



**Dienstleistungscharta  
Alters- und Pflegeheim**

**Carta dei servizi  
Casa di riposo e centro di  
degenza**

---

**Robert Prossliner  
Stiftung  
Auer**

**Fondazione  
Robert Prossliner  
Ora**



## INHALTSVERZEICHNIS

### ***Erster Teil Leistungen***

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

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

- Art. 5 Zielgruppe
- Art. 6 Heimaufnahme
- Art. 7 Unterlagen
- Art. 8 Verweigerungsgründe für die Aufnahme
- Art. 9 Heimaustritt

### ***Dritter Teil Kosten***

- Art. 10 Tagessatz
- Art. 11 Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

### ***Vierter Teil Mitbestimmung***

- Art. 12 Heimbeirat
- Art. 13 Aufgaben des Heimbeirates

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

- Art. 14 Rechte der Heimbewohners
- Art. 15 Beschwerden und Anregungen
- Art. 16 Einsprüche
- Art. 17 Ombudsmann (Volksanwalt)
- Art. 18 Haftung

### ***Sechster Teil Führung und Organisation***

- Art. 19 Allgemeine Ausrichtung
- Art. 20 Personal
- Art. 21 Direktor
- Art. 22 Pflegedienstleiter
- Art. 22 bis Bereichsleiter
- Art. 23 Personal für die unmittelbare Betreuung

## INDICE

### ***Parte prima Prestazioni***

- Art. 1 Vitto e alloggio, assistenza e cura
- Art. 2 Ricoveri temporanei
- Art. 3 Assistenza diurna
- Art. 4 Servizio mensa per persone anziane

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

- Art. 5 Destinatari
- Art. 6 Ammissione
- Art. 7 Documenti
- Art. 8 Preclusioni ai fini dell'ammissione
- Art. 9 Dimissioni

### ***Parte terza Costi***

- Art. 10 Retta giornaliera
- Art. 11 Interruzioni del soggiorno

### ***Parte quarta Compartecipazione***

- Art. 12 Consiglio della casa
- Art. 13 Compiti del consiglio della casa

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

- Art. 14 Diritti dell'ospite
- Art. 15 Reclami e suggerimenti
- Art. 16 Ricorsi
- Art. 17 Il difensore civico
- Art. 18 Responsabilità

### ***Parte sesta Gestione e organizzazione***

- Art. 19 Orientamento generale
- Art. 20 Personale
- Art. 21 Direttore
- Art. 22 Responsabile tecnico assistenziale
- Art. 22 bis responsabile di reparto
- Art. 23 Personale dell'assistenza diretta



Art. 24 Personal der Hauswirtschaft  
Art. 25 Personal der Verwaltung  
Art. 26 Personalentwicklung  
Art. 27 Volontariat

***Siebter Teil***  
***Verschiedenes***

Art. 28 Verwahrung von Wertgegenständen  
Art. 29 Öffentlichkeitsarbeit  
Art. 30 Bewertung des Dienstes  
Art. 31 Sammlungen und Werbung  
Art. 32 Hausordnung  
Art. 33 Kundmachung  
Art. 34 Auskünfte und Öffnungszeiten  
Art. 35 Kosten der Dienste zu Lasten der Betreuten

***Anhang***

Beschwerdeformular

Art. 24 Personale dell'economia domestica  
Art. 25 Personale dell'amministrazione  
Art. 26 Sviluppo del personale  
Art. 27 Volontariato

***Parte settima***  
***Varie***

Art. 28 Custodia di oggetti di valore  
Art. 29 Relazioni con il pubblico  
Art. 30 Valutazione del servizio  
Art. 31 Collette e pubblicità  
Art. 32 Ordinamento interno  
Art. 33 Pubblicazione  
Art. 34 Informazione ed orari di aperture  
Art. 35 Costo dei servizi a carico degli ospiti

***Allegato***

Modulo reclami e suggerimenti



**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.

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

Wir achten und fördern die kulturelle und sprachliche Identität, die kulturellen und sprachlichen Eigenheiten und Gewohnheiten der Bewohner.

Das Heim verfügt über 27 Einzel - und 11 Doppelbettzimmer, einen großen Speisesaal im Erdgeschoß und jeweils einen kleinen Speisesaal in jedem Stock, Aufenthalts- und Fernsehräume, in jedem Stock ein Pflegebad, einen Therapieraum, eine großzügige Parkanlage mit Teich, eine Hauskapelle und einen Innenhof.

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

#### **1.1. Das Zimmer**

Alle Zimmer verfügen über ein Bad mit Waschbecken, Dusche, WC und über einen Balkon (außer Zimmer Nord-Ost u. Erdgeschoß); sie sind mit Pflegebetten, Kleiderschrank, Sitzecke, einem Notruf, einem Anschluss für medizinische Gase, einem Telefon und einen TV-Anschluss ausgestattet.

## **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 delle conoscenze attuali.

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

Rispettiamo e promuoviamo l'identità culturale e linguistica, le caratteristiche e le abitudini culturali e linguistiche degli ospiti.

La casa dispone di 27 camere singole e 11 camere doppie, una sala da pranzo grande nel piano terra, una sala da pranzo piccola su ogni piano, un bagno assistito su ogni piano, una sala per la televisione, un locale di soggiorno grande, un locale per le terapie, una cappella, un cortile interno ed un parco con laghetto.

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

#### **1.1. La stanza**

Tutte le stanze sono munite di un bagno con lavandino, doccia, WC e di un balcone (tranne alcune stanze al pianterreno e sul lato Nord); dispongono di letti per lungodegenti, armadio, angolo da sedere, sistema di chiamata di emergenza, allacciamento per il gas medicale, un telefono, una presa per TV.



