



# Dienstleistungscharta



## INHALTSVERZEICHNIS

### Erster Teil Leistungen

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

### Zweiter Teil Zielgruppe, Aufnahme und Austritt

- Art. 5 Zielgruppe
- Art. 6 Heimaufnahme
- Art. 7 Verweigerungsgründe für die Aufnahme
- Art. 8 Heimaustritt

### Dritter Teil Kosten

- Art. 9: Tagessatz
- Art. 10: Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

### Vierter Teil Rechte, Einsprüche, Haftung

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

### Fünfter Teil Führung und Organisation

- Art. 16 Allgemeine Ausrichtung
- Art. 17 Personal
- Art. 18 Direktor
- Art. 19 Personal für die unmittelbare Betreuung
- Art. 20 Personal der Hauswirtschaft
- Art. 21 Personal der Verwaltung
- Art. 22 Personalentwicklung
- Art. 23 Volontariat

### Sechster Teil Verschiedenes

- Art. 24 Verwahrung von Wertgegenständen
- Art. 25 Öffentlichkeitsarbeit
- Art. 26 Bewertung des Dienstes

Dörf. 38 • 39010 St.Pankraz/S. Pancrazio • Tel. 0473 787106 • Fax 0473 785522  
info@altenheim-stpankraz.it • altenheim.stpankraz@pec.rolmail.net  
MwStr. Nr./Part.IVA 0132 753 0216 • Str. Nr./Cod.fisc. 820 089 602 11

## INDICE

### Parte prima Prestazioni

- Art 1: Vitto e alloggio, assistenza e cura
- Art. 2: Ricoveri temporanei
- Art. 3: Assistenza diurna
- Art. 4: Piatto pranzo per anziani

### Parte seconda Destinatari, ammissione e dimissioni

- Art. 5: Destinatari
- Art. 6: Ammissione
- Art. 7: Preclusioni ai fini dell'ammissione
- Art. 8: Dimissioni

### Parte terza Costi

- Art 9: Retta giornaliera
- Art. 10: Interruzioni del soggiorno

### Parte quarta 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

### Parte quinta Gestione e organizzazione

- Art. 16 Orientamento generale
- Art. 17 Personale
- Art. 18 Direttore
- Art. 19 Personale dell'assistenza diretta
- Art. 20 Personale dell'economia domestica
- Art. 21 Personale dell'amministrazione
- Art. 22 Sviluppo del personale
- Art. 23 Volontariato

### Parte sesta Varie

- Art. 24 Custodia di oggetti di valore
- Art. 25 Relazioni con il pubblico
- Art. 26 Valutazione del servizio



Altenheim St.Pankraz ÖBPB  
Casa di riposo San Pancrazio APSP

Art. 27 Sammlungen und Werbung  
Art. 28 Kundmachung

Art. 27 Collette e pubblicità  
Art. 28 Pubblicazione

### **Anhang A**

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

### **Allegato A**

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



---

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

---

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

---

## **Erster Teil**

## **Parte prima**

### **Leistungen**

### **Prestazioni**

#### **Art. 1**

#### **Art. 1**

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

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

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

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

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

La casa promuove la conservazione della vita sociale abituale del cliente e lo aiuta ad integrarsi nel nuovo ambiente.

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

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

Das Heim verfügt über 18 Einzel- und 6 Zweitbettzimmer, einen Speisesaal, einen Fernseh- und Aufenthaltsraum, zwei Pflegebäder, einen Bastelraum, eine Bibliothek, eine Terrasse, einen Turn- und Mehrzwecksaal und einer Hauskapelle.

La casa dispone di 18 camere singole e 6 camere doppie, una sala da pranzo, un locale di soggiorno e per la televisione, due bagni assistito, un locale per lavori manuali, una biblioteca, una terrazza, una sala ginnastica ed una cappella.

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

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

#### Das Zimmer

#### La stanza

Alle Zimmer verfügen über ein Bad (mit Waschbecken, Dusche, WC) und über einen Balkon; sie sind mit Pflegebetten, Nachtkästchen, Kleiderschrank, Sitzecke, einem Notruf, einem Anschluss für medizinische Gase, einem Telefon, einem Tresor und einem Kühlschrank ausgestattet. Weiters ist ein Fernsehanschluss vorhanden.

Tutte le stanze sono munite di un bagno (con lavandino, doccia, WC) e di un balcone; dispongono di letti per lungodegenti, armadio, angolo da sedere, sistema di chiamata di emergenza, allacciamento per il gas medicale, un telefono, un cassetto chiudibile ed un frigorifero. Inoltre dispone di un allacciamento per la televisione.

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.

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.

