



Dienstleistungscharta
für die Wohngemeinschaft für
Menschen mit Behinderung St. Pankraz

Dörfl 36

39010 St. Pankraz

Tel. 0473-787106

Fax. 0473-785522

Email: info@altenheim-stpankraz.it

Homepage: www.altenheim-stpankraz.it



INHALTSVERZEICHNIS

Erster Teil Leistungen

- Art. 1 Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege
- Art. 1.1 Das Zimmer
- Art. 1.2 Die Verpflegung
- Art. 1.3 Garderobe und Wäscherei
- Art. 1.4 Reinigungsdienst
- Art. 1.5 Betreuung und Pflege
- Art. 1.6 Religiöse und spirituelle Betreuung
- Art. 1.7 Einbeziehung der Angehörigen
- Art. 1.8 Zusätzliche Dienste

Zweiter Teil Zielgruppe, Aufnahme und Austritt

- Art. 2 Zielgruppe
- Art. 3 Aufnahme und Entlassung

Dritter Teil Kosten

- Art. 4 Tarif

Vierter Teil Mitbestimmung

- Art. 5 Der Beirat

Fünfter Teil Rechte, Ansprüche, Haftung

- Art. 6 Rechte des Klienten
- Art. 7 Beschwerden und Anregungen
- Art. 8 Haftung

Sechster Teil Führung und Organisation

- Art. 9 Allgemeine Ausrichtung
- Art. 10 Personal
- Art. 11 Direktor
- Art. 12 Personal für die unmittelbare Betreuung
- Art. 13 Personal der Hauswirtschaft
- Art. 14 Personal der Verwaltung

INDICE

Parte prima Prestazioni

- Art 1 Vitto e alloggio, assistenza e cura
- Art. 1.1 La stanza
- Art. 1.2 Il vitto
- Art. 1.3 Guardaroba e lavanderia
- Art. 1.4 Servizio di pulizia
- Art. 1.5 Assistenza e cura
- Art. 1.6 Assistenza religiosa e spirituale
- Art. 1.7 Coinvolgimento die parenti
- Art. 1.8 Servizi aggiuntivi

Parte seconda Destinatari, ammissione e dimissioni

- Art. 2 Destinatari
- Art. 3 Ammissione e dimissione

Parte terza Costi

- Art 4 Tariffa

Parte quartq Compartecipazione

- Art. 5 Il Consiglio

Parte quinta Diritti, ricorsi e responsabilità

- Art. 6 Diritti del cliente
- Art. 7 Reclami e suggerimenti
- Art. 8 Responsabilità

Parte sesta Gestione e organizzazione

- Art. 9 Orientamento generale
- Art. 10 Personale
- Art. 11 Direttore
- Art. 12 Personale dell'assistenza diretta
- Art. 13 Personale dell'economia domestica
- Art. 14 Personale dell'amministrazione



Art. 15 Personalentwicklung

Art. 15 Sviluppo del personale

***Siebter Teil
Verschiedenes***

***Parte settima
Varie***

Art. 16 Verwahrung von Wertgegenständen
Art. 17 Öffentlichkeitsarbeit
Art. 18 Bewertung des Dienstes
Art. 19 Sammlungen und Werbung
Art. 20 Hausordnung

Art. 16 Custodia di oggetti di valore
Art. 17 Relazioni con il pubblico
Art. 18 Valutazione del servizio
Art. 19 Collette e pubblicità
Art. 20 Ordinamento interno

Anhang A

Allegato A

- 1) Standardleistungen
- Formular für Beschwerden und Anregungen

- 1) Prestazioni standard
- 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

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

La comunità alloggio vitto e alloggio nonchè una completa assistenza e cura in base allo stato delle conoscenze attuali.

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

La comunità alloggio promuove la conservazione della vita sociale abituale del cliente e lo aiuta a integrarsi nel nuovo ambiente.

Die Wohngemeinschaft achtet und fördert die kulturelle und sprachliche Identität, die kulturellen und sprachlichen Eigenheiten und Gewohnheiten der Klienten.

