

Öffentlicher Betrieb für Pflege- und
Betreuungsdienste

VON-KURZ-STIFTUNG
Seniorenwohnheim Niederdorf



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

FONDAZIONE VON-KURZ
Residenza per Anziani
Villabassa

Dienstleistungscharta des Seniorenwohnheimes

***Von-Kurz-Stiftung Niederdorf ÖBPB
Seniorenwohnheim Niederdorf
Von-Kurz-Straße 15
Tel. 0474741700
Fax 0474741712
E-mail: Info@niederdorf.ah-cr.bz.it***

Carta dei servizi della Residenza per Anziani

Fondazione Von-Kurz APSP

***Residenza per Anziani Villabassa
via Von-Kurz, 15
tel. 0474741700
fax 0474741712***

e-mail: Info@niederdorf.ah-cr.bz.it PEC: von-kurz@legalmail.it

Version Januar 2023 – edizione gennaio 2023



INHALTSVERZEICHNIS

Erster Teil Leistungen

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

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 Heimbewohners
- 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 Führung und Organisation
- Art. 19 Personal
- Art. 20 Direktor
- Art. 21 Bereichsleiter
- Art. 22 Personal für die unmittelbare Betreuung
- Art. 23 Personal der Hauswirtschaft
- Art. 24 Personal der Verwaltung
- Art. 25 Personalentwicklung
- Art. 26 Volontariat

Sechster Teil Verschiedenes

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

Parte sesta Varie

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

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

Anhang A

- 1) Standardleistungen
- 1.1) Kosten der Dienste zu Lasten der Betreuten
- 2) Zusätzliche Dienste
- Formular für Beschwerden und Anregungen

Allegato A

- 1) Prestazioni standard
- 1.1) Costo dei servizi a carico degli ospiti
- 2) Servizi aggiuntivi
- Modulo per segnalazioni e suggerimenti

Anhang B

- 1) Ansuchen Heimaufnahme
- 2) Tagesablauf - Essenszeiten

Allegato B

- 1) Modello richiesta ammissione
- 2) svolgimento della giornata - orari

Anhang C

- 1) Organigramm

Allegato C

- 1) Organigramma

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 18 Einbett- und 16 Zweibettzimmer, einen Speisesaal, einen Freizeitraum, mehrere Aufenthaltsräume, drei Pflegebäder, eine Bibliothek, eine „Tiroler-Stube“, eine Kapelle und einen Garten. Küche und Wäscherei werden hausintern geführt.

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 eine Nasszelle (mit Dusche, Waschbecken und WC), Pflegebetten, Kleiderschrank, Sitzecke oder Ruhesessel, einen Notruf, einem Telefon und einem Fernsehgerät. Einige Zimmer haben einen Balkon.

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.

Soweit nicht Mitbewohner beeinträchtigt oder

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 n. 18 camere singole e n. 16 stanze doppie, una sala da pranzo, un locale per l'animazione, diversi locali di soggiorno, n. 3 bagni assistiti, una biblioteca, una "stube tirolese", una cappella e un giardino. Cucina e lavanderia vengono gestiti da personale proprio.

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

1.1. La stanza

Tutte le stanze sono munite di un bagno (con doccia, lavandino, WC), letti per lungodegenti, armadio, angolo da sedere, sistema di chiamata di emergenza, un telefono e un televisore. Alcune stanze hanno un balcone.

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.

Qualora gli altri ospiti non siano posti in

gefährdet bzw. Hygienebestimmungen verletzt werden, ist das Mitbringen von Haustieren (Kleintieren) möglich.

1.2. Die Verpflegung

Es wird eine abwechslungsreiche und nährstoffreiche Kost geboten. Das Heim gewährleistet beim Essen Wahlmöglichkeit. 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 und in den Essräumen in den Wohnbereichen 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.

1.4. Reinigungsdienst

Das Heim gewährleistet die Reinigung der Zimmer und der anderen Räumlichkeiten.

1.5. Betreuung und Pflege

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

Vor allem wird Wert auf die soziale, physische und psychische Aktivierung der Bewohner gelegt, wobei das Ziel der ganzheitlich aktivierenden Pflege 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.

pericolo o disturbati oppure siano violate norme igieniche è permesso portare animali domestici (piccoli animali).

1.2. Il vitto

Viene offerta un'alimentazione variata e nutritiva. La casa offre una possibilità di scelta dei pasti. Per quanto possibile si tiene conto delle diverse abitudini alimentari degli ospiti. 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.

In regola i pasti vengono consumati nella sala pranzo e nei locali di pranzo nei reparti.

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.

1.4. Servizio di pulizia

La casa garantisce la pulizia delle stanze e degli altri locali

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 attenzione particolare alla conservazione della loro autonomia secondo il principio dell'assistenza integrata.

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

1.6. Religiöse und spirituelle Betreuung

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

1.7. Einbeziehung der Angehörigen

Das Heim setzt Maßnahmen zur Förderung der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit den Angehörigen. Es organisiert periodische Informationsabende sowie Sprechstunden mit den Führungskräften und dem Präsidenten. Weiters werden alle nützlichen Informationen an der Anschlagtafel im Eingangsbereich veröffentlicht.

1.8. Zusätzliche Dienste

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

- Fußpflege
- Friseur
- psychiatrischer Dienst
- diätetische Beratung
- Animation, Freizeitgestaltung
- Ausflüge
- Ergo- und Physiotherapie
- Hospiz, Freiwilligenarbeit
- Botengänge und Besorgungen
- Palliativpflege

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.

Bei der Reservierung eines Zimmers für Kurzzeitpflege wird vom Heim eine Kautions eingehoben, deren Höhe ein Drittel der Tagessatzkosten der vorgemerkten Tage ausmacht. Wenn eine Person nur einen Teil des Tagessatzes zu seinen Lasten selber zahlen muss, wird bei der Festlegung der Kautions nur dieser Teil für ein Drittel der vorgemerkten Tage berechnet.

di condurre la propria vita privata nonché di partecipare alla vita comune ed alle attività organizzate.

1.6. Assistenza religiosa e spirituale

Gli ospiti sono rispettati ed accompagnati nelle loro esigenze religiose e spirituali

1.7. Coinvolgimento dei parenti

La casa promuove misure di collaborazione partecipativa con i parenti. Periodicamente vengono organizzati serate informative nonché orari di udienza con il personale dirigenziale ed il presidente. Inoltre vengono pubblicati tutti gli informazioni necessari sull'albo nella zona di ingresso.