Ein Zimmerwechsel kann von der Verwaltung einseitig vorgenommen werden, wenn pflegerische und/oder organisatorische Notwendigkeiten dies erfordern.

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

### 1.2. Die Verpflegung

Es wird eine abwechslungsreiche und nährstoffreiche Kost angeboten. Die Essgewohnheiten der Bewohner werden so weit als möglich berücksichtigt. Die Nahrung entspricht in Qualität und Quantität den Diät-Erfordernissen der betagten Personen.

Der zuständige Sanitätsbetrieb gewährleistet eine angemessene diätetische Beratung. Eventuelle Sonderdiäten werden vom Arzt verschrieben und von der Küche in Abstimmung mit der Diätassistentin vorbereitet.

Das Tagesmenü wird nach Anhören des Diätdienstes zusammengestellt und den Heimbewohnern in geeigneter Form mit Bildern versehen und bekannt gegeben: vor dem Speisesaal und in jedem Pflegestock

In der Regel werden die Mahlzeiten im Speisesaal oder den Essräumen im ersten oder zweiten Stock eingenommen. Auf Wunsch kann das Essen auch im Zimmer eingenommen werden.

Die Verpflegung der Heimbewohner erfolgt nach Menüplan, wobei Wahlmöglichkeiten und Diätküche angeboten werden.

*Frühstück:* von 07.00 bis 10.00 Uhr  
*Mittagessen:* von 11.30 bis 12.30 Uhr  
*Abendessen:* von 18.00 bis 19.30 Uhr

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

Un cambio stanza può essere effettuato da parte dell'amministrazione in caso di una necessità assistenziale/medica, senza il consenso dell'utente o rappresentante.

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

### 1.2. Il vitto

Viene offerta un'alimentazione variata e nutritiva. Per quanto possibile si tiene conto delle diverse abitudini alimentari degli ospiti. L'alimentazione corrisponde, per quantità e qualità, alle esigenze dietetiche dell'età avanzata.

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

Il menù giornaliero è predisposto sentito il servizio dietologico ed è reso noto agli ospiti in modo appropriato e con disegni: davanti alla sala da pranzo ed in ogni piano di degenza.

Di regola i pasti vengono consumati nella sala da pranzo o nelle salette al primo o secondo piano. Chi desidera può consumare i pasti in stanza.

Il vitto avviene a base del piano di menu e contiene la possibilità di scelta del menu e cucina dietetica.

*Colazione:* dalle ore 07:00 alle ore 10:00  
*Pranzo:* dalle ore 11:00 alle ore 12:30  
*Cena:* dalle ore 18:00 alle ore 19:00

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



### 1.3. Garderobe und Wäscherei

Der Wäschedienst stellt dem Bewohner die Heimwäsche zur Verfügung und sorgt auch für die Reinigung und das Bügeln seiner persönlichen Wäsche.

Das Waschen und Bügeln der persönlichen Wäsche der Bewohner erfolgt an allen Arbeitstagen der Woche. Die vom Heim zugeteilte Wäschenummer wird vom Heimbewohner oder einem Angehörigen bei allen persönlichen Kleidungsstücken angebracht. Gegen Bezahlung wird dieser Dienst auch vom Seniorenwohnheim durchgeführt. 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.

### 1.4. Reinigungsdienst

Das Heim gewährleistet die Reinigung der Zimmer und der anderen Räumlichkeiten. Er umfasst die Grundreinigung der Zimmer 6-mal pro Woche, die Reinigung der Fenster alle 6 Monate und bei Bedarf, sowie die Grundreinigung 2-mal im Jahr.

### 1.5. Betreuung und Pflege

Wir sorgen für die tägliche Betreuung, Hygiene und Pflege sowie die ärztliche, krankenpflegerische, therapeutische und psychologische Betreuung der Bewohner auf Grund der Erhebung des besonderen Bedarfes eines jeden.

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 des Datenschutzes werden eingehalten.

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

### 1.3. Guardaroba e lavanderia

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

Il lavaggio e la stiratura della biancheria personale degli ospiti avviene tutti i giorni feriali della settimana. Il numero per i vestiti attribuito dalla casa viene applicato dall'ospite o da un parente su tutta la biancheria personale. Su pagamento questo servizio lo svolge la casa. 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, panni da lavare) avviene secondo necessità.

### 1.4. Servizio di pulizia

La casa garantisce la pulizia delle stanze e degli altri locali. Comprende la pulizia regolare della stanza 6 volte la settimana, la pulizia delle finestre ogni 6 mesi e secondo necessità, nonché la pulizia generale 2 volte all'anno.

### 1.5. Assistenza e cura

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

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.

La normativa sulla tutela dei dati personali viene rispettata.

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



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.

#### **Ärztliche und krankpflegerische Betreuung**

Die ärztliche Betreuung wird durch die von der Stiftung vertraglich verpflichteten Ärzte gewährleistet.

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

Die krankpflegerischen 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.

#### **Freizeitgestaltung**

Die Tätigkeit der Mitarbeiter in der Freizeitgestaltung ist darauf ausgerichtet die Selbstständigkeit der Heimbewohner zu fördern bzw. zu erhalten. Sie beinhaltet verschiedene Aktivitäten wie Gesellschaftsspiele, rhythmische und musikalische Animation, Gedächtnistraining, Lesestunden, Spaziergänge, Ausflüge, Feste und Veranstaltungen.

