krankenhaus oder in eine andere Anstalt wegen einer Krankheit, welche spezielle therapeutische Eingriffe oder Rehabilitationsmaßnahmen erfordert und einen weiteren Aufenthalt im Heim nicht gestattet;
- c) bei Unterlassung der Zahlungen von drei Monatstarifen von Seiten des Heimgastes oder der, im Sinne des DLH Nr. 30/2000 in geltender Fassung, zur Mitbeteiligung angehaltenen Familiengemeinschaft.

## **Dritter Teil**

### **Kosten**

#### **Art. 10 Tagessatz**

Der Tagessatz wird vom Verwaltungsrat jedes Jahr im Voraus festgesetzt und monatlich in Rechnung gestellt.

Die Bewohner und eventuelle andere zahlungspflichtige Personen müssen den geschuldeten Betrag mittels SEPA-Dauerauftrag innerhalb von 10 Tagen ab Ausstellungsdatum der Rechnung beim Schatzamt der Körperschaft einzahlen.

Der SEPA-Dauerauftrag ist zusammen mit dem Heimvertrag zu unterschreiben.

Zum Zeitpunkt der Unterzeichnung des Vertrages muss der Heimbewohner bzw. dessen im Sinne des DLH Nr.30/2000 i.g.F. zur Mitbeteiligung angehaltene Familiengemeinschaft eine Kautionsanleihe an das

## **Art. 9 Dimissioni**

Un ospite può essere dimesso:

- a) per sua esplicita richiesta;
- b) dopo la scadenza del ricovero temporaneo;
- c) per decisione motivata del direttore. La disdetta comprende un preavviso di 10 giorni in caso di ammissione a lungo termine.

Alla dimissione di cui al punto c) si fa luogo:

- a) qualora l'ospite, dopo rinnovati richiami, tenga un comportamento contrario alle norme in uso della casa nonché sia di pregiudizio per la comunità e di grave disturbo per gli altri ospiti;
- b) qualora si renda necessario un ricovero in ospedale o altro istituto di cura per sopraggiunta malattia, che richieda particolari interventi terapeutici o riabilitativi e non permetta l'ulteriore permanenza nella casa;
- c) in caso di mancato pagamento di tre mensilità tariffarie dovute dall'ospite e/o dai nuclei familiari tenuti alla compartecipazione ai sensi delle disposizioni di cui al D.P.G.P. n. 30/2000 e successive modifiche ed integrazioni.

## **Parte terza**

### **Costi**

#### **Art. 10 Retta giornaliera**

La retta giornaliera viene stabilita ogni anno anticipatamente dal consiglio d'amministrazione e fatturata mensilmente.

Gli ospiti nonché le persone obbligate al pagamento della tariffa devono versare l'importo dovuto entro 10 giorni dalla data della fattura al Tesoriere dell'Azienda tramite un'ordine SEPA.

L'ordine SEPA è da firmare insieme al contratto.

Al momento della sottoscrizione del contratto, l'ospite ed i familiari obbligati alla compartecipazione ai sensi del D.P.G.P. n. 3/2000, devono corrispondere alla Residenza per Anziani una cauzione in

Seniorenwohnheim in Form einer Überweisung vorlegen und zwar in der Höhe eines Monatstarifs

forma di un versamento per l'importo di una mensilità della tariffa.

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.

Nel caso in cui gli ospiti e le persone obbligate al pagamento della tariffa non siano in grado di pagare l'intera retta, possono presentare domanda di agevolazione tariffaria al comune ovvero alla comunità comprensoriale competente. L'azienda sanitaria competente provvede alle prestazioni sanitarie previste.

Der zuständige Gesundheitsbezirk übernimmt die vorgesehenen Sanitätsleistungen.

Qualora la retta giornaliera non venga corrisposta nei termini previsti, la casa addebita gli interessi di tesoreria. In caso di ulteriore ritardo essa promuove la dimissione dell'ospite, riservandosi ogni azione legale per il recupero delle somme dovute.

Erfolgt die Bezahlung des Tagessatzes nicht termingemäß, berechnet das Heim die Verzugszinsen. Bei weiterer Säumigkeit erfolgt die Entlassung des Bewohners unter Beibehaltung jedes Rechtsweges zur Einhebung der geschuldeten Summen.

Der Aufnahmetag und der Austrittstag zählen als Anwesenheit im Heim; dies gilt auch für die Kurzzeitpflege laut Art. 2.