Die persönliche Ausgestaltung des Zimmers wird unter Rücksichtnahme auf den Mitbewohner sowie

L'arredamento personale della stanza è consentito nel rispetto del compagno di stanza



auf die Sicherheit und Hygiene ermöglicht. Soweit nicht Mitbewohner beeinträchtigt oder gefährdet bzw. Hygienebestimmungen verletzt werden, ist das Mitbringen von Haustieren (Kleintieren) möglich.

#### Die Verpflegung

Es wird eine abwechslungsreiche und nährstoffdefinierte Kost geboten. 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 Diätendienstes zusammengestellt und im Speisesaal veröffentlicht.

In der Regel werden die Mahlzeiten in den Essräumen eingenommen.

Folgenden Leistungen werden angeboten:

Frühstück: ab 7.30 Uhr

Mittagessen: um 11.30 Uhr

Abendessen: um 17.30 Uhr

Kleine Zwischenmahlzeiten und Getränke werden am Vormittag und am Nachmittag angeboten.

#### Garderobe und Wäscherei

Das Waschen und Bügeln der persönlichen Wäsche der Bewohner erfolgt an allen Arbeitstagen der Woche. Die persönlichen Kleidungsstücke werden vom Heim gekennzeichnet. 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 nach Bedarf.

#### Reinigungsdienst

Er umfasst die Reinigung der Zimmer 5-mal pro Woche, die Reinigung der Fenster bei Bedarf sowie die Grundreinigung 1-mal im Jahr.

#### Betreuung und Pflege

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

come pure della sicurezza e dell'igiene.

Qualora gli altri ospiti non siano posti in pericolo o disturbati oppure siano violate norme igieniche è permesso portare animali domestici (piccoli animali).

#### Il vitto

Viene offerta un'alimentazione variata e definita. 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 e pubblicato nella sala pranzo.

Di regola i pasti sono consumati nelle sale da pranzo.

Sono offerte le seguenti prestazioni:

colazione: dalle ore 7.30

pranzo: alle ore 11.30

cena: alle ore 17.30

Piccoli spuntini e bibite sono offerti la mattina e il pomeriggio.

#### Guardaroba e lavanderia

Il lavaggio e la stiratura della biancheria personale degli ospiti avvengono tutti i giorni feriali della settimana. La biancheria personale viene contrassegnata dalla casa di riposo. 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 secondo necessità.

#### Servizio di pulizia

Comprende la pulizia regolare della stanza 5 volte la settimana, la pulizia delle finestre secondo necessità nonché la pulizia generale una volta all'anno.

#### Assistenza e cura

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



Vor allem wird Wert auf die soziale, physische und psychische Aktivierung der Bewohner gelegt, wobei die Erhaltung der Selbstständigkeit im Vordergrund steht.

Die Eigenverantwortung der Bewohner wird gefördert. Ihnen wird im Rahmen der Organisation des Heimes die Möglichkeit gegeben, ihr privates Leben zu führen sowie am Gemeinschaftsleben und an organisierten Aktivitäten teilzunehmen.

Das Heim gewährleistet eine individuell ausgerichtete und bedarfsorientierte Betreuung tags- und nachtsüber.

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

#### Ärztliche und krankenschwägerische Betreuung

Die ärztliche Betreuung wird durch das Ärzteteam der Allgemeinmedizin des Einzugsgebietes gewährleistet.

Die fachärztlichen und andere Leistungen der Sanität (z.B.: psychologische Betreuung) werden durch die umliegenden Einrichtungen des Sanitätsbetriebes erbracht.

Die krankenschwägerischen Leistungen werden durch eigenes Krankenpflegepersonal gewährleistet.

#### Soziale Betreuung

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.

#### Tagesbetreuung

Sie beinhaltet verschiedene Aktivitäten z.B. Gymnastik, Lesestunden, Spaziergänge, Ausflüge, Feste, Veranstaltungen, Handarbeiten, Film/Video, Spiele, Singen, hl. Messe, Andachten, Geburtstagfeiern. Kontakt mit Schulen und Vereinen werden gepflegt und gefördert. Die angebotenen Aktivitäten werden an der Anschlagtafel veröffentlicht und können von den Heimbewohnern individuell genutzt werden.

#### Physiotherapie

Rehabilitationsleistungen und therapeutische Übungen werden durch eine Physiotherapeutin angeboten.

Si tiene soprattutto conto dell'attivazione sociale, fisica e psichica degli ospiti con attenzione particolare alla conservazione della loro autonomia.

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

La casa garantisce un'assistenza mirata al fabbisogno dell'individuo sia di giorno che di notte.

