



**Bezirksgemeinschaft Salten - Schlern**  
**Comunità Comprensoriale di Salto - Sciliar**  
**Cumunità Raion Salten - Scilier**

Seniorenwohnheim St. Ulrich  
- SAN DURICH -  
**DIENSTLEISTUNGSCHARTA**



Residenza per anziani Ortisei  
- SAN DURICH -  
**CARTA DEI SERVIZI**



Bahnhofstrasse 3    Via Stazione 3  
39046 St. Ulrich    39046 Ortisei  
Tel. 0471 796 519    Tel. 0471 796 519  
Fax 0471 796 412    Fax 0471 796 412

Email: [altersheim.stulrich@bzgsaltenschlern.it](mailto:altersheim.stulrich@bzgsaltenschlern.it)    Email: [casadiriposo.ortisei@ccsaltosciliar.it](mailto:casadiriposo.ortisei@ccsaltosciliar.it)

[altersheim.stulrich-casadiriposo.ortisei@legalmail.it](mailto:altersheim.stulrich-casadiriposo.ortisei@legalmail.it)  
[www.bzgsaltenschlern.it](http://www.bzgsaltenschlern.it)    [www.ccsaltosciliar.it](http://www.ccsaltosciliar.it)

01/2018



## INHALTSVERZEICHNIS

### *Geschichtliches*

### *Zweck und Ziel der Einrichtung*

### *Grundsätze*

#### *Erster Teil Leistungen*

- Art. 1 Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege
- Art. 2 Kurzzeitpflege
- Art. 3 Tagespflege

#### *Zweiter Teil Zielgruppe, Aufnahme und Austritt*

- Art. 4 Zielgruppe
- Art. 5 Heimaufnahme
- Art. 6 Verweigerungsgründe für die Aufnahme
- Art. 7 Heimaustritt

#### *Dritter Teil Kosten*

- Art. 8 Tagessatz
- Art. 9 Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

#### *Vierter Teil Mitbestimmung*

- Art. 10 Einbeziehung und Teilnahme

#### *Fünfter Teil Rechte, Einsprüche, Haftung*

- Art. 11 Rechte der Heimbewohners
- Art. 12 Beschwerden und Anregungen
- Art. 13 Einsprüche
- Art. 14 Ombudsmann (Volksanwalt)
- Art. 15 Haftung

## INDICE

### *Storia*

### *Finalità e obiettivi*

### *Principi fondamentali*

#### *Parte prima Prestazioni*

- Art 1 Vitto e alloggio, assistenza e cura
- Art. 2 Ricoveri temporanei
- Art. 3 Assistenza diurna

#### *Parte seconda Destinatari, ammissione e dimissioni*

- Art. 4 Destinatari
- Art. 5 Ammissione
- Art. 6 Preclusioni ai fini dell'ammissione
- Art. 7 Dimissioni

#### *Parte terza Costi*

- Art. 8 Retta giornaliera
- Art. 9 Interruzioni del soggiorno

#### *Parte quarta Compartecipazione*

- Art. 10 La relazione e la partecipazione

#### *Parte quinta Diritti, ricorsi e responsabilità*

- Art. 11 Diritti dell'ospite
- Art. 12 Reclami e suggerimenti
- Art. 13 Ricorsi
- Art. 14 Il difensore civico
- Art. 15 Responsabilità

**Sechster Teil  
Führung und Organisation**

Art. 16 Allgemeine Ausrichtung  
Art. 17 Personal  
Art. 18 Heimleitung und Direktion  
Art. 19 Bereichsleiter  
Art. 20 Personal für die direkte Betreuung  
Art. 21 Personal der Hauswirtschaft  
Art. 22 Personal der Verwaltung  
Art. 23 Personalentwicklung  
Art. 24 Volontariat

**Siebter Teil  
Verschiedenes**

Art. 25 Öffentlichkeitsarbeit  
Art. 26 Qualitätsmanagement  
Art. 27 Sammlungen und Werbung  
Art. 28 Kundmachung  
Art. 29 Öffnungszeiten  
  
Art. 30 Kosten der Dienste zu Lasten der  
Betreuten  
Art. 31 Zusätzliche Dienste

**Anhang**

○ Formular für Beschwerden und  
Anregungen

**Parte sesta  
Gestione e organizzazione**

Art. 16 Orientamento generale  
Art. 17 Personale  
Art. 18 Responsabile struttura e direzione  
Art. 19 Responsabile di reparto  
Art. 20 Personale dell'assistenza diretta  
Art. 21 Personale dell'economia domestica  
Art. 22 Personale dell'amministrazione  
Art. 23 Sviluppo del personale  
Art. 24 Volontariato

**Parte settima  
Varie**

Art. 25 Relazioni con il pubblico  
Art. 26 Management di qualità  
Art. 27 Collette e pubblicità  
Art. 28 Pubblicazione  
Art. 29 Orari d'apertura  
  
Art. 30 Costo dei servizi a carico degli ospiti  
Art. 31 Servizi aggiuntivi

**Allegato**

○ Modulo per segnalazioni e  
suggerimenti

## GESCHICHTLICHES

### Das Seniorenwohnheim St. Ulrich –

#### SAN DURICH und seine Geschichte

Anfangs befand sich das Seniorenwohnheim in der Purgerstrasse, wo sich derzeit die Bar „Stua da Carlo“ befindet. Dort waren zirka 16 Heimbewohner im Zeitraum vom 1945 bis 1963 untergebracht.

16 Heimbewohner wurden dann im Jahr 1964 ins neue Seniorenwohnheim in die Purgerstrasse 16 übersiedelt.

Das Altersheim hatte 5 Stockwerke: im 1. Untergeschoss befanden sich die Wäscherei, die Kapelle, Magazine und die Heizung.

Im Erdgeschoss befand sich der Speisesaal, die Küche, zwei Stuben (eine für Männer und eine für Frauen), der Pflegestützpunkt, ein Pflegebad, das Büro und zwei Zimmer für Heimbewohner; in den Stöcken 1, 2, 3, 4 und 5 befanden sich Zimmer für Heimbewohner, für die Ordensschwwestern und für Mitarbeiter.

Insgesamt waren 35-45 Heimbewohner untergebracht.

Von 1990 bis 1992 arbeiteten noch 3 Ordensschwwestern im Heim: die Schwester Oberin war zugleich Krankenschwester, eine Schwester als Altenpflegerin und eine Schwester als Köchin. Nach und nach wurden Mitarbeiter eingestellt und Ende des Jahres 1992 wurden die Schwestern abgezogen.

Das Seniorenwohnheim wurde bis zum 31.12.1992 von der Gemeindefürsorgestelle St. Ulrich, als öffentlicher Dienst geführt und ab 01.01.1993 vom Verein Altersheim San Durich, als privater Träger.

Am 25. April 2003 sind die 38 Heimbewohner ins neue Seniorenwohnheim in der Bahnhofstraße 3 übersiedelt.

Das neue Seniorenwohnheim San Durich wurde im Jahr 2003 eröffnet und ist Eigentum des Konsortialbetriebes Gröden-Kastelruth. Im Gebäude des alten Seniorenwohnheimes befindet sich bis Heute die Wäscherei des Seniorenwohnheimes.

2015 hat die Bezirksgemeinschaft Salten Schlern im Auftrag der Mitgliedsgemeinden die Führung übernommen und somit die landesweiten Qualitätsstandard der Seniorenwohnheime eingeführt.

## CENNI STORICI

### La Residenza per Anziani Ortisei –

#### SAN DURICH e la sua storia

In passato la residenza per anziani si trovava nella via Purger, dove adesso c'è la bar "Stua da Carlo". Nel periodo tra il 1945 ed il 1963 ospitava ca. 16 ospiti.

Nell'anno 1964 i 16 ospiti sono stati trasferiti nella nuova residenza per anziani in via Pruger 16. La casa aveva 5 piani: nel sottoterrato c'era la capella, il magazzino e il riscaldamento.

Al piano terra: c'era la sala da pranzo, la cucina, due salotti (una per uomini e una donne), un ambulatorio e due camere per gli ospiti della casa di riposo: nel primo, secondo, terzo, quarto e quinto piano c'erano le camere per gli ospiti della casa di riposo, per i collaboratori e per le suore.

In totale abitavano 35-45 ospiti nella casa di riposo.

Negli anni 1990 - 1992 lavoravano ancora tre suore nella residenza per anziani: una era allo stesso tempo anche infermiera, una suora era assistente geriatrica ed una era cuoca. Man mano che nel 1992 venivano assunti collaboratori, le suore lasciavano la struttura.

La residenza per anziani fu gestita dal Comune di Ortisei fino al 31.12.1992 come servizio pubblico e dal 01.01.1993 è stata gestita privatamente dall'Associazione Casa di Riposo Ortisei. Il 25 aprile 2003 i 38 ospiti sono entrati nella nuova casa di riposo in via Stazione 3.

La nuova residenza per anziani San Durich è stata inaugurata nell'anno 2003 ed è di proprietà del Consorzio dei Comuni Val Gardena-Castelrotto. Nella struttura della vecchia residenza per anziani si trova ancora oggi la lavanderia della residenza per anziani.

Dal 2015 la gestione è passata alla Comunità Comprensoriale dello Salto Sciliar e di seguito si ha introdotto gli standard di qualità provinciali per residenze per anziani.