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

Die Wohngemeinschaft für Menschen mit Behinderung verfügt über 4 Zweibettzimmer, 1 Einbettzimmer, einen Speisesaal, einen Fernseh- und Aufenthaltsraum, ein Pflegebad, eine Terrasse, einen Turn- und Mehrzwecksaal und eine Hauskapelle.

La comunità alloggio per persone disabili dispone di 4 camere doppie, una camera singola, una sala da pranzo, un locale di soggiorno e per la televisione, un bagno assistito, una terrazza, una sala ginnastica ed una cappella.

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

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

1.1. Das Zimmer

1.1. La stanza

Alle Zimmer verfügen über ein Bad (mit Waschbecken, Dusche, WC) und im Einbettzimmer über einen Balkon; sie sind mit Betten, Nachtkästchen, Kleiderschrank, Sitzecke, einem Notruf, einem Tresor und einem Kühlschrank ausgestattet. Weiters ist ein Fernsehanschluss vorhanden.

Tutte le stanze sono munite di un bagno (con lavandino, doccia, WC), la stanza singola di un balcone; tutte le stanze dispongono di letti, di un comodino, armadio, angolo da sedere, sistema di chiamata di emergenza, un cassetto chiudibile ed un frigorifero. Inoltre dispone di un allacciamento per la televisione.

1.2. Die Verpflegung

1.2. Il vitto

Es wird eine abwechslungsreiche und nährstoffdefinierte Kost geboten. Die Essgewohnheiten der Klienten werden so weit als möglich berücksichtigt. Die Nahrung entspricht in Qualität und Quantität den Diät-Erfordernissen der betreuten Personen.

Viene offerta un'alimentazione variata e definita. Per quanto possibile si tiene conto delle diverse abitudini alimentari dei clienti. L'alimentazione corrisponde, per quantità e qualità, alle esigenze dietetiche dei clienti assistiti.

Der zuständige Sanitätsbetrieb gewährleistet eine angemessene diätetische Beratung. Eventuelle Sonderdiäten werden vom Arzt verschrieben und von

L'azienda sanitaria competente garantisce un'adeguata consulenza dietologica. Il medico prescrive eventuali diete particolari che la cucina prepara in accordo con il

der Küche in Abstimmung mit der Diätassistentin vorbereitet.

Das Tagesmenü wird nach Anhören des Diätdienstes zusammengestellt und den Klienten in geeigneter Form bekannt gegeben.

In der Regel werden die Mahlzeiten in den Essräumen eingenommen.

Mit den Klienten in der Wohngemeinschaft wird bei besonderen Anlässen gebacken und gekocht.

1.3. Garderobe und Wäscherei

Der Wäshedienst stellt dem Klienten die Heimwäsche zur Verfügung und sorgt auch für die Reinigung und das Bügeln seiner persönlichen Wäsche. Weiters wird die Leibwäsche von der Wäscherei mit dem Namen markiert.

1.4. Reinigungsdienst

Das Heim gewährleistet die Reinigung der Zimmer und der anderen Räumlichkeiten gemeinsam mit den Klienten.

1.5. Begleitung, Betreuung und Pflege

Im Mittelpunkt der Begleitung und Betreuung steht der Mensch mit seinen Stärken, Fähigkeiten, Bedürfnissen und Wünschen. Wir unterstützen und begleiten die Menschen mit Behinderung in ihrem alltäglichen Leben. Wir arbeiten mit unterschiedlichen Kommunikationsmethoden, wie Symbolen, Bildern und Gegenständen. Im Alltag bieten wir unseren Klienten möglichst viele Erfahrungs- und Wahlmöglichkeiten und unterstützen sie in eigenen Entscheidungen. Jeder Klient hat eine Bezugsperson, welche ihm bei der Erarbeitung und Umsetzung persönlicher Wünsche intensiv unterstützt. Wir versuchen die Klienten in alle Entscheidungen, die sie betreffen, miteinzubeziehen. Wir fördern Projekte, bei denen Klienten in das Gemeinwesen eingebunden werden.

