



Dienstleistungscharta

Carta dei servizi

INHALTSVERZEICHNIS

INDICE

Erster Teil Leistungen

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

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

Zweiter Teil Zielgruppe, Aufnahme und Austritt

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

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

Dritter Teil Kosten

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

Parte terza Costi

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

Vierter Teil Rechte, Einsprüche, Haftung

- Art. 12 Rechte der Heimbewohners
- Art. 13 Beschwerden und Anregungen
- Art. 14 Einsprüche
- Art. 15 Ombudsmann (Volksanwalt)
- Art. 16 Haftung

Parte quarta Diritti, ricorsi e responsabilità

- Art. 12 Diritti dell'residente
- Art. 13 Reclami e suggerimenti
- Art. 14 Ricorsi
- Art. 15 Il difensore civico
- Art. 16 Responsabilità

Fünfter Teil Führung und Organisation

- Art. 17 Allgemeine Ausrichtung
- Art. 18 Personal
- Art. 19 Direktor
- Art. 20 Pflegedienstleiter
- Art. 21 Bereichsleiter
- Art. 22 Personal für die unmittelbare Betreuung
- Art. 23 Personal der Hauswirtschaft

Parte quinta Gestione e organizzazione

- Art. 17 Orientamento generale
- Art. 18 Personale
- Art. 19 Direttore
- Art. 20 Responsabile tecnico assistenziale
- Art. 21 responsabile di reparto
- Art. 22 Personale dell'assistenza diretta
- Art. 23 Personale dell'economia domestica



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

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

**Sechster Teil
Verschiedenes**

Art. 27 Verwahrung von Wertgegenständen
Art. 28 Öffentlichkeitsarbeit
Art. 29 Bewertung des Dienstes
Art. 30 Sammlungen und Werbung
Art. 31 Hausordnung
Art. 32 Kundmachung
Art. 33 Auskünfte und Öffnungszeiten
Art. 34 Kosten der Dienste zu Lasten der
Betreuten

**Parte sesta
Varie**

Art. 27 Custodia di oggetti di valore
Art. 28 Relazioni con il pubblico
Art. 29 Valutazione del servizio
Art. 30 Collette e pubblicità
Art. 31 Ordinamento interno
Art. 32 Pubblicazione
Art. 33 Informazione ed orari di aperture
Art. 34 Costo dei servizi a carico degli ospiti

Anhang

Beschwerdeformular

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 residente, operatore, direttore... si riferiscono a donne e uomini allo stesso modo.

Erster Teil Leistungen

Parte prima Prestazioni

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, einem 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 analogen Telefonanschluss und einen TV-Anschluss ausgestattet.

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'residente 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, una sala TV, 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



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 (Zweibettzimmer) 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 in Absprache mit dem Diätdienst erstellt und den Heimbewohnern in passender Weise mitgeteilt.

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 13.00 Uhr
Abendessen: von 18.00 bis 19.30 Uhr
Kleine Zwischenmahlzeiten und Getränke werden am Vormittag und am Nachmittag angeboten.

medicale, una presa telefonica analogica e una presa per TV.

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 (stanze doppie) 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 del giorno viene preparato in consultazione con il servizio dietetico e comunicato ai residenti della casa in modo appropriato.

Di regola i pasti vengono consumati nella sala da pranzo o nelle salette al primo o secondo piano. Chi desidera può consumare i pasti anche nella propria 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 13:00
Cena: dalle ore 18:00 alle ore 19:00
Piccoli spuntini e bevande vengono offerti al mattino e al pomeriggio.



1.3. Garderobe und Wäscherei

Die gesamte Wäscheversorgung wird von einer externen Firma übernommen. Dies umfasst sowohl die Leihwäsche als auch die persönliche Wäsche der Bewohner.

Um sicherzustellen, dass die Wäsche nicht verloren geht und im richtigen Schrank landet, wird sie namentlich etikettiert.

Die Anlieferung der sauberen Wäsche sowie die Abholung der Schmutzwäsche erfolgen zweimal pro Woche.

Nicht angeboten werden die Reinigung delikater Wäschestücke, wie beispielsweise Wolle, sowie die chemische Reinigung. Reparaturarbeiten werden nicht durchgeführt.

1.4. Reinigungsdienst

Das Heim sorgt für die Reinigung der Zimmer und andere Räumlichkeiten. Dazu gehört die regelmäßige Grundreinigung der Zimmer, die Fensterreinigung nach Bedarf sowie eine umfassende Grundreinigung der Räumlichkeiten.

Die Reinigung erfolgt mit professionellen Mitteln und in Übereinstimmung mit den Hygienerichtlinien und -vorgaben.

1.5. Betreuung und Pflege

Wir gewährleisten die tägliche Betreuung, Hygiene und Pflege der Bewohner sowie die ärztliche, pflegerische, therapeutische und psychologische Versorgung, die individuell auf die besonderen Bedürfnisse jedes Bewohners abgestimmt ist.

Ein Team von Fachkräften sorgt gemeinsam für die umfassende Betreuung und Pflege der Heimbewohner.

Die Pflegedokumentation wird sorgfältig geführt, und die Bestimmungen zum Datenschutz werden selbstverständlich eingehalten.

Besonderer Wert wird auf die soziale, körperliche und psychische Aktivierung der Bewohner gelegt, wobei die Förderung der Selbstständigkeit im Mittelpunkt steht.

1.3. Guardaroba e lavanderia

L'intero servizio di lavanderia è gestito da un'azienda esterna. Questo include sia la biancheria a noleggio sia gli indumenti personali dei residenti.

Per garantire che i capi non vadano persi e vengano riposti nell'armadio corretto, vengono etichettati con il nome.

La consegna della biancheria pulita e il ritiro di quella sporca avvengono due volte alla settimana.

Non sono previsti i servizi di lavaggio per capi delicati, come ad esempio quelli in lana, né la pulizia chimica. Riparazioni non vengono effettuate.

1.4. Servizio di pulizia

La casa di riposo garantisce la pulizia delle camere e delle altre aree. Ciò include la pulizia regolare delle stanze, la pulizia delle finestre secondo necessità e una pulizia approfondita degli ambienti. La pulizia viene effettuata con prodotti professionali e in conformità con le linee guida e le normative igieniche.

1.5. Assistenza e cura

Garantiamo l'assistenza quotidiana, l'igiene e la cura dei residenti, nonché la supervisione medica, infermieristica, terapeutica e psicologica, adattata alle esigenze specifiche di ciascun residente. Un gruppo di professionisti si occupa insieme della cura e dell'assistenza quotidiana degli ospiti.