## ZWECK UND ZIELE DER EINRICHTUNG

Oberstes Ziel des Altersheimes St. Ulrich ist es, die bestmögliche Lebensqualität des Bewohners zu gewährleisten und zu erhalten. Die körperlichen und geistlichen Fähigkeiten sollen möglichst erhalten und wiederhergestellt werden. Durch Rehabilitation und Erholungsmöglichkeiten, werden die Selbstständigkeit und die sozialen Bezüge gefördert und entwickelt. Dies alles erfolgt ganzheitlich mit gezielten Maßnahmen von Seiten der Mitarbeiter, die ihrerseits eine kontinuierliche und gezielte Weiterbildung erfahren.

Das Bestreben unserer Struktur ist es, laufend den Bedürfnissen der Bewohner, der Angehörigen und der Umgebung mit Kompetenz, Menschlichkeit, Fähigkeit zur Erneuerung und Angemessenheit zu entsprechen.

## GRUNDSÄTZE

Die Dienste, welche von unserem Seniorenwohnheim angeboten werden, werden unter Beachtung der folgenden Grundsätze durchgeführt:

- **Gleichberechtigung:** unsere Einrichtung bemüht sich die Dienste so anzubieten, dass für alle die gleichen Regeln herrschen, ohne Unterschiede zwischen Geschlecht, Nationalität, Religion, wirtschaftliche und soziale Bedingungen (z.B. Bildungsgrad, politische Meinungen usw.);
- **Unparteilichkeit:** alle Mitarbeiter werden angehalten, ihre Arbeit unparteilich, zielführend und neutral gegenüber den Bewohnern zu verrichten;
- **Beständigkeit:** alle Leistungen werden von den Mitarbeitern im Sinne der Beständigkeit, der Regelmäßigkeit und ohne Unterbrechung durchgeführt;
- **Menschlichkeit:** die gesamte Aufmerksamkeit der Mitarbeiter ist auf die Würde des Bewohners ausgerichtet, unabhängig von seinem physischen und mentalen Zustand, seiner Kultur oder seiner sozialen Bedingungen;
- **Wirksamkeit und Effizienz:** die vorhandenen Ressourcen werden vernünftig und besonnen eingesetzt, um die bestmöglichen Ergebnisse zur Zufriedenheit der Bewohner und des Personals zu erlangen.

Die Direktion des *Seniorenwohnheims* bemüht sich, geeignete Maßnahmen zu treffen, um diese Grundsätze zu erreichen.

## LA FINALITA' E OBIETTIVI

L'obiettivo fondamentale della Casa di Riposo Ortisei è il raggiungimento ed il mantenimento del miglior livello possibile di qualità della vita degli ospiti. Il mantenimento delle risorse psicofisiche è un concetto centrale. Attraverso iniziative di tipo riabilitativo e ricreativo si prevede di mantenere autonomia e socializzazione degli ospiti. Tutto ciò avviene attraverso un approccio globale alla persona con interventi mirati da parte di collaboratori motivati e in continua formazione professionale.

La finalità della nostra struttura è di rispondere in modo continuativo ai bisogni delle persone anziane residenti, dei loro familiari e del territorio, con competenza, umanità, capacità di innovazione e appropriazione.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi offerti dalla residenza per anziani viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati:

- **Eguaglianza:** la nostra struttura s'impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politiche, ecc.);
- **Imparzialità:** tutti gli operatori sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti-ospiti;
- **Continuità:** tutte le prestazioni svolte dal personale vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione;
- **Umanità:** L'attenzione centrale degli operatori della struttura è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche mentali, culturale e sociali;
- **Efficacia ed efficienza:** le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli utenti-ospiti, sia di gratificazione del personale.

La Direzione della residenza per anziani Ortisei s'impegna ad adottare misure idonee per il raggiungimento di tali obiettivi.

---

**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**

Wir gewährleisten Unterkunft und Verpflegung sowie eine umfassende, dem Erkenntnisstand der Zeit entsprechende Betreuung und Pflege.

Wir fördern die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens des Heimbewohners und unterstützen ihn beim Einleben in die neue Umgebung.

Wir achten und fördern die kulturelle und sprachliche Identität und die Gewohnheiten der Bewohner.

Das Haus verfügt über 75 Betten, davon 41 Einzel- und 17 Doppelbettzimmer, aufgeteilt auf 5 Stockwerke und 3 Wohn- und Pflegebereiche.

Jeder Stock verfügt über einen gemütlichen Aufenthaltsraum mit einer kleinen Teeküche, die allen zugänglich ist.

Alle Bewohner können die vom Heim zur Verfügung gestellten Gemeinschaftsräume frei aufsuchen und die dort bereitgestellte Ausstattung ihrem Zweck entsprechend nutzen.

## **Parte prima**

### **Prestazioni**

#### **Art. 1**

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

Garantiamo vitto e alloggio nonché una completa assistenza e cura in base allo stato attuale delle conoscenze in materia.

Promuoviamo la conservazione della vita sociale abituale dell'ospite e lo aiutiamo ad integrarsi nel nuovo ambiente.

La casa rispetta e promuove l'identità culturale e linguistica e le abitudini degli ospiti.

La casa dispone di 75 camere, di cui 41 singole e 17 doppie, divise su 5 piani e 3 reparti di cura ed assistenza.

In ogni piano si trova un locale di soggiorno con un piccolo cucinino, accessibile a tutti.

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

## 1.1. Das Zimmer

Alle Zimmer sind mit elektrisch verstellbaren Betten ausgestattet, welche die Pflege erleichtert. Ebenso vorhanden sind: Kleiderschrank, Sitzecke mit Tisch und Stuhl, einem Notrufsystem und einer zentralen Sauerstoffanlage.

Die Zimmer verfügen über Bäder mit Dusche, Toilette, Waschbecken und Bidet. Fast alle Zimmer verfügen über einen Balkon oder einen direkten Terrassenzugang.

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 Gestaltung des Zimmers wird unter Rücksichtnahme auf den Mitbewohner sowie unter Beachtung der Sicherheit und Hygiene ermöglicht. Es können Bilder, Möbel, Kissen, usw. mitgebracht werden. Alle privaten Gegenstände müssen bei der Entlassung des Zimmers wieder mitgenommen werden.

### **Telefon**

Es ist gestattet eigene Mobiltelefone mitzubringen, solange es mit den Bedürfnissen des Hauses und der Mitbewohner vereinbar ist. Eingehende Telefonanrufe können im Zimmer direkt entgegengenommen werden.

### **Fernsehen**

Die verschiedenen Aufenthaltsräume verfügen über einen Fernseher. Außerdem ist es den Bewohnern gestattet, Fernsehgeräte mitzubringen, solange es mit den Bedürfnissen im Haus sowie der Mitbewohner vereinbar ist.

### **Verwahrung von Wertgegenständen**

Auf Antrag werden vom Heim Wertgegenstände und Geldbeträge der Bewohner in Verwahrung genommen.

Es wird empfohlen in den Zimmern keine größeren Geldbeträge und Wertgegenstände aufzubewahren. Das Heim übernimmt keine Haftung im Falle eines Diebstahls.

## 1.1. La stanza

Tutte le stanze dispongono di letti con comandi elettrici per alleggerire la cura. Inoltre sono presenti: armadio, angolo da sedere con tavolo, sistema di chiamata di emergenza ed allacciamento per ossigeno.

Le stanze sono munite di servizi sanitari con doccia, bagno, lavandino e bidet.

Quasi tutte le stanze hanno un balcone oppure un accesso al terrazzo.

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

L'arredamento personale della stanza con mobili, quadri, cuscini, ect. è consentito nel rispetto del compagno di stanza e a seguito delle norme della sicurezza e dell'igiene.

Tutti gli oggetti privati devono essere rimossi alla dimissione.

### **Telefono**

E' consentito portare il cellulare in struttura, nel rispetto delle esigenze della casa e degli altri ospiti. Esiste la possibilità di ricevere chiamate direttamente nella propria stanza.

### **La televisione**

I vari soggiorni nei reparti sono dotati di apparecchio televisivo.

Inoltre gli ospiti possono portarsi la propria televisione in camera, nel rispetto delle esigenze della casa e degli altri ospiti.

### **Custodia di oggetti di valore**

Su richiesta la residenza per anziani prende in custodia oggetti di valore e denaro degli ospiti.

Si consiglia di non lasciare nella propria stanza denaro in contanti e/o oggetti di valore. La casa di riposo non risponde nel caso di furto.

## 1.2. Die Verpflegung

### **Essenseinnahme**

Es wird eine abwechslungsreiche, seniorenrechtliche und nährstoffreiche Kost geboten.

Die Essgewohnheiten der Bewohner werden so weit als möglich berücksichtigt. Das zuständige Fachpersonal erarbeitet gemeinsam mit dem Küchenchef und dem zuständigen Diätologen ein Vierwochen Rotationsmenü, welches an die Jahreszeiten (Frühling, Sommer und Winter) angepasst wird. Das Heim bietet neben dem Tagessteller immer Alternativen wie z.B. Nudeln und Aufschnitt an.

Das Tagesmenü wird in geeigneter Form, mit Bildern versehen und bekannt gegeben: in jedem Wohn- und Pflegebereich und vor dem Speisesaal.