Viene eseguita una pianificazione idonea del servizio, nella quale ogni ospite può prendere visione della documentazione che lo riguarda. Viene rispettata la normativa della privacy.

#### Assistenza medica ed infermieristica

L'assistenza medica viene garantita da un team di 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 personale infermieristico proprio.

#### Assistenza sociale

Comprende il sostegno e l'accompagnamento dell'ospite nelle attività giornaliere, tiene conto dei suoi bisogni emotivi, promuove le sue competenze individuali nonché la sua integrazione e partecipazione alla vita sociale. Un'assistenza di base viene garantita anche di notte.

#### Assistenza giornaliera

Comprende diverse attività p.e. ginnastica, ore di lettura, passeggiate, gite, feste, manifestazioni, lavori manuali, Film/Video, giochi, cantare musica, conferenze, s. messa, feste di compleanno.

Rapporti con scuole ed associazioni vengono curati e sostenuti.

Le attività offerte vengono pubblicate e possono essere prese in considerazione individualmente dagli ospiti.

#### Fisioterapia

Prestazioni riabilitative ed esercizi terapeutici vengono offerti da una fisioterapista.

### Religiöse und spirituelle Betreuung

Die religiöse Betreuung beinhaltet das Angebot von Messfeiern und zwar an jedem 2. Samstag im Monat um 10.30 Uhr.

Es werden gemeinsam 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 wird Sterbebegleitung angeboten. Das Angebot beinhaltet auch das Miteinbeziehen der Angehörigen (mit Essen- und Schlafmöglichkeiten).

### Einbeziehung der Angehörigen

Das Heim setzt Maßnahmen zur Förderung der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit den Angehörigen.

Das Heim organisiert regelmäßige Treffen, Informations- und Abendveranstaltungen, verfasst Rundschreiben und lädt zu Festlichkeiten und zu den Geburtstagsfeiern ein.

### Zusätzliche Dienste

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

- Fußpflege
- Transport- und Begleitsdienst (für jene, die keine Verwandten haben)
- Veranstaltungen und Feste
- Ausflüge
- Botengänge und Besorgungen
- Persönliche Gespräche
- Hilfe bei bürokratischen Angelegenheiten
- Tagesgestaltung

### **Art. 2 Kurzzeitpflege**

Das Heim bietet für eine Person eine zeitlich befristete Aufnahme und Betreuung von pflegebedürftigen Menschen, die gewöhnlich bei sich zu Hause leben und dort von Angehörigen betreut werden. Der Aufenthalt überschreitet in der Regel nicht die Dauer von 4-6 Wochen und kann in begründeten Sondersituationen die Dauer bis auf 3 Monate im Jahr ausgedehnt werden. Ihnen werden alle Leistungen gewährt, die für die ständigen Bewohner vorgesehen sind.

### Assistenza religiosa e spirituale

L'assistenza religiosa comprende la celebrazione di messe ogni secondo sabato nel mese alle ore 10.30.

Vengono organizzati raccoglimenti collettivi 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 viene garantita l'assistenza ai malati terminali. L'offerta comprende anche il coinvolgimento dei parenti (con possibilità di consumazione pasti e pernottamento).

### Coinvolgimento dei parenti

La casa promuove misure di collaborazione partecipativa con i parenti.

La casa organizza regolarmente incontri, manifestazioni informative e serali, scrive circolari ed invita a festività e alle feste di compleanno.

### Servizi aggiuntivi

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

- pedicure
- servizio di trasporto ed accompagnamento (per i quali che non hanno parenti)
- manifestazioni e festività
- gite
- commissioni e disbrighi di pratiche
- conversazione personale
- aiuto con affari burocratici
- formazione giornaliera

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

La casa offre ricovero per una persona ed assistenza limitati nel tempo a persone non autosufficienti che normalmente vivono a casa propria dove sono assistite da parenti. La durata di norma non supera da 4 a 6 settimane ed in casi particolari e motivati la durata potrà essere estesa fino a 3 mesi all'anno. Loro usufruiscono di tutte le prestazioni previste per gli ospiti fissi.

### **Art. 3 Tagespflege**

Unterm Tag finden max. drei selbständige Personen Aufnahme und Betreuung, die nicht mehr alleine in ihrer eigenen Wohnung leben können oder eine Betreuung benötigen bzw. um die pflegenden Angehörigen zu entlasten. Wir bieten den einsamen Menschen eine sinnvolle Tagesgestaltung, sowie Aktivierung, Mobilisierung und Pflege durch ausgebildete Fachkräfte.

### **Art. 4 Mittagstisch für Senioren**

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 grundsätzlich ab dem 60. Lebensjahr auf.