Il giorno di accoglienza e il giorno di dimissione contano come giorni di presenza, questo vale anche per i ricoveri temporanei in base all'art. 2.

Nach dem Austrittstag werden max. drei weitere Tage für die nicht erfolgte Räumung des Zimmers fakturiert, falls das Zimmer aus diesem Grund nicht für andere Aufnahmen verwendet werden kann. Diese Tage werden ausschließlich zum Zwecke der Fakturierung des Grundtarifs als effektive Aufenthaltstage berücksichtigt.

Dopo il giorno di dimissione vengono fatturati un massimo di ulteriori tre giorni per la non avvenuta liberazione della stanza, qualora la stanza non possa essere per tale motivo utilizzata. Tali giorni sono considerati come normali giorni di presenza solo alla fine della fatturazione della tariffa base.

**Art. 11**

**Unterbrechungen des Heimaufenthaltes**

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

**Art. 11**

**Interruzioni del soggiorno in casa**

a) Nel caso di assenze dell'ospite residente nella struttura valgono per la fatturazione le seguenti percentuali della retta:

Abwesenheit assenza 1. – 7. Tag/giorno	Abwesenheit assenza 8. – 30. Tag/giorno	Abwesenheit assenza nach/dopo 30. Tag/giorno	Krankenhaus ospedale 1. – 30. Tag/giorno	Krankenhaus/ ospedale nach/dopo 30. Tag/giorno
<b>100%</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>50%</b>

b) Die Berechnung der Abwesenheitstage erfolgt kumuliert nach Kalenderjahr; mit 1. Jänner 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;

b) Il calcolo dei giorni di assenza avviene cumulate per anno solare; con il 1° gennaio il calcolo dei giorni di assenza per ogni ospite riparte da zero, indipendentemente dal giorno di ammissione dello stesso. Il calcolo parte ugualmente da zero nel caso di una dimissione e successiva riammissione dello stesso ospite;

c) Die Fakturierung beginnt mit dem vereinbarten Tag der Aufnahme, wenn dieser vor dem effektiven Aufnahmetag liegt. Diese Tage werden zum Zwecke der Fakturierung als normale Aufenthaltstage berücksichtigt;

c) La fatturazione inizia con il giorno concordato con l'ospite per l'accettazione, qualora questo sia precedente il giorno di ammissione. Ai fini del calcolo tali giorni vengono considerati come normali giorni di presenza;

## ***Vierter Teil***

## ***Parte quarta***

### ***Rechte, Einsprüche und Haftung***

### ***Diritti, ricorsi e responsabilità***

#### **Art. 12**

#### **Rechte des Heimbewohners**

#### **Art. 12**

#### **Diritti dell'ospite**

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

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

- 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) Die ärztliche Betreuung ist durch das Ärzteteam gewährleistet;
- 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 des Zimmers im Rahmen des Möglichen;
- n) Besucherempfang innerhalb der Besuchszeiten;
- o) Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der Muttersprache.

- a) riconoscimento della propria dignità e personalità;
- b) trattamento gentile e considerazione della propria sfera privata e intima;
- c) informazione e codeterminazione su metodi di cura nonché misure di cura e terapia;
- d) visione delle annotazioni che lo riguardano
- e) nomina di un assistente (persona di fiducia) che, al suo posto, possa sottoporre all'amministrazione le sue esigenze e che sia avvisato per le questioni importanti;
- f) riferimento a consulenza esterna per esigenze sociali, giuridiche, psicologiche o spirituali;
- g) l'assistenza medica agli ospiti è garantita da un team di medici;
- 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 della stanza;
- n) accoglienza di visitatori entro l'orario visite;
- o) rispetto dell'identità culturale e uso della madrelingua.

#### **Art. 13**

#### **Anregungen und Beschwerden**

#### **Art. 13**

#### **Suggerimenti e reclami**

Anregungen und Beschwerden werden von den Bereichsleitern (z.B. Pflegedienstleiter, Küchenchef u.a.) sowie vom

Suggerimenti e reclami sono accolti da tutti i responsabili di reparto (responsabile per l'assistenza, capo cuoco ecc.) nonché

Qualitätsbeauftragten entgegen genommen und direkt bzw. bei Bedarf im Leitungsteam bearbeitet. Sie können sowohl mündlich wie auch schriftlich eingebracht werden. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall innerhalb von 7 Tagen ein Bescheid, auf Anfrage auch schriftlich.