### **Essenszeiten**

Die Mahlzeiten werden in unserer Küche zubereitet und in der Regel im Speisesaal oder in der Stube serviert. Auf Anfrage und nach Bedarf kann das Essen auch im Zimmer oder außerhalb des Speisesaals eingenommen werden.

#### Die Essenszeiten:

Frühstück: 7.30 Uhr bis ca. 09:30 Uhr

Mittagessen: 11.30 Uhr bis ca. 12:30 Uhr

Abendessen: 17.45 Uhr bis ca. 18:30 Uhr

Kleine Zwischenmahlzeiten und Getränke werden am Vormittag und am Nachmittag angeboten. Die Heimbewohner dürfen sich jederzeit Getränke von den Wägen in den Wohnbereichen nehmen.

## 1.2. Il vitto

### **Mangiare**

Viene offerta un'alimentazione variata e nutritiva adatta alle persone anziane.

Per quanto possibile si tiene conto delle diverse abitudini alimentari degli ospiti. Il personale competente elabora assieme al capo cuoco ed al dietologo un menù di quattro settimane adatto alle stagioni (primavera, estate ed inverno).

La casa offre sempre pasti alternativi al menù del giorno, come pasta e affettati.

Il menù giornaliero viene reso noto in modo appropriato e con disegni: in ogni reparto di cura ed assistenza e davanti alle sale da pranzo.

### **Orari dei pasti**

Tutti i pasti vengono preparati nella nostra cucina e solitamente serviti nelle sale da pranzo o nelle stube. Su richiesta o per esigenze individuali i pasti possono anche essere consumati nella stanza oppure fuori dalla sala da pranzo.

#### Gli orari dei pasti:

Colazione: ore 7:30 fino ca. ore 09:30

Pranzo: ore 11:30 fino ca. ore 12:30

Cena: ore 17:45 fino ca. 18:30

Piccoli spuntini e bibite vengono offerti alla mattina e al pomeriggio. Gli ospiti possono sempre prendersi bevande dai carrelli posti nei reparti.

### 1.3. Garderobe und Wäscherei

Das Seniorenwohnheim teilt jedem neuen Heimbewohner bei der Aufnahme eine Wäschenummer zu, welche auf allen Kleidungsstücken von den Mitarbeitern der Wäscherei angebracht wird.

Die persönliche Wäsche wird im Haus gewaschen und zweimal in der Woche in den eigenen Schrank eingeräumt. Es empfiehlt sich keine empfindliche Kleidung (Seide, Kaschmir) mitzubringen. Nicht angeboten werden die Reinigung delikater Wäschestücke sowie die chemische Reinigung.

Das Seniorenwohnheim stellt dem Heimbewohner Hand- und Badetücher sowie die Bettwäsche zur Verfügung, welche von einer spezialisierten Reinigungsfirma gewaschen werden.

Der Wechsel der Heimwäsche (Bettwäsche Handtücher, Waschlappen) erfolgt mindestens ein mal wöchentlich sowie nach Bedarf.

### 1.4. Reinigungsdienst

Der Reinigungsdienst und die Raumpflege sind qualifizierten Mitarbeitern übertragen. Es wird die Reinigung und Pflege der persönlichen Umgebung und der allgemeinen Bereiche gewährleistet.

Die Reinigung der Zimmer wird von Montag bis Samstag, zusätzlich zur zwei Mal jährlichen Grundreinigung garantiert. Die Reinigung der öffentlichen Räumlichkeiten erfolgt an jedem Wochentag.

### 1.3. Guardaroba e lavanderia

La residenza per anziani assegna ad ogni ospite un numero per la propria biancheria, che viene applicato sugli indumenti da parte del nostro personale della lavanderia.

La biancheria degli ospiti viene lavata in casa e depositata due volte alla settimana nei propri armadi. Viene sconsigliato di portare indumenti molto delicati di seta o cachemire. Non viene offerto il lavaggio di vestiti delicati così come il lavaggio a secco.

La residenza per anziani mette a disposizione asciugamani e lenzuola che vengono lavati da una ditta esterna specializzata.

Il cambio della biancheria della casa (biancheria da letto, asciugamani, manopole avviene almeno una volta alla settimana e secondo necessità.

### 1.4. Servizio di pulizia

Il servizio di pulizia e sanificazione è affidato a personale dipendente qualificato. Viene effettuata e garantita la pulizia e cura degli ambienti personali e degli spazi comuni.

La pulizia delle stanze viene garantita dal lunedì al sabato oltre alla pulizia di base due volte all'anno. La pulizia degli spazi pubblici avviene ogni giorno della settimana.

## 1.5. Betreuung und Pflege

Wir gewährleisten eine bedarfsorientierte Betreuung in Abstimmung mit dem individuellen Willen und den Ressourcen des Einzelnen.

Gemeinsam sorgt ein Team von Fachkräften für die tägliche Pflege und Betreuung der Heimbewohner.

Es wird eine geeignete Pflegedokumentation geführt, wobei jeder Bewohner Einsicht in die eigenen Pflege- und Betreuungsunterlagen nehmen kann. Die Bestimmungen der Privacy werden eingehalten.

Dem Bewohner wird im Rahmen der Organisation des Heimes die Möglichkeit gegeben, sein privates Leben weiter zu führen sowie am Gemeinschaftsleben und an organisierten Aktivitäten teilzunehmen.

### **Ärztliche, krankenschwägerische und pflegerische Betreuung**

Die ärztliche Betreuung wird von einem Ärzteteam, bestehend aus drei Basisärzten, gewährleistet, welche einen Vertrag mit dem Seniorenwohnheim haben. In Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern des Heimes wird somit eine umfassende ärztliche Versorgung geboten.

Fachärztliche und andere Leistungen des Gesundheitsbetriebes (z.B.: geriatrische, psychologische Betreuung) werden durch die externen Fachärzte und Dienste erbracht, wobei der Heimarzt in direktem Kontakt mit ihnen steht.

Die krankenschwägerischen Leistungen werden 24h am Tag durch unser Krankenpflegepersonal, in Zusammenarbeit mit Sozialbetreuern und Pflegehelfern gewährleistet.

Die Mitarbeiter der Pflege und Betreuung bemühen sich um die soziale, physische und psychische Aktivierung der Bewohner, wobei die Erhaltung der Selbstständigkeit im Vordergrund steht.

### **Medikamentenversorgung und medizinische Hilfsmittel**

Es wird die Versorgung der Bewohner mit Medikamenten und den benötigten sanitären/medizinischen Hilfsmitteln garantiert.

## 1.5. Assistenza e cura

Garantiamo un'assistenza mirata al fabbisogno individuale, nel rispetto delle volontà e delle possibilità del singolo.

Un team di professionisti collabora per l'assistenza e cura odierna degli ospiti.

Viene eseguita una pianificazione idonea del servizio, nella quale ogni ospite può prendere visione della sua documentazione assistenziale e di cura. Viene rispettata la normativa della privacy.

Viene favorita nell'ambito dell'organizzazione, la possibilità di continuare a condurre la propria vita privata nonché di partecipare alla vita pubblica ed alle attività organizzate.

### **Assistenza medica, infermieristica e assistenziale**

L'assistenza medica è garantita da un team di tre medici di medicina generale che hanno un contratto con la casa di riposo. In collaborazione con il personale della casa di riposo viene proposto un servizio medico olistico.

Le prestazioni mediche specialistiche e altre prestazioni sanitarie (per es. assistenza geriatrica, psicologica) vengono coperte da medici e servizi specializzati nel territorio, i quali stanno in contatto diretto con i medici della casa.

Le prestazioni infermieristiche sono garantite 24h al giorno dal nostro personale infermieristico in collaborazione con gli operatori socio assistenziale e gli operatori socio sanitari.

Gli operatori della cura ed assistenza si concentrano sull'attivazione sociale, fisica e psichica degli ospiti con attenzione particolare alla conservazione della loro autonomia.

### **La fornitura di farmaci e di presidi medici**

Per i residenti è garantita la fornitura dei farmaci, dei presidi per l'incontinenza e di tutti i presidi medico-sanitari necessari.

Unter anderem stehen folgende Geräte zur Verfügung:

- Notfallliege, Therapieliege
- Physiotherapeutische Geräte
- Behelfe zur Vorbeugung von Dekubitus
- Wagen und Hilfsmittel für die begleitete Fortbewegung

### **REHA**

Rehabilitationsleistungen werden nach individuellem Bedarf der Bewohner angeboten. Die Mitarbeiter beraten bei der Auswahl der zu besorgenden Hilfsmittel und trainieren die aktive Anwendung von Hilfsmitteln.

Dies erfolgt in Zusammenarbeit mit den zuständigen Ärzten und Ämtern.

### **Ergotherapie**

Ergotherapie begleitet, unterstützt und befähigt Menschen, die in ihren alltäglichen Tätigkeiten eingeschränkt, oder von einer Einschränkung bedroht sind.

### **Physiotherapie**

Physiotherapeuten arbeiten mit Menschen jeden Alters therapeutisch und prophylaktisch. Hauptsächlich befassen sie sich mit Funktionsstörungen des Bewegungsapparates, des Nervensystems und mit Krankheiten der inneren Organe.