1.6. Religiöse und spirituelle Betreuung

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

dietista.

Il menù giornaliero è predisposto sentito il servizio dietologico ed è reso noto ai clienti mediante affissione in spazi appositamente predisposti a tale scopo.

Di regola i pasti sono consumati nelle sale da pranzo.

Con i clienti viene cucendo e cucinato in occasioni speciali.

1.3. Guardaroba e lavanderia

Il servizio di lavanderia mette a disposizione del cliente la biancheria della casa e si prende cura anche del lavaggio e della stiratura della sua biancheria personale. La biancheria intima viene inoltre evidenziata col nome dalla lavanderia

1.4. Servizio di pulizia

La casa garantisce la pulizia delle stanze e degli altri locali con i clienti.

1.5. Accompagnamento, assistenza e cura

Al centro dell'accompagnamento e assistenza si trova la persona con le sue forze, capacità, bisogni e desideri. Noi sosteniamo e assistiamo le persone disabili nella vita quotidiana.

Noi lavoriamo con vari metodi di comunicazione come simboli, pittogrammi ed oggetti. Nella vita di tutti i giorni offriamo ai ns. clienti varie possibilità di scelta e gli sosteniamo nella loro decisione. Ogni cliente ha una persona di riferimento, la quale sostiene particolarmente l'elaborazione e la realizzazione dei desideri personali.

Cerchiamo di includere i clienti nelle decisioni i quali gli riguardano. Noi promoviamo progetti nei quali i clienti vengono inclusi nella comunità.

1.6. Assistenza religiosa e spirituale

I clienti sono rispettati ed accompagnati nelle loro esigenze religiose e spirituali.



1.7. 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.

1.8. Zusätzliche Dienste

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

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

Zweiter Teil

Zielgruppe, Aufnahme und Entlassung

Art. 2 Zielgruppe

Zur Zielgruppe für die Wohneinrichtung zählen erwachsene Menschen mit einer geistigen Behinderung die eine bestimmte Autonomie und Selbstständigkeit aufweisen.

Art. 3 Aufnahme und Entlassung

Für die Aufnahme und Entlassung in die Wohngemeinschaft ist die Bezirksgemeinschaft Burgrafenamt laut ihrem Aufnahmereglement zuständig.

Dritter Teil

Kosten

1.7. 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.

1.8. Servizi aggiuntivi

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

- 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

Parte seconda

Destinatari, ammissione e dimissioni

Art. 2 Destinatari

Destinatari per la struttura di abitazione sono persone adulte con un handicap che presentano una certa autonomia ed indipendenza.

Art. 3 Ammissione e dimissione

Per l'ammissione e la dimissione nella comunità alloggio è competente la Comunità Comprensoriale Burgraviato in base al loro regolamento di ammissione.

Parte terza

Costi

**Art. 4
Tarif**

Jeder Klient entrichtet den laut Harmonisierungsdekret Nr. 30/2000 jährlich festgelegten Tarif und das Pflegegeld laut Einstufung.

Die Bezirksgemeinschaft Burggrafnamt stellt den Tarif monatlich aufgrund der effektiven Anwesenheitstage in Rechnung.

Vierter Teil

Mitbestimmung

**Art. 5
Der Beirat**

Aufgrund der Größe der Struktur wird kein Strukturbeirat ernannt. Alle Angehörigen haben bei den periodischen Treffen ein Mitspracherecht.

Fünfter Teil

Rechte, Einsprüche und Haftung

**Art. 6
Rechte des Klienten**

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

- a) Anerkennung seiner Würde und Persönlichkeit;
- b) Höflichen Umgang und Achtung seiner Privat- und Intimsphäre;
- c) Einsichtnahme in die über ihn geführten Aufzeichnungen;
- d) 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;
- e) freie Arztwahl;
- f) Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
- g) Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;
- h) Behandlung von Beschwerden;

**Art. 4
Tariffa**

Ogni cliente corrisponde la tariffa fissa annua ai sensi del decreto di armonizzazione n. 30/2000 e l'assegno di cura come da inquadramento.

