

Seniorenwohnheim Domus Meridiana  
**DIENSTLEISTUNGSCHARTA**

Residenza per anziani Domus Meridiana  
**CARTA DEI SERVIZI**



Unterbergstraße 4      Via Sottomonte, 4  
39055 Leifers      39055 Laives

Heimat ist dort, wo man sich verstanden fühlt  
Sentirsi bene, sentirsi a casa

## Herausgeber

Bezirksgemeinschaft  
Überetsch Unterland  
Seniorenwohnheim Domus Meridiana  
Unterbergstr. 4  
39055 Leifers

### **Koordination und Redaktion**

Direktion des Seniorenwohnheimes

Aktualisierte Ausgabe  
September 2023

## Editore

Comunità Comprensoriale  
Oltradige Bassa Atesina  
Residenza per anziani Domus Meridiana  
Via Sottomonte 4  
39055 Laives

### **Coordinazione e Redazione**

Direzione della Residenza per anziani

Versione aggiornata  
settembre 2023

## **INHALTSVERZEICHNIS**

### **ERSTER TEIL**

#### **Leistungen**

- Art. 1: Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege
- Art. 2: Nicht inkludierte Leistungen
- Art. 3: Kurzzeitpflege

### **ZWEITER TEIL**

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

- Art. 4: Zielgruppe
- Art. 5: Heimaufnahme
- Art. 6: Unterlagen
- Art. 7: Verweigerungsgründe für die Aufnahme
- Art. 8: Heimaustritt

### **DRITTER TEIL**

#### **Kosten**

- Art. 9: Tagessatz
- Art. 10: Unterbrechung des Heimaufenthalts

### **VIERTER TEIL**

#### **Mitbestimmung**

- Art. 11: Einbeziehung und Teilnahme
- Art. 12: Der Heimbeirat

### **FÜNFTER TEIL**

#### **Rechte, Einsprüche, Haftung**

- Art. 13: Rechte des Heimbewohners
- Art. 14: Beschwerden und Anregungen
- Art. 15: Einsprüche
- Art. 16: Volksanwalt
- Art. 17: Haftung

### **SECHTER TEIL**

#### **Führung und Organisation**

- Art. 18: Allgemeine Ausrichtung
- Art. 19: Direktion
- Art. 20: Bereichsleiter
- Art. 21: Mitarbeiter für die direkte Betreuung
- Art. 22: Mitarbeiter der Hauswirtschaft
- Art. 23: Mitarbeiter der Verwaltung
- Art. 24: Personalentwicklung
- Art. 25: Volontariat

## **INDICE**

### **PARTE PRIMA**

#### **Prestazioni**

- Art. 1: Vitto e alloggio, assistenza e cura
- Art. 2: Prestazioni non incluse
- Art. 3: Ricovero temporaneo

### **PARTE SECONDA**

#### **Destinatari, ammissione e dimissione**

- Art. 4: Destinatari
- Art. 5: Ammissione e graduatoria
- Art. 6: Documenti
- Art. 7: Preclusioni ai fini dell'accoglienza
- Art. 8: Dimissioni

### **PARTE TERZA**

#### **Costi**

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

### **PARTE QUARTA**

#### **Compartecipazione**

- Art. 11: Inclusione e partecipazione
- Art. 12: la Consulta della casa

### **PARTE QUINTA**

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

- Art. 13: Diritti dell'ospite
- Art. 14: Reclami e suggerimenti
- Art. 15: Ricorsi
- Art. 16: Il difensore civico
- Art. 17: Responsabilità

### **PARTE SESTA**

#### **Gestione e organizzazione**

- Art. 18: Orientamento generale
- Art. 19: Direzione
- Art. 20: Responsabile di reparto
- Art. 21: Personale dell'assistenza diretta
- Art. 22: Personale dell'economia domestica
- Art. 23: Personale dell'amministrazione
- Art. 24: Sviluppo del personale
- Art. 25: Volontariato