Viene mantenuta una documentazione adeguata sulla cura, nel rispetto delle normative sulla protezione dei dati.

Si dà particolare importanza all'attivazione sociale, fisica e psicologica dei residenti, con l'obiettivo principale di favorire l'autosufficienza.



Die Eigenverantwortung der Bewohner wird aktiv unterstützt. Im Rahmen der Heimorganisation haben sie die Möglichkeit, ihr Privatleben zu gestalten und gleichzeitig am Gemeinschaftsleben sowie an organisierten Aktivitäten teilzunehmen.

Ärztliche und krankenflegerische Betreuung

Die ärztliche Betreuung erfolgt durch die Ärzte, die vertraglich mit der Stiftung verbunden sind. Fachärztliche und andere sanitätsmedizinische Leistungen werden von den benachbarten Einrichtungen des Sanitätsdienstes erbracht. Die pflegerische Versorgung wird durch unser eigenes Krankenpflegepersonal sichergestellt.

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.

Freizeitgestaltung

Die Freizeitgestaltung durch die Mitarbeiter zielt darauf ab, die Selbstständigkeit der Heimbewohner zu fördern und zu erhalten. Sie umfasst eine Vielzahl an Aktivitäten wie Gesellschaftsspiele, rhythmische und musikalische Unterhaltung, Gedächtnistraining, Lesestunden, Spaziergänge, Ausflüge sowie Feste und Veranstaltungen.

Reha

Physiotherapie, Logopädie u. Ergotherapie

Rehabilitationsleistungen werden auf ärztliche Verordnung und entsprechend dem individuellen Bedarf der Bewohner durchgeführt. Dazu gehören therapeutische Übungen, die darauf abzielen, die körperliche und geistige Gesundheit zu fördern und ihre Mobilität sowie Lebensqualität zu erhalten.

Viene attivamente supportata la responsabilità individuale dei residenti. Nell'ambito dell'organizzazione della casa, hanno la possibilità di condurre una vita privata e, allo stesso tempo, di partecipare alla vita comunitaria e alle attività organizzate.

Assistenza medica e infermieristica

L'assistenza medica è garantita dai medici contrattualmente impegnati dalla fondazione. I servizi specialistici e altre prestazioni sanitarie sono forniti dalle strutture sanitarie locali. Le prestazioni infermieristiche sono garantite dal nostro personale sanitario specializzato.

Assistenza sociale

Comprende il sostegno e l'accompagnamento dell'residente nelle attività giornaliere, tiene conto dei suoi bisogni emotivi, promuove le sue competenze individuali nonché la sua integrazione e partecipazione alla vita sociale.

Animazione

L'attività degli operatori nella gestione del tempo libero è finalizzata a favorire e mantenere l'autosufficienza dei residenti della casa di riposo. Include diverse attività come giochi di società, animazione ritmica e musicale, allenamento della memoria, letture, passeggiate, gite, feste ed eventi.

Riabilitazione

Fisioterapia, Logoterapia e Ergoterapia

I trattamenti riabilitativi vengono effettuati su prescrizione medica e in base alle necessità individuali dei residenti. Questo include esercizi terapeutici volti a favorire la salute fisica e mentale e a mantenere la loro mobilità e qualità della vita.



1.6. Religiöse und spirituelle Betreuung

Die Bewohner werden in ihren religiösen und spirituellen Anliegen mit Respekt behandelt und einfühlsam begleitet.

Die religiöse Betreuung umfasst das Angebot von Messfeiern und Rosenkranzgebeten, die gemäß dem Veranstaltungskalender stattfinden.

Die Kapelle des Heimes steht allen Bewohnern rund um die Uhr offen und bietet einen Ort der Besinnung und des Gebets.

Es wird sowohl hausintern als auch extern (z. B. durch Priester oder die Hospizbewegung) eine ganzheitliche Sterbebegleitung angeboten. Dieses Angebot schließt die Angehörigen mit ein, für die auch Verpflegungsmöglichkeiten bereitgestellt werden.

1.7. Einbeziehung der Angehörigen

Wir fördern eine enge und respektvolle Zusammenarbeit mit den Angehörigen unserer Bewohner. Dazu gehören regelmäßige Gespräche, die Einbeziehung in wichtige Entscheidungen und die Unterstützung bei der emotionalen Begleitung. Unser Ziel ist es, den Angehörigen eine aktive Rolle im Pflegeprozess zu ermöglichen und eine partnerschaftliche Zusammenarbeit zu gewährleisten.

1.8. Zusätzliche Dienste

Zusätzlich zu den Standardleistungen bietet das Heim weitere Dienstleistungen an, die gegen eine separate Gebühr in Anspruch genommen werden können.

Friseurdienst

Das regelmäßige Waschen und Kämmen der Haare gehört zur Grundpflege. Der Friseurdienst wird gegen Bezahlung dreimal wöchentlich (montags, dienstags und donnerstags von 8:00 bis 12:00 Uhr) im Heim angeboten.

Postdienst

Die Verteilung der Eingangspost erfolgt über das Sekretariat des Heimes.

Fußpflege

1.6. Assistenza religiosa e spirituale

I residenti vengono trattati con rispetto e accompagnati con sensibilità nelle loro esigenze religiose e spirituali. L'assistenza religiosa include l'offerta di messe e preghiere del rosario, che si svolgono secondo il calendario degli eventi.

La cappella della struttura è aperta a tutti i residenti 24 ore su 24 e offre un luogo di riflessione e preghiera.

È offerto un accompagnamento completo alla fine della vita, sia all'interno della struttura che attraverso servizi esterni (ad esempio, tramite sacerdoti o il movimento hospice).

1.7. Coinvolgimento dei parenti

Promuoviamo una collaborazione stretta e rispettosa con i familiari dei nostri residenti. Ciò include colloqui regolari, il coinvolgimento nelle decisioni importanti e il supporto nell'accompagnamento emotivo. Il nostro obiettivo è permettere ai familiari di avere un ruolo attivo nel processo di cura e garantire una collaborazione basata sul partenariato.

1.8. Servizi aggiuntivi

Oltre ai servizi standard, la struttura offre servizi aggiuntivi che possono essere fruibili dietro pagamento separato.

Servizio di parrucchiere

Il regolare lavaggio e la pettinatura dei capelli fanno parte della cura di base. Il servizio di parrucchiere è disponibile a pagamento tre volte alla settimana all'interno della struttura (lunedì, martedì e giovedì dalle 8:00 alle 12:00).