1.8. Servizi aggiuntivi

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

- pedicure
- parrucchiere
- servizio psichiatrico
- consulenza dietetica
- animazione di tempo libero
- gite
- ergoterapia e fisioterapia
- volontariato, hospice
- commissioni e disbrighi
- cura palliativa

Art. 2 Ricovero temporaneo

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.

Insieme alla prenotazione di una stanza per ricovero temporaneo la casa chiede una cauzione; l'importo corrisponde ad un terzo della retta giornaliera per il numero dei giorni prenotati. Nel caso in cui una persona debba pagare solo una parte della retta giornaliera a suo carico, quando si stabilisce la cauzione, viene calcolato solo questa parte per un terzo dei giorni prenotati.

Art. 3**Tagespflege**

Unterm Tag finden maximal 3 ältere Personen gleichzeitig Aufnahme und Betreuung, die wegen physischer oder psychischer Gebrechen nicht mehr alleine in ihrer eigenen Wohnung leben können oder eine Betreuung in dem Ausmaß benötigen, dass sie weder über Dritte noch über die Hauspflege des Sozialsprengels in erforderlichem Ausmaß erbracht werden kann.

Art. 4**Mensadienst für ältere Menschen**

Das Heim bietet älteren Menschen der Umgebung, die aus physischen oder psychischen Gründen nicht mehr in der Lage sind, sich selbst mit einem geeigneten Essen zu versorgen, warme Mahlzeiten an.

*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 selbständige, leicht, mittelgradig und schwer pflegebedürftige, vorwiegend betagte Menschen beiderlei Geschlechtes 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.

Das vorrangige Einzugsgebiet ist im Statut der

Art. 3**Assistenza diurna nella struttura**

Di giorno trovano accoglienza contemporaneamente al massimo 3 persone anziane che, per motivi fisici o psichici, non sono più in grado di rimanere da sole nel proprio domicilio oppure necessitano di un'assistenza che non può essere offerta, in misura adeguata, da parte di persone terze o dal servizio di assistenza domiciliare del distretto sociale.

Art. 4**Servizio mensa per persone anziane**

La casa offre pasti caldi a persone anziane dei dintorni, che, per motivi fisici o psichici, non sono più in grado di provvedere autonomamente ad un pasto adeguato.

*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 autosufficienti, lievemente, mediamente e gravemente non auto-sufficienti di entrambi i sessi.

**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.

Le priorità d'accesso sono stabilite nello

Stiftung geregelt – Auszug: ... der primäre Gebietsbereich, der aus dem Gebiet der Gemeinden Niederdorf, Prags, Welsberg-Taisten, Gsies und Rasen-Antholz besteht.

Die Kriterien für die Rangliste zur Aufnahme werden vom Verwaltungsrat in der Hausordnung festgelegt. Neben der chronologischen Reihenfolge der Aufnahme werden auch sozialmedizinische Aspekte berücksichtigt.

Der Präsident erlässt auf Vorschlag des Direktors ein Dekret betreffend die Aufnahme und entscheidet über besondere Fälle.

Art. 7 Unterlagen

Folgende Unterlagen sind dem Aufnahmegeesuch beizulegen:

- a) Zusicherung für die Übernahme des Tagessatzes durch den Antragsteller, durch zahlungspflichtige Angehörige und Dritte sowie durch die zuständige öffentliche Körperschaft auf den vom Heim bereitgestellten Formularen;
- b) Ärztlicher Befund auf dem vom Heim bereitgestellten Formular;
- c) Personalausweis;
- d) Ausweis für Krankenbetreuung (Krankenkassabüchlein);
- e) blaue Gesundheitskarte;
- f) eventl. Sachwalter, bzw. Vormund
- g) Kopie des Ergebnisses der Erhebung der Pflegebedürftigkeit.

Art. 8 Verweigerungsgründe für die Aufnahme

Im Heim werden nicht aufgenommen:

- a) Personen mit Pathologien, die medizinisch noch nicht ausreichend stabilisiert sind;
- b) Menschen mit Pathologien, deren Schweregrad eine ständige ärztlich-krankenpflegerische Betreuung erfordert.

Art. 9 Heimaustritt

Der Bewohner kann entlassen werden:

- a) Auf seinen eigenen Wunsch;
- b) mit begründetem Dekret des

statuto della fondazione – estratto: ... quello principale, costituito dai Comuni di Villabassa, Braies, Monguelfo-Tesido, Valle di Casies e Rasun-Anterselva.

I criteri per la graduatoria per l'ammissione sono stabiliti dal consiglio d'amministrazione nell'ordinamento interno. Oltre all'ordine cronologico d'ammissione sono considerati anche aspetti sociosanitari.

Il Presidente emane su proposta del direttore un decreto riguardante l'ammissione e decide in merito ai casi particolari.

Art. 7 Documentazione

La domanda di ammissione deve essere corredata dai seguenti documenti:

- a) impegnativa di corresponsione della retta giornaliera da parte del richiedente, dei parenti obbligati e di terzi nonché dell'ente pubblico competente su modulo predisposto dalla casa;
- b) certificato medico su modulo predisposto dalla casa;
- c) carta d'identità;
- d) tessera personale per l'assistenza sanitaria (libretto cassa malati);
- e) tessera sanitaria blu;
- f) eventualmente tutore, mandatario;
- g) copia dell'esito dell'accertamento dello stato di non-autosufficienza.

Art. 8 Preclusioni ai fini dell'ammissione

Nella casa non sono ammesse:

- a) persone affette da patologie non ancora stabilizzate in modo sufficiente dal punto di vista terapeutico;
- b) persone con patologie, le quali richiedono un'assistenza medica ed infermieristica specializzata continua.

Art. 9 Dimissioni

Un ospite può essere dimesso:

- a) per sua esplicita richiesta;
- b) per decreto motivato del Presidente su

Präsidenten auf Vorschlag des Direktors.