#### **Art. 14 Einsprüche**

Gegen die Beschlüsse des Verwaltungsrates, die Dekrete des Präsidenten und die Entscheidungen des Direktors kann jeder Bürger, der ein rechtliches Interesse daran hat, innerhalb von 60 Tagen ab Vollstreckbarkeit der Maßnahme, beim Regionalen Verwaltungsgerichtshof – Autonome Sektion Bozen – Rekurs einlegen.

#### **Art. 15 Volksanwalt**

Ist die Antwort auf eine Beschwerde bzw. einen Einspruch nicht zufriedenstellend, 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. 16 Haftung**

Das Heim schließt zur Deckung von Schäden, welche dem Bewohner entstehen können, eine Haftpflichtversicherung ab. Die gegenseitige Haftung für Schäden richtet sich nach den geltenden gesetzlichen Bestimmungen.

### ***Fünfter Teil***

#### ***Führung und Organisation***

##### **Art. 17 Allgemeine Ausrichtung**

Das Heim wird vom öffentlichen Betrieb für Pflege- und Betreuungsdienste (ÖBPB) „Stiftung Pilsenhof“ direkt geführt. Die beschließenden Organe sind jene des Betriebes.

dal responsabile di qualità e trattati direttamente oppure in casi di necessità trattati dal team di direzione. Possono essere presentati sia oralmente che per iscritto. A reclami, in ogni caso, deve essere data risposta entro 7 giorni, in caso di richiesta anche scritta.

#### **Art. 14 Ricorsi**

Avverso le deliberazioni del consiglio d'amministrazione, i decreti del presidente e le determinazioni del direttore ogni cittadino, che vi abbia interesse, può presentare ricorso al Tribunale Regionale di Giustizia Amministrativa – Sezione Autonoma di Bolzano – entro 60 giorni dalla data di esecutività.

#### **Art. 15 Il difensore civico**

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

#### **Art. 16 Responsabilità**

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

### ***Parte quinta***

#### ***Gestione e organizzazione***

##### **Art. 17 Orientamento generale**

La casa di riposo viene gestita dall'azienda pubblica di servizi alla persona "Fondazione Pilsenhof". Gli organi decisionali sono quelli dell'azienda

Der gesetzliche Vertreter des Heimes ist der Präsident.

Das Heim wird unter Einhaltung der geltenden Bestimmungen und Verträge und im Sinne der eigenen Satzung organisiert und geführt.

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

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

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

### **Art. 18 Personal**

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

### **Art. 19 Direktor**

Der Direktor ist für die Leitung des Heimes im Sinne der geltenden Bestimmungen sowie im Sinne eines modernen Managements zuständig und verantwortlich. Er sorgt für die ordentliche Verwaltung und setzt geeignete Formen der Gestaltung und Steuerung für die Verwirklichung der Ziele ein.

Er nimmt Hinweise, Beschwerden, Ersuchen und Vorschläge betreffend das Funktionieren des Dienstes entgegen und trifft in Absprache mit den Verantwortlichen die erforderlichen Maßnahmen und Vorkehrungen.

### **Art. 20 Bereichsleiter**

(Pflegedienstleiter, Hauswirtschaftsleiter, Küchenleiter)

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

Jeder Leiter organisiert, koordiniert und überwacht die Tätigkeit des Personals des

Il rappresentante legale è il presidente.

La struttura viene gestita e organizzata nel rispetto della normativa vigente e dei contratti nonché ai sensi del proprio statuto.

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

Viene agevolata la collaborazione con altri servizi, in particolare con i distretti socio-sanitari.

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

### **Art. 18 Personale**

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

### **Art. 19 Direttore**

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

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

### **Art. 20 Responsabile di reparto** *(responsabile tecnico assistenziale, dell'economia domestica, della cucina)*

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

Ogni responsabile organizza, coordina e sorveglia le attività del personale del

ihm anvertrauten Bereiches. Er teilt den einzelnen Bediensteten die zur Gewährleistung des Dienstes erforderlichen Aufgaben zu.

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

**Art. 21**  
**Personal für die unmittelbare 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.

**Art. 22**  
**Personal der Hauswirtschaft**

Zum Personal der Hauswirtschaft gehören das Küchen- und Servicepersonal, das Personal der Wäscherei, das Personal für die allgemeine Reinigung und der Hausmeister. Das Personal wird im Sinne der geltenden Bestimmungen eingesetzt und nimmt seine Aufgaben in Übereinstimmung mit den Zielen und Konzepten des Heimes wahr.