Servizio posta

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

Pedicure



Die allgemeine Fußpflege wird durch eigens geschultes Personal im Rahmen der Grundpflege durchgeführt, sodass hierfür keine zusätzlichen Kosten anfallen. Eine Fußpflege durch externe Podologen muss separat vorgemerkt und entsprechend bezahlt werden.

Hausbar

Die Hausbar ist täglich von 08:00 bis 18:00 Uhr geöffnet. Der Ruhetag ist am Samstag. Das Café Prossliner wird von der Sozialgenossenschaft „Lebenshilfe“ betrieben.

Transport- und Begleitedienst

Für Transport- und Begleitedienste im Rahmen von Ausflügen und Fahrten, die vom Heim organisiert werden, entstehen keine Kosten. Private Transport- und Begleitedienste werden nicht angeboten.

Botengänge und Besorgungen

Botengänge und Besorgungen für die Heimbewohner werden vom Heim nach Möglichkeit erledigt, beschränken sich jedoch auf das Dorfzentrum von Auer.

Wartung und Instandhaltung

Die regelmäßige Instandhaltung und kleinere Reparaturen werden intern durchgeführt.

Verwahrungsdienst

Jeder Bewohner hat die Möglichkeit, bestimmte Gegenstände im Depot des Heimes zu verwahren. Wertgegenstände und Bargeld werden auf spezifische Anfrage hin sicher im Tresor des Sekretariats aufbewahrt.

Art. 2 Kurzeitpflege

Die Kurzeitpflege dient der zeitlich befristeten Aufnahme von pflegebedürftigen Menschen, die entweder aus ihrem Zuhause oder zur Nachbetreuung nach einem Krankenhausaufenthalt kommen. Dieses Angebot ermöglicht es pflegenden Angehörigen, Entlastung und

La cura generale dei piedi viene effettuata da personale appositamente formato nell'ambito della cura di base, senza costi aggiuntivi. La cura dei piedi da parte di podologi esterni deve essere prenotata separatamente e pagata a parte.

Bar interno

Il bar della casa è aperto tutti i giorni dalle 08:00 alle 18:00. Il giorno di riposo è il sabato.

Il Caffè Prossliner è gestito dalla cooperativa sociale „Lebenshilfe“.

Servizio trasporto ed accompagnamento

Per i servizi di trasporto e accompagnamento relativi a gite e viaggi organizzati dalla struttura non sono previsti costi. I servizi di trasporto e accompagnamento privati non sono offerti.

Commissioni e disbrighi

I servizi di comunicazione e commissioni per i residenti vengono svolti dalla struttura, nella misura del possibile, ma sono limitati al centro del paese di Ora.

Servizio di assistenza e manutenzione

La manutenzione ordinaria e le piccole riparazioni vengono eseguite internamente.

Servizio di custodia

Ogni residente ha la possibilità di conservare determinati oggetti nel deposito della struttura. Gli oggetti di valore e il denaro contante vengono custoditi in sicurezza nella cassaforte della segreteria su richiesta specifica.

Art. 2 Ricoveri temporanei

L'obiettivo della degenza temporanea è l'ammissione temporanea di persone bisognose di cure che provengono dalla propria casa o da una struttura sanitaria. Attraverso questa offerta parenti e persone addette alla cura e all'assistenza vengono alleviati e supportati nel loro operato. La struttura mette a disposizione



Unterstützung zu erfahren. Das Heim stellt 4 Betten für die kurzfristige Aufnahme und Betreuung von pflegebedürftigen Menschen zur Verfügung. Den Bewohnern werden alle Leistungen gewährt, die auch den stationären Bewohnern zustehen. Die Regelung zur Führung von Kurzzeit- und Übergangsbetten erfolgt gemäß dem Beschluss der Landesregierung.

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

Art. 3 Tagespflege

Ein eigener Dienst für Tagespflege wird im Seniorenwohnheim Robert Prossliner Stiftung nicht angeboten. Nur in Ausnahmefällen und dringenden Situationen wird dieser Dienst gewährt.

Art. 4 Essen auf Räder ohne Zustellung für ältere Menschen

Wir bieten älteren, selbstständigen Menschen aus der Umgebung warme Mahlzeiten an, die im Speisesaal des Seniorenwohnheimes eingenommen werden können. Aufgrund begrenzter Plätze ist eine Anmeldung erforderlich. Die Anmeldung und Abrechnung erfolgen über den Sozialsprengel Unterland.

4 letti per l'ammissione e la cura temporanea di persone non autosufficienti. Ai residenti vengono fornite tutte le prestazioni previste anche per i residenti permanenti. La gestione dei letti a breve termine e di transizione è regolata dalla delibera della giunta provinciale.

Al momento della prenotazione di una stanza per l'ammissione temporanea, la struttura richiede un deposito di 352,00 €.

Art. 3 Assistenza diurna nella struttura

Il servizio di assistenza diurna non è offerto nella casa di riposo Fondazione Robert Prossliner. Viene concesso solo in casi eccezionali e situazioni urgenti.

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

Offriamo pasti caldi a persone anziane e autonome della zona, che possono essere consumati nella sala da pranzo della casa di riposo. Poiché i posti sono limitati, è necessaria una registrazione. L'iscrizione e la fatturazione avvengono tramite il distretto sociale della Bassa Atesina.



Zweiter Teil
Zielgruppe, Aufnahme und Entlassung

Art. 5
Zielgruppe

Wir nehmen Menschen jeden Geschlechts auf, die selbstständig oder in unterschiedlichem Maß pflegebedürftig sind. Dies gilt vor allem für ältere Menschen, die Unterstützung in ihrem Alltag benötigen. Wir bieten als besondere Betreuungsformen die Kurzzeitpflege sowie Betreuung von Menschen mit Demenz an. Der Betreuungsaufwand für Menschen mit Demenz muss vorher beurteilt werden, da die strukturellen und organisatorischen Möglichkeiten unseres Hauses begrenzt sind. Weitere besondere Betreuungsformen wie „intensive“ oder „extensive“ Pflege bieten wir nicht an.

Art. 6
Heimaufnahme

Voraussetzung für die Aufnahme in unser Seniorenheim ist ein schriftlicher Antrag über einen eigenen Vordruck. Das Formular entspricht den Vorgaben des landesweit einheitlichen Gesuchsformulars und kann im Büro des Seniorenheims angefordert oder direkt auf unserer Homepage heruntergeladen werden. Der Anspruch auf die Aufnahme im Heim besteht unabhängig von der wirtschaftlichen und sozialen Lage des Antragstellers.