Die Entlassung laut Punkt b) erfolgt:

- a) wenn der Heimbewohner nach wiederholter Ermahnung sich nicht an die gängigen Vorschriften des Heimes hält und der Gemeinschaft schadet oder die anderen Bewohner in grober Weise stört;
- 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 nicht erfolgter Bezahlung der Heimkosten nach zweimaliger schriftlicher Mahnung.

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

Dritter Teil

Kosten

Art. 10 Tagessatz

Jeder Bewohner entrichtet den vom Verwaltungsrat jedes Jahr im Voraus festgesetzten Tagessatz zu seinen Lasten. Das Recht auf das gesetzlich vorgesehene Taschengeld bleibt jedenfalls bestehen.

Der Bewohner und eventuell andere zahlungspflichtige Personen begleichen den Tagessatz innerhalb von 10 Tagen nach Zustellung der Rechnung beim Schatzamt der Körperschaft ein.

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.

Der zuständige Sanitätsbetrieb übernimmt den Tagessatz zu seinen Lasten und die vorgesehenen Sanitätsleistungen.

Erfolgt die Bezahlung des Tagessatzes nicht termingemäß, berechnet das Heim die

proposta della direzione.

Alla dimissione di cui al punto b) 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) Qualora l'ospite non abbia provveduto a pagare la quota di retta a suo carico dopo il secondo sollecito scritto.

In caso di uscita dalla casa o di decesso dell'ospite la stanza deve essere liberata entro 5 giorni.

Parte terza

Costi

Art. 10 Retta giornaliera

Ogni ospite corrisponde la retta giornaliera a suo carico, stabilita ogni anno anticipatamente dal consiglio d'amministrazione. Rimane comunque il diritto all'assegno per piccole spese previsto dalla legge.

L'ospite e le eventuali altre persone obbligate alla contribuzione tariffaria pagano la retta giornaliera alla tesoreria dell'ente entro i primi dieci giorni dal ricevimento della fattura.

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 alla copertura della retta giornaliera a suo carico ed alle prestazioni sanitarie previste.

Qualora la retta giornaliera non venga corrisposta nei termini previsti, la casa

Verzugszinsen. Bei weiterer Säumigkeit erfolgt die Entlassung des Bewohners unter Beibehaltung jedes Rechtsweges zur Einhebung der geschuldeten Summen.

Der Tagessatz ist ab dem vereinbarten Aufnahmetag zu entrichten.

Der Aufnahmetag zählt als Anwesenheit im Heim und der Austrittstag als Abwesenheit; dies gilt auch für zeitweise Abwesenheiten vom Heim und für die Kurzzeitpflege laut Art. 2.

Art. 11 **Unterbrechungen des Heimaufenthaltes**

Bei zeitweiliger Abwesenheit vom Heim wird der Tarifanteil des Bewohners, seiner Angehörigen und der zuständigen Gemeinde ab dem 30. Tag um 50% reduziert.

Vierter Teil

Rechte, Einsprüche und Haftung

Art. 12 **Rechte des Heimbewohners**

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

- a) Anerkennung seiner Würde und Persönlichkeit;
- b) Höflichen Umgang und Achtung seiner Privat- und Intimsphäre;
- c) Aufklärung und Mitentscheidung über Pflegemethoden sowie pflegerische und therapeutische Maßnahmen;
- d) Einsichtnahme in die über ihn geführten Aufzeichnungen;
- e) Namhaftmachung eines Beistandes (Vertrauensperson), der sich für ihn in allen Angelegenheiten an die Leitung des Heimes wenden kann und in wichtigen Belangen vom Heim zu verständigen ist;
- f) Beiziehung einer externen Beratung in sozialen, rechtlichen, psychologischen oder seelsorgerischen Anliegen;
- g) freie Arztwahl;
- h) Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
- i) Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;

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.

La retta giornaliera è da corrispondere dal giorno d'ammissione stabilito.

Il giorno di accoglienza conta come presenza nella casa e il giorno d'uscita come assenza; questo vale anche per assenze temporanee dalla struttura e per i ricoveri temporanei in base all'art. 2.

Art. 11 **Interruzioni del soggiorno in casa**

In caso di assenza temporanea dalla struttura la parte tariffaria a carico dell'ospite, dei suoi parenti e del comune competente viene ridotta del 50% a partire dall' 30° giorno di assenza.

Parte quarta

Diritti, ricorsi e responsabilità

Art. 12 **Diritti dell'ospite**

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

- a) riconoscimento della propria dignità e personalità;
- b) trattamento gentile e considerazione della propria sfera privata e intima;
- c) informazione e codeterminazione su metodi di cura nonché misure di cura e terapia;
- d) visione delle annotazioni che lo riguardano
- e) nomina di un assistente (persona di fiducia) che, al suo posto, possa sottoporre all'amministrazione le sue esigenze e che sia avvisato per le questioni importanti;
- f) riferimento a consulenza esterna per esigenze sociali, giuridiche, psicologiche o spirituali;
- g) scelta libera del medico;
- h) rispetto della discrezione e della tutela dei dati;
- i) rispetto del segreto epistolare e della

- j) Behandlung von Beschwerden;
 - k) Nutzung einer Anschlagtafel;
 - l) Möblierung und Gestaltung des Zimmers im Rahmen der strukturellen Möglichkeiten;
 - m) unbeschränkten Besucherempfang;
 - n) Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der Muttersprache.
- corrispondenza;
 - j) trattamento di reclami;
 - m) impiego di un albo per le affissioni
 - n) arredamento e organizzazione della stanza nell'ambito delle possibilità strutturali;
 - o) accoglienza illimitata di visitatori;
 - p) rispetto dell'identità culturale e uso della madrelingua.

Art. 13 Beschwerden und Anregungen

Beschwerden und Anregungen werden von allen Mitarbeitern entgegengenommen und von der zuständigen Stelle bearbeitet. Sie können sowohl mündlich wie auch schriftlich eingebracht werden. Bei schriftlichen Beschwerden kann das beiliegende Formular verwendet werden. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall ein - auf Anfrage schriftlicher - Bescheid innerhalb von 30 Tagen.

Art. 14 Einsprüche

Personen, die ein rechtliches Interesse daran haben, können gegen die Entscheidungen der Heimdirektion innerhalb von 60 Tagen ab dem Datum, an dem die Maßnahme zur Kenntnis genommen wurde, Rekurs beim Regionalen Verwaltungsgericht Bozen einlegen (Gesetz vom 06.12.1971, Nr. 1034).