#### **Reha**

##### **Physiotherapie, Logopädie u. Ergotherapie**

Rehabilitationsleistungen sowie Heilmassagen und therapeutische Übungen werden nach ärztlicher Verschreibung und individuellen Bedarf durchgeführt.

Viene favorita la responsabilizzazione degli ospiti. Viene offerto a 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.

#### **Assistenza medica e infermieristica**

L'assistenza medica viene garantita dai medici incaricati della fondazione.

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. Una assistenza di base viene garantita anche di notte.

#### **Animazione**

L'attività del personale dell'animazione ha lo scopo primario di sviluppare o di mantenere l'autonomia dell'ospite di casa. Comprende diverse attività come giochi di società, animazione ritmica e musicale, allenamento della memoria, ginnastica, ore di lettura, passeggiate, gite, feste e manifestazioni.

#### **Riabilitazione**

##### **Fisioterapia, logo-ergoterapia**

Prestazioni riabilitative nonché massaggi ed esercizi terapeutici sono offerti secondo bisogno individuale e prescrizione medica.



### 1.6. Religiöse und spirituelle Betreuung

Die Bewohner werden in ihren religiösen und spirituellen Anliegen respektiert und begleitet. Die religiöse Betreuung beinhaltet das Angebot von Messfeiern und Rosenkränzen laut Veranstaltungskalender

Die Kapelle des Heimes ist rund um die Uhr für alle Bewohner und tagsüber auch für externe Personen zugänglich.

Hausintern oder extern (Priester, Hospizbewegung) wird Sterbebegleitung angeboten. Das Angebot beinhaltet auch das Miteinbeziehen der Angehörigen mit Essen- und Schlafmöglichkeiten (nur bei Bewohner im Einzelzimmer).

### 1.7. Einbeziehung der Angehörigen

Wir setzen Maßnahmen zur Förderung der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit den Angehörigen.

### 1.8. Zusätzliche Dienste

Über die Standardleistungen hinaus bietet das Heim zusätzliche Dienste an, die gegen separate Bezahlung in Anspruch genommen werden können.

#### **Friseurdienst**

Das gewöhnliche Waschen und Kämmen der Haare ist Teil der Grundbetreuung.

Der Friseurdienst wird gegen Bezahlung 3-mal wöchentlich und zwar am Montag, Dienstag und am Donnerstag von 8.00 bis 12.00 Uhr im Heim nach Vormerkung angeboten.

#### **Postdienst**

Die Verteilung der Eingangspost erfolgt über das Sekretariat des Heimes.

#### **Fußpflege**

Die allgemeine Fußpflege ist Teil der Grundbetreuung. Die Fußpflege durch externes Personal (Podologe) erfolgt gegen Bezahlung.

### 1.6. Assistenza religiosa e spirituale

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

L'assistenza religiosa comprende la celebrazione di messe (vedi calendario delle attività) e preghiere dello rosario.

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 con personale proprio e esternamente con sacerdoti viene garantita l'assistenza ai malati terminali. L'offerta comprende anche il coinvolgimento dei parenti con possibilità di consumazione pasti e pernottamento (solo se l'ospite si trova in stanza singola).

### 1.7. Coinvolgimento dei parenti

Promuoviamo misure di collaborazione partecipativa con i parenti.

### 1.8. Servizi aggiuntivi

Oltre ai servizi standard la casa offre servizi aggiuntivi, dei quali ci si può valere attraverso pagamento separato.

#### **Servizio parrucchiere**

Il lavaggio e pettinature abituali dei capelli fanno parte dell'assistenza di base.

Il servizio di parrucchiere viene offerto a pagamento 3 volte la settimana, il lunedì, martedì ed il giovedì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 nella struttura, su prenotazione.

#### **Servizio posta**

La distribuzione della posta recapitata avviene tramite la segreteria della casa.

#### **Pedicure**

La pedicure generale fa parte dell'assistenza di base. La pedicure con personale esterno (podologo) avviene a pagamento.



### **Hausbar**

Tägliche Öffnungszeiten: von 08:00 bis 18:00 Uhr.

Ruhetag: Samstag

Das Café "Prosslinertreff" wird von der Sozialgenossenschaft "Lebenshilfe" geführt.

### **Essen für Angehörige**

Angehörige der Bewohner können gegen Bezahlung im Speisesaal essen. Die dafür notwendige Anmeldung erfolgt innerhalb 09:30 Uhr des betreffenden Tages im Sekretariat.

### **Transport- und Begleitdienst**

Für Transport- und Begleitdienste bei Ausflügen und Fahrten, die vom Heim organisiert werden, entstehen keine Kosten. Transport- und Begleitdienste privater Natur erfolgen gegen Bezahlung und werden auf Wunsch vom Heim organisiert.

### **Botengänge und Besorgungen**

Botengänge und Besorgungen für die Heimbewohner werden vom Heim gegen Bezahlung erledigt, beschränken sich aber auf das Dorfzentrum von Auer.

### **Wartung und Instandhaltung**

Die ordentliche Instandhaltung und kleinere Reparaturen werden hausintern durchgeführt.

### **Verwahrungsdienst**

Jeder Bewohner hat die Möglichkeit, im Depot des Heimes bestimmte Gegenstände zu verwahren. Wertgegenstände und Bargeld werden im Tresor des Sekretariats oder in den einzelnen Wohnbereichen aufbewahrt.