Die Aufnahme erfolgt entsprechend der Rangfolge in der Warteliste, die auf Punkten basiert. Dabei werden der individuelle Pflegebedarf, die Dringlichkeit, die soziale Situation sowie der Wohnsitz berücksichtigt. Die Kriterien der Landesregierung sind detailliert auf deren Homepage und zusammengefasst auf unserer Website einsehbar.

Parte seconda
Destinatari, ammissione e dimissioni

Art. 5
Destinatari

Accogliamo persone di entrambi i sessi che sono autonomi o necessitano di assistenza in misura lieve, moderata o grave. Ciò vale principalmente per persone anziane che necessitano di supporto nella vita quotidiana. Offriamo come forme di assistenza particolare la degenza temporanea e l'assistenza per persone con demenza. L'assistenza per persone con demenza deve essere valutata in anticipo, poiché le possibilità strutturali e organizzative della nostra organizzazione sono limitate. Non offriamo altre forme di assistenza particolari, come l'assistenza "intensiva" ed "estensiva".

Art. 6
Ammissione

La condizione per l'ammissione nella nostra casa di riposo è una richiesta scritta tramite un modulo proprio. Il modulo è conforme alle indicazioni del modulo di domanda unificato a livello regionale e può essere richiesto presso l'ufficio della casa di riposo o scaricato direttamente dal nostro sito web.

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

L'ammissione avviene in base all'ordine di priorità della lista d'attesa, che si basa su un punteggio. Vengono considerati il bisogno individuale di assistenza, l'urgenza, la situazione sociale e la residenza. I criteri della Provincia sono dettagliati sulla loro homepage e riassunti sul nostro sito web.



Art. 7 Unterlagen

Für die Aufnahme sind folgende Unterlagen erforderlich:

- Aufnahmegeesuch
- Ärztlicher Fragebogen
- Kostenzusicherung

Art. 8 Verweigerungsgründe für die Aufnahme

Die Aufnahme ins Heim erfolgt nach bestimmten Aufnahmekriterien und hängt von der Machbarkeit aufgrund struktureller und organisatorischer Einschränkungen ab. Verweigerungsgründe für die Aufnahme können sein:

- Menschen mit psychiatrischen Erkrankungen, deren Schweregrad eine kontinuierliche ärztliche und pflegerische Betreuung erfordert.
- Menschen mit kognitiven Einschränkungen (z. B. Demenz), die einen starken Bewegungsdrang und erhebliche nächtliche Unruhe zeigen.
- Menschen, die intensive Betreuungsformen benötigen (laut Vorgaben der Landesregierung).
- Menschen, die extensive Betreuungsformen benötigen (laut Vorgaben der Landesregierung).

Art. 9 Heimaustritt

Der Bewohner kann entlassen werden:

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

Gründe für die Kündigung des Heimvertrags laut Punkt b)

- *Verstoß gegen die Heimordnung und Störung der Gemeinschaft:* Wenn der Heimbewohner trotz wiederholter Ermahnungen weiterhin gegen die geltenden Vorschriften des Heims verstößt und dadurch der

Art. 7 Documentazione

I seguenti documenti sono necessari per l'ammissione:

- Domanda di ammissione
- Modulo medico
- Conferma dei costi

Art. 8 Preclusioni ai fini dell'ammissione

L'ammissione nella casa di riposo avviene in base a criteri di ammissione specifici e dipende dalla fattibilità in relazione alle limitazioni strutturali e organizzative. I motivi di rifiuto per l'ammissione possono essere:

- Persone con disturbi psichiatrici, la cui gravità richiede un'assistenza medica e infermieristica continua.
- Persone con limitazioni cognitive (ad esempio, demenza), che presentano un forte bisogno di movimento e una notevole agitazione notturna.
- Persone che necessitano di forme di assistenza intensive (secondo le disposizioni della provincia).
- Persone che necessitano di forme di assistenza estensiva (secondo le disposizioni della provincia).

Art. 9 Dimissioni

Un residente può essere dimesso:

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

Motivi per la risoluzione del contratto di soggiorno secondo il punto b)

- *Violazione del regolamento della casa e disturbo alla comunità:* Se il residente continua a violare le disposizioni del regolamento nonostante ripetuti richiami, causando danni alla comunità o



Gemeinschaft schadet oder andere Bewohner erheblich stört.

- *Aufenthalt in einem Krankenhaus oder einer anderen Einrichtung:* Sollte der Heimbewohner aufgrund einer Krankheit in ein Krankenhaus oder eine andere Einrichtung eingewiesen werden, die spezielle therapeutische Maßnahmen oder Rehabilitationsbehandlungen erfordert, die einen weiteren Aufenthalt im Heim unmöglich machen.
- *Nichtbezahlung der Heimkosten:* Wenn der Heimbewohner nach zweimaliger Ermahnung die fälligen Heimkosten nicht begleicht.

Bei Austritt oder Ableben des Bewohners muss das Zimmer innerhalb von 3 Tagen geräumt werden.

disturbando in modo significativo gli altri residenti.

- *Ricovero in ospedale o in un'altra struttura:* Se il residente viene ricoverato in ospedale o in un'altra struttura a causa di una malattia, che richiede misure terapeutiche o trattamenti riabilitativi che rendano impossibile un ulteriore soggiorno nella casa.
- *Mancato pagamento delle spese di soggiorno:* Se il residente non paga le spese di soggiorno dopo due solleciti.

In caso di uscita dalla casa di riposo o di decesso dell'residente, la stanza deve essere liberata entro 3 giorni.



Dritter Teil Kosten

Art. 10 Tagessatz

Die Heimkosten setzen sich aus zwei Komponenten zusammen: dem sogenannten Tagessatz für Kost und Logis sowie dem Pflegeanteil. Der Pflegeanteil wird durch die Pflegesicherung des Landes Südtirol abgedeckt, auf die alle dauerhaft in Südtirol ansässigen Bürger einen Anspruch haben. Der Tagessatz für Kost und Logis, der im Dekret des Landeshauptmanns vom 11. August 2000, Nr. 30, festgelegt wurde, ist jedoch vom Heimbewohner oder dessen Ehepartner eigenständig zu tragen. Dieser Tagessatz wird jährlich vom Stiftungsrat festgelegt und muss monatlich an die zuständige Stiftung entrichtet werden.