**SIEBTER TEIL**  
**Verschiedenes**

- Art. 26: Öffentlichkeitsarbeit
- Art. 27: Bewertung des Dienstes
- Art. 28: Sammlungen und Werbung
- Art. 29: Rauchverbot
- Art. 30: Kundmachung

**ANHANG A**

- 1) Auskünfte und Öffnungszeiten
- 2) Zusätzliche Dienste

**ANHANG B**

Formular für Beschwerden und Anregungen

**PARTE SETTIMA**  
**Varie**

- Art. 26: Relazioni con il pubblico
- Art. 27: Valutazione del servizio
- Art. 28: Collezioni e pubblicità
- Art. 29: Divieto di fumo
- Art. 30: Pubblicazione

**ALLEGATO A**

- 1) Informazioni ed orario di apertura
- 2) Servizi aggiuntivi

**ALLEGATO B**

Modulo per segnalazioni e suggerimenti

*Alle in diesem Dienstleistungscharter verwendeten personenbezogenen Begriffe wie Bewohner, Betreuer, Direktor... umfassen Frauen und Männer in gleicher Weise.*

## **ERSTER TEIL**

### **Leistungen**

#### **Art. 1**

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

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

Es fördert die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens der HeimbewohnerInnen und unterstützt sie beim Einleben in die neue Umgebung.

Das Seniorenwohnheim achtet und fördert die kulturelle und sprachliche Identität, die kulturellen und sprachlichen Eigenheiten und Gewohnheiten der BewohnerInnen.

Domus Meridiana hat eine maximale Aufnahmekapazität von 64 Betten, wovon

- 12 Plätze für die Daueraufnahme von Personen mit schweren Demenzerkrankung;
- 18 Plätze für die Daueraufnahme von Personen mit intensiven Pflegebedarf;
- 30 Seniorenwohnheimplätze;
- 4 Plätze für die Kurzzeitpflege mit einer maximalen Dauer von vier Wochen, wobei in begründeten Ausnahmefällen zusätzlich um maximal vier plus vier Wochen verlängert werden kann; reserviert sind.

Das Seniorenwohnheim Domus Meridiana verfügt über 32 Einzelzimmer und 16 Zweibettzimmer.

40 Betten sind an einer Sauerstoff- bzw. Vakuum-Anlage angeschlossen.

Ein extra ausgerüstetes Pflegebad steht allen Heimbewohnern zur Verfügung.

Im Erdgeschoß sind eine Turnhalle, ein Mehrzwecksaal, eine geweihte Kapelle für Gottesdienste, die Bar, ein Friseursalon, eine Bibliothek, Räumlichkeiten für Logopädie und Physiotherapie und die Verwaltungsbüros untergebracht.

Im Außenbereich gibt es grüne zugängliche Flächen und für Senioren geeignet konzipierte Wege.

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

*Tutti i termini riguardanti le persone contenute in questa carta dei servizi come ad esempio ospite, operatore, direttore... si riferiscono a donne e uomini allo stesso modo.*

## **PARTE PRIMA**

### **Prestazioni**

#### **Art. 1**

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

La casa garantisce 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.

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

Domus Meridiana ha una capacità ricettiva massima di 64 posti letto, di cui:

- 12 riservati all'ammissione permanente di persone affette da demenza severa nell'ambito del nucleo abitativo dedicato;
- 18 riservati a persone con fabbisogno di assistenza e cura di tipo intensivo;
- 30 posti nella residenza per anziani;
- 4 riservati all'ammissione temporanea della durata massima di quattro settimane, prolungabile, in casi eccezionali motivati, al massimo di ulteriori quattro più quattro settimane.

La Residenza per anziani Domus Meridiana predispone di 32 camere singole e 16 camere doppie.

40 letti sono dotati di impianto per ossigeno e vacuum (vuoto).

È a disposizione di tutti gli ospiti una vasca da bagno attrezzata.