### **Soziale Betreuung**

Die soziale Betreuung umfasst die Unterstützung und Begleitung der Senioren bei den täglichen Aktivitäten. Man nimmt Rücksicht auf die emotionalen Bedürfnisse, fördert die individuellen Kompetenzen sowie die Integration und Teilnahme am sozialen Leben.

Ab dem Moment der Aufnahme wird nach Möglichkeit, aufgrund der Biografie des Heimbewohners die tägliche Betreuung und Pflege ausgerichtet.

Weiter wird die Philosophie der **Bezugspflege/-person** gelebt, wo jeder Heimbewohner einen eigenen Bezugspfleger hat, welcher sich besonders um seine Bedürfnisse kümmert. Die Bezugsperson eines/er Heimbewohners/in ist ein Mitarbeiter der sich besonders um seine/ihre Bedürfnisse und Wünsche kümmert und eine wichtige Rolle bei der Vereinbarung des individuellen Pflege- und Betreuungsplanes hat. Wenn die Bezugsperson wechselt, werden die Angehörigen kontaktiert.

Tra l'altro sono a disposizione le seguenti attrezzature:

- barra per emergenze, barra per terapia
- attrezzature fisioterapiche
- presidi per la prevenzione di decubiti
- carrozzine e presidi per la deambulazione assistita

### **REHA**

Prestazioni riabilitative sono offerte secondo il bisogno individuale degli ospiti. I collaboratori danno consigli nella scelta degli ausili ed esercitano con l'ospite l'uso attivo e corretto.

La consulenza avviene in collaborazione con i medici ed uffici competenti.

### **Terapia occupazionale**

La terapia occupazionale supporta persone nella loro quotidianità, la cui capacità di agire è limitata a causa di menomazioni fisiche, mentali o sociali.

### **Fisioterapia**

I fisioterapisti lavorano con persone di ogni età nell'ambito della prevenzione, cura e riabilitazione, occupandosi di disturbi funzionali del sistema motorio, nervoso e degli organi interni.

### **Assistenza sociale**

L'assistenza sociale favorisce il sostegno e l'accompagnamento dell'ospite nelle attività giornaliere. Si tiene conto dei suoi bisogni emotivi, si promuove le sue competenze individuali nonché la sua integrazione e partecipazione alla vita sociale.

Dal momento dell'ammissione si cerca di incentrare la cura e l'assistenza basandosi sulla biografia dell'ospite.

Inoltre si lavora, vivendo la filosofia della **cura individuale/persona di riferimento**, dove ogni ospite viene seguito in modo particolare da un collaboratore della cura che si occupa specialmente sui suoi bisogni. La persona di riferimento di un nostro ospite è un nostro dipendente che si occupa specialmente di lui/lei ed ha un ruolo importante nella pianificazione delle cure individuali. Se viene cambiata la persona di riferimento sarà nostra premura contattare i parenti.

### **Tagesgestaltung und Freizeitbetreuung**

Die Tagesbetreuung beinhaltet verschiedene Aktivitäten, die unter anderem in Zusammenarbeit mit den freiwilligen Helfern durchgeführt werden. Diese zielen darauf ab, möglichst alle Bewohner zu involvieren.

Die Aktivitäten sind so ausgerichtet, dass die Persönlichkeit der älteren Person in ihrer Gesamtheit unter Berücksichtigung ihrer Willenskraft, ihres Rhythmus, ihrer Lebensgewohnheiten und ihrer charakterlichen Verschiedenheit aufgewertet wird.

#### **Aktivitäten:**

- Ausflüge mit und ohne Auto
- Tanz, Musik und Bewegung
- Kochen und Backen
- Spielaktivitäten (Kartenspiel)
- religiöse und traditionelle Veranstaltungen je nach Jahreszeiten
- Veranstaltungen mit den örtlichen Vereinen und Bildungsstätten
- Geburtstagsfeiern und andere Veranstaltungen und Treffen mit Angehörigen und Freunden in der Bar oder in anderen Räumlichkeiten des Hauses.
- handwerkliche Tätigkeiten und Näharbeiten

### **Assistenza giornaliera e tempo libero**

L'assistenza giornaliera offre diverse attività anche in collaborazione con il gruppo volontari. Vengono organizzate diverse attività, che mirano a favorire la massima partecipazione dei residenti.

Le attività sono finalizzate a valorizzare la persona dell'anziano nella sua globalità rispettando la sua capacità decisionale, i ritmi, le abilità, gli interessi, gli stili e le diversità di temperamento e di carattere.

#### **Attività:**

- gite con e senza macchina
- ballo musica e movimento
- cucinare e fare dolci
- eventi ludici (gioco di carte...)
- attività religiose e tradizionali a seguito della stagione
  
- eventi in collaborazione con le associazioni e scuole del territorio
- feste di compleanno e occasioni di incontro con i familiari e gli amici nel bar oppure in altri spazi nella casa.
- attività di laboratorio e cucito

### 1.6. Religiöse und spirituelle Betreuung

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

#### **Messfeier, Sakramente**

Die Messfeier findet an jedem Dienstag um 16.45 Uhr, sowie an Feiertagen, statt. Die Kapelle des Seniorenwohnheimes ist rund um die Uhr für alle Bewohner und tagsüber auch für externe Personen zugänglich.

Es werden gemeinsame Andachten sowie die Anwesenheit eines Priesters zur Spendung von Sakramenten organisiert.

#### **Gemeinsam Rosenkranz beten**

Der Rosenkranz wird wöchentlich in verschiedenen sowohl im Raum der Tagesgestaltung als auch in der Turnhalle gebetet.

### 1.6. Assistenza religiosa e spirituale

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

#### **Santa Messa**

La celebrazione della Santa Messa si tiene ogni martedì alle ore 16.45 ed nei giorni festivi.

La cappella della struttura è aperta 24 ore su 24 per tutti gli ospiti e, durante la giornata, anche per persone esterne.

Vengono organizzati raccoglimenti collettivi nonché la presenza di un prete per la celebrazione dei sacramenti.

#### **Preghiamo il rosario**

Il rosario viene pregato ogni settimana sia nella sala del tempo libero, che nella palestra.

## **Sterbebegleitung**

Es ist uns ein großes Anliegen dem Heimbewohner in der letzten Phase seines Lebens, gemeinsam mit den Angehörigen, beizustehen.

Das Seniorenwohnheim St. Ulrich hat außerdem eine Vereinbarung mit der Caritas Hospizbewegung, wodurch ein würdevolles Abschiednehmen professionell begleitet werden kann.

### 1.7. Einbeziehung der Angehörigen

Das Heim bemüht sich durch gezielte Maßnahmen die Zusammenarbeit mit den Angehörigen und Bezugspersonen der Heimbewohner zu fördern und laufend zu stärken. z.B.: händigen wir den Angehörigenleitfaden bei Heimaufnahme aus, organisieren wir zwei Mal im Jahr Informations- und Abendveranstaltungen, verfassen Rundschreiben, laden zu Festen ein, ...

Die Angehörigen können sich zudem jederzeit an die Pflegedienstleitung, Bereichsleitung oder den jeweiligen Bezugspfleger des Heimbewohners wenden, um eventuelle persönliche Anliegen zu klären.

- Die Pflegedienstleitung ist von Montag bis Freitag im Haus und kann für jegliche Fragen zur Pflege und Betreuung kontaktiert werden

- Die Bereichsleiter der Pflege stehen zu bestimmten Bürozeiten zur Verfügung und arbeiten in der Pflege und Betreuung im jeweiligen Wohnbereich mit, somit sind sie die ersten Ansprechpartner für praktische Angelegenheiten.

## **Accompagnamento alla morte**

Ci sta a cuore assistere l'ospite, assieme ai parenti, nella sua ultima fase di vita.

Altresì la residenza per anziani ha un accordo con il servizio Hospice della Caritas, che può sostenere in modo professionale un accompagnamento alla morte dignitoso.

### 1.7. Coinvolgimento dei parenti

La casa si impegna a promuovere misure mirate di collaborazione partecipativa con i parenti per fortificare la collaborazione. Per esempio: consegniamo le linee guida per i parenti all'ammissione dell'ospite, organizziamo due volte all'anno delle manifestazioni informative / serali, scriviamo circolari, invitiamo a feste,...

I parenti possono rivolgersi per ogni tipo di domande alla RTA e al capo reparto. Inoltre viene vissuto il concetto della "persona di riferimento", dove ad ogni ospite viene assegnato un collaboratore come persona di riferimento.

- La RTA (Responsabile Tecnico Assistenziale) è in casa dal lunedì al venerdì ed è a disposizione per qualsiasi domanda riguardante la cura e l'assistenza

- I capi reparto della cura hanno un'orario fisso per i colloqui. Inoltre collaborano nella cura ed assistenza nel proprio reparto e sono le prime persone di riferimento per problemi e domande pratiche.

## 1.8. Zusätzliche Dienste

Zu den oben angeführten Standardleistungen hinaus bietet das Heim folgende zusätzliche Leistungen an:

### **Postdienst**

Die Verteilung der Eingangspost erfolgt persönlich durch die Mitarbeiterinnen. Die Versendung nach außen erfolgt über die Rezeption des Altersheims.

### **Bar - San Durich**

Unsere Bar befindet sich im 3. Stock beim Haupteingang und ist von Dienstag bis Sonntag von 8:00 bis 18:00 Uhr und am Montag von 08:00 bis 13:00 Uhr geöffnet.