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 öffentlichen Verwaltung zu vermitteln.

Art. 16 Haftung

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

Art. 13 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. In caso di reclami scritti può essere utilizzato il modulo allegato. A reclami, in ogni caso, deve essere data risposta entro 30 giorni – in caso di richiesta scritta.

Art. 14 Ricorsi

Avverso le decisioni della direzione della Residenza per Anziani è ammesso ricorso al TRGA di Bolzano entro 60 giorni dalla conoscenza del provvedimento da parte di chi vi abbia interesse (Legge 6 dicembre 1971, n. 1034).

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 gli infortuni e un'assicurazione contro i rischi di responsabilità civile. La responsabilità civile reciproca segue la normativa vigente.

*Fünfter Teil**Führung und Organisation***Art. 17
Allgemeine Ausrichtung**

Das Seniorenwohnheim Von-Kurz-Stiftung ist ein öffentlicher Betrieb für Pflege- und Betreuungsdienste. Das beschließende Organ des Betriebes ist der Verwaltungsrat; der Präsident des Verwaltungsrates ist der gesetzliche Vertreter der Stiftung.

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 Gesundheitssprengel, wird gefördert.

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

**Art. 18
Führung und Organisation**

Das Heim wird unter Einhaltung der geltenden Bestimmungen sowie im Sinne des Leitbildes geführt. Die Transparenz und Effizienz der Führung wird durch das eingeführte Qualitätsmanagement-System gewährleistet, welches im Organisationshandbuch beschrieben ist.

**Art. 19
Personal**

Das Personal der verschiedenen Tätigkeits- und Organisationsbereiche handelt bei der Erfüllung seine 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. 20
Direktor**

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

*Parte quinta**Gestione e organizzazione***Art. 17
Orientamento generale**

La Residenza per Anziani Fondazione Von-Kurz è un'azienda pubblica di servizi alla persona. L'organo deliberante è il consiglio di amministrazione; il presidente del consiglio di amministrazione è il rappresentante legale della Fondazione.

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
Orientamento generale**

La struttura viene gestita e organizzata nel rispetto della normativa vigente nonché nel rispetto delle proprie linee di guida. La trasparenza e l'efficacia viene garantita dal sistema di qualità che è descritto nel manuale operativo d'organizzazione.

**Art. 19
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. 20
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

Formen der Gestaltung und Steuerung für die Verwirklichung der Ziele ein.

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

Art. 21
Bereichsleiter
(Pflegedienstleiter, Wohnbereichsleiter,
Leiter der Hauswirtschaft, Bereichsleiter
Küche, Bereichsleiter Freizeitgestaltung)

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

Jeder Leiter organisiert, koordiniert und überwacht die Tätigkeit des Personals des 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. 22
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. 23
Personal der allgemeinen Dienste

Zum Personal der allgemeinen Dienste 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.

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. 21
Responsabile di reparto
(responsabile tecnico assistenziale, di
reparto, dell'economia domestica, della
cucina, dell'animazione tempo libero)

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 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. 22
Personale dell'assistenza diretta

Nelle attività di tutti i giorni il personale specializzato competente offre agli ospiti appoggio ed accompagnamento secondo le loro 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. 23
Personale dei servizi generali

Fanno parte del personale dei servizi generali 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. 24
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. 25
Personalentwicklung

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

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

Art. 26
Volontariat

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

Sechster Teil

Verschiedenes

Art. 27
Verwahrung von Wertgegenständen

Auf Antrag werden vom Heim Wertgegenstände und Geldbeträge der Bewohner in Verwahrung genommen. Es wird empfohlen, im jeweiligen Zimmer keine größeren Geldbeträge oder Wertgegenstände aufzubewahren. Hierfür übernimmt das Heim keinerlei Haftung.

Art. 28

Art. 24
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. 25
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, tramite questo, la professionalità.

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. 26
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 gli infortuni e contro i rischi di responsabilità civile.

Parte sesta

Varie

Art. 27
Custodia d'oggetti di valore

Su richiesta la casa prende in custodia oggetti di valore e denaro degli ospiti. Si consiglia di non lasciare nella propria stanza elevate somme di denaro in contanti oppure oggetti di valore. In questo senso la casa non prende nessuna responsabilità.

Art. 28

Öffentlichkeitsarbeit

Die Verwaltung ergreift geeignete Initiativen um das Heim in der Öffentlichkeit als sozialen Dienst und als Glied in der Kette der Dienste für alte Menschen darzustellen.

Art. 29 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.

Diese erfolgen durch:

Befragungen

Info-Abende

Interview

Art. 30 Sammlungen und Werbung

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

Art. 31 Kundmachung

Diese Dienstleistungscharta wird an der Anschlagtafel des Heimes veröffentlicht. Auf Anfrage erfolgt die Aushändigung einer Abschrift.

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. 29 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.

Le forme previste sono:

Indicare i metodi:

richieste

serate informative

interviste

Art. 30 Collette e pubblicità

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. 31 Pubblicazione

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

Anhang/Allegato A

1) Standardleistungen	1) Servizi standard
Auskünfte und Öffnungszeiten	Informazioni e orari di apertura
Erstinformationen über die Inanspruchnahme des Dienstes, der Kosten, Möglichkeiten der finanziellen Unterstützung, notwendige Unterlagen für die Inanspruchnahme des Dienstes, Aufenthalt im Heim usw. werden im Sekretariat gegeben. <u>Bürozeiten:</u> Von Montag bis Freitag von 07:45 bis 12:30 und von 13:00 bis 16:00 Uhr Ansprechperson: Brunner Hubert / Gelsi Manuela Tel. 0474741700 E-Mail Info@niederdorf.ah-cr.bz.it Pec-email: von-kurz@legalmail.it <u>Besuchszeiten:</u> Montag bis Sonntag von 00:00 bis 24:00 Uhr <u>Sprechstunden:</u> nach Terminvereinbarung Präsident: Kristler-Pallhuber Manfred Direktor: Brunner Hubert Pflegedienstleitung: Burger Doris Hauswirtschaftsleitung: Ortner Andreas	Una prima informazione sull'ammissione al servizio, i costi, le possibilità di agevolazione finanziaria, i documenti necessari per l'ammissione al servizio, il soggiorno nella casa ecc. viene fornita nella segreteria. <u>Orario d'ufficio:</u> Da lunedì a venerdì dalle ore 07:45 alle 12:30 e dalle 13:00 alle 16:00 Persona di riferimento: Brunner Hubert / Gelsi Manuela Tel. 0474741700 e-mail Info@niederdorf.ah-cr.bz.it indirizzo-email pec: von-kurz@legalmail.it <u>Orario visite:</u> Da lunedì a domenica dalle ore 00:00 alle ore 24:00 <u>Ore di ricevimento:</u> su prenotazione Presidente: Kristler-Pallhuber Manfred direttore: Brunner Hubert responsabile tecnico assistenziale: Burger Doris responsabile economia domestica: Ortner Andreas
Verpflegung	Vitto
Die folgenden Leistungen werden angeboten: Frühstück: von 7.30 bis 9.00 Uhr Mittagessen: ab 11.30 Uhr Abendessen: ab 17.30 Uhr Kleine Zwischenmahlzeiten und Getränke werden am Vormittag und am Nachmittag angeboten.	Sono offerte le seguenti prestazioni: colazione: dalle ore 7.30 alle ore 9.00 pranzo: a partire dalle ore 11.30 cena: a partire dalle ore 17.30 Piccoli spuntini e bibite sono offerti la mattina e il pomeriggio.
Betreuung und Pflege	Assistenza e cura
Das Heim gewährleistet eine individuell ausgerichtete und bedarfsorientierte Betreuung tags- und nachtsüber. Wir arbeiten nach dem Prinzip der Bezugspflege, orientiert an einer ganzheitlich aktivierenden Pflege, Förderung der Ressourcen, Palliativpflege in Zusammenarbeit mit dem interdisziplinären Team. Zusammensetzung des Betreuungs- und Pflegeteams: Krankenpfleger, Egotherapeut, Physiotherapeut,	La casa garantisce un'assistenza mirata al fabbisogno dell'individuo sia di giorno che di notte. Lavoriamo secondo il concetto dell'assistenza integrata, in base alla cura attivante con la promozione delle risorse umane, della cura palliativa in collaborazione con il team interdisciplinare. Il team assistenziale si compone da: infermieri, terapeuta occupazionale, fisioterapista, operatori sociali, assistenti geriatrici,

Sozialbetreuer, Altenpfleger, Pflegehelfer, Freizeitgestalter. Die Qualität der Pflege wird sichergestellt durch: Qualifizierte Fachkräfte, Pflegedokumentation, Dienstübergaben, Besprechungen und verschiedene Standards zur sozialen und medizinischen Pflege, Sterbegleitung. Die Bestimmungen der Privacy werden eingehalten.	operatori socio-sanitari, animatori. La qualità del servizio viene garantita dai seguenti componenti: personale di cura qualificato, documentazione, consegna e riunione, standard per la cura sociale e medica, accompagnamento verso la morte. Viene rispettata la normativa della privacy.
Ärztliche und krankenpflegerische Betreuung	Assistenza medica ed infermieristica
Die ärztliche Betreuung wird durch die Ärzte der Allgemeinmedizin des Einzugsgebietes gewährleistet. Die fachärztlichen und andere Leistungen der Sanität werden durch die umliegenden Einrichtungen des Sanitätsbetriebes erbracht. Die krankenpflegerischen Leistungen werden durch eigenes bzw. vom zuständigen Sanitätsbetrieb zur Verfügung gestelltes Krankenpflegepersonal gewährleistet. Jeder Heimbewohner kann selbstverständlich seinen Vertrauensarzt beibehalten. Da die Ärzte Dr. Marsoner Astrid und Dr. Kraler Claudia regelmäßige Visiten im Heim durchführen, wird jedoch ein Arztwechsel zu einem der beiden empfohlen.	L'assistenza medica viene garantita dai medici di medicina generale del territorio. Le prestazioni mediche specialistiche e altre prestazioni sanitarie (per es. assistenza psicologica) sono garantite dalle strutture territoriali dell'Azienda sanitaria. Le prestazioni infermieristiche sono garantite da infermieri propri o messi a disposizione dall'Azienda sanitaria competente. Ogni ospite naturalmente può mantenere il proprio medico di fiducia. Siccome le dott.esse Marsoner Astrid e Kraler Claudia effettuano regolari visite nella Residenza per Anziani, si consiglia un cambio ad uno dei due.
Soziale Betreuung	Assistenza sociale
Sie umfasst die Unterstützung und Begleitung des Bewohners bei den täglichen Aktivitäten, nimmt Rücksicht auf seine emotionalen Bedürfnisse, fördert seine individuellen Kompetenzen sowie seine Integration und Teilnahme am sozialen Leben. Eine Grundbetreuung wird auch während der Nacht gewährleistet.	Comprende il sostegno e l'accompagnamento dell'ospite nelle attività giornaliere, tenendo conto dei suoi bisogni emotivi, promuovendo le sue competenze individuali nonché la sua integrazione e partecipazione alla vita sociale. Un'assistenza di base viene garantita anche di notte.
Allgemeine Hinweise zur Betreuung der Heimbewohner	Informazioni generali sull'assistenza degli ospiti
Vor der Aufnahme erfolgt ein Erstkontakt mit dem zuständigen Wohnbereich: dort wird mit dem Betreffenden selbst oder mit einem engen Angehörigen ein Erstgespräch geführt. Wir ersuchen Sie bei der Aufnahme folgendes mitzubringen: - alle ärztlichen Befunde, Zeugnisse usw. - Medikamente, die derzeit eingenommen werden - Behelfe und Prothesen wie z.B. Zahnprothese, Korsett usw. - vom SB bereits bewilligte Heilbehelfsbögen, Gehilfen, Rollstühle usw. - Körperpflegeprodukte - praktische und pflegeleichte Kleidung.	Prima dell'ammissione avviene un primo contatto con il relativo reparto: in tale occasione viene effettuato un colloquio con l'interessato stesso oppure con un vicino parente. Chiediamo di portare la seguente documentazione per l'ammissione: - tutti i referti medici, certificati ecc. - i medicinali della terapia in corso - mezzi di ausilio e protesi come per esempio dentiere, bende ecc. - ausili per la mobilitazione, sedie a rotelle, moduli per mezzi d'ausilio ecc. già concessi dall'ASL - prodotti per l'igiene personale - biancheria pratica e idonea.