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

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

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

Vor der Aufnahme erfolgen von Seiten des Direktors und des Berufskrankenpflegers ein Hausbesuch und ein Aufnahmegespräch mit dem Antragsteller und seiner Verwandten.

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

Di giorno trovano accoglienza al mass. tre persone autosufficienti che non sono più in grado di rimanere da sole nel proprio domicilio oppure necessitano di un'assistenza nonché di liberare i familiari per certe ore dall'assistenza. Cerchiamo di strutturare in modo adeguato le giornate di persone abbandonate nonché garantiamo l'assistenza e la mobilitazione eseguite da persone qualificate.

### **Art. 4 Piatto pranzo per anziani**

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 in genere dall'età di 60 anni.

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

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

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

Prima dell'ammissione il direttore e l'infermiere professionale eseguiranno una visita domiciliare ed avrà luogo un colloquio con l'ospite ed i suoi familiari.



Das vorrangige Einzugsgebiet ist im Statut des Betriebes geregelt, so stehen 25 Betten der Bevölkerung von der Gemeinde St. Pankraz, 3 Betten der Bevölkerung von der Gemeinde Laurein und 2 Betten der Bevölkerung von der Gemeinde Proveis zur Verfügung.

Aufnahmevorrang haben Personen aus dem primären und sekundären Tätigkeitsgebiet. Neben der chronologischen Reihenfolge gelten folgende Kriterien für die Rangliste zur Aufnahme:

Le priorità d'accesso sono stabilite nello statuto dell'azienda – 25 letti sono riservati alla popolazione del Comune di S. Pancrazio, 3 letti sono riservati alla popolazione del Comune di Lauregno e 2 letti sono riservati alla popolazione del Comune di Proves.

Precedenza d'ammissione hanno le persone dell'ambito territoriale di intervento principale e secondario.

Oltre all'ordine cronologico valgono i seguenti criteri per la graduatoria di ammissione:



Aufnahmekriterien für die Rangordnung für Heimaufnahme				
Punkte	Beschreibung		Bewertung	Ergebnis
40 Punkte	Pflegebedürftigkeit (sollte keine Pflegeeinstufung vorhanden sein, kann der Antragsteller mit dem eigenen Erhebungsbogen zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit eingestuft werden)			
	Pflegestufe 0	Beurteilungsgrad bis 49 Punkte	0	
	Pflegestufe 1	Beurteilungsgrad von 50 – 74 Punkte	10	
	Pflegestufe 2	Beurteilungsgrad von 75 – 99 Punkte	20	
	Pflegestufe 3	Beurteilungsgrad von 100 – 124 Punkte	30	
	Pflegestufe 4	Beurteilungsgrad über 125 Punkte	40	
10 Punkte	Möglichkeiten der Betreuung zu Hause durch das fam. Netzwerk oder durch andere stationäre/teilstationäre Dienste			
	• wird von Familie u. HPD betreut		3	
	• wird von der Familie betreut		7	
	• alleinstehend		10	
	• Personen, welche mind. 60 Jahre alt sind und sich in einem der stationären Dienste für Menschen mit Behinderungen, mit psychischen Erkrankungen und mit Abhängigkeitserkrankungen laut geltenden Richtlinien befinden		10	
10 Punkte	Einschränkende Elemente in der derzeitigen Wohnsituation, welche eine Aufnahme erforderlich machen			
	• behindertengerecht		3	
	• nicht behindertengerecht		7	
	• erschwerte Wohnsituation		10	
	• Personen, welche mind. 60 Jahre alt sind und sich in einem der stationären Dienste für Menschen mit Behinderungen, mit psychischen Erkrankungen und mit Abhängigkeitserkrankungen laut geltenden Richtlinien befinden		10	
10 Punkte	Das Vorhandensein von spezifischen, persönlichen Schwierigkeiten des Antragstellers, welche eine stationäre Aufnahme im Heim erforderlich machen			
	• keine spezifischen Schwierigkeiten vorhanden		0	
	• die Belastbarkeit der Familie ist weit überschritten		5	
	• die Belastbarkeit von Familie und Betreuungsnetzwerk ist weit überschritten		10	
	• Personen, welche mind. 60 Jahre alt sind und sich in einem der stationären Dienste für Menschen mit Behinderungen, mit psychischen Erkrankungen und mit Abhängigkeitserkrankungen laut geltenden Richtlinien befinden		10	
10 Punkte	Einreichdatum des Antrages (Wenn einem Antragsteller die Aufnahme angeboten wird und er auf die Aufnahme verzichtet, aber weiterhin in der Rangordnung bleiben will, gilt dieses neue Datum als Einreichdatum). Bei Verzicht des Heimeintrittes eines Antragstellers gilt das Datum des Verzichtes als neues Einreichdatum.			