Al piano terra troviamo una palestra, una sala multiuso, una cappella consacrata per le funzioni religiose, il bar, la sala parrucchiere, una biblioteca, i servizi di logopedia e fisioterapia e gli uffici amministrativi.

All'esterno è possibile usufruire di spazi verdi con percorsi appropriati a una struttura per anziani.

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. Zimmer**

Jedes Zimmer verfügt über ein für Menschen mit Behinderung ausgestattetes Bad (mit Waschbecken, Dusche, WC) und ist mit Pflegebetten für Menschen mit eingeschränkter Selbstständigkeit, einem Kleiderschrank, einem Notruf und einem Fernsehanschluss ausgestattet.

Alle Zimmer sind mit der zentralen Lüftungsanlage verbunden.

Die Zuteilung des Zimmers erfolgt, wenn möglich unter Berücksichtigung der Anforderungen des/der Heimbewohners/in und wird von der Wohnbereichskoordinatorin nach Anhören der Pflegedienstleiterin vorgenommen.

Mit Genehmigung der Direktion und nach Überprüfung der Machbarkeit wird die persönliche Einrichtung und Ausgestaltung des Zimmers unter Rücksichtnahme auf den/der Mitbewohner/in sowie auf die Sicherheit und Hygiene ermöglicht.

Soweit die Heimbewohner nicht beeinträchtigt oder gefährdet bzw. Hygienebestimmungen nicht verletzt werden, ist das Mitbringen von Haustieren auf Besuch möglich.

### **1.2. Verwendung von elektrischen Geräten**

Der Heimbewohner kann in seinem Zimmer Radio- und Fernsehgeräte sowie andere elektrische Geräte (z.B. Zahnbürsten, Rasierapparate) verwenden.

Diese Geräte müssen das EU- Kennzeichen aufweisen und vorher der Direktion gezeigt werden und von dieser genehmigt werden.

Der Heimbewohner ist verpflichtet, die Radio- und Fernsehgeräte in Beachtung der Bedürfnisse der Zimmernachbarn und des Zimmermitbewohners zu verwenden.

Die Pflegedienstleiterin hat im Interesse aller Bewohner das Recht, den Heimbewohner zur Verwendung von Kopfhörern oder ähnlichem zu veranlassen.

### **1.3. Verpflegung**

Unser Ziel ist es, jedem/jeder Heimbewohner/in eine ordentliche Ernährung, die Erhaltung des Geschmacksinnes und Freude am Essen zu ermöglichen auch wenn er/sie aufgrund seines Gesundheitszustandes Einschränkungen hat.

Die Ernährung entspricht in Quantität und Qualität allen wesentlichen Ernährungsformen des Alters.

Die Mahlzeiten werden in 4 Speisesälen eingenommen: einem großen im Erdgeschoss und drei kleineren auf den Etagen.

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

### **1.1. Stanze**

Tutte le stanze sono munite di un servizio igienico in stanza dotato di ausili (con lavandino, doccia, WC); dispongono di comodi letti adatti alle necessità di persone con ridotta autosufficienza, armadio, sistema di chiamata di emergenza, un attacco per il televisore e sono collegati al sistema centrale di ventilazione.

L'assegnazione della stanza viene disposta dal coordinatore di nucleo abitativo sentito il parere del responsabile tecnico-assistenziale e, se possibile, tenendo conto delle richieste dell'ospite.

Su autorizzazione della direzione e previa verifica dell'idoneità, l'arredamento e corredo personali della stanza sono consentiti nel rispetto del compagno di stanza, come pure della sicurezza e dell'igiene.

Qualora gli altri ospiti non siano posti in pericolo o disturbati, nel pieno rispetto delle norme igieniche, è permesso portare animali domestici in visita.

### **1.2. Uso di dispositivi elettrici**

L'ospite può utilizzare nella sua stanza apparecchi elettrici quali ad esempio radio, TV, nonché altri dispositivi elettrici (ad es. spazzolini da denti, rasoi).