Wenn das Einkommen und Vermögen nicht ausreichen, um diesen Tagessatz zu decken, sind die Kinder des Bewohners verpflichtet, den fehlenden Betrag zu bezahlen. Sollte auch das Einkommen der Kinder nicht ausreichen, übernimmt die Wohnsitzgemeinde des Heimbewohners den ungedeckten Teil.

Die Höhe des Beitrags, den die Kinder leisten müssen, wird anhand der EEEV (Einheitliche Einkommens- und Vermögenserklärung) berechnet. Diese Erklärung kann bei den CAF (Steuerbeistandszentren) in Südtirol abgegeben werden und gibt einen Überblick über das Vermögen der betreffenden Person.

Falls das Vermögen unter einem festgelegten Schwellenwert liegt, kann eine Tarifbegünstigung beim zuständigen Sozialsprengel beantragt werden. Ansonsten sind die Kinder zur Zahlung verpflichtet.

Falls die Bezahlung nicht innerhalb des gemäß obigem Absatz festgesetzten Termins erfolgen sollte, wird das Heim auf die geschuldeten Beträge die

Parte terza Costi

Art. 10 Retta giornaliera

I costi per la casa si compongono di due componenti: la cosiddetta retta giornaliera per vitto e alloggio e la parte relativa all'assistenza. La parte relativa all'assistenza è coperta dal fondo di assistenza della Provincia Autonoma di Bolzano, a cui hanno diritto tutti i cittadini residenti permanentemente in Alto Adige. La retta giornaliera per vitto e alloggio, stabilita nel Decreto del Presidente della Provincia del 11 agosto 2000, n. 30, è direttamente a carico del residente della casa di riposo o del suo coniuge. Tale quota viene stabilita annualmente dal consiglio di amministrazione e deve essere corrisposta mensilmente alla fondazione competente.

Se il reddito e il patrimonio non sono sufficienti a coprire questa quota, i figli dell'residente sono obbligati a pagare la parte mancante. Se anche il reddito dei figli non è sufficiente, il comune di residenza dell'residente della casa di riposo si farà carico della parte non coperta.

L'importo che i figli devono versare viene calcolato sulla base della EEEV (Dichiarazione Unificata dei Redditi e del Patrimonio). Questa dichiarazione può essere presentata presso i CAF (Centri di Assistenza Fiscale) in Alto Adige e fornisce una panoramica del patrimonio della persona in questione.

Se il patrimonio è al di sotto di una soglia stabilita, è possibile richiedere una riduzione della tariffa presso il servizio sociale competente. Altrimenti, i figli sono obbligati a pagare.

Se il pagamento non avviene entro i termini stabiliti nel paragrafo precedente, la casa di riposo addebiterà gli interessi bancari sui debiti maturati e, trascorsi due



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.

Gegen diese Regelung kann nur Einspruch erhoben werden, wenn nachgewiesen werden kann, dass keine affektiven oder wirtschaftlichen Beziehungen zum Heimbewohner bestehen. In der Regel wird dies durch öffentliche Dokumente belegt, die Misshandlungen oder ähnliche Umstände nachweisen. Weitere Informationen sind beim zuständigen Sozialsprengel erhältlich.

Art. 11 Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

Bei Abwesenheit des Heimbewohners wird der Grundtarif um 50% reduziert, wie folgt:

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

Die Abwesenheitstage werden getrennt nach Abwesenheitstagen wegen Krankenhaus-aufenthalt und nach Tagen sonstiger Abwesenheit berechnet und auch jeweils getrennt nach Kalenderjahr kumuliert; mit 1. Jänner startet die Berechnung für alle Bewohnerinnen und Bewohner wieder von null

mesi, provvederà al trasferimento del residente, mantenendo qualsiasi misura necessaria per il recupero delle somme dovute.

Contro questa disposizione è possibile presentare ricorso solo se si può dimostrare che non esistono rapporti affettivi o economici con il residente della casa di riposo. Di solito, ciò viene comprovato tramite documenti ufficiali che attestano maltrattamenti o circostanze simili. Ulteriori informazioni sono disponibili presso il servizio sociale competente.

Art. 11 Interruzioni del soggiorno in casa

In caso di assenza del residente, la tariffa base viene ridotta del 50%, come segue:

- Ospedale: dopo il 30° giorno
- Altra assenza: dall'8° giorno compreso fino al 30° giorno compreso, per un totale di 30 giorni nell'anno solare.

I giorni di assenza vengono calcolati separatamente per giorni di assenza a causa di ricovero ospedaliero e per giorni di altra assenza, e vengono accumulati separatamente per ciascun anno solare; con il 1° gennaio, il calcolo per tutti i residenti ricomincia da zero.



Vierter Teil Rechte, Einsprüche und Haftung

Art. 12 Rechte, Prinzipien und Wertvorstellungen

Alle Bewohnerinnen und Bewohner haben das Recht:
zur Selbsthilfe sowie auf Unterstützung, um ein möglichst selbstbestimmtes und selbständiges Leben zu führen,
vor Gefahren für Leib und Seele geschützt zu werden,

dass ihnen die Begleitung, Betreuung und Pflege zukommt, die ihrem Bedarf entspricht und gerecht wird,

dass ihnen die Betreuung, Begleitung und Pflege zukommt, die ihre Fähigkeiten fördert oder zumindest erhält,

auf Wahrung und Schutz ihrer Privat- und Intimsphäre,
über die Angebote, die Leistungen und die Pflege-, Begleitungs- und Betreuungsmaßnahmen umfassend informiert zu werden,

auf Wertschätzung, Austausch mit anderen Menschen und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben, nach Möglichkeit auch außerhalb der Einrichtung,
ihrer Kultur und Weltanschauung entsprechend zu leben und ihre Religion auszuüben,

in der von ihnen gewählten Landessprache angesprochen zu werden, unter Beachtung der geltenden Bestimmungen, in Würde zu sterben.

Art. 13 Beschwerden und Anregungen

Beschwerden und Anregungen werden von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern entgegengenommen und von der zuständigen Stelle bearbeitet. Sie können sowohl mündlich als auch

Parte quarta Diritti, ricorsi e responsabilità

Art. 12 Diritti, principi e valori

Ogni ospite ha diritto:

ad essere protetto/protetta da eventuali danni sul piano fisico e psichico;

a ricevere accompagnamento, assistenza e cura adeguati e orientati ai propri bisogni;

a ricevere accompagnamento, assistenza e cura adeguati e orientati ai propri bisogni;

a ricevere assistenza, accompagnamento e cura tali da valorizzare o perlomeno mantenere le proprie risorse individuali;
al rispetto e alla protezione della propria sfera privata ed intima;

ad essere informata/informato in modo esaustivo sulle offerte, prestazioni e misure di cura, accompagnamento e assistenza;

a godere di stima, ad intrattenere relazioni interpersonali, a partecipare alla vita comunitaria,
se possibile anche all'esterno della struttura;

a vivere secondo la propria cultura e visione del mondo, nonché a praticare la propria religione;

a comunicare, a propria scelta, in una delle tre lingue della Provincia, nel rispetto della normativa vigente;

a morire dignitosamente.