Diese Bar ist öffentlich zugänglich und direkt in die Heimstruktur integriert. Sie lädt die Heimbewohner ein, mit den Personen von außen in Kontakt zu kommen, mit ihnen Neuigkeiten auszutauschen oder auch nur um Freunde einzuladen.

## **Art. 2 Kurzzeitpflege**

In den min. 3 Betten für die Kurzzeitpflege wird eine zeitlich befristete – also vorübergehende – Pflege, Betreuung und Rehabilitation pflegebedürftiger Menschen als stationäre Maßnahme angeboten.

Dies bedeutet, dass diese Personen dieselben Leistungen wie alle Heimbewohner erhalten und nach der vereinbarten Zeit (max. 4 Wochen, zwei mal verlängerbar) das Haus wieder verlassen.

Für die Reservierung eines Bettes für die Kurzzeitpflege wird von Seiten des Heimes eine Kautions eingefordert.

Die Kautions darf den für sieben Tage berechneten Grundtarif nicht übersteigen.

## 1.8. Servizi aggiuntivi

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

### **Servizio di posta**

La distribuzione della posta recapitata avviene tramite il personale. La spedizione verso l'esterno avviene tramite la reception della casa di riposo.

### **Bar – San Durich**

Il nostro bar si trova al terzo piano vicino all'ingresso principale ed è aperto da martedì fino a domenica dalle 08:00 alle ore 18:00, lunedì dalle ore 08:00 alle ore 13:00.

Il bar è pubblico e integrato nella quotidianità della casa di riposo. È un luogo di ritrovo e di socializzazione per gli ospiti che hanno così la possibilità di essere in contatto con persone esterne alla casa di riposo, scambiarsi novità oppure invitare i loro parenti e amici.

## **Art. 2 Ricoveri temporanei**

Minimo 3 posti letto destinati all'ammissione temporanea, determinata nel tempo, viene offerta un'assistenza, cura e riabilitazione per persone anziane non autosufficienti o parzialmente autosufficienti.

Significa che queste persone hanno diritto per un periodo programmato (max. 4 settimane, prolungabile al massimo due volte), agli stessi servizi degli ospiti con l'ammissione fissa, dopodiché ritornano a casa.

Per la prenotazione di un letto per un ricovero temporaneo la casa chiede una cauzione.

La cauzione non può superare l'importo corrispondente alla tariffa base calcolata per sette giorni.

**Art. 3**  
**Tagespflege**

Um Angehörige von pflegebedürftigen Personen in ihrem Pflegealltag zu entlasten, stehen im Seniorenwohnheim 3 Plätze des Dienstes der Tagespflege zur Verfügung.

Pflegebedürftige Senioren können für einen halben oder einen ganzen Tag aufgenommen werden und können eine bzw. zwei Mahlzeiten einnehmen. Sie können alle Aktivitäten und Angebote der stationären Heimbewohner in Anspruch nehmen.

Der Dienst wird in Zusammenarbeit mit dem Sozialsprengel angeboten. Der Transport muss auf privatem Wege organisiert werden.

**Art. 3**  
**Assistenza diurna**

Per sostenere i parenti nella quotidianità della cura a casa, la residenza per anziani può accogliere ulteriormente 3 persone anziane nell'assistenza diurna.

Persone bisognose di cura possono essere ammesse per giornate intere oppure mezza giornata, assumendo uno o due pasti al giorno. Possono partecipare a tutte le attività proposte.

Il servizio viene prestato in collaborazione con il Distretto Sociale. Il trasporto deve essere organizzato privatamente.

## **Zweiter Teil**

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

#### **Art. 4 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, Menschen beiderlei Geschlechtes auf.

#### **Art. 5 Heimaufnahme**

Das einheitliche Gesuch für die Aufnahme kann im Büro des Seniorenwohnheimes angefragt oder von unserer Homepage heruntergeladen werden.

Voraussetzung für die Aufnahme im Heim ist grundsätzlich ein Mindestalter von sechzig Jahren.

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

Vorrang haben die Bürger der Gemeinden Wolkenstein, St. Christina, St. Ulrich und Kastelruth (Überwasser).

Die Kriterien für die Rangliste zur Aufnahme werden jährlich vom Bezirksrat mit Beschluss festgelegt.

Bei der Erstellung der Warteliste und der entsprechenden Rangordnung können folgende Höchstpunkte bei einer Gesamtbewertung von 100 Punkten vergeben werden.

Maximal 40 Punkte ergeben sich aus der Bewertung des Pflege- und Betreuungsbedarfs. Maximal 30 Punkte ergeben sich aus der Einschätzung der familiären und sozialen Situation des Gesuchstellers. Maximal 10 Punkte ergeben sich aufgrund des Datums des zuletzt gültig eingereichten Aufnahmegesuches.

Die verbleibenden 20 Punkte werden für spezifische Schwierigkeiten wie Suchterkrankungen, Knochenbrüche, Ausfall der Betreuungsperson sowie akute Verschlechterungen vergeben.

## **Parte seconda**

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

#### **Art. 4 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 autosufficienti di entrambi i sessi.

#### **Art. 5 Ammissione**

La domanda unificata per l' ammissione nella residenza per anziani può essere richiesto presso gli uffici della casa di riposo oppure scaricato dal sito.

Presupposto per l'ammissione dell'ospite nella struttura è solitamente un' età minima di sessanta anni.

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

La priorità d'accesso hanno i residenti dei Comuni Selva, S. Cristina, Ortisei e Castelrotto (Oltretorrente)

I criteri per la graduatoria per l'ammissione sono stabiliti annualmente dal Consiglio.

Ai fini della formazione della lista d'attesa e della relativa graduatoria sono assegnati i seguenti punteggi massimi (su un punteggio massimo totale di 100 punti).

Un massimo di 40 punti è assegnato in base alla valutazione del livello di non autosufficienza. Un massimo di 30 punti è assegnato in base alla valutazione della situazione familiare e sociale della persona richiedente. Un massimo di 10 punti è assegnato in base alla data dell'ultima domanda validamente presentata.

I 20 punti rimanenti vengono assegnati per specifiche difficoltà come dipendenze, fratture, sovraffaticamento della persona che cura o un improvviso aggravamento della situazione.

Die Daueraufnahme hat immer zugunsten des ersten Antragstellers laut Rangordnung von jener Gemeinde zu erfolgen, die das ihr zustehende Bettenkontingent am wenigsten ausgeschöpft hat.

Den Gemeinden steht folgende Bettenanzahl zu:

- St. Ulrich 40 Betten
- St. Christina 12 Betten
- Wolkenstein 16 Betten
- ladinischen Fraktionen der Gemeinde Kastelruth 7 Betten

In besonderen Härtefällen kann von dieser Regelung mit Zustimmung des Bürgermeisters der betroffenen Gemeinde abgesehen werden.

Das Ansuchen bleibt so lange aufrecht bis der Bedarf eines Heimplatzes besteht. Es gibt keine Strafpunkte bei Absagen, jedoch wird das Datum des Antrags aktualisiert.

Der Direktor der Sozialdienste beschließt auf Vorschlag der Heimleitung die Aufnahme.

#### **Art. 6 Verweigerungsgründe für die Aufnahme**

Im Heim werden nicht aufgenommen: Menschen mit psychiatrischen Pathologien, deren Schweregrad eine ständige ärztlich-krankenpflegerische Betreuung erfordert.

Gerontopsychiatrische Erkrankungen werden nicht als Hindernis für eine Aufnahme betrachtet.

#### **Art. 7 Heimaustritt**

Der Bewohner kann entlassen werden:

- a) auf seinen eigenen Wunsch hin;
- b) mit begründetem Beschluss des Bezirksausschuss auf Vorschlag des Direktors.

Die Entlassung laut Punkt b) erfolgt:

- 1) 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;
- 2) bei einer Krankheit, welche spezielle therapeutische Eingriffe oder Rehabilitationsmaßnahmen erfordert dem das Heim nicht gerecht werden kann;

L'ammissione definitiva deve avvenire sempre a favore del primo richiedente sulla lista d'attesa, il cui Comune usufruisce in maniera minore del contingente letti previsto.

Ai Comuni compete il seguente numero di letti:

- Ortisei 40 letti
- St. Cristina 12 letti
- Selva 16 letti
- Frazioni ladine del Comune di Castelrotto 7 letti

In casi particolarmente gravi, con l'approvazione dei comuni è possibile non seguire il sopra citato regolamento per l'ammissione.

La domanda di ammissione rimane valida finché sussiste il bisogno di un posto in casa di riposo. Non vengono assegnati punteggi punitivi, ma viene aggiornata la data della richiesta.

Il direttore dei Servizi sociali delibera l'ammissione su proposta della responsabile della residenza per anziani.

#### **Art. 6 Preclusioni ai fini dell'ammissione**

Nella casa non sono ammesse:

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. 7 Dimissioni**

Un ospite può essere dimesso:

- a) per sua esplicita richiesta;
- b) per decisione motivata della Consiglio comprensoriale e su proposta della direzione.