La Comunità comprensoriale Burgraviato fattura la tariffa mensile in base agli effettivi giorni di presenza.

Parte quarta

Compartecipazione

**Art. 5
Il Consiglio**

A causa della grandezza della struttura non viene nominato un consiglio di struttura. Tutti gli parenti hanno un diritto di essere interpellato ai incontri periodici.

Parte quinta

Diritti, ricorsi e responsabilità

**Art. 6
Diritti del cliente**

Oltre al rispetto dei diritti comuni il cliente ha i seguenti diritti:

- a) riconoscimento della propria dignità e personalità;
- b) trattamento gentile e considerazione della propria sfera privata e intima;
- d) visione delle annotazioni che lo riguardano;
- e) nomina di un assistente (persona di fiducia) che, al suo posto, possa sottoporre all'amministrazione le sue esigenze e che sia avvisato per le questioni importanti;
- g) scelta libera del medico;
- h) rispetto della discrezione e della tutela dei dati;
- i) rispetto del segreto epistolare e della corrispondenza;
- j) trattamento di reclami;



- i) unbeschränkten Besucherempfang;
- j) Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der Muttersprache.

Art. 7 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 schriftlicher - Bescheid innerhalb von 30 Tagen.

Art. 8 Haftung

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

Sechster Teil

Führung und Organisation

Art. 9 Allgemeine Ausrichtung

Das Altenheim St. Pankraz ist ein öffentlicher Betrieb für Pflege- und Betreuungsdienste ÖBPB.

Der gesetzliche Vertreter ist der Präsident des Altenheimes.

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 Alten- und Behindertenbetreuung wahrgenommen.

Die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen, vor allem die mit dem Dienst für Menschen mit Behinderung der Bezirksgemeinschaft Burgrafenamt, wird gefördert.

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

Art. 10 Personal

- o) accoglienza illimitata di visitatori;
- p) rispetto dell'identità culturale e uso della madrelingua.

Art. 7 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. 8 Responsabilità

Per la copertura di danni che possono essere cagionati al cliente, 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.

Parte sesta

Gestione e organizzazione

Art. 9 Orientamento generale

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

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

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

Viene agevolata la collaborazione con altri servizi, in particolare con il servizio per disabili della Comunità Comprensoriale Burgraviato.

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

Art. 10 Personale



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

Art. 11 Direktor

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

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

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. 12 Personal für die unmittelbare Betreuung

Das zuständige Fachpersonal bietet den Klienten je nach Bedarf Unterstützung und Begleitung bei den Aktivitäten des täglichen Lebens. Diese Aufgaben werden unter Beachtung des individuellen Projektes (IP) wahrgenommen.

Art. 13 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. 14 Personal der Verwaltung

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. 11 Direttore

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

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

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. 12 Personale dell'assistenza diretta

Nelle attività di tutti i giorni il personale specializzato competente offre ai clienti appoggio ed accompagnamento secondo necessità. Questi compiti sono eseguiti nel rispetto del progetto individuale (PI).

Art. 13 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. 14 Personale dell'amministrazione



Das Personal 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. 15 Personalentwicklung

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

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

Siebter Teil

Verschiedenes

Art. 16 Verwahrung von Wertgegenständen

Die Verwaltung übernimmt keine Haftung für verlorene Wertgegenstände.

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

Art. 17 Öffentlichkeitsarbeit

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

Art. 18 Bewertung des Dienstes

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

Art. 19 Sammlungen und Werbung

Im Bereich des Heimes bedarf die Sammlung von

Il personale dell'amministrazione svolge le attività di amministrazione interne alla casa ai sensi della normativa vigente.

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

Art. 15 Sviluppo del personale

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

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.

Parte settima

Varie

Art. 16 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 dei clienti.

Art. 17 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 disabili.

Art. 18 Valutazione del servizio

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

Art. 19 Collette e pubblicità

Nell'ambito della casa sono proibite le collette, le

Gegenständen und Unterschriften, sowie Werbungen jeglicher Art durch Außenstehende, zu welchem Zwecke und von wem diese auch immer durchgeführt werden, der ausdrücklichen Ermächtigung durch den Direktor.