Art. 13 Reclami e suggerimenti

I reclami e i suggerimenti vengono raccolti da tutti i dipendenti e trattati dall'ufficio competente. Possono essere presentati sia verbalmente che per iscritto. A tutti i reclami verrà fornita una



schriftlich eingereicht werden. Auf Beschwerden wird in jedem Fall – auf Wunsch auch schriftlich – innerhalb von 30 Tagen eine Antwort erteilt. Das entsprechende Formular für Anregungen und Beschwerden finden Sie auf unserer Homepage.

Art. 14 Einsprüche

Gegen die Entscheidungen der Heimverwaltung kann innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Mitteilung Einspruch bei der Abteilung ‚Einsprüche‘ der Sozialen Dienste der Autonomen Provinz Bozen eingelegt werden.

Art. 15 Ombudsmann (Volksanwalt)

Wenn die Antwort auf eine Beschwerde oder einen Einspruch nicht zufriedenstellend ist, kann sich der Betreute oder sein Vertreter an den Volksanwalt wenden, dessen Aufgabe es ist, zwischen dem Bürger und der öffentlichen Verwaltung zu vermitteln.

Art. 16 Haftung

Das Heim übernimmt keinerlei Haftung für mitgebrachte Sachen des Bewohners. Das Heim schließt für alle Heimbewohner eine Haftpflichtversicherung ab. Die Kosten der Haftpflichtversicherung sind Bestandteil des Heimentgeltes. Dem Bewohner wird der Abschluss einer Privathaftpflichtversicherung für Schäden, die er außerhalb des Heimes verursacht hat, empfohlen.

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. In dieser Vereinbarung sollten die Art der aufzubewahrenden Gegenstände, deren Wert, die Sicherheitsvorkehrungen sowie der Zeitraum der Aufbewahrung genau festgelegt werden. Darüber hinaus ist es

risposta, su richiesta in forma scritta, entro 30 giorni. Il modulo per suggerimenti e reclami è disponibile sul nostro sito web

Art. 14 Ricorsi

Contro le decisioni della direzione della casa di riposo è possibile presentare ricorso entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione presso la sezione ‚Ricorsi‘ dell'Ufficio Servizi Sociali della Provincia Autonoma di Bolzano.

Art. 15 Il difensore civico

Se la risposta a un reclamo o a un ricorso non è soddisfacente, l'assistito o il suo rappresentante possono rivolgersi al Difensore Civico, il cui compito è mediare tra il cittadino e l'amministrazione pubblica.

Art. 16 Responsabilità

La casa di riposo non si assume alcuna responsabilità per gli oggetti personali portati dal residente. La casa di riposo stipula una polizza assicurativa per la responsabilità civile per tutti i residenti. I costi dell'assicurazione per la responsabilità civile sono inclusi nella tariffa dell'istituto. Si consiglia al residente di stipulare una polizza di assicurazione responsabilità civile privata per i danni causati al di fuori della casa.

La conservazione di oggetti di valore o di somme di denaro deve essere regolata da un accordo scritto con la casa di riposo, altrimenti la responsabilità al riguardo è esclusa in ogni caso. In questo accordo dovrebbero essere definiti con precisione il tipo di oggetti da conservare, il loro valore, le misure di sicurezza e il periodo di conservazione. Inoltre, è consigliabile redigere un elenco



ratsam, eine detaillierte Liste der hinterlegten Wertsachen zu erstellen und beide Parteien sollten eine Kopie dieser Vereinbarung aufbewahren. Das Heim ist zudem nicht für Verlust oder Beschädigung der Wertsachen verantwortlich, es sei denn, es kann grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz nachgewiesen werden.

dettagliato degli oggetti di valore depositati e entrambe le parti dovrebbero conservare una copia di tale accordo. La casa di riposo non è inoltre responsabile per la perdita o danneggiamento degli oggetti di valore, a meno che non venga provata negligenza grave o dolo.



Fünfter Teil Führung und Organisation

Art. 17 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 Gesundheitsprengel, wird gefördert.

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

Art. 18 Personal

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

Art. 19 Direktor

Der Direktor der Robert Prossliner Stiftung 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 und nimmt Hinweise, Beschwerden, Ersuchen und Vorschläge betreffend das

Parte quinta Gestione e organizzazione

Art. 17 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 nonchè ai sensi del proprio statuto.

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

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

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

Art. 18 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. 19 Direttore

Il direttore della Fondazione Robert Prossliner è responsabile della gestione della casa in conformità con le normative vigenti e secondo i principi di una moderna gestione. Si occupa della corretta amministrazione e adotta forme adeguate di progettazione e controllo per il raggiungimento degli obiettivi, raccogliendo osservazioni, reclami, richieste e suggerimenti riguardanti il



Funktionieren des Dienstes entgegen. In Absprache mit den Verantwortlichen trifft er die erforderlichen Maßnahmen und Vorkehrungen.

Der amtierende Präsident der Robert Prossliner Stiftung hat die Funktion des Geschäftsführers inne und trägt die umfassende rechtliche Verantwortung für den Betrieb des Heimes, einschließlich der Einhaltung gesetzlicher Vorschriften, der Aufsichtspflichten und aller rechtlichen Belange, die den Betrieb betreffen.

Die Vertretung des Direktors wird vom Pflegedienstleiter wahrgenommen.

Art. 20 Pflegedienstleiter

Die Pflegedienstleitung ist verantwortlich für die Sicherstellung der Pflege und Versorgung der Heimbewohner in enger Zusammenarbeit mit allen Berufsgruppen, einschließlich Pflegepersonal, Ärzten und Therapeuten. Sie stellt sicher, dass die individuellen Pflegebedürfnisse der Bewohner gemäß den festgelegten Pflegeplänen erfüllt werden. Darüber hinaus gewährleistet sie in Zusammenarbeit mit der Direktion den ökonomischen Einsatz von Personal- und Sachmitteln im Einklang mit den Zielsetzungen des Seniorenwohnheimes. In enger Kooperation mit dem Krankenpflegepersonal überwacht sie die Einhaltung der sanitären und therapeutischen Vorschriften und sorgt dafür, dass alle gesetzlichen Vorgaben sowie Qualitätsstandards erfüllt werden. Sie ist zudem für die regelmäßige Evaluation der Pflegeprozesse verantwortlich.