Tali dispositivi devono avere il marchio UE ed essere preventivamente esibiti alla direzione e da questa approvati.

L'ospite è tenuto all'uso della radio e della televisione in considerazione delle esigenze dei coinquilini e del coinquilino.

La responsabile tecnica dell'assistenza ha nell'interesse di tutti gli ospiti, il diritto di indurre l'ospite all'uso di cuffie o simili.

### **1.3. Vitto**

L'obiettivo è far sì che ogni ospite si alimenti adeguatamente, mantenga integro il senso del gusto e possibilmente mangi volentieri, anche in presenza delle limitazioni derivanti dal suo stato di salute. 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.

I pasti vengono consumati in 4 sale da pranzo, una grande al piano terra e tre più piccole site ai piani.

L'azienda sanitaria competente garantisce un'adeguata consulenza dietologica. La cucina predispone i menù in accordo con dietista e logopedista.

von der Küche in Abstimmung mit der Diätassistentin und der Logopädin vorbereitet. Das Tagesmenü wird den Heimbewohnern/innen in geeigneter Form bekannt gegeben.

Es gibt einen Sommer- und einen Wintermenüplan, der sich alle vier Wochen wiederholt.

Die Essenszeiten:

Frühstück: 7:30 Uhr bis ca. 10:00 Uhr

Mittagessen: 11:45 Uhr bis ca. 12:30 Uhr

Abendessen: 17:45 Uhr bis ca. 18:30 Uhr

Neben den Hauptmahlzeiten werden auch kleine Zwischenmahlzeiten und Getränke angeboten.

Den Heimbewohnern steht jederzeit ein Getränk zur Verfügung.

#### **1.4. Wäscherei**

Das Haus verfügt über keine hausinterne Wäscherei.

Jeder Heimbewohner hat Anrecht auf einen regelmäßigen Wäschereidienst für die Bettwäsche, Hand- und Badetücher u.a., die periodisch nach Vorgaben des Heimes gewechselt werden.

Das Waschen der Privatwäsche des Heimbewohners sowie das Bügeln erfolgt durch einen externen Dienst. Das Heim, allerdings nur soweit es sich um maschinell waschbare und für den Trockner geeignete Wäsche- und Kleidungsstücke handelt (ausgenommen sind Seidenstoffe, Lederwaren, Pelzmäntel, u.a.).

Alle Kleidungsstücke werden gekennzeichnet.

#### **1.5. Reinigungsdienst und Instandhaltung**

Das Seniorenwohnheim gewährleistet die Reinigung der Zimmer und der anderen Räumlichkeiten an 7 Tagen in der Woche gemäß Reinigungs- und Hygieneplan.

Es wird eine ordentliche Instandhaltung durch externe Firmen gewährleistet.

Kleinere Reparaturen werden nach Möglichkeit hausintern durchgeführt.

#### **1.6. Betreuung und Pflege**

Das Heim sorgt für die tägliche Betreuung, Hygiene und Pflege sowie die ärztliche, krankenpflegerische und rehabilitative Betreuung (Physiotherapie / Logopädie) der Bewohner je nach individuellem Bedarf.

Im Betreuungsteam arbeiten: Ärzte, Krankenpfleger, Sozialbetreuer, Altenpfleger, Pflegehelfer, Soziale Hilfskräfte und Logotherapeuten / Physiotherapeuten.

Wir legen vor allem Wert auf die soziale, physische und psychische Aktivierung der Bewohner, wobei die Erhaltung der Selbstständigkeit im Vordergrund steht. Die Eigenverantwortung der Bewohner wird

Il menù giornaliero è reso noto agli ospiti mediante affissione in spazi appositamente predisposti.

Abbiamo un menu estivo e invernale che si ripete ogni 4 settimane.