Art. 20
Kundmachung

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

raccolte di cose e le sottoscrizioni, come pure la propaganda da parte di estranei, qualunque ne sia lo scopo ed il promotore, senza autorizzazione espressa da parte del direttore.

Art. 20
Pubblicazione

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



Anhang/Allegato A

1) Standardleistungen	1) Servizi standard
Auskünfte und Öffnungszeiten	Informazioni e orari di apertura
<p>Erstinformationen über die Inanspruchnahme des Dienstes, der Kosten, Möglichkeiten der finanziellen Unterstützung, notwendige Unterlagen für die Inanspruchnahme des Dienstes, Aufenthalt in der Wohngemeinschaft werden von der Pädagogin der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamnt gegeben.</p> <p><u>Bürozeiten:</u> von Montag bis Freitag von 08:00 bis 12:00 Ansprechperson: Dr. Renate Perkmann Tel. 0473-272812 Fax. 0473-272829 E-Mail renate.perkmann@bzgbga.it</p> <p><u>Besuchszeiten der Wohngemeinschaft:</u> Montag bis Sonntag von 00:00 bis 24:00 Uhr</p>	<p>Una prima informazione sull'ammissione al servizio, i costi, le possibilità d'agevolazione finanziaria, i documenti necessari per l'ammissione al servizio, il soggiorno nella casa ecc. viene fornita dalla pedagogista della Comunità comprensoriale Burgraviato.</p> <p><u>Orario d'ufficio:</u> da lunedì a venerdì dalle ore 08:00 alle 12:00 Persona di riferimento: dott.ssa Renate Perkmann Tel. 0473-272812 Fax. 0473-272829 e-mail renate.perkmann@bzgbga.it</p> <p><u>Orario visite della Comunità alloggio:</u> Da lunedì a domenica dalle ore 00:00 alle ore 24:00</p>
Verpflegung	Vitto
<p>Die folgenden Leistungen werden angeboten: Frühstück: ab 7.00 Uhr Mittagessen: um 12.00 Uhr Abendessen: um 18.00 Uhr Kleine Zwischenmahlzeiten und Getränke werden am Vormittag und am Nachmittag angeboten.</p>	<p>Sono offerte le seguenti prestazioni: colazione: dalle ore 7.00 pranzo: alle ore 12.00 cena: alle ore 18.00 Piccoli spuntini e bibite sono offerti la mattina e il pomeriggio.</p>
Betreuung und Pflege	Assistenza e cura
<p>Das Heim gewährleistet eine individuell ausgerichtete und bedarfsorientierte Betreuung tags- und nachtsüber. Es wird eine geeignete Pflegedokumentation geführt, wobei jeder Klient Einsicht in die eigenen Unterlagen nehmen kann. Die Bestimmungen der Privacy werden eingehalten.</p>	<p>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 cliente può prendere visione della documentazione che lo riguarda. Viene rispettata la normativa della privacy.</p>
Ärztliche und krankpflegerische Betreuung	Assistenza medica ed infermieristica
<p>Die ärztliche Betreuung wird durch die Ärzte 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 krankpflegerischen Leistungen werden durch eigenes Krankenpflegepersonal gewährleistet.</p>	<p>L'assistenza medica viene garantita dai medici di medicina generale del territorio. Le prestazioni mediche specialistiche e altre prestazioni sanitarie (per es. assistenza psicologica) sono garantite dalle strutture territoriali dell'Azienda sanitaria. Le prestazioni infermieristiche sono garantite da personale infermieristico proprio.</p>
Sozialpädagogische Betreuung	Assistenza sociopedagogica
<p>Sie umfasst die Unterstützung und Begleitung des Klienten bei den täglichen Aktivitäten, nimmt Rücksicht auf seine emotionalen Bedürfnisse, fördert seine individuellen Kompetenzen sowie seine Integration und Teilnahme am sozialen Leben. Eine Grundbetreuung</p>	<p>Comprende il sostegno e l'accompagnamento del cliente nelle attività giornaliere, tiene conto dei suoi bisogni emotivi, promuove le sue competenze individuali nonché la sua integrazione e partecipazione alla vita sociale. Una assistenza di base</p>