Interne Verlegung im Heim	Spostamenti interni
Sollte der Gesundheitszustand des Bewohners eine Verlegung in ein anderes Zimmer erforderlich machen oder eine Zimmernachbesetzung nur durch eine interne Verlegung möglich sein, behält sich die Verwaltung das Recht vor, interne Zimmerverlegungen vorzunehmen. Die Angehörigen werden darüber rechtzeitig in Kenntnis gesetzt.	Se le condizioni di salute dell'ospite richiedono un trasferimento di reparto o qualora fosse necessario un trasferimento di stanza per motivi di ricovero di un ulteriore ospite presso la Residenza per Anziani, la direzione si riserva il diritto di effettuare un trasferimento interno, dando l'informazione in tempo utile.
Freizeitgestaltung/Tagesbetreuung	Animazione/Assistenza giornaliera
Unser Ziel ist es den Heimaufenthalt so abwechslungsreich wie möglich zu gestalten. Die Freizeitgestaltung beinhaltet täglich verschiedene Aktivitäten (z.B. Gymnastik, basteln, kochen, Leseunden, Spaziergänge, handwerkliche Tätigkeiten...), Ausflüge, Feste. Veranstaltungen aller Art werden zusätzlich im Jahreskreis organisiert. Die Freizeitgestaltung läuft in verschiedener Form (Einzel, Klein- und Großgruppen je nach Programm) vom 08.00 – 16.30 Uhr.	Il nostro obiettivo è di creare il ricovero in modo più vario possibile. L'animazione di tempo libero comprende diverse attività (ginnastica, fare bricolage, cucinare, ore di lettura, passeggiate, attività artigianali), gite, feste. Inoltre, vengono organizzate manifestazioni di tutti i tipi durante l'anno. L'animazione tempo libero viene offerta dalle ore 8.00 alle ore 16.30 (in forma individuale, in gruppi piccoli oppure in raggruppamenti grandi).
Physiotherapie	Fisioterapia
Die Physiotherapie ist ausgelegt auf die individuelle Verbesserung verlorener oder fehlgesteuerter Funktionen der Heimbewohner. Folgende Therapien werden angewendet: Mobilisation, Stabilisation, Übungen zur Verbesserung der Koordination, Atemgymnastik, Gangsicherheitstraining, Lymphdrainage, Wärmeanwendungen mit Moor und Paraffinpackungen, Kontraktur und Dekubitusprophylaxe, Gymnastik mit motorischer Einschränkung, Hilfsmittelanpassung...	La fisioterapia è basata ad un miglioramento individuale delle funzioni perse oppure mal pilotate. Si usano le seguenti terapie: mobilizzazione, stabilizzazione, esercizi per migliorare il coordinamento, esercizi di respiro, esercizi di sicurezza di cammino, drenaggio linfatico, applicazioni di fango e paraffina calda, profilassi di fratture e di decubiti, ginnastica contro limitazioni motorie, ecc.
Ergotherapie	Logopedia/Ergoterapia
Leistungen der Ergotherapie werden nach dem individuellen Bedarf der Bewohner angeboten. Ziel ist es, durch Wiederherstellung, Verbesserung oder Kompensation von eingeschränkten Fähigkeiten oder Funktionen eine weitgehende Selbständigkeit im Sinne einer Verbesserung der Lebensqualität zu erreichen. Folgende Therapien werden angeboten: ADL Training (Körperpflege, an- und ausziehen, essen und trinken...) Training senso-motorischer Fähigkeiten (Körperwahrnehmung, Koordination, Muskelkräftigung) neuropsychologisches und kognitives Training, vor allem in Kleingruppen Förderung sozialer und emotionaler Fähigkeiten vor allem in Kleingruppen Gymnastik mit kognitiven Einschränkungen, Biographiegespräche.	Le prestazioni di ergoterapia sono offerte secondo il bisogno individuale degli ospiti. Obiettivi dell'ergoterapia sono il ristabilimento, il miglioramento e la compensazione di abilità o funzioni limitate e quindi di raggiungere un'autosufficienza e di seguito un miglioramento della qualità di vita. Vengono offerte le seguenti terapie: allenamento ADL (cura del corpo, vestirsi, cavarsi, mangiare e bere ..) allenamento di abilità senso-motorie (percezioni, coordinamento, rafforzamento dei muscoli) allenamento cognitivo, soprattutto in raggruppamenti piccoli allenamento di abilità sociali e emozionali, soprattutto in raggruppamenti piccoli ginnastica con limitazioni cognitive conversazioni di biografia.