## **Art. 2 Kurzzeitpflege**

Das Heim bietet 4 Betten für eine zeitlich befristete Aufnahme und Betreuung von pflegebedürftigen Menschen, die gewöhnlich bei sich zu Hause leben und dort von Angehörigen betreut werden. Ihnen werden alle Leistungen gewährt, die für die ständigen Bewohner vorgesehen sind. Nach der vereinbarten Zeit (max. 4 Wochen, zweimal verlängerbar) müssen sie das Haus wieder verlassen.

### **Bar interno**

Orari giornalieri di apertura: dalle ore 08:00 alle ore 18:00.

Giorno di riposo: sabato

Il Bar "Prosslinertreff" viene gestito dalla cooperativa sociale "Lebenshilfe".

### **Pasti per parenti**

Per i parenti degli ospiti è possibile consumare a pagamento pasti nella sala da pranzo. È necessaria la prenotazione entro le ore 09:30 del giorno stesso.

### **Servizio trasporto ed accompagnamento**

Il servizio trasporto ed accompagnamento per gite ed escursioni organizzati dalla struttura non comporta spese per l'ospite. Il servizio trasporto ed accompagnamento privato a pagamento viene organizzato su richiesta da parte della casa.

### **Commissioni e disbrighi**

Commissioni e disbrighi per gli ospiti di casa vengono svolti da parte della casa su pagamento, però con limitazione sul centro di Ora.

### **Servizio di assistenza e manutenzione**

La manutenzione ordinaria e piccole riparazioni sono eseguiti internamente.

### **Servizio di custodia**

Ogni ospite ha la possibilità di conservare determinati oggetti nel deposito della struttura. Oggetti di valore e contanti sono conservati nella cassaforte della segreteria o nei singoli ambiti abitativi.

## **Art. 2 Ricoveri temporanei**

La casa offre 4 posti letto per ricovero ed assistenza limitati nel tempo a persone non autosufficienti che normalmente vivono a casa propria dove sono assistite da parenti. Loro usufruiscono di tutte le prestazioni previste per gli ospiti fissi. Dopo il periodo programmato (mass. 4 settimane, prolungabile al massimo due volte) devono ritornare a casa.



Bei der Reservierung eines Zimmers für die Kurzzeitpflege wird vom Heim eine Kautions von 352,00 € eingehoben.

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

Einen eigenen Dienst für Tagespflege wird im Seniorenwohnheim Robert Prossliner Stiftung nicht angeboten, nur in Ausnahmefällen und dringenden Situationen wird diese gewährt.

**Art. 4**  
**Essen auf Räder ohne Zustellung für ältere Menschen**

Wir bieten älteren, selbstständigen Menschen der Umgebung, warme Mahlzeiten an, welche im Speisesaal des Seniorenwohnheimes eingenommen werden können. Die Anmeldung und Abrechnung erfolgt über den Sozialsprengel Unterland.

Per la prenotazione di un posto per un ricovero temporaneo viene chiesto una cauzione di 352,00 €.

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

La residenza per anziani fondazione Robert Prossliner non offre un servizio di assistenza diurna. Solo in casi eccezionali ed di emergenza viene offerto un servizio di assistenza diurna.

**Art. 4**  
**Servizio pasti a domicilio senza consegna per persone anziane**

Offriamo pasti caldi a persone anziane autosufficienti dei dintorni. I pasti vengono consumati nella sala da pranzo della casa. La registrazione è la fatturazione viene effettuata dai servizi sociali della bassa Atesina.



## **Zweiter Teil**

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

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

Wir nehmen im Rahmen unserer Zielsetzungen und Pflegemöglichkeiten und in Übereinstimmung mit der von der Landesverwaltung erteilten Eignungserklärung selbstständige, leicht, mittelgradig und schwer pflegebedürftige, vorwiegend betagte Menschen beiderlei Geschlechtes auf.

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

Voraussetzung für die Aufnahme im Heim ist ein schriftlicher Antrag, mittels des landesweit einheitlichen Gesuchformulars. Das einheitliche Gesuch für die Aufnahme kann im Büro des Seniorenwohnheimes angefragt oder direkt von unserer Homepage heruntergeladen werden.

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

Die Kriterien für die Rangliste zur Aufnahme werden vom Stiftungsrat 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. 30 Punkte ergeben sich aus der Einschätzung der familiären und sozialen Situation des Gesuchstellers. Maximal 10 Punkte ergeben sich aufgrund des Einreichdatums des Gesuchs. Die verbleibenden 20 Punkte ergeben sich aus dem Wohnort des Gesuchstellers. Wobei Bürger aus Auer die Höchstzahl zugewiesen bekommen.

## **Parte seconda**

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

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

Nell'ambito delle sue finalità e delle possibilità di cura la struttura accoglie, in conformità alla dichiarazione di idoneità dell'amministrazione provinciale, prevalentemente persone anziane autosufficienti, lievemente, mediamente e gravemente non auto-sufficienti di entrambi i sessi.

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

Presupposto per l'ammissione dell'ospite nella struttura è la consegna della domanda unificata provinciale presso l'ufficio della residenza per anziani. Il modulo per la domanda può essere richiesto presso gli uffici della residenza per anziani oppure scaricato dal sito internet della casa.

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

I criteri per la graduatoria per l'ammissione sono stabiliti dal consiglio della fondazione.

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 possibilità e fattibilità dell'assistenza a casa. Un massimo di 10 punti secondo la data di presentazione della domanda di ammissione.

I 20 punti rimanenti vengono assegnati secondo il luogo di residenza del richiedente. Ai cittadini di Ora viene assegnato il punteggio massimo.