wird auch während der Nacht gewährleistet.	viene garantita anche di notte.
Tagesbetreuung	Assistenza giornaliera
Sie beinhaltet verschiedene Aktivitäten z.B. Spaziergänge, Ausflüge, Feste, Veranstaltungen, Handarbeiten, Film/Video, Spiele, Singen, hl. Messe, Andachten, Geburtstagsfeiern. Kontakt mit Schulen und Vereinen werden gepflegt und gefördert.	Comprende diverse attività p.e. 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.
Wäschediens	Servizio lavanderia
Das Waschen und Bügeln der persönlichen Wäsche der Klienten 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.	Il lavaggio e la stiratura della biancheria personale dei clienti avviene 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.
Reinigungsdienst	Servizio di pulizia
Er umfasst die Reinigung der Zimmer 6-mal pro Woche auch zusammen mit den Klienten, die Reinigung der Fenster bei Bedarf sowie die Grundreinigung 1-mal im Jahr.	Comprende la pulizia regolare della stanza 6 volte la settimana anche in collaborazione con i clienti, la pulizia delle finestre secondo necessità nonché la pulizia generale 1 volta all'anno.
Wartung und Instandhaltung	Servizio di assistenza e manutenzione
Die ordentliche Instandhaltung und kleinere Reparaturen werden hausintern durchgeführt.	La manutenzione ordinaria e piccole riparazioni sono eseguiti internamente.
Postdienst	Servizio di posta
Es gibt einen eigenen Briefkasten vor der WG. Die Briefe werden von den Betreuern an den Sachwalter/Vormund weitergegeben.	Davanti alla Comunità alloggio c'è una cassetta delle lettere. Le lettere vengono inoltrate ai amministratori di sostegno/tutore legale dai assistenti.

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 im Sinne des Staatsgesetzes 196/2003 zu verwenden.

Datum _____

Unterschrift

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

Wie hoch sind die Tarife?

Alle Tarife werden jährlich von der Landesregierung festgelegt.

Der Tarif für die Wohnrichtungen setzt sich zusammen aus einem Teil, der von der Pflegeeinstufung abhängt und einem weiteren Anteil „je nach wirtschaftlicher Lage“.

Der tägliche Tarifbeitrag, abhängig von der Pflegeeinstufung, entspricht dem Pflegegeld, welches den Personen pro Tag zusteht. Pro Tag, welcher der Klient in einer stationären Einrichtung lebt, wird ein Tag Pflegegeld verrechnet.

Für den Anteil je nach wirtschaftlicher Lage wird ein Höchstbetrag pro Tag von der Landesregierung festgelegt. Dieser Höchstbetrag unterscheidet sich je nach Alter der Klient/innen; ab 60 Jahren entspricht dieser den Tarifen der Altersheime.

Für den Anteil je nach wirtschaftlicher Lage kann der Klient bzw. sein gesetzlicher Vertreter um Tarifbeteiligung beim zuständigen Sozialsprengel ansuchen. Für die erweiterte Familiengemeinschaft ist eine monatliche Höchstgrenze von 100,00 € für die Beteiligung vorgesehen.

Für die Wohngemeinschaften gelten 2023 folgende Tarife pro Tag:

	Tagestarif (entspricht dem Pflegegeld pro Tag)	Mitbeteiligung je nach wirtschaftlicher Lage für Personen bis 59 Jahren pro Tag (Ansuchen um Tarifbeteiligung beim Sprengel möglich)	Mitbeteiligung je nach wirtschaftlicher Lage für Personen ab 60 Jahren pro Tag (Ansuchen um Tarifbeteiligung beim Sprengel möglich)
selbständig	0,00 €	13,00 €	35,00 €
Pflegestufe 1	18,79 €		
Pflegestufe 2	29,58 €		
Pflegestufe 3	44,38 €		
Pflegestufe 4	59,18 €		