La dimissione secondo il punto b) si fa:

- 1) 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;
- 2) qualora si renda necessaria una cura per sopraggiunta malattia, che richieda particolari interventi terapeutici o riabilitativi che non può essere garantita in casa;

## **Dritter Teil**

### **Kosten**

#### **Art. 8 Tagessatz / Grundtarif**

Jeder Bewohner entrichtet den vom Bezirksrat jedes Jahr im Voraus festgesetzten Tagessatz zu seinen Lasten. Das Recht auf das gesetzlich vorgesehene Taschengeld bleibt jedenfalls bestehen und beträgt zurzeit € 205,00.- (2018).

Laut Gesetz sind die Verwandten ersten Grades verpflichtet sich zusätzlich zum Bewohner am Grundtarif zu beteiligen.

Der Bewohner und eventuell andere zahlungspflichtige Personen begleichen den Tagessatz innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum beim Schatzamt der Körperschaft.

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 Träger fordert die vorgesehene Kostenbeteiligung vom Schuldner für die im Vormonat erbrachte Leistung ein und übermittelt diesem hierfür die entsprechende Zahlungsaufforderung innerhalb des 10. des Monats mit dem Hinweis, dass die Zahlung innerhalb von 20 Tagen ab Erhalt der Aufforderung zu erfolgen hat.

Erfolgt die Bezahlung des Tagessatzes nicht oder nur zum Teil termingemäß, übermittelt der Träger dem Schuldner insgesamt zwei Mahnungen. Die Mahnungen geben jeweils ein Zahlungsziel von 15 Tagen ab Erhalt der Mahnung vor. Die zweite Mahnung erfolgt durch einen vom Träger beauftragten Rechtsanwalt.

Der Tagessatz ist ab dem vereinbarten Aufnahmezeitpunkt zu entrichten. Als belegtes Bett gilt grundsätzlich jedes Bett, das von einer Person besetzt wird und daher für keine andere Aufnahme zur Verfügung steht.

## **Parte terza**

### **Costi**

#### **Art. 8 Retta giornaliera / tariffa base**

Ogni ospite corrisponde la retta giornaliera a suo carico, stabilita ogni anno anticipatamente dal Consiglio comprensoriale. Rimane comunque il diritto all'assegno per piccole spese previsto dalla legge che comporta attualmente € 205,00.- (2018).

È previsto dalla legge che i familiari di primo grado, se necessario, devono provvedere al pagamento della tariffa.

L'ospite e le eventuali altre persone obbligate alla contribuzione tariffaria pagano la retta giornaliera alla tesoreria dell'ente entro 30 giorni dalla data 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.

Il gestore richiede al debitore il pagamento della partecipazione tariffaria per le prestazioni eseguite nel mese precedente e a tal'scopo gli trasmette la relativa richiesta di pagamento entro il 10 del mese con l'avviso che il pagamento deve aver luogo entro 20 giorni dal ricevimento della richiesta.

Qualora la retta giornaliera non venga corrisposta o corrisposta solo in parte nei termini previsti. La casa trasmette in tutto due diffide, le quali prevedono un termine di pagamento di 15 giorni dal ricevimento della diffida. La seconda diffida avviene a cura di un avvocato su incarico del gestore.

La retta giornaliera è da corrispondere dal giorno d'ammissione stabilito. Per posto letto occupato si intende di norma ogni posto letto occupato da una persona e che pertanto non può essere messo a disposizione per nessun'altra ammissione.

In diesem Sinne zählen:

- die Tage ab dem mit der betroffenen Person vereinbarten Tag der Aufnahme.
- wenn dieser vor dem effektiven Aufnahmetag liegt und maximal drei weitere mit dem Bewohner oder seinen Angehörigen vereinbarte Tage nach dem Austrittstag.
- wenn das Zimmer nicht geräumt wurde und es aus diesem Grund nicht für andere Aufnahmen verwendet wird und nicht verwendet werden kann.

### **Art. 9 Unterbrechungen des Heimaufenthaltes**

Der geschuldete Grundtarif wird in den angeführten Zeiträumen um 50 Prozent reduziert wird:

- Krankenhaus: nach dem 30. Tag;
- sonstige Abwesenheit: ab einschließlich 8. Tag bis einschließlich 30. Tag; für insgesamt 30 Tage im Kalenderjahr.

A tal fine sono considerati:

- i giorni a partire da quello concordato con l'ospite per l'accettazione.
- se precedente all'effettivo giorno di ammissione, più un massimo di ulteriori tre giorni dopo quello di uscita dalla struttura, concordati con l'ospite o i suoi familiari.
- se la stanza non è stata liberata e per tale motivo non è utilizzata né può essere utilizzata per altre ammissioni.

### **Art. 9 Interruzioni del soggiorno in casa**

La tariffa base dovuta è ridotta del 50 per cento nei periodi indicati di seguito:

- ospedale: dopo il 30° giorno;
- altre assenze: dal' 8° giorno al 30° giorno compresi, per complessivi 30 giorni all'anno (solare).

## **Vierter Teil**

### **Mitbestimmung**

#### **Art. 10** **Einbeziehung und Teilnahme**

Wir pflegen eine bewusste Miteinbeziehung der Bewohnern bzw. Angehörigen:

- Zurverfügungstellung und Aushändigung der Dienstleistungscharta
- Jeden letzten Dienstag im Monat werden die Geburtstage des Monats gefeiert, Besucher sind herzlich dazu eingeladen.
- Ein Mal im Jahr veranstalten wir für alle ein Sommerfest im Freien
- Einladung zu zwei Angehörigen-Infoabenden pro Jahr
- Zufriedenheitsbefragung: alle zwei Jahre
- Besprechung des individuellen Pflege- und Betreuungsplanes

## **Parte quarta**

### **Compartecipazione**

#### **Art. 10** **Le relazioni e la partecipazione**

Curiamo consapevolmente le relazioni con i residenti ed i familiari:

- predisposizione e diffusione della carta dei servizi
- Ogni ultimo martedì del mese si festeggiano i compleanni del mese e sono invitati di cuore anche i visitatori.
- Una volta all'anno viene organizzata la festa d'estate all'aperto
- Invito a due serate d'informazione per i parenti
- Compilazione di un questionario di soddisfazione: ogni due anni
- Colloquio per parlare del piano assistenziale individuale

## **Fünfter Teil**

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

#### **Art. 11 Rechte des Heimbewohners**

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

- a) Selbsthilfe sowie auf Unterstützung, um ein möglichst selbstbestimmtes und selbständiges Leben zu führen,
- b) vor Gefahren für Leib und Seele geschützt zu werden,
- c) dass ihnen die Begleitung, Betreuung und Pflege zukommt, die ihrem Bedarf entspricht und gerecht wird,
- d) dass ihnen die Betreuung, Begleitung und Pflege zukommt, die ihre Fähigkeiten fördert, oder zumindest erhält,
- e) auf Wahrung und Schutz ihrer Privat- und Intimsphäre,
- f) über die Angebote, die Leistungen und die Pflege-, Begleitungs- und Betreuungsmaßnahmen umfassend informiert zu werden,
- g) auf Wertschätzung, Austausch mit anderen Menschen und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben, nach Möglichkeit auch außerhalb der Einrichtung,
- h) ihrer Kultur und Weltanschauung entsprechend zu leben und ihre Religion auszuüben,
- i) in der von ihnen gewählten Landessprache angesprochen zu werden, unter Berücksichtigung der geltenden Bestimmungen,
- j) in Würde zu sterben.
- k) Nutzung einer Anschlagtafel um persönliche Gedanken und Zeichnungen zu veröffentlichen,
- l) Gestaltung des Zimmers in Absprache mit der Heimleitung können Möbel, Bilder oder Geräte mitgebracht werden
- m) Besucherempfang: siehe Öffnungszeiten
- n) Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der gewählten Landessprache (deutsch, italienisch, ladinisch)

## **Parte quinta**

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

#### **Art. 11 Diritti dell'ospite**

Oltre al rispetto dei diritti comuni l'ospite ha diritto:

- a) all'auto-aiuto ed al sostegno, per condurre una vita il più possibile autonoma ed indipendente;
- b) ad essere protetto/protetta da eventuali danni sul piano fisico e psichico;
- c) a ricevere accompagnamento, assistenza e cura adeguati e orientati ai propri bisogni;
- d) a ricevere assistenza, accompagnamento e cura tali da valorizzare o perlomeno mantenere le proprie risorse individuali;
- e) al rispetto e alla protezione della propria sfera privata ed intima;
- f) ad essere informata/informato in modo esaustivo sulle offerte, prestazioni e misure di cura, accompagnamento e assistenza;
- g) a godere di stima, ad intrattenere relazioni interpersonali, a partecipare alla vita comunitaria, se possibile anche all'esterno della struttura;
- h) a vivere secondo la propria cultura e visione del mondo, nonché a praticare la propria religione;
- i) a comunicare, a propria scelta, in una delle tre lingue della Provincia, nel rispetto della normativa vigente;
- j) a morire dignitosamente
- k) uso di un albo per la pubblicazione di pensieri o dipinti
- l) arredamento della stanza; in accordo con la responsabile della struttura possono essere portati in stanza mobili, quadri e accessori.
- m) accoglienza di visitatori: vedi orari di apertura
- n) rispetto dell'identità culturale e uso delle lingue parlate nella provincia (tedesco, italiano, ladino)

## **Art. 12 Beschwerden und Anregungen**

Beschwerden und Anregungen werden von allen Mitarbeitern entgegen genommen und von der zuständigen Stelle bearbeitet. Sie können sowohl mündlich wie auch schriftlich eingebracht werden. Bei schriftlichen Beschwerden kann das beiliegende Formular verwendet werden. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall ein - auf Anfrage auch schriftlicher - Bescheid innerhalb von 15 Tagen.