### **Art. 7 Unterlagen**

Folgende Unterlagen sind dem Aufnahmegesuch beizulegen:

- a) Zusicherung für die Übernahme des Tagessatzes durch den Antragsteller, durch zahlungspflichtige Angehörige und Dritte sowie durch die zuständige öffentliche Körperschaft auf den vom Heim bereitgestellten Formularen;
- b) Ärztliches Zeugnis auf dem vom Heim bereitgestellten Formular.

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

Im Heim werden nicht aufgenommen:

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

### **Art. 9 Heimaustritt**

Der Bewohner kann entlassen werden:

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

Die Entlassung laut Punkt b) erfolgt:

- a) wenn der Heimbewohner nach wiederholter Ermahnung sich nicht an die gängigen Vorschriften des Heimes hält und der Gemeinschaft schadet oder die anderen Bewohner in grober Weise stört;
- b) bei Einlieferung in ein Krankenhaus oder in eine andere Anstalt wegen einer Krankheit, welche spezielle therapeutische Eingriffe oder Rehabilitationsmaßnahmen erfordert und einen weiteren Aufenthalt im Heim nicht gestattet;

### **Art. 7 Documentazione**

La domanda di ammissione deve essere corredata dai seguenti documenti:

- a) Impegnativa di corresponsione della retta giornaliera da parte del richiedente, dei parenti obbligati e di terzi nonché dell'ente pubblico competente su modulo predisposto dalla casa.
- b) Certificato medico su modulo predisposto della casa.

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

Nella struttura 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 continuata.

### **Art. 9 Dimissioni**

Un ospite può essere dimesso:

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

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

- a) qualora l'ospite, dopo rinnovati richiami, tenga un comportamento contrario alle norme in uso della casa nonché sia di pregiudizio per la comunità e di grave disturbo per gli altri ospiti;
- b) qualora si renda necessario un ricovero in ospedale o altro istituto di cura per sopraggiunta malattia, che richieda particolari interventi terapeutici o riabilitativi e non permetta l'ulteriore permanenza nella casa;



c) bei nicht erfolgter Bezahlung der Heimkosten nach zweimaliger Ermahnung.

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

c) qualora l'ospite non abbia provveduto a pagare la quota di retta a suo carico dopo il secondo sollecito scritto.

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



### **Dritter Teil**

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

1. Jeder Bewohner entrichtet den vom Stiftungsrat jedes Jahr im Voraus festgesetzten Tagessatz zu seinen Lasten. Laut Gesetz sind die Verwandten ersten Grades verpflichtet sich zusätzlich zum Bewohner am Grundtarif zu beteiligen.
2. Wenn der Tagessatz direkt vom Bewohner oder an dessen Stelle von anderen Personen bezahlt wird, müssen die festgelegten Beträge innerhalb von 5 Tagen nach Zustellung der Rechnung auf das Bankkonto der Stiftung überwiesen werden.
3. 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.
4. Falls die Bezahlung nicht innerhalb des gemäß obigen Absatzes festgesetzten Termins erfolgen sollte, wird das Heim auf die geschuldeten Beträge die banküblichen Zinsen anrechnen, und nach Ablauf einer Frist von 2 Monaten die Entlassung des Bewohners veranlassen unter Beibehaltung jeder möglichen Maßnahme zur Einhebung der geschuldeten Summen.
5. Bei eventuellen Rückgriffen auf Renten, Pensionen oder andere Einkünfte der Heimbewohner bleibt das Recht auf das gesetzlich vorgesehene Taschengeld aufrecht.

#### **Art. 11**

#### **Unterbrechungen des Heimaufenthaltes**

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

- Abwesenheit 1. – 7. Tag 100%
- Abwesenheit 8. – 30. Tag 50 %
- nach dem 30. Tag 100%
- Krankenhaus 1. – 30. Tag 100%
- Krankenhaus ab 30. Tag 50 %

### **Parte terza**

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

1. Ogni ospite corrisponde la retta giornaliera a suo carico, stabilita ogni anno anticipatamente dal consiglio della fondazione. È previsto dalla legge che i familiari di primo grado, se necessario, devono provvedere al pagamento della tariffa.
2. Qualora la retta venga pagata dall'interessato direttamente o, per suo conto da parte di altre persone, gli importi stabiliti devono essere versati sul conto bancario della fondazione entro 5 giorni dalla consegna della relativa fattura.
3. 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.
4. Qualora la retta non venisse corrisposta nei termini di cui al comma precedente, la casa, addebiterà gli interessi bancari e trascorso un termine di tolleranza di due mesi, promuove la dimissione dell'ospite, salva restando ogni azione legale per il recupero delle somme dovute.
5. Per eventuali azioni di rivalsa nei confronti di rendite, pensioni od altri redditi degli ospiti, rimane il diritto al denaro per piccole spese come previsto dalla legge.

#### **Art. 11**

#### **Interruzioni del soggiorno in casa**

In caso di assenza dell'ospite valgono per la fatturazione le seguenti percentuali della retta giornaliera (la riduzione include tutte le componenti della retta giornaliera):

- Assenza 1. – 7. giorno 100%
- Assenza 8. – 30.giorno 50 %
- dopo il 30. giorno 100%
- Ospedale 1. – 30. giorno 100%
- Ospedale dal 30. giorno 50%



## **Vierter Teil Mitbestimmung**

### **Art. 12 Der Heimbeirat**

Der Heimbeirat ist ein internes Organ der Beratung und Mitsprache. Er setzt sich zusammen aus:

- a) einem Vertreter des Verwaltungsrates, der den Vorsitz führt;
- b) dem Direktor oder Pflegedienstleiter, der die Funktion des Sekretärs übernimmt;
- c) wenigstens zwei Vertretern der Bewohner;
- d) wenigstens zwei Vertretern der Angehörigen der Bewohner.