**Art. 23**  
**Personal der Verwaltung**

Aufgabe des Personals der Verwaltung ist es, die interne Verwaltungstätigkeit des Heimes im Sinne der geltenden Bestimmungen durchzuführen.

Die Verwaltungsarbeit ist darauf auszurichten, die institutionellen Aufgaben des Heimes zu unterstützen und zu erleichtern.

**Art. 24**  
**Personalentwicklung**

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

reparto, che gli è stato affidato. Assegna ai singoli dipendenti i compiti necessari per garantire il servizio.

Riferisce al direttore nonché al suo immediato superiore i problemi, che risultano dall'espletamento dei suoi compiti. Informa i propri collaboratori sulle decisioni operative prese nelle riunioni di servizio dei responsabili di reparto con la direzione.

**Art. 21**  
**Personale dell'assistenza diretta**

Nelle attività di tutti i giorni il personale specializzato competente offre agli ospiti appoggio ed accompagnamento secondo necessità. Questi compiti sono eseguiti nel rispetto del concetto di assistenza e cura vigente in sintonia con le caratteristiche fisiche, mentali e spirituali di ciascun ospite.

**Art. 22**  
**Personale dell'economia domestica**

Fanno parte del personale di economia domestica il personale di cucina e di servizio al tavolo, il personale della lavanderia, il personale della pulizia generale ed il custode. Il personale è impiegato ai sensi della normativa vigente e svolge i suoi compiti in sintonia con gli obiettivi ed i concetti della casa.

**Art. 23**  
**Personale dell'amministrazione**

Spetta al personale dell'amministrazione svolgere le attività di amministrazione interne alla casa ai sensi della normativa vigente.

L'attività di amministrazione è da indirizzare ad un agevole espletamento dei compiti istituzionali della casa.

**Art. 24**  
**Sviluppo del personale**

La direzione agevola lo sviluppo professionale dei suoi collaboratori con l'obiettivo, di raggiungere un alto livello di qualificazione e di aumentare attraverso questo la professionalità.

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

**Art. 25  
Volontariat**

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

Vengono elaborati programmi di formazione e di aggiornamento. Ci si impegna anche, affinché le offerte di aggiornamento e di perfezionamento vengano utilizzate in modo adeguato.

**Art. 25  
Volontariato**

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

**Sechster Teil**

**Verschiedenes**

**Art. 26  
Wertgegenstände**

Beim Einzug in unser Heim wird eine Liste für Wertgegenstände angelegt. Die Verwaltung übernimmt keine Haftung für verlorene Wertgegenstände.

**Art. 27  
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. 28  
Bewertung des Dienstes**

Das Heim sorgt für die regelmäßige Bewertung der angebotenen Dienste von Seiten der Bewohner, der Angehörigen und der Mitarbeiter, um deren Qualität und Wirksamkeit zu garantieren und weiterentwickeln zu können und zwar durch Befragungen und Abendveranstaltungen.

**Art. 29  
Sammlungen und Werbung**

**Parte sesta**

**Varie**

**Art. 26  
Oggetti di valore**

Al momento dell'entrata vengono elencati gli oggetti di valore. L'amministrazione non assume nessuna responsabilità per oggetti di valore smarriti.

**Art. 27  
Relazioni con il pubblico**

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

**Art. 28  
Valutazione del servizio**

La casa provvede alla valutazione periodica dei servizi offerti da parte degli ospiti, dei parenti e dei collaboratori, per garantire e sviluppare ulteriormente la loro qualità ed efficienza con inchieste e manifestazioni serali.

**Art. 29  
Collette e pubblicità**

Im Bereich des Heimes bedürfen 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 an der Anschlagtafel des Heimes veröffentlicht. Auf Anfrage erfolgt die Aushändigung einer Abschrift.

Nell'ambito della casa sono proibite le collette, le raccolte di cose e le sottoscrizioni, come pure la propaganda da parte di estranei, qualunque ne sia lo scopo ed il promotore, senza autorizzazione espressa da parte del direttore.

**Art. 30  
Pubblicazione**

Questa carta dei servizi viene esposta sull'albo per le affissioni. Su richiesta sarà effettuata la consegna di una copia.