	• Einreichdatum liegt weniger als 3 Monate zurück	0	
	• Einreichdatum liegt zwischen 3 und 6 Monate zurück	5	
	• Einreichdatum liegt über 6 Monate zurück	10	
30 Punkte	Bürger der Gemeinde St.Pankraz/Laurein/Proveis	30	
	ehemalige Bürger der Gemeinde St.Pankraz/Laurein/Proveis (mit einer ununterbrochene Ansässigkeit von mindestens 5 Jahren)	5	
	Bürger der Nachbargemeinden Ulten/Lana	5	
Gesamtpunkte			



Criteria per la formazione della graduatoria per l'ammissione

punti	descrizione	valutazione	risultato
40 punti	fabbisogno di assistenza (se non esiste un inquadramento del livello di autosufficienza il richiedente può essere inquadrato con apposito modulo)		
	livello di autosufficienza 0	grado di valutazione fino a 49 punti	0
	livello di autosufficienza 1	grado di valutazione da 50 – 74 punti	10
	livello di autosufficienza 2	grado di valutazione da 75 – 99 punti	20
	livello di autosufficienza 3	grado di valutazione da 100 – 124 punti	30
	livello di autosufficienza 4	grado di valutazione più di 125 punti	40
10 punti	possibilità dell'assistenza da parte dei familiari o altri servizi residenziali/semiresidenziali		
	• viene assistito dalla famiglia e dall' ass.domiciliare	3	
	• viene assistito dalla famiglia	7	
	• vive da solo	10	
	• persone che hanno almeno 60 anni e si trovano in uno dei servizi residenziali per persone con disabilità, malattie psichiche o dipendenze secondo i criteri vigenti	10	
10 punti	elementi di difficoltà nell'attuale situazione abitativa che rendono necessaria un'ammissione		
	• abitazione adatta per persone disabili	3	
	• abitazione non adatta per persone disabili	7	
	• situazione dell'abitazione aggravata	10	
	• persone che hanno almeno 60 anni e si trovano in uno dei servizi residenziali per persone con disabilità, malattie psichiche o dipendenze secondo i criteri vigenti	10	
10 punti	la presenza di specifiche difficoltà personali del richiedente, che rendono necessaria un'ammissione in struttura		
	• non esistono difficoltà specifiche	0	
	• il limite di resistenza della famiglia è superata	5	
	• il limite di resistenza della famiglia e della rete di assistenza è superata	10	
	• persone che hanno almeno 60 anni e si trovano in uno dei servizi residenziali per persone con disabilità, malattie psichiche o dipendenze secondo i criteri vigenti	10	
10 punti	data presentazione domanda (se il richiedente rinuncia ad un posto vale la data della denuncia come nuova data di presentazione)		
	• la data presentazione domanda è meno di 3 mesi	0	
	• la data presentazione domanda è da 3 a 6 mesi	5	
	• la data presentazione domanda è oltre 6 mesi	10	
30 punti	abitanti del Comune di S.Pancrazio/Lauregno/Proves	30	
	ex abitanti del Comune di S.Pancrazio/Lauregno/Proves (con almeno 5 anni di residenza ininterrotta)	5	
	abitanti del Comune di Lana/Ultimo	5	
totale punti			

chronologischer Reihenfolge der Ansuchen.

### **Art. 7 Verweigerungsgründe für die Aufnahme**

Im Heim werden nicht aufgenommen:

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

Gerontopsychiatrische Erkrankungen werden nicht als Hindernis für eine Aufnahme betrachtet.

### **Art. 8 Heimaustritt**

Der Bewohner kann entlassen werden:

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

Die Entlassung laut Punkt b) erfolgt:

- a) wenn der Heimbewohner oder seine Verwandten/Besucher 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;

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

fissata all'ordine cronologico delle domande di ammissione.

### **Art. 7 Preclusioni ai fini dell'ammissione**

Nella casa non sono ammesse:

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

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

### **Art. 8 Dimissioni**

Un ospite può essere dimesso:

- a) per sua esplicita richiesta;
- b) per decisione motivata del consiglio di amministrazione su proposta della direzione.

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

- a) qualora l'ospite oppure i suoi parenti/visitatori, 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;

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

## Kosten

### Art. 9 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 ab Erhalt der jeweiligen Rechnung.

Sämtliche Kosten der Standardleistungen zu Lasten der Betreuten sind im umfassenden Tagessatz enthalten.

Sind der Bewohner und die zahlungspflichtigen Personen nicht in der Lage den gesamten Tagessatz zu entrichten, können sie beim zuständigen Sozialsprengel oder bei der zuständigen Gemeinde um Kostenbeteiligung ansuchen.