Inanspruchnahme der Gemeinschaftsräume und der Grünanlagen	Uso degli spazi collettivi e del verde
Alle Gemeinschaftsräume und die Gartenanlagen sind jederzeit offen und zugänglich.	Si può usufruire di tutti gli spazi in base alla loro funzione.
Religiose Betreuung und Sterbebegleitung	Assistenza religiosa ed assistenza malati terminali
Die religiöse Betreuung beinhaltet das Angebot von Messfeiern, und zwar: - jeden Dienstag um 16.00 findet eine hl. Messe mit dem Ortpfarrer statt - tägliche Radiomessen in der Kapelle - tägliches Rosenkranz-Beten am Abend Es werden gemeinsame tägliche Andachten sowie die Anwesenheit eines Priesters zur Spendung von Sakramenten organisiert. Die Kapelle des Heimes ist rund um die Uhr für alle Bewohner und tagsüber auch für externe Personen zugänglich. Hausintern oder extern (Priester, Hospizbewegung) wird Sterbebegleitung angeboten. Das Angebot beinhaltet auch das Miteinbeziehen der Angehörigen (mit Essen- und Schlafmöglichkeiten).	L'assistenza religiosa comprende la celebrazione di messe e cioè: - santa messa tutti i martedì con il parroco del paese - messa giornaliera tramite radio nella cappella Vengono organizzati raccoglimenti collettivi giornalieri nonché la presenza di un prete per l'amministrazione dei sacramenti. La cappella della struttura è aperta 24 ore su 24 per tutti gli ospiti e, durante la giornata, anche per persone esterne. All'interno della struttura o esternamente viene garantita l'assistenza ai malati terminali (prete, movimento ospice). L'offerta comprende anche il coinvolgimento dei parenti (con possibilità di consumazione pasti e pernottamento).
Wäschendienst	Servizio lavanderia
Alle Kleidungsstücke werden von uns namentlich gekennzeichnet. Das Waschen und Bügeln der persönlichen Wäsche der Bewohner erfolgt an sechs Arbeitstagen der Woche. Die gesamte Wäsche wird in der heimeigenen Wäscherei gereinigt. Jedes persönliches Kleidungsstück wird beim Heimantritt vom Seniorenwohnheim selbst eingemerkt. Nicht angeboten werden die Reinigung delikater Wäschestücke sowie die chemische Reinigung. Kleinere Näharbeiten werden vom Heim übernommen. Der Wechsel der Heimwäsche (Bettwäsche Handtücher, Waschlappen) erfolgt wöchentlich und nach Bedarf.	Tutta la biancheria personale verrà etichettata con il nome. Il lavaggio e la stiratura della biancheria personale degli ospiti avvengono tutti i giorni feriali della settimana. L'etichetta per i vestiti attribuito dalla casa viene applicato dall'ospite stesso o da un parente su tutta la biancheria personale. Non viene offerto il lavaggio di vestiti delicati così come il lavaggio a secco. Piccoli lavori di cucito vengono eseguiti dalla casa. Il cambio della biancheria della casa (biancheria da letto, asciugamani, cenci per lavare) avviene tutte le settimane o secondo le necessità.
Reinigungsdienst	Servizio di pulizia
Er umfasst die Unterhaltsreinigung der Zimmer 6-mal pro Woche. Die Reinigung lehnt sich an den hauseigenen Reinigungs- und Desinfektionsplan an. Die Grundreinigung wird 2-mal im Jahr durchgeführt.	Comprende la pulizia regolare della stanza 6 volte la settimana. La pulizia in generale è basata al piano di pulizia e disinfezione interna della Residenza per Anziani. Una pulizia generale viene effettuata 2 volte all'anno.
Wartung und Instandhaltung	Servizio di assistenza e manutenzione
Die ordentliche Instandhaltung und kleinere Reparaturen werden hausintern durchgeführt. Diese sind: kleinere Elektro-, Tischler-, Installateur- und Malerarbeiten. Weiters die Wartung kleinerer technischer Geräte.	La manutenzione ordinaria e piccole riparazioni sono eseguiti internamente. Tali possono essere: piccoli lavori da elettricista, falegname, idraulico e pittore, oltre la manutenzione tecnica di piccoli impianti.

Telefon	Telefono
Jeder Heimbewohner hat in seinem Zimmer ein eigenes Telefon. Telefongespräche können auch im Sekretariat gemacht werden.	Ogni ospite della Residenza per Anziani dispone di un proprio telefono nella sua stanza. Telefonate possono essere effettuate anche nella segreteria.
Postdienst	Servizio di posta
Die Verteilung der Eingangspost erfolgt über das Sekretariat; die Versendung nach außen erfolgt ebenfalls über das Sekretariat.	La distribuzione della posta recapitata avviene tramite la segreteria; la spedizione verso l'esterno avviene anche tramite la segreteria.
Rauchen	Fumare
Das Gesetz zum Schutz der Nichtraucher und die geltenden Sicherheitsbestimmungen betreffend den Brandschutz verbieten das Rauchen im Heim. In den Gartenanlagen und auf den eigens ausgewiesenen Terrassen kann geraucht werden.	La Legge in materia della tutela dei non-fumatori e le disposizioni di sicurezza anti-incendio impediscono di fumare nell'interno della Residenza per Anziani. È concesso di fumare nelle aree esterne e sulle terrazze segnalate appositamente.
Tiere im Haus	Animali
Die Mitnahme von Haustieren in unsere Einrichtung ist möglich, sofern Mitbewohner nicht gefährdet und Hygienebestimmungen nicht beeinträchtigt werden.	È concesso mantenere animali domestici in caso che non creano un pericolo per i coabitatori, compatibili con le norme di igiene in vigore.
Kurzzeitpflege, Mensadienst, Tagespflege usw.	Ricoveri temporanei, servizio mensa, assistenza diurna ecc.
Siehe Artikel 2, 3 und 4 dieser Charta.	Vedasi art. 2, 3 e 4 di questa Carta.

1.1 Kosten der Dienste zu Lasten der Betreuten	1.1 Costo dei servizi a carico degli ospiti
Sämtliche Kosten der Standardleistungen zu Lasten der Betreuten sind im umfassenden Tagessatz enthalten.	Tutti i costi dei servizi standard a carico degli utenti sono contenuti nella retta giornaliera comprensiva.
Tagessatz Einbettzimmer: 59,20 € Tagessatz Zweibettzimmer: 56,00 € Kurzzeitpflege: Tagessatz Einbettzimmer: je nach Pflegestufe Tagessatz Zweibettzimmer: je nach Pflegestufe Tagespflege: Dienst wird angeboten! Mensaessen: ab 11.30 Uhr Die Rechnungslegung erfolgt monatlich. Die Zahlung wird innerhalb von 15 Tagen ab Erhalt der Rechnung durchgeführt.	Retta giornaliera stanza singola: 59,20 € Retta giornaliera stanza doppia: 56,00 € Ricovero temporaneo: Retta giornaliera stanza singola: secondo il livello di cura Retta giornaliera stanza doppia: secondo il livello di cura Assistenza diurna: servizio viene offerto! Pasto mensa: dalle ore 11.30 La fatturazione avviene mensilmente. Il pagamento è da effettuarsi entro 15 giorni dal ricevimento della fattura.