Art. 21 Bereichsleiter

Die Verantwortung für die einzelnen Tätigkeitsbereiche, wie Pflege, Küche und Reinigung/Wäscherei, wird gemäß den geltenden Bestimmungen an qualifiziertes Personal übertragen.

funktionierung des Dienstes entgegen. In Absprache mit den Verantwortlichen trifft er die erforderlichen Maßnahmen und Vorkehrungen.

Il presidente in carica della Fondazione Robert Prossliner ricopre il ruolo di amministratore delegato e assume la piena responsabilità legale per la gestione della casa, inclusa l'osservanza delle normative legali, gli obblighi di supervisione e tutte le questioni legali relative al funzionamento.

La rappresentanza del direttore è affidata al responsabile tecnico assistenziale

Art. 20 Responsabile tecnico assistenziale

Il responsabile tecnico assistenziale è responsabile di garantire la cura e l'assistenza dei residenti della casa di riposo, in stretta collaborazione con tutti i gruppi professionali, inclusi il personale infermieristico, i medici e i terapisti. Assicura che le necessità individuali di assistenza dei residenti siano soddisfatte secondo i piani di assistenza e cura stabiliti. Inoltre, in collaborazione con la direzione, garantisce l'uso economico delle risorse umane e materiali in linea con gli obiettivi della casa di riposo. In stretta cooperazione con il personale infermieristico, supervisiona l'osservanza delle normative sanitarie e terapeutiche e si assicura che vengano rispettati tutti i requisiti legali e gli standard di qualità. È inoltre responsabile della valutazione regolare dei processi di assistenza.

Art. 21 Responsabili di reparto

La responsabilità per i singoli settori, come l'assistenza, la cucina e le pulizie/lavanderia, viene trasferita al personale qualificato secondo le disposizioni vigenti.



Jeder Bereichsleiter organisiert, koordiniert und überwacht die Tätigkeit des ihm anvertrauten Personals und sorgt für die Zuteilung der Aufgaben, die zur Gewährleistung des Dienstes erforderlich sind. Er berichtet über auftretende Probleme an seinen unmittelbaren Vorgesetzten und informiert seine Mitarbeiter über operative Entscheidungen, die in den Besprechungen zwischen den Verantwortlichen der Sachbereiche und der Direktion getroffen werden.

Art. 22
Personal für die unmittelbare Betreuung

Das zuständige Fachpersonal unterstützt und begleitet die Heimbewohner je nach Bedarf bei den alltäglichen Aktivitäten. Diese Hilfe erfolgt unter Berücksichtigung des aktuellen Betreuungs- und Pflegekonzepts sowie der körperlichen, geistigen und emotionalen Verfassung jedes einzelnen Bewohners.

Art. 23
Personal der Hauswirtschaft

Zum Personal der Hauswirtschaft gehören das Küchen- und Servicepersonal, das Wäschereipersonal, die Reinigungskräfte sowie der Hausmeister. Das Personal wird gemäß den geltenden Bestimmungen eingesetzt und führt seine Aufgaben in Übereinstimmung mit den Zielen und Konzepten des Hauses aus.

Art. 24
Personal der Verwaltung

Die Aufgabe des Verwaltungspersonals besteht darin, die internen Verwaltungstätigkeiten des Heims gemäß den geltenden Vorschriften durchzuführen. Dabei soll die Verwaltungsarbeit gezielt darauf ausgerichtet werden, die institutionellen Aufgaben des Heims zu unterstützen und zu optimieren

Ogni responsabile di settore organizza, coordina e supervisiona l'attività del personale a lui affidato e assegna i compiti necessari per garantire il servizio. Riporta al suo diretto superiore eventuali problemi che si presentano durante l'esecuzione dei compiti e informa i propri collaboratori sulle decisioni operative prese durante gli incontri tra i responsabili delle aree e la direzione.

Art. 22
Personale dell'assistenza diretta

Il personale specializzato supporta e accompagna gli ospiti della casa in base alle necessità nelle attività quotidiane. Questo aiuto avviene tenendo conto del concetto di assistenza e cura vigente, nonché delle condizioni fisiche, mentali ed emotive di ciascun residente.

Art. 23
Personale dell'economia domestica

Il personale delle attività domestiche comprende il personale di cucina e servizio, il personale della lavanderia, le addette alla pulizia generale e l'addetto alla manutenzione. Il personale è impiegato secondo le disposizioni vigenti e svolge i propri compiti in conformità con gli obiettivi e i concetti della casa.

Art. 24
Personale dell'amministrazione

Il compito del personale amministrativo è di svolgere le attività interne di gestione della casa in conformità alle normative vigenti. Il lavoro amministrativo deve essere orientato a supportare e facilitare le attività istituzionali della struttura.



Art. 25
Personalentwicklung

Die Direktion fördert die berufliche Entwicklung ihrer Mitarbeiter, um ihre Qualifikationen zu erweitern und ihre Professionalität stetig zu verbessern. Jährlich werden Schulungen durchgeführt, die zur persönlichen und fachlichen Weiterentwicklung der Mitarbeiter beitragen.

Art. 26
Volontariat

Die Direktion fördert und unterstützt die Tätigkeit der Volontäre. Die freiwilligen Helfer werden ermutigt, sich bei verschiedenen Aufgaben für die Bewohner zu engagieren und werden dabei von einem eigens dafür zuständigen Mitarbeiter koordiniert. Das Heim übernimmt die notwendige Unfall- und Haftpflichtversicherung.

Art. 25
Sviluppo del personale

Die Direzione promuove lo sviluppo professionale dei suoi dipendenti per ampliare le loro competenze e migliorare costantemente la loro professionalità. Ogni anno vengono organizzati corsi di formazione che contribuiscono allo sviluppo personale e professionale dei dipendenti.

Art. 26
Volontariato

La direzione promuove e sostiene l'attività dei volontari. I volontari vengono incoraggiati a partecipare alle diverse attività a favore dei residenti e sono coordinati da un membro del personale appositamente incaricato. La struttura garantisce l'assicurazione contro gli infortuni e la responsabilità civile.



Sechster Teil Verschiedenes

Art. 27

Verwahrung von Wertgegenständen

Auf Wunsch nimmt das Heim Wertgegenstände und Geldbeträge der Bewohner zur Verwahrung entgegen. Weitere Informationen sind in Artikel 18 der Dienstleistungscharta zu finden.