Die Vertreter der Heimbewohner und der Angehörigen werden in geheimer Wahl ermittelt und bleiben 3 Jahre im Amt. Sie können wiedergewählt werden.

Scheidet ein Beiratsmitglied aus, wird es durch Nachrücken des Nächstgewählten ersetzt.

### **Art. 13 Aufgaben des Heimbeirates**

Der Beirat wird vom Vorsitzenden aus eigener Initiative oder auf das gemeinsame Verlangen der Bewohnervertreter oder der Angehörigenvertreter einberufen.

Der Beirat erörtert die ihm unterbreiteten Probleme in Bezug auf die Organisation, das gute Funktionieren des Dienstes und das Zusammenleben im Heim und regt Lösungen an. Er kann Änderungen dieser Charta und der Hausordnung vorschlagen.

Der Heimbeirat trifft sich mindestens zweimal im Jahr.

Der Direktor oder ein von ihm Beauftragter erstellt das Protokoll der Sitzungen. Der Direktor berichtet der Verwaltung über die Tätigkeit Heimbeirates.

## **Parte quarta Compartecipazione**

### **Art. 12 Consiglio della casa**

Il consiglio della casa è organo interno di consulenza e partecipazione. È composto:

- a) da un rappresentante del consiglio d'amministrazione, che lo presiede;
- b) dal direttore o responsabile tecnico assistenziale che svolge le funzioni di segretario;
- d) da almeno due rappresentanti degli ospiti;
- e) da almeno due rappresentanti dei parenti degli ospiti.

I rappresentanti degli ospiti e dei parenti sono eletti con voto segreto e rimangono in carica per tre anni. Sono rieleggibili.

Quando un membro del consiglio si dimette, viene sostituito dal primo membro non eletto.

### **Art. 13 Compiti del consiglio della casa**

Il consiglio viene convocato dal presidente su propria iniziativa o su richiesta comune da parte dei rappresentanti degli ospiti o in comune accordo da parte dei rappresentanti dei parenti.

Il consiglio discute i problemi sottopostigli relativi all'organizzazione, al buon funzionamento del servizio e alla convivenza nella casa e promuove soluzioni. Può proporre cambiamenti di questa Carta e dell'ordinamento interno.

Il consiglio della casa si riunisce almeno due volte all'anno.

Il direttore o un suo sostituto redige il verbale delle sedute. Il direttore informa l'amministrazione sulle attività del consiglio della casa.



## **Fünfter Teil**

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

#### **Art. 14**

##### **Rechte des Heimbewohners**

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

- a) Anerkennung seiner Würde und Persönlichkeit;
- b) Höflichen Umgang und Achtung seiner Privat- und Intimsphäre;
- c) Aufklärung und Mitentscheidung über Pflegemethoden sowie pflegerische und therapeutische Maßnahmen;
- d) Einsichtnahme in die über ihn geführten Aufzeichnungen;
- e) Namhaftmachung eines Beistandes (Vertrauensperson), der sich für ihn in allen Angelegenheiten an die Leitung des Heimes wenden kann und in wichtigen Belangen vom Heim zu verständigen ist;
- f) Beiziehung einer externen Beratung in sozialen, rechtlichen, psychologischen oder seelsorgerischen Anliegen;
- g) freie Arztwahl;
- h) Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
- i) Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;
- j) Behandlung von Beschwerden;
- k) Abhaltung von Bewohnerversammlungen;
- l) Wahl von Bewohnervertretungen;
- m) Nutzung einer Anschlagtafel;
- n) Möblierung und Gestaltung des Zimmers;
- o) unbeschränkten Besucherempfang;
- p) Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der Muttersprache.

#### **Art. 15**

##### **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. Auf Beschwerden erfolgt

## **Parte quinta**

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

#### **Art. 14**

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

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

- a) riconoscimento della propria dignità e personalità;
- b) trattamento gentile e considerazione della propria sfera privata e intima;
- c) informazione e codeterminazione su metodi di cura nonché misure di cura e terapia;
- d) visione delle annotazioni che lo riguardano
- e) nomina di un assistente (persona di fiducia) che, al suo posto, possa sottoporre all'amministrazione le sue esigenze e che sia avvisato per le questioni importanti;
- f) riferimento a consulenza esterna per esigenze sociali, giuridiche, psicologiche o spirituali;
- g) scelta libera del medico;
- h) rispetto della discrezione e della tutela dei dati;
- i) rispetto del segreto epistolare e della corrispondenza;
- j) trattamento di reclami;
- k) organizzazione di riunioni degli ospiti;
- l) elezioni di rappresentanti degli ospiti;
- m) impiego di un albo per le affezioni
- n) arredamento e organizzazione della stanza;
- o) accoglienza illimitata di visitatori;
- p) rispetto dell'identità culturale e uso della madrelingua.

#### **Art. 15**

##### **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. A reclami, in ogni caso, deve



in jedem Fall ein - auf Anfrage schriftlicher - Bescheid innerhalb von 30 Tagen.

**Art. 16  
Einsprüche**

Gegen die Entscheidungen der Heimverwaltung kann innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt der Mitteilung Einspruch bei der Sektion 'Einsprüche' in der Abteilung Sozialwesen der Autonomen Provinz Bozen erhoben werden.