Bei Beschwerden über die Pflege ist der Pflegedienstleister verantwortlich.

Bei Beschwerden über die hauswirtschaftlichen Dienste ist die Leiterin der Hauswirtschaft verantwortlich.

Bei allgemeinen Beschwerden ist die Heimleitung verantwortlich.

## **Art. 13 Einsprüche**

Gegen die Entscheidungen der Direktion kann innerhalb von 45 Tagen ab Erhalt der Mitteilung, Einspruch erhoben werden, und zusätzlich bei der Sektion 'Einsprüche' in der Abteilung Soziales der Autonomen Provinz Bozen.

## **Art. 14 Ombudsmann (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. 15 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. 12 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 15 giorni - su richiesta anche in forma scritta.

Per i reclami sull'assistenza è competente la responsabile tecnico-assistenziale.

Per i reclami sui servizi di economia domestica è competente la responsabile dei servizi di economia domestica.

Per reclami di natura diversa è competente la responsabile della residenza per anziani.

## **Art. 13 Ricorsi**

Avverso le decisioni della direzione della casa è ammesso ricorso, entro 45 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione, alla sezione "ricorsi" presso la ripartizione Politiche sociali della Provincia Autonoma di Bolzano.

## **Art. 14 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 mediator e tra il cittadino e la pubblica amministrazione.

## **Art. 15 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.

## **Sechster Teil**

### **Führung und Organisation**

#### **Art. 16 Allgemeine Ausrichtung**

Das Seniorenwohnheim St. Ulrich wird von der Bezirksgemeinschaft Salten-Schlern geführt.

Der gesetzliche Vertreter ist der Präsident der Bezirksgemeinschaft Salten-Schlern.

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 und der Anlaufstelle, wird gefördert.

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

#### **Art. 17 Personal**

Das Personal der verschiedenen Tätigkeits- und Organisationsbereiche handelt bei der Erfüllung seiner Aufgaben nach dem Leitbild und den 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. 18 Heimleitung und Direktion**

Die Heimleitung ist in enger Zusammenarbeit und in Absprache mit dem Direktor der Sozialdienste für die Leitung des Heimes im Sinne der geltenden Bestimmungen sowie im Sinne eines modernen Managements zuständig und verantwortlich. Direktor und Heimleitung sorgen für die ordentliche Verwaltung und setzen geeignete Formen der Gestaltung und Steuerung für die Verwirklichung der Ziele ein.

## **Parte sesta**

### **Gestione e organizzazione**

#### **Art. 16 Orientamento generale**

La residenza per anziani di Ortisei viene gestita dalla Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar.

Il rappresentante legale è il presidente della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar.

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 e lo sportello unico.

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

#### **Art. 17 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. Per quanto riguarda la formazione ed il numero di personale valgono le rispettive norme provinciali.

#### **Art. 18 Responsabile struttura e direzione**

La responsabile è in stretta collaborazione e in accordo con il direttore dei Servizi sociali, nel rispetto delle norme vigenti ed ai sensi di un management moderno, responsabile della gestione della casa. Il direttore e la responsabile si prendono cura dell'amministrazione ordinaria ed applicano forme idonee di impostazione e guida per la realizzazione degli obiettivi proposti.

Die Heimleitung nimmt Hinweise, Beschwerden, Ersuchen und Vorschläge in Bezug auf das Funktionieren des Dienstes entgegen und trifft in Absprache mit den Verantwortlichen die erforderlichen Maßnahmen und Vorkehrungen.

**Art. 19**  
**Bereichsleiter:**  
Pflegedienstleitung und  
Hauswirtschaftsleitung

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.

Sie berichten der Heimleitung über Probleme, die sich bei der Ausführung ihrer Aufgaben ergeben. Sie informieren die eigenen Mitarbeiter über die operativen Entscheidungen, die in den Dienstgesprächen der Verantwortlichen der Sachbereiche mit der Heimleitung/Direktion getroffen werden.

**Art. 20**  
**Personal für die direkte  
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 körperlichen, geistigen und seelischen Möglichkeiten des jeweiligen Bewohners wahrgenommen.

**Art. 21**  
**Personal der Hauswirtschaft**

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

La responsabile 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. 19**  
**Responsabili di reparto:**  
responsabile tecnico assistenziale e  
responsabile dell'economia domestica

La responsabilità sui 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.

Riferiscono alla responsabile della residenza per anziani i problemi, che risultano dalla pratica lavorativa. Informa i propri collaboratori sulle decisioni operative prese nelle riunioni di servizio dei responsabili di reparto con la responsabile/direzione.

**Art. 20**  
**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 possibilità fisiche, mentali e spirituali di ciascun ospite.

**Art. 21**  
**Personale dell'economia domestica**

Fanno parte del personale di economia domestica il personale della cucina e della sala, il personale della lavanderia, il personale della pulizia generale ed il custode come anche i collaboratori del bar. 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. 22 Personal der Verwaltung**

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

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

## **Art. 23 Personalentwicklung**

Die Direktion gemeinsam mit der Heimleitung fördern die berufliche Entwicklung ihrer 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. 24 Volontariat**

Wir fördern und unterstützen die Volontariatstätigkeit. Die freiwilligen Helfer werden zur Mitarbeit bei den verschiedenen Tätigkeiten für die Bewohner angeregt.

### Arbeitsbereiche:

- Religiöse Angebote
- Sterbebegleitung
- Friseurdienst
- Kreative Tätigkeiten
- Musikalische Gestaltung
- Tombola-, Tisch-, und Kartenspiele
- Beschäftigungsangebote, Spaziergänge
- Individuelle Betreuung
- Begleitung bei Ausflügen
- Lesestunde

Die Freiwilligen werden von einem dafür beauftragten Mitarbeiter koordiniert. Das Heim sorgt für die notwendige Unfall- und Haftpflichtversicherung.

## **Art. 22 Personale dell'amministrazione**

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

L'attività di amministrazione è indirizzata ad agevolare l'espletamento dei compiti istituzionali della casa.

## **Art. 23 Sviluppo del personale**

La direzione assieme alla responsabile della residenza per anziani agevola lo sviluppo formativo dei suoi collaboratori con l'obiettivo di aumentare attraverso questo la professionalità.

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

## **Art. 24 Volontariato**

La direzione promuove ed appoggia le attività di volontariato. Stimola i volontari alla collaborazione nelle diverse attività per gli ospiti.

### Ambiti di lavoro:

- assistenza religiosa,
- accompagnamento alla morte
- parrucchiera
- attività creative
- intrattenimento musicale
- tombola o giochi di carte e da tavola
- attività di tempo libero, passeggiate
- accompagnamento individuale
- accompagnamento alle gite
- ora di lettura

I volontari vengono coordinati da un collaboratore appositamente incaricato. La casa provvede alla necessaria assicurazione contro gli infortuni e contro i rischi di responsabilità civile.

## **Siebter Teil**

### **Verschiedenes**

#### **Art. 25 Öffentlichkeitsarbeit**

Die Verwaltung ergreift geeignete Initiativen um das Seniorenwohnheim in der Öffentlichkeit als sozialen Dienst und als modernen Dienstleistungsbetrieb für alte Menschen darzustellen.

#### **Art. 26 Qualitätsmanagement**

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.

Dies findet im Rahmen eines gezielten Qualitätsmanagements statt. Hierfür werden die Zufriedenheit der Heimbewohner und Mitarbeiter erhoben, sowie Mitarbeiterjahresgespräche durchgeführt.

Durch eine regelmäßige Selbst- und Fremdbewertung der Bereiche wird der Ist-Stand erhoben und der kontinuierliche Verbesserungsprozess anhand von gezielten Maßnahmen geplant.

So zum Beispiel hat das Seniorenwohnheim im Jahr 2017 das Qualitätssiegel RQA bekommen, welches die relevanten Kriterien in der Altenarbeit in Südtirol überprüft.

#### **Art. 27 Sammlungen und Werbung**

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 die Heimleitung.

#### **Art. 28 Kundmachung**

Diese Dienstleistungscharta liegt an der Rezeption des Heimes auf. Bei bestehendem Interesse wird auch in der „Anlaufstelle für Pflege und Betreuung“ eine Kopie ausgehändigt.

## **Parte settima**

### **Varie**

#### **Art. 25 Relazioni con il pubblico**

L'amministrazione assume iniziative idonee per presentare la residenza per anziani alla collettività come un servizio sociale moderno per persone anziane.

#### **Art. 26 Management di qualità**

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.

Avviene tramite un management di qualità mirato somministrando indagini agli ospiti ed ai parenti oltre a fare colloqui annuali con i dipendenti.

Attraverso regolari audit esterni ed interni, viene rilevata la situazione attuale e pianificato un concetto di continuo miglioramento sulla base di attività mirate alla crescita.

Nel 2017 per esempio la casa ha ottenuto il Sigillo di Qualità RQA, il quale certifica il criteri rilevanti di qualità nelle residenze per anziani dell'Alto Adige.