Art. 28

Öffentlichkeitsarbeit

Die Verwaltung ergreift gezielte Maßnahmen, um das Heim in der Öffentlichkeit als sozialen Dienst und als Teil des Netzwerks von Angeboten für ältere Menschen darzustellen.

Art. 29

Bewertung des Dienstes

Das Heim stellt sicher, dass die angebotenen Dienste regelmäßig von Bewohnern, Angehörigen und Mitarbeitern bewertet werden, um deren Qualität und Wirksamkeit zu gewährleisten und weiterzuentwickeln. Dies geschieht durch verschiedene Maßnahmen, wie zum Beispiel:

- Kundenbefragungen
- Mitarbeiterumfragen
- Beschwerdemanagement
- Informationsveranstaltungen
- Audits

Art. 30

Sammlungen und Werbung

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

Parte sesta Varie

Art. 27

Custodia di oggetti di valore

„Su richiesta, la struttura prende in custodia oggetti di valore e somme di denaro dei residenti. Ulteriori informazioni sono disponibili nell'articolo 18 della Carta dei Servizi.

Art. 28

Relazioni con il pubblico

La direzione adotta iniziative appropriate per presentare la casa come un servizio sociale e come parte integrante della rete di servizi per anziani.

Art. 29

Valutazione del servizio

La casa di riposo garantisce che i servizi offerti vengano regolarmente valutati da residenti, familiari e personale per assicurare e migliorare la loro qualità ed efficacia. Questo avviene tramite diverse misure, come ad esempio:

- Sondaggi tra i clienti
- Sondaggi tra i dipendenti
- Gestione dei reclami
- Eventi informativi
- Audit

Art. 30

Collette e pubblicità

Nel contesto della struttura, la raccolta di oggetti e firme, così come qualsiasi tipo di pubblicità da parte di persone esterne, indipendentemente dallo scopo e da chi venga effettuata, richiede una specifica autorizzazione da parte della direzione e del presidente.



Art. 31 Qualitätsmanagement

Die Robert Prossliner Stiftung gewährleistet ein Qualitätsmanagement gemäß Art. 23 und Art. 25 des Beschlusses der Landesregierung, Betreff „Regelung der Seniorenwohnheime Südtirols und Änderungen der Bestimmungen Tagespflege für Seniorinnen und Senioren“

Art. 32 Kundmachung

Diese Dienstleistungscharta wird auf der Homepage des Heimes veröffentlicht. Auf Anfrage erfolgt die Aushändigung einer Abschrift.

Art. 33 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 Verwaltungsbüro der Robert Prossliner Stiftung gegeben.

Bürozeiten:

Von Montag bis Freitag
08.00 – 12.00 und 14.00 – 17.00 Uhr
Tel.: 0471-816700
E-mail: info@prosslinerstiftung.it
PEC: robertprosslinerstiftung@pec.it

Besuchszeiten:

Montag bis Sonntag
von 09:00 bis 20:00 Uhr
Wir bitten jedoch die Mittagsruhe unserer Bewohner zu berücksichtigen.

Parteienverkehr

Bereichsleiter

Montag bis Freitag nach
Terminvereinbarung

Direktion

während der Bürozeiten oder nach
Vereinbarung

Art. 31 Management di qualità

La Fondazione Robert Prossliner garantisce un sistema di gestione della qualità ai sensi degli articoli 23 e 25 della delibera della Giunta Provinciale, riguardante "Disciplina delle Residenze per anziani e modifica delle disposizioni in materia di Assistenza diurna alle persone anziane"

Art. 32 Pubblicazione

Questa carta dei servizi viene pubblicata sul sito web della struttura. Su richiesta, viene fornita una copia.

Art. 33 Informazioni ed orari di apertura

Una prima informazione sull'ammissione al servizio, i costi, le possibilità di agevolazione finanziaria, i documenti necessari per l'ammissione al servizio, il soggiorno nella casa ecc. è fornita dall'ufficio d'amministrazione della Fondazione Robert Prossliner.

Orario d'ufficio:

Da lunedì a venerdì
08.00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00
Tel.: 0471-816700
E-mail: info@prosslinerstiftung.it
PEC: robertprosslinerstiftung@pec.it

Orario visite:

Da lunedì a domenica
dalle ore 09:00 alle ore 20:00
Tuttavia, chiediamo di rispettare il riposo pomeridiano dei nostri residenti.

Orari al pubblico

Responsabili di servizio

dal lunedì al venerdì su prenotazione

Direzione

durante gli orari d'ufficio oppure su
prenotazione



Art. 34
Kosten für Dienstleistungen zu Lasten der Betreuten

Alle Kosten für die Standardleistungen, die dem Betreuten in Rechnung gestellt werden, sind im vollständigen Tagessatz enthalten.

Der Tagessatz im Seniorenwohnheim Auer wird jährlich gemäß den geltenden Bestimmungen berechnet und setzt sich aus den Kosten für Unterkunft, Verpflegung sowie dem Pflegegeld zusammen.

Die aktuellen Tagessätze können auf der Website des Hauses unter www.prosslinerstiftung.it oder im Sekretariat eingesehen werden.

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich. Für Dauergäste ist ein SEPA-Lastschriftmandat erforderlich. Bewohner in der Kurzzeitpflege erhalten ihre Rechnung hingegen per E-Mail von der Verwaltung.

Art. 34
I costi per i servizi a carico dei residenti

Tutti i costi per i servizi standard addebitati all'assistito sono inclusi nella tariffa giornaliera completa.

La tariffa giornaliera nella casa di riposo di Ora viene calcolata annualmente secondo le disposizioni vigenti e si compone dei costi per l'alloggio, la pensione e l'indennità di cura.

Le tariffe giornaliere attuali sono consultabili sul sito web della struttura all'indirizzo www.prosslinerstiftung.it o presso la segreteria.

La fatturazione avviene mensilmente. Per gli ospiti a lungo termine è richiesto un mandato di addebito SEPA. I residenti in assistenza a breve termine ricevono invece la loro fattura via e-mail dall'amministrazione.



Formular für Anregungen und Beschwerden
Modulo per suggerimenti e segnalazioni

Nachname u.
Name
Cognome e nome

Heimbewohner/residente

Angehöriger/Parente

Äußert folgende Beschwerde:
Esprime il seguente reclamo:

Äußert folgende Anregung:
Esprime il seguente suggerimento

Datum
Data _____

Unterschrift
Firma _____