**Art. 17  
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. 18  
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. Über die Aufbewahrung von Wertsachen oder von Geldbeträgen muss eine schriftliche Vereinbarung mit dem Heim getroffen werden, sonst wird eine Haftung hierfür in jedem Fall ausgeschlossen.

essere data risposta entro 30 giorni – in caso di richiesta scritta.

**Art. 16  
Ricorsi**

Avverso le decisioni del consiglio d'amministrazione della casa è ammesso ricorso, entro 30 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione, alla sezione "ricorsi" presso la ripartizione affari sociali della Provincia Autonoma di Bolzano.

**Art. 17  
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. 18  
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. Qualora l'ospite richiede di darci in deposito i suoi oggetti di valore o somme di denaro, c'è il bisogno di un accordo scritto con la nostra casa, in caso contrario viene escluso esplicitamente ogni relativa responsabilità.



## **Sechster Teil**

### **Führung und Organisation**

#### **Art. 19 Allgemeine Ausrichtung**

Das Seniorenwohnheim Auer wird von der Robert Prossliner Stiftung geführt. Die Robert Prossliner Stiftung ist eine private Stiftung. Das beschließende Organ ist der Stiftungsrat. Der gesetzliche Vertreter ist der Präsident der Stiftung.

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

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

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

Die Öffnung nach außen, im Besonderen die Integration ins lokale Umfeld, wird durch geeignete Initiativen (z. B. Tag der offenen Tür oder öffentliche Veranstaltungen im Heim) verwirklicht.

#### **Art. 20 Personal**

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

#### **Art. 21 Direktor**

Der Direktor ist für die Leitung des Heimes im Sinne der geltenden Bestimmungen sowie im Sinne eines modernen Managements zuständig und verantwortlich. In der Robert Prossliner Stiftung hat der amtierende Präsident die Funktion des Direktors und Geschäftsführers inne. Er sorgt für die ordentliche Verwaltung und setzt geeignete Formen der Gestaltung und Steuerung für die Verwirklichung der Ziele ein.

## **Parte sesta**

### **Gestione e organizzazione**

#### **Art. 19 Orientamento generale**

La residenza per anziani di Ora viene gestita dalla fondazione Robert Prossliner. La fondazione Robert Prossliner è una fondazione privata. L'organo deliberante è il consiglio di fondazione. Il rappresentante legale è il presidente della fondazione.

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

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

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

L'apertura verso l'esterno, in particolar modo l'integrazione nel contesto locale, viene realizzata attraverso iniziative idonee (p.e. giornata delle porte aperte o manifestazioni nella casa aperti al pubblico).

#### **Art. 20 Personale**

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

#### **Art. 21 Direttore**

Il direttore, nel rispetto delle norme vigenti ed ai sensi di un management moderno, è responsabile della gestione della casa. Nella fondazione Robert Prossliner il presidente svolge la funzione del direttore ed amministratore. 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. Die Vertretung des Direktors wird vom Pflegedienstleiter wahrgenommen.

#### **Art. 22 Pflegedienstleiter**

Die Pflegedienstleitung ist verantwortlich für die Sicherstellung der Pflege und Versorgung der Heimgäste in Zusammenarbeit mit allen Berufsgruppen durch den ökonomischen Einsatz der Personal- und Sachmittel auf Grundlage der Zielsetzung des Seniorenwohnheimes und überwacht gemeinsam mit dem Krankenpflegepersonal die Einhaltung der sanitären und therapeutischen Bestimmungen.

#### **Art. 22 bis Bereichsleiter**

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

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

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

#### **Art. 23 Personal für die direkte Betreuung**

Das zuständige Fachpersonal (wie z.B. Sozialbetreuer oder 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

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 responsabile tecnico assistenziale ha la funzione del vice-direttore.

#### **Art. 22 Responsabile tecnico assistenziale**

Il responsabile tecnico assistenziale è responsabile del funzionamento tecnico-assistenziale della struttura in collaborazione con tutte le altre figure professionali con l'utilizzo economico delle risorse umane e strumentali secondo gli obiettivi della residenza per anziani.

Sorveglia con il personale infermieristico l'osservanza delle direttive sanitarie e terapeutiche.

#### **Art. 22 bis Responsabili di reparto**

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

Ogni responsabile organizza, coordina e sorveglia le attività del personale del reparto, che gli è stato affidato. Assegna ai singoli dipendenti i compiti necessari per garantire il servizio.

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

#### **Art. 23 Personale dell'assistenza diretta**

Nelle attività di tutti i giorni il personale specializzato (p.e. operatore socio assistenziale o operatore socio sanitario) co offre agli ospiti appoggio ed accompagnamento secondo necessità. Questi compiti sono eseguiti nel rispetto del concetto di assistenza e cura vigente in



körperliche, geistige und seelische Situation des jeweiligen Bewohners wahrgenommen.

**Art. 24**  
**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. 25**  
**Personal der Verwaltung**

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

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

**Art. 26**  
**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 jährlich Schulungspläne und Weiterbildungsprogramme erstellt. Es wird auch dafür Sorge getragen, dass die Fort- und Weiterbildungsangebote in angemessener Weise genutzt werden.

**Art. 27**  
**Volontariat**

Die Direktion fördert und unterstützt die Volontariatstätigkeit. Die freiwilligen Helfer werden zur Mitarbeit bei den verschiedenen Tätigkeiten für die Bewohner angeregt.

Arbeitsbereiche:

Kreative Tätigkeiten  
Musikalische Gestaltung  
Begleitung bei Ausflügen  
Leseunde

sintonia con le caratteristiche fisiche, mentali e spirituali di ciascun ospite.