Gli orari dei pasti:

Colazione: ore 7:30 fino ca. ore 10:00

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

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

Oltre ai pasti principali si offrono anche piccoli spuntini e bibite.

Gli ospiti possono servirsi di bevande in ogni momento della giornata.

#### **1.4. Servizio di lavanderia**

La casa non predispone di un servizio lavanderia interna.

Ogni residente ha diritto a un regolare servizio di lavanderia per lenzuola, asciugamani, teli da bagno e simili, che vengono cambiati periodicamente secondo le specifiche della casa.

Il lavaggio e la stiratura del bucato personale del residente, sono effettuati da parte di un servizio esterno, ma solo nella misura in cui il bucato e i vestiti sono lavabili in lavatrice e adatti all'asciugatrice (sono esclusi capi in seta, pelletteria, pellicce, ecc.).

Tutti i capi sono contrassegnati.

#### **1.5. Servizio di pulizia e manutenzione**

La casa assicura che le camere e gli altri locali vengano puliti 7 giorni alla settimana secondo il piano di pulizia e igiene.

Si garantisce la manutenzione ordinaria della casa tramite ditte esterne specializzate.

Piccole riparazioni vengono eseguite da addetti dalla casa.

#### **1.6. Assistenza e cura**

La casa si occupa dell'assistenza, dell'igiene e della cura giornaliera nonché dell'assistenza medica, infermieristica e riabilitativa (fisioterapia/logopedia) degli ospiti in base al rilevamento del fabbisogno specifico di ciascuno.

Il gruppo assistenza è formato da: medici, infermieri, operatori socio assistenziali, operatori socio sanitari, ausiliari socio assistenziale, assistenti geriatrici, e logoterapisti / fisioterapisti.

Teniamo soprattutto conto dell'attivazione sociale, fisica e psichica degli ospiti con attenzione particolare alla conservazione della loro autonomia. Viene favorita la responsabilizzazione degli ospiti.

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.

Die allgemeine Grundbetreuung wird in Beachtung der Personalstandards, die in den Landesvorschriften vorgegeben sind, gewährleistet. Der Heimbewohner hat Anrecht auf eine allgemeine Betreuung und Pflege, die seinen individuellen Bedürfnissen entspricht und die auf Stimulierung seiner Fähigkeiten ausgerichtet ist. Als Bezugsperson gelten die Wohnbereichsleitungen sowie die Pflegedienstleitung. Die Einstufung der Bedürfnisse und die entsprechenden Leistungen werden in Beachtung wissenschaftlicher Kriterien von einem interdisziplinären Team (Pflegepersonal, Physiotherapeuten, Pflegeleitung, Heim Arzt) vorgenommen. Für jeden Heimbewohner wird vom Team ein individueller Betreuungsplan ausgearbeitet. Der Plan wird bei Bedarf und nach Absprache im Team angepasst. In Beachtung der Entscheidungen des Teams wird die aktive Teilnahme der Heimbewohner und der Angehörigen gefördert, sofern dadurch die Arbeit der einzelnen Fachkräfte im Seniorenwohnheim nicht gestört wird. Alle vereinbarten Programme werden den Heimbewohnern und/oder Angehörigen mitgeteilt. Die Qualität der Pflege wird durch qualifizierte Fachkräfte, durch die Pflegedokumentation, durch die Dienstübergaben und durch regelmäßig stattfindende Dienstbesprechungen sichergestellt. Das Pflege- und Betreuungsmaterial werden vom Heim bereitgestellt.

### **Ärztliche und krankenflegerische Betreuung**

Die ärztliche Betreuung der Heimbewohner in Daueraufnahme wird durch ein Ärzteteam gewährleistet.

Für die Bewohner in Kurzzeitpflege bleibt der Hausarzt für die ärztliche Betreuung zuständig.

Die krankenflegerischen Leistungen werden tagsüber und nachts durch eigenes Krankenpflegepersonal gewährleistet.