Der zuständige Sanitätsbetrieb übernimmt die Sanitätsleistungen zu seinen Lasten (wie z.B. Medikamente von der Krankenhausapotheke, Inkontinenzmaterial ...).

Der Tagessatz ist ab dem vereinbarten Aufnahmetag zu entrichten.

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

Der Heimbewohner verpflichtet sich für die Bezahlung des Tagessatzes einen Sepa-Auftrag zu unterschreiben.

Bei nicht erfolgter Bezahlung der Heimkosten tritt das Verfahren für die Bevorschussung von Tariffeteiligungen an stationäre Seniorendienste“ laut Dekret des Landeshauptmannes vom 3. Juni 2013, Nr. 13 in geltender Fassung.

### Art. 10 Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

Bei Abwesenheit des aufgenommenen Heimbewohners gelten für die Fakturierung folgende Prozentsätze des Tagessatzes (die Reduzierung bezieht sich auf alle Komponenten des Tagessatzes):

## Costi

### Art. 9 Retta giornaliera

Ogni ospite corrisponde la retta giornaliera a suo carico, stabilita ogni anno anticipata-mente 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 il decimo giorno di ogni mese.

Tutti i costi dei servizi standard a carico degli utenti sono contenuti nella retta giornaliera comprensiva.

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 al distretto sociale o al Comune competente

L'azienda sanitaria competente provvede alla copertura delle prestazioni sanitarie a suo carico (come p.e. medicinali dalla farmacia ospedaliera, materiale per l'incontinenza ...).

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

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

L'ospite si impegna di firmare un ordine Sepa per il pagamento della retta giornaliera.

In caso di mancanza del pagamento della retta si applicano le "Procedure per l'anticipazione della partecipazione tariffaria ai servizi residenziali per anziani" secondo il decreto del Presidente della Provincia n. 13 dd. 3 giugno 2013 e succ. mod.

### Art. 10 Interruzioni del soggiorno in casa

Nel caso di assenze dell'ospite residente nella struttura valgono per la fatturazione le seguenti percentuali della retta (la riduzione si applica a tutte le componenti della retta):

Abwesenheit/assenza	Abwesenheit/assenza	Abwesenheit nach/assenza
---------------------	---------------------	--------------------------



1.-7. Tag/giorno	8.-30. Tag/giorno	dopo 30. Tag/giorno
100%	50%	100%

Krankenhausaufenthalt/ricovero in strutture sanitarie	Krankenhausaufenthalt nach/ricovero in strutture sanitarie dopo
1.-30. Tag/ dal 1° al 30° giorno	30. Tag/il 30° giorno
100%	50%

Die Berechnung der Abwesenheitstage erfolgt kumuliert nach Kalenderjahr; mit 1.1. startet die Berechnung der Abwesenheitstage für alle Heimbewohner wieder von null Abwesenheitstagen, unabhängig vom Aufnahmetag. Die Berechnung startet im Falle einer Wiederaufnahme derselben Person nach vorheriger Entlassung von Neuem.

Der Aufnahmetag und der Entlassungstag werden fakturiert.

Die Fakturierung beginnt mit dem mit dem Heimbewohner vereinbarten Tag der Aufnahme, wenn dieser vor dem effektiven Aufnahmetag liegt. Diese Tage werden zum Zwecke der Fakturierung als Abwesenheitstage berücksichtigt.

Nach dem Entlassungstag werden keine Tage fakturiert.

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

Il giorno di accettazione e il giorno di dimissione vengono fatturati.

La fatturazione ha inizio con il giorno concordato con l'ospite per l'accettazione, qualora questo sia precedente il giorno di ammissione. Ai fini del calcolo tali giorni sono considerati come giorni di assenza.

Dopo il giorno di dimissione non viene fatturato nessun giorno.

#### Vierter Teil

### Rechte, Einsprüche und Haftung

#### Art. 11 Rechte des Heimbewohners

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

- Anerkennung seiner Würde und Persönlichkeit;
- Höflichen Umgang und Achtung seiner Privat- und Intimsphäre;
- Aufklärung und Mitentscheidung über Pflegemethoden sowie pflegerische und therapeutische Maßnahmen;
- Einsichtnahme in die über ihn geführten Aufzeichnungen;
- Namhaftmachung eines Beistandes (Vertrauensperson), der sich für ihn in allen Angelegenheiten an die Leitung des Heimes wenden kann und in wichtigen Belangen vom Heim zu verständigen ist;
- Inanspruchnahme einer externen Beratung in sozialen, rechtlichen, psychologischen

#### Parte quarta

### Diritti, ricorsi e responsabilità

#### Art. 11 Diritti dell'ospite

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

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



- oder seelsorgerischen Anliegen;
- g) Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
- h) Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;
- i) Behandlung von Beschwerden;
- j) Abhaltung von Bewohnerversammlungen;
- k) Nutzung einer Anschlagtafel;
- l) Möblierung und Gestaltung des Zimmers;
- m) unbeschränkten Besucherempfang;
- n) Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der Muttersprache.