**Art. 24**  
**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. 25**  
**Personale dell'amministrazione**

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

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

**Art. 26**  
**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.

**Art. 27**  
**Volontariato**

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

Ambiti di lavoro:

attività religiosa  
intrattenimento musicale  
accompagnamento individuale  
accompagnamento alle gite



Individuelle Betreuung  
Gesellschaftsspiele  
Beschäftigungsangebote, Spaziergänge

Sie werden von einem dafür beauftragten Mitarbeiter koordiniert. Das Heim sorgt für die erforderliche Unfall- und Haftpflichtversicherung.

ora di lettura  
tombola o giochi di carte e da tavola  
passeggiate, attività di tempo libero

Questi 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. 28**

#### **Verwahrung von Wertgegenständen**

Auf Antrag werden vom Heim Wertgegenstände und Geldbeträge der Bewohner in Verwahrung genommen. Siehe auch Artikel 18 der Dienstleistungscharta.

#### **Art. 29**

#### **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. 30**

#### **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. z.B.

Kundenbefragungen  
Mitarbeiterumfragen  
Beschwerdemanagement  
Abendveranstaltungen/Infoveranstaltungen  
Pflegevisiten  
Heimbeiratssitzungen  
Audits Zertifizierungsstelle ISO

#### **Art. 31**

#### **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 den Präsidenten.

#### **Art. 32**

#### **Qualitätsmanagement**

Die von der vorliegenden Charta vorgesehenen und andere besondere hausinterne

## **Parte settima**

### **Varie**

#### **Art. 28**

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

Su richiesta la casa prende in custodia oggetti di valore e denaro degli ospiti. Vedi anche articolo 18 della carta dei servizi.

#### **Art. 29**

#### **Relazioni con il pubblico**

L'amministrazione assume iniziative idonee per presentare il servizio della residenza per anziani al pubblico anche come anello nella catena dei servizi per persone anziane.

#### **Art. 30**

#### **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. p.e.

Sondaggi clienti  
Sondaggi dipendenti  
Management delle reclamazioni  
manifestazioni serali – serate informative  
visite assistenziali  
riunione del consiglio della casa  
Audits centro di certificazione ISO

#### **Art. 31**

#### **Collette e pubblicità**

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

#### **Art. 32**

#### **Management di qualità**

I regolamenti previsti da questa Carta e da altri regolamenti interni alla casa sono



Regelungen werden im Qualitätsmanagement zusammengeführt:

- Qualitätshandbuch
- Prozessbeschreibungen
- Checklisten
- Formulare
- Standards
- Arbeitsanweisungen

### **Art. 33 Kundmachung**

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

### **Art. 34 Auskünfte und Öffnungszeiten**

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.

#### **Bürozeiten:**

Von Montag bis Freitag  
08.00 – 12.00 und 14.00 – 17.00 Uhr

#### **Ansprechpersonen:**

- Zoccali Maria
- Anhof Christiane

Tel. 0471/816700

Fax. 0471/816719

E-mail: [info@prosslinerstiftung.it](mailto:info@prosslinerstiftung.it)

PEC: [robertprosslinerstiftung@pec.it](mailto:robertprosslinerstiftung@pec.it)

#### **Besuchszeiten:**

Montag bis Sonntag

von 08:00 bis 20:00 Uhr

Wir bitten jedoch die Mittagsruhe unserer Bewohner zu berücksichtigen.

#### **Sprechstunden:**

Montag bis Freitag nach Terminvereinbarung

riassunti nell' apposito sistema management di qualità:

- Manuale di qualità
- Descrizioni dei processi
- Lista di controllo
- Formulari
- Standard
- Disposizioni lavorativi

### **Art. 33 Pubblicazione**

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

### **Art. 34 Informazioni ed orari di apertura**

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.

#### **Orario d'ufficio:**

Da lunedì a venerdì

08.00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00

#### **Persone di riferimento:**

- Zoccali Maria
- Anhof Christiane

Tel. 0471/816700

Fax. 0471/816719

E-mail: [info@prosslinerstiftung.it](mailto:info@prosslinerstiftung.it)

PEC: [robertprosslinerstiftung@pec.it](mailto:robertprosslinerstiftung@pec.it)

#### **Orario visite:**

Da lunedì a domenica

dalle ore 08:00 alle ore 20:00

Si prega i visitatori di rispettare il riposo di mezzogiorno.

#### **Ore di ricevimento:**

dal lunedì al venerdì su prenotazione



#### **Art. 35**

##### **Kosten zu Dienste zu Lasten der Betreuten**

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

Der Tagessatz im Seniorenwohnheim Auer wird jedes Jahr aufgrund der geltenden Bestimmungen errechnet und setzt sich aus dem Betrag für Unterkunft, Verpflegung und dem Pflegegeld zusammen.

Die aktuellen Tagessätze sind auf der Homepage des Hauses [www.prosslinerstiftung.it](http://www.prosslinerstiftung.it) oder im Sekretariat einsehbar.

Die Rechnungslegung erfolgt monatlich. Die Zahlung wird innerhalb von 5 Tagen ab Erhalt der Rechnung durchgeführt.

#### **Art. 35**

##### **Costo dei servizi a carico degli ospiti**

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

La retta giornaliera viene calcolata secondo le norme vigenti. La retta si compone dalle spese per alloggio, vitto e spese per l'assistenza.

La retta giornaliera attuale si trova sul sito Internet [www.prosslinerstiftung.it](http://www.prosslinerstiftung.it) della casa o in segreteria.

La fatturazione avviene mensilmente. Il pagamento è da effettuare entro 5 giorni dal ricevimento della fattura