Fachärztliche und andere sanitäre Leistungen werden nach Anordnung des Heimarztes in Absprache mit den Angehörigen vom Krankenpflegepersonal organisiert.

Die Begleitung zur Visite erfolgt durch die Angehörigen selbst.

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

L'assistenza generale di base è garantita in conformità con gli standard del personale specificati dalle disposizioni provinciali. Il residente ha diritto all'assistenza e alla cura generale, che corrispondono alle sue reali esigenze e che mirano a stimolare le sue capacità, secondo la filosofia dell'assistenza orientata all'individuo. Persone di riferimento sono i responsabili di reparto e la responsabile tecnico-assistenziale. La valutazione dei bisogni e la prestazione dei servizi sono effettuate secondo criteri scientifici da un team interdisciplinare (personale infermieristico, fisioterapisti, animatori, responsabile tecnico-assistenziale, medico di famiglia). Il team elabora un piano di assistenza individuale per ogni residente, che è rivisto e adattato secondo necessità.

In considerazione delle decisioni del team, è incoraggiata la partecipazione attiva degli ospiti e dei parenti, nel rispetto del lavoro di ogni collaboratore della residenza per anziani e senza recare disturbo.

Tutti i programmi concordati saranno comunicati agli ospiti di casa e/o ai parenti.

La qualità dell'assistenza è garantita da personale qualificato, dalla documentazione dell'assistenza, dal passaggio di consegne e da riunioni periodiche del personale.

Il materiale per la cura e l'assistenza, sono forniti dalla casa.

### **Assistenza medica e infermieristica**

L'assistenza medica degli ospiti in ammissione a tempo indeterminato è garantita da un team di medici.

Gli ospiti in ammissione a tempo determinato rimangono di competenza del proprio medico di medicina generale.

Le prestazioni infermieristiche sono garantite di giorno e di notte dal nostro personale infermieristico.

Le prestazioni mediche specialistiche e altre prestazioni sanitarie che vengono prescritte dal medico e concordate con i famigliari, vengono organizzate dagli infermieri.

L'accompagnamento alla visita è effettuato dai parenti stessi.



### **Medikamentenversorgung und medizinische Hilfsmittel**

Das Heim garantiert die Versorgung der Bewohner mit den notwendigen Medikamenten und den benötigten sanitären/medizinischen Hilfsmitteln.

Medikamente die das Haus nicht über die Krankenhausapotheke beziehen kann, werden vom Haus besorgt und den Heimbewohnern in Rechnung gestellt.

Die Inkontinenzprodukte werden den Bedürfnissen der Heimbewohner angepasst und durch das Heim bei der Krankenhausapotheke bestellt.

Im Haus stehen folgende Geräte zur Verfügung:

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

### **Logo- und Physiotherapie**

Rehabilitationsleistungen werden nach individuellem Bedarf der Bewohner angeboten.

Zu diesem Zweck sind im Haus eine Logotherapeutin und ein Physiotherapeut an 5 Tagen in der Woche anwesend.

Mobilisierungstätigkeiten werden individuell und für Gruppen gestaltet und unter Zuhilfenahme der dafür eigens vorgesehenen Hilfsmittel durchgeführt.

Der Physiotherapeut berät auch bei der Auswahl der zu besorgenden Hilfsmittel und trainieren die aktive Anwendung von Hilfsmitteln.

### **Kinaesthetics**

Kinaesthetics ist ein Konzept zur Bewegungsförderung und Unterstützung von Menschen, die die Kontrolle über die eigene Bewegung verlieren. Kinaesthetics orientiert sich an den Fähigkeiten des Menschen und hat zum Ziel, neue Möglichkeiten der Bewegung zu erlernen.

### **Tagesgestaltung/Tagesbetreuung**

Beinhaltet verschiedene Aktivitäten, die die psychischen und physischen Fähigkeiten sowie die Kreativität der Bewohner erhalten und entwickeln und gleichzeitig ihre Interessen und Neigungen respektieren. Die Freizeitgestaltung fördert außerdem die soziale Integration des Bewohners innerhalb und außerhalb des Hauses.