#### **Art. 12 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. 13 Einsprüche**

Personen, die ein rechtliches Interesse daran haben, können gegen die Entscheidungen der Heimdirektion

- innerhalb von 45 Tagen ab dem Datum, ab dem die Maßnahme zur Kenntnis genommen wurde, Einspruch bei der Sektion „Einsprüche“ in der Abteilung Soziales der Autonomen Provinz Bozen oder
- innerhalb von 60 Tagen Rekurs beim Regionalen Verwaltungsgericht Bozen (Gesetz vom 06.12.1971, Nr. 1034) einlegen.

#### **Art. 14 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**

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

#### **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 30 giorni – in caso di richiesta scritta.

#### **Art. 13 Ricorsi**

A persone, che hanno un interesse giuridico e sono contrarie alle decisioni del direttivo della residenza per anziani, è ammesso

- entro 45 giorni alla sezione “ricorsi” presso la ripartizione Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Bolzano dalla conoscenza del provvedimento oppure
- entro 60 giorni ricorso giurisdizionale al tribunale di Giustizia Amministrativa di Bolzano dalla conoscenza del provvedimento (legge 06.12.1971, n. 1034).

#### **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 mediatore tra il cittadino e la pubblica amministrazione.

#### **Art. 15 Responsabilità**



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.

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**

## **Parte quinta**

### **Führung und Organisation**

### **Gestione e organizzazione**

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

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

Das Altenheim St. Pankraz ist ein öffentlicher Betrieb für Pflege- und Betreuungsdienste ÖBPB. Der gesetzliche Vertreter ist der Präsident der ÖBPB.

La casa di riposo S. Pancrazio è un'azienda pubblica di servizi alla persona APSP. Il rappresentante legale della APSP è il presidente

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Art. 17 Personale**

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 Aus-bildung und die Anzahl des Personals gelten die diesbezüglichen Landesbestimmungen.

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. 18 Direktor**

#### **Art. 18 Direttore**

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

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

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.

Der Direktor trägt die Verantwortung über die einzelnen Tätigkeitsbereiche.

Er organisiert, koordiniert und überwacht die Tätigkeit des Personals. Er teilt den einzelnen Bediensteten die zur Gewährleistung des Dienstes erforderlichen Aufgaben zu.

#### **Art. 19 Personal für die direkte Betreuung**

Das zuständige Fachpersonal wie z.B. Sozialbetreuer und Pflegehelfer 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. 20 Personal der Hauswirtschaft**

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

#### **Art. 21 Personal der Verwaltung**

Der Direktor übernimmt auch die Aufgabe des Personals der Verwaltung, führt die interne Verwaltungstätigkeit des Heimes im Sinne der geltenden Bestimmungen durch. Die Verwaltungsarbeit ist darauf auszurichten, die institutionellen Aufgaben des Heimes zu unterstützen und zu erleichtern.

#### **Art. 22 Personalentwicklung**

Die Direktion fördert die berufliche Entwicklung seiner Mitarbeiter mit dem Ziel, ein hohes

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

Il direttore ha la responsabilità dei singoli reparti di attività.

Lui organizza, coordina e sorveglia le attività del personale. Assegna ai singoli dipendenti i compiti necessari per garantire il servizio.

#### **Art. 19 Personale dell'assistenza diretta**

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

#### **Art. 20 Personale dell'economia domestica**

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

#### **Art. 21 Personale dell'amministrazione**

Il direttore svolgere le attività di amministrazione interne alla casa ai sensi della normativa vigente che spetta al personale dell'amministrazione. L'attività di amministrazione è da indirizzare ad un agevole espletamento dei compiti istituzionali della casa.

#### **Art. 22 Sviluppo del personale**

La direzione agevola lo sviluppo professionale dei suoi collaboratori con l'obiettivo, di

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. 23 Volontariat**

Die Direktion fördert und unterstützt die Volontariatstätigkeit. Die freiwilligen Helfer werden zur Mitarbeit bei den verschiedenen Tätigkeiten für die Bewohner angeregt. Das Heim sorgt für die erforderliche Unfall- und Haftpflichtversicherung.