2) Zusätzliche Dienste	2) Servizi aggiuntivi
Über die Standardleistungen hinaus bietet das Heim zusätzliche Dienste an, die gegen separate Bezahlung in Anspruch genommen werden können.	Oltre ai servizi standard la casa offre servizi aggiuntivi, dei quali ci si può valere attraverso un pagamento separato.
<i>Friseurdienst</i>	<i>Servizio parrucchiere</i>
Das gewöhnliche Waschen und Kämmen der Haare ist Teil der Grundbetreuung. Der Friseurdienst wird einmal im Monat durch eine Freiwillige angeboten.	Il lavaggio e pettinature abituali dei capelli fanno parte dell'assistenza di base. Il servizio parrucchiere viene offerto 1 volta al mese tramite una sig.ra del volontariato.
<i>Fußpflege</i>	<i>Pedicure</i>
Die allgemeine Fußhygiene ist Teil der Grundbetreuung. Die Fußpflege erfolgt durch internes, geschultes (zertifiziertes) Personal.	La pedicure generale fa parte dell'assistenza di base. La pedicure avviene con personale addestrato (con certificato) interno.
<i>Essen für Angehörige</i>	<i>Pasti per parenti</i>
Angehörige der Bewohner können gegen Bezahlung im Speisesaal essen. Die dafür notwendige Anmeldung erfolgt innerhalb 9.00 Uhr des betreffenden Tages im Sekretariat.	Per i parenti degli ospiti è possibile consumare a pagamento pasti nella sala da pranzo. La prenotazione è obbligatoria e viene fatta entro le ore 09.00 del giorno in questione nella segreteria.
<i>Transport- und Begleitsdienst</i>	<i>Servizio di trasporto ed accompagnamento</i>
Transport- und Begleitsdienste müssen nach Möglichkeit über die Angehörigen abgewickelt werden.	Servizi di trasporto e di accompagnamento devono prevalentemente essere organizzati tramite i parenti.
<i>Botengänge und Besorgungen</i>	<i>Commissioni e disbrighi</i>
Botengängen siehe Transport- und Begleitsdienste oben! Besorgungen werden im Rahmen der Möglichkeiten durchgeführt.	Per commissioni e disbrighi vedasi punto servizio trasporto ed accompagnamento sopra. Disbrighi vengono fatte nel limite del possibile.
<i>Verwahrungsdienst</i>	<i>Servizio di custodia</i>
Jeder Bewohner hat die Möglichkeit, im Depot des Heimes bestimmte Gegenstände zu verwahren. Wertgegenstände und Bargeld werden im Tresor des Sekretariats oder in den einzelnen Wohnbereichen aufbewahrt.	Ogni ospite ha la possibilità di conservare determinati oggetti nel deposito della struttura. Oggetti di valore e contanti sono conservati nella cassaforte della segreteria o nei singoli ambiti abitativi.

Öffentlicher Betrieb für Pflege- und
Betreuungsdienste

VON-KURZ-STIFTUNG
Seniorenwohnheim
Niederdorf



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

FONDAZIONE VON-KURZ
Residenza per Anziani
Villabassa

Formular für Beschwerden und Anregungen

Der/die Unterfertigte (**Zuname, Vorname**) _____,

wohnhaft in _____ Straße _____ Nr. _____

in seiner Eigenschaft als (Verwandtschaftsgrad) _____

von Herrn/Frau _____

Tel.: _____

bringt bei der Direktion folgende Beschwerde vor:

Gibt der Direktion folgende Anregungen und Hinweise:

Ich ermächtige die Verwaltung die oben genannten Daten im Sinne des Staatsgesetzes 675/96 zu verwenden.

Datum _____

Unterschrift

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

Die Verwaltung ist bestrebt Angehörigen innerhalb von 15 Tagen ab Erhalt dieses Formulars eine Rückmeldung zu geben. Heimbewohnern wird die Rückmeldung möglichst innerhalb von 2 Tagen gegeben (falls sie sich mit ihrem Anliegen nicht direkt an die zuständigen Personen gewandt haben).

Öffentlicher Betrieb für Pflege- und
Betreuungsdienste

VON-KURZ-STIFTUNG
Seniorenwohnheim
Niederdorf



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

FONDAZIONE VON-KURZ
Residenza per Anziani
Villabassa

Modulo per segnalazione e suggerimenti

Il sottoscritto/La sottoscritta (**Cognome, nome**) _____,
residente in via _____ n° _____, a _____
in qualità di (indicare la **parentela**) _____ del Sig./della Sig.ra

Tel.: _____

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

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

Ai sensi della legge 675/96 autorizzo il trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____

Firma

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

Le Responsabili di Struttura si impegnano, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo, per familiari e persone esterne; entro 2 giorni, per i clienti, qualora quest'ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni alle Responsabili di Struttura.

Öffentlicher Betrieb für Pflege- und
Betreuungsdienste

VON-KURZ-STIFTUNG
Seniorenwohnheim
Niederdorf



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

FONDAZIONE VON-KURZ
Residenza per Anziani
Villabassa

Tagesablauf des Seniorenwohnheimes Von-Kurz-Stiftung Niederdorf ÖBPB

Wochentags von Montag bis Freitag

von 07.00 – 08.30 Uhr	Frühstück
von 08.00 – 11.00 Uhr	Einzel- bzw. Gruppenbetreuung
von 08.30 – 10.00 Uhr	Gebet, Meditation, Messe
von 10.00 – 11.00 Uhr	Animationsstunde
11.30 Uhr	Mittagessen
von 13.00 – 15.00 Uhr	Einzel- bzw. Gruppenbetreuung
14.30 Uhr	Kaffee, Merende
von 15.00 – 16.00 Uhr	Animationsstunde
17.30 Uhr	Abendessen

Samstags, Sonntags und Feiertags

von 07.00 – 08.30 Uhr	Frühstück
von 09.30 – 11.00 Uhr	Gebet, Meditation, Messe
11.30 Uhr	Mittagessen
anschließend	Kaffee und Kuchen
17.30 Uhr	Abendessen

ESSENSZEITEN

Winter

Wohnbereich Speisesaal		Wohnbereich Speisesaal	
<i>Werktage</i>		<i>Sonn- und Feiertage</i>	
Mittagessen 10:45 11:00	Mittagessen 11:15	Mittagessen 10:45 11:00	Mittagessen 11:30
Abendessen 17:00 17:15	Abendessen 17:30	Abendessen 17:00 17:15	Abendessen 17:30

Sommer

Wohnbereich Speisesaal		Wohnbereich Speisesaal	
<i>Werktage</i>		<i>Sonn- und Feiertage</i>	
Mittagessen 10:45 11:00	Mittagessen 11:15	Mittagessen 10:45 11:00	Mittagessen 11:30
Abendessen 17:15 17:30	Abendessen 17:45	Abendessen 17:00 17:15	Abendessen 17:45