Die Aktivitäten finden in der Regel vormittags von Montag bis Freitag und an drei Nachmittagen statt und umfassen Aktivitäten wie zum Beispiel Lesestunde, Brettspiele, Handarbeit, Singen und Musik, Körperliche Aktivitäten, malen, Spaziergänge in und außerhalb des Hauses. Es werden auch

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

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

La casa procura i medicinali che non possono essere ordinati tramite la farmacia dell'ospedale e gli mette in conto all'ospite.

I prodotti per l'incontinenza sono adattati alle esigenze dei residenti e ordinati a domicilio presso la farmacia dell'ospedale.

La casa dispone delle seguenti attrezzature:

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

### **Logo- e fisioterapia**

Prestazioni riabilitative sono offerte secondo il bisogno individuale degli ospiti.

A questo scopo sono a disposizione una logopedista e un fisioterapista 5 volte alla settimana.

Attività di mobilitazione vengono proposte individualmente e per gruppi ed eseguite avvalendosi degli appositi attrezzi di sussidio.

Il fisioterapista dà consigli anche nella scelta degli ausili ed esercita con l'ospite l'uso attivo e corretto.

### **Kinaesthetics**

Il metodo Kinaesthetics intende sostenere e promuovere le capacità motorie delle persone che stanno perdendo il controllo sui loro movimenti. Il metodo mette al centro le capacità della persona, con l'obiettivo di trovare nuove possibilità di movimentazione.

### **Animazione/Assistenza giornaliera**

Include varie attività che mantengono e sviluppano le capacità mentali e fisiche e la creatività dei residenti nel rispetto dei loro interessi e inclinazioni. Le attività ricreative promuovono anche l'integrazione sociale dei residenti all'interno e all'esterno della casa.

Le attività di solito si svolgono la mattina da lunedì a venerdì e a tre pomeriggi e includono attività come lettura, giochi da tavolo, artigianato, canto e musica, attività fisica, pittura, passeggiate dentro e fuori casa.

Viene offerta anche assistenza individuale, come

Einzelbetreuungen angeboten, wie zum Beispiel Gedächtnistraining, Gespräche führen, vorlesen, kleine persönliche Probleme lösen und Kontaktpflege zwischen Bewohner. Im Sommer werden Ausflüge mit unserem Bus organisiert wie z.B. die traditionelle Blütenfahrt. Während des Jahres werden verschiedene große Feste veranstaltet: Faschingsfeier, Sommerfest, Tag der Senioren und Weihnachtsfeier.

Die Freizeitaktivitäten werden durch die wertvolle Mitarbeit von den Freiwilligen Mitarbeitern unterstützt.

Die Teilnahme des Bewohners an den Aktivitäten ist freiwillig und wird in Absprache zwischen der Pflegedienstleitung und mit der Mitarbeiterin der Freizeitgestaltung vereinbart.

### **Religiöse und spirituelle Betreuung**

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

Der Pfarrer feiert einmal wöchentlich im Seniorenwohnheim eine Hl. Messe.

Die Hauskapelle ist 24 Stunden am Tag für alle Heimbewohner und auch für externe Personen während der Besuchszeiten, geöffnet.

Auf Anfrage ist der Priester anwesend um die Sakramente zu spenden.

### **Einbeziehung der Angehörigen**

Das Heim setzt Maßnahmen zur Förderung der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit den Angehörigen. Es organisiert bei Bedarf Treffen und Informationsveranstaltungen.

Außerdem werden die Verwandten zu gemeinsamen Feiern (z.B. Weihnachten, Sommerfest usw.) eingeladen.

## **Art. 2**

### **Nicht inkludierte Leistungen**

Die nachstehenden Leistungen sind im Tagessatz nicht inbegriffen und können daher in der Regel nicht in Anspruch genommen werden:