### **Sechster Teil Verschiedenes**

#### **Art. 24 Verwahrung von Wertgegenständen**

Die Verwaltung übernimmt keine Haftung für verlorene Wertgegenstände. Auf Antrag werden vom Heim Wertgegenstände und Geldbeträge der Bewohner in Verwahrung genommen.

#### **Art. 25 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. 26 Bewertung des Dienstes**

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

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

Im Bereich des Heimes bedarf die Sammlung von Gegenständen und Unterschriften, sowie Werbungen jeglicher Art durch Außenstehende, zu welchem Zwecke und von wem diese auch immer

raggiungere un alto livello di qualificazione e di aumentare attraverso 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. 23 Volontariato**

La direzione promuove ed appoggia le attività di volontariato. Stimola i volontari alla collaborazione nelle diverse attività per gli ospiti. La casa provvede alla necessaria assicurazione contro gli infortuni e contro i rischi di responsabilità civile.

### **Parte sesta**

#### **Varie**

#### **Art. 24 Custodia di oggetti di valore**

L'amministrazione non risponde per oggetti di valore smarriti. Su richiesta la casa prende in custodia oggetti di valore e denaro degli ospiti.

#### **Art. 25 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. 26 Valutazione del servizio**

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

#### **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



durchgeführt werden, der ausdrücklichen Ermächtigung durch den Direktor.

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

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

autorizzazione espressa da parte del direttore.

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

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

## Anhang/Allegato A

<b>Auskünfte und Öffnungszeiten</b>	<b>Informazioni e orari di apertura</b>
<p>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.</p> <p><u>Bürozeiten:</u> Von Montag bis Freitag von 08:00 bis 12:00 Ansprechperson: Silvia Lanthaler Tel. 0473-787106 Fax. 0473-785522 E-Mail <a href="mailto:info@altenheim-stpankraz.it">info@altenheim-stpankraz.it</a> PEC-Mail <a href="mailto:altenheim.stpankraz@pec.rolmail.net">altenheim.stpankraz@pec.rolmail.net</a></p> <p><u>Besuchszeiten:</u> Montag bis Sonntag von 00:00 bis 24:00 Uhr</p> <p><u>Sprechstunden:</u> Präsident: nach Terminvereinbarung Direktor: nach Terminvereinbarung</p>	<p>Una prima informazione sulla 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.</p> <p><u>Orario d'ufficio:</u> Da lunedì a venerdì dalle ore 08:00 alle 12:00 Persona di riferimento: Silvia Lanthaler Tel. 0473-787106 Fax. 0473-785522 e-mail <a href="mailto:info@altenheim-stpankraz.it">info@altenheim-stpankraz.it</a> PEC-mail <a href="mailto:altenheim.stpankraz@pec.rolmail.net">altenheim.stpankraz@pec.rolmail.net</a></p> <p><u>Orario visite:</u> Da lunedì a domenica dalle ore 00:00 alle ore 24:00</p> <p><u>Ore di ricevimento:</u> presidente: su prenotazione direttore: su prenotazione</p>
<p><b>Wartung und Instandhaltung</b></p> <p>Die ordentliche Instandhaltung und kleinere Reparaturen werden hausintern durchgeführt.</p>	<p><b>Servizio di assistenza e manutenzione</b></p> <p>La manutenzione ordinaria e piccole riparazioni sono eseguiti internamente.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p>Auf Wunsch kann in jedem Zimmer über ein Telefon verfügt werden.</p>	<p><b>Telefono</b></p> <p>Su richiesta ogni camera può disporre di un telefono.</p>
<p><b>Postdienst</b></p> <p>Die Verteilung der Eingangspost erfolgt über die Direktion.</p>	<p><b>Servizio di posta</b></p> <p>La distribuzione della posta recapitata avviene tramite la direzione.</p>

### Formular für Beschwerden und Anregungen

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 gemäß Art. 13 der EU Datenschutz - Grundverordnung 679/2016 zu verwenden.**

Datum \_\_\_\_\_

Unterschrift

\_\_\_\_\_

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).

Tagessatz - retta giornaliera  
2025

Folgende Tagessätze kommen bei  
Daueraufnahme zur Anwendung:

**Einbettzimmer € 48,15**

**Mehrbettzimmer € 45,74**

Bei Aufnahme in Kurzzeitpflege wird zusätzlich  
das Pflegegeld oder das Begleitgeld, welches der  
Heimbewohner bezieht, in Rechnung gestellt.

Per ricoveri residenziali viene applicata le  
seguenti rette:

**stanza singola € 48,15**

**stanza doppia € 45,74**

Per ricoveri temporanei viene inoltre fatturato  
l'assegno di cura oppure l'assegno di  
accompagnamento, il quale riceve l'ospite.