#### **Art. 27 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 della responsabile della residenza per anziani.

#### **Art. 28 Pubblicazione**

Questa carta dei servizi viene esposta alla reception della residenza per anziani. Su richiesta verrà consegnata una copia anche nello "Sportello unico per assistenza e cura".

Art. 29 Öffnungszeiten	Art. 29 Informazioni e orari di apertura
<p>Erstinformationen über die Inanspruchnahme der Dienste, der Kosten, Möglichkeiten der finanziellen Unterstützung, notwendige Unterlagen für die Inanspruchnahme des Dienstes, Aufenthalt im Heim usw. werden von der Pflegedienstleitung, Heimleitung oder Sekretärin, sowie von einer Mitarbeiterin in der „Anlaufstelle für Pflege und Betreuung“ (Montag: 14:00-16:00 und Donnerstag: 10:00-12:00) gegeben.</p> <p><u>Bürozeiten:</u> Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag von 08:30 bis 12:00 Uhr und von 14:00-16:00 Uhr Freitag: von 08:30 bis 12:00 Uhr</p> <p>Tel. 0471 796519 E-Mail: <a href="mailto:altersheim.stulrich@bzgsaltenschlern.it">altersheim.stulrich@bzgsaltenschlern.it</a></p> <p>Es besteht die Möglichkeit Termine außerhalb dieser Zeiten zu vereinbaren.</p> <p><u>Besuchszeiten- Seniorenwohnheim:</u> Das Altersheim ist für Besuche von Angehörigen, Bekannten, Freiwilligen und anderen geöffnet. Besuche während der Ruhepausen der Bewohner bzw. während der Pflege (während der Verabreichung von Essen, Hygiene, Baden, Zimmer machen, Krankenpflege, Beschäftigungstherapie) sollten vermieden werden.</p> <p>Die vorgeschlagenen <u>Besuchszeiten</u> sind von 8.30 Uhr bis 11.30 Uhr, von 15.00 Uhr bis 17.45 Uhr, von 18:30 Uhr bis 21:00 Uhr; andere Besuchszeiten können nach Absprache mit dem Heimbewohner und dem Pflegepersonal vereinbart werden.</p> <p><u>Sprechstunden:</u> - <i>Heimleitung:</i> Dienstag: 9.00-12.00 Uhr</p> <p>- <i>Pflegedienstleitung:</i> Mittwoch: 15:00 – 16:00 Uhr</p> <p>Es besteht die Möglichkeit Termine außerhalb dieser Zeiten zu vereinbaren oder die Öffnungszeiten der Territorialen Anlaufstelle in Anspruch zu nehmen.</p>	<p>Una prima informazione sulla ammissione ai servizi, i costi, le possibilità di agevolazione finanziaria, i documenti necessari per l'ammissione al servizio, il soggiorno nella casa ecc. viene fornita dalla responsabile tecnico assistenziale, la responsabile della residenza per anziani, la segreteria e la collaboratrice dello "Sportello unico per assistenza e cura" (lunedì: 14:00-16:00, giovedì: 10:00-12:00).</p> <p><u>Orario d'ufficio:</u> Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì: dalle ore 08:30 alle 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 16:00 Venerdì: dalle ore 08:30 alle 12:00</p> <p>Tel. 0471 796519 E-mail: <a href="mailto:casadiriposo.ortisei@ccsaltosciliar.it">casadiriposo.ortisei@ccsaltosciliar.it</a></p> <p>È possibile fissare un appuntamento anche fuori da questi orari.</p> <p><u>Orario visite – residenza per anziani:</u> La casa di riposo è aperta alla frequentazione dei familiari, conoscenti, volontari ed altri. Possibilmente negli orari in cui gli ospiti non stiano riposando e non siano soggetti a cure assistenziali (durante la somministrazione dei pasti, l'igiene, il bagno, il rifacimento letti, l'assistenza infermieristica, il trattamento occupazionale). Si suggerisce i seguenti <u>orari di visita:</u> dalle 8.30 alle 11.30 dalle 15.00 alle 17.45 dalle 18:30 alle 21:00; altri orari possono essere concordati con l'ospite e il personale socio-assistenziale.</p> <p><u>Ore di ricevimento:</u> - <i>Responsabile della casa:</i> Martedì: dalle ore 9.00-12.00</p> <p>- <i>Responsabile tecnico assistenziale:</i> mercoledì dalle ore 15:00-16:00</p> <p>È possibile fissare un appuntamento anche fuori da questi orari oppure prendere in considerazione gli orari dello Sportello unico</p>

<b>Art. 30</b>	<b>Art. 30</b>
<b>Kosten der Dienste zu Lasten der Betreuten</b>	<b>Costo dei servizi a carico degli ospiti</b>
<p>Sämtliche Kosten der Standardleistungen wie der Aufenthalt in Langzeit-, oder Kurzzeitpflege, zu Lasten der Betreuten sind im umfassenden Tagessatz / Grundtarif enthalten.</p>	<p>Tutti i costi dei servizi standard come l'ammissione fissa ed a tempo determinato, a carico degli utenti sono contenuti nella retta giornaliera / base, comprensiva.</p>
<p>Der Tagessatz wird jährlich vom Bezirksrat in Beachtung der geltenden Landesvorschriften festgesetzt und dem Heimbewohner innerhalb Ende Januar mitgeteilt.</p> <p><u>Tagespflege:</u> Die Landesregierung setzt jährlich den Höchsttagessatz und den Tarif des Dienstes fest. Die Mahlzeiten sind im Tagessatz und im Tarif des Dienstes nicht enthalten. Die Zahlung ist, innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum durchzuführen.</p>	<p>La retta giornaliera della casa di riposo viene stabilita annualmente dal Consiglio comprensoriale, tenendo conto delle disposizioni provinciali vigenti, e comunicato all'abitante della residenza entro gennaio.</p> <p><u>Assistenza diurna:</u> La Giunta provinciale stabilisce annualmente il tetto massimo della retta giornaliera e la tariffa del servizio. I pasti non sono compresi nella retta giornaliera e nella tariffa del servizio. La fatturazione avviene mensilmente. Il pagamento è da effettuare entro 30 giorni dalla data della fattura.</p>

<b>Art. 31</b>	<b>Art. 31</b>
<b>Zusätzliche Dienste</b>	<b>Servizi aggiuntivi</b>
Über die Standardleistungen hinaus bietet das Heim folgende Dienste an:	Oltre ai servizi standard la casa offre i seguenti servizi aggiuntivi:
<b>Friseurdienst</b>	<b>Servizio parrucchiere</b>
Das gewöhnliche Waschen und Kämmen der Haare ist Teil der Grundbetreuung. Der Friseurdienst wird durch Freiwillige Helferinnen geleistet und kann auf Nachfrage vorgemerkt werden.	Il lavaggio e pettinature abituali dei capelli fanno parte dell'assistenza di base. Il servizio di parrucchiere viene offerto da volontari. Si possono richiedere prenotazioni.
<b>Wartung und Instandhaltung</b>	<b>Servizio di assistenza e manutenzione</b>
Die ordentliche Instandhaltung und kleinere Reparaturen werden hausintern durchgeführt.	La manutenzione ordinaria e piccole riparazioni sono eseguite internamente o dal manutentore.
<b>Essen für Angehörige</b>	<b>Pasti per parenti</b>
Angehörige der Bewohner können gegen Bezahlung mit ihren Verwandten essen. Die dafür notwendige Anmeldung erfolgt innerhalb 9.00 Uhr des betreffenden Tages.	Per i parenti degli ospiti è possibile consumare a pagamento pasti. La necessaria prenotazione viene fatta entro le ore 9.00 del giorno in questione.
<b>Transport- und Begleitdienst</b>	<b>Servizio trasporto ed accompagnamento</b>
Bei Bedarf wird der Transport für Aufnahmen ins Krankenhaus, Spezialvisiten und Untersuchungen organisiert.	Qualora ve ne fosse la necessità, viene organizzato il trasporto in ospedale per ricoveri, visite specialistiche ed esami strumentali.
<b>Botengänge und Besorgungen</b>	<b>Commissioni e disbrighi</b>
Kleinere Botengänge und Besorgungen können vom Haus übernommen werden.	Piccole commissioni e disbrighi possono essere garantiti dalla casa.
<b>Ausflüge</b>	<b>Gite</b>
Es werden verschiedene Ausflüge angeboten: Eis essen, Kino in Bozen, Nachmittag in den Bergen oder in der Natur, Teilnahme an Festen im Dorf, usw.  <b>Diese können gegen Bezahlung der Unkosten für Märende, Getränke sowie Eintritte usw. in Anspruch genommen werden.</b>	Offriamo la possibilità di partecipare a varie gite durante l'anno: mangiare il gelato, cinema a Bolzano, gita in montagna o nella natura, feste del paese, ecc.  <b>Ci si può avvalere del servizio, attraverso il pagamento dei costi aggiuntivi per merende e bevande oltre a costi per ingressi ect.</b>

**Modulo per segnalazione e suggerimenti  
Residenza per Anziani Ortisei**

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 del decreto legislativo 196/2003 autorizzo il trattamento dei dati personali di cui sopra.**

Data \_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

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

**I responsabili della residenza per anziani 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.**

**Formular für Beschwerden und Anregungen  
Seniorenwohnheim St. Ulrich**

Der/die Unterfertige (**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  
Legislativdekretes 196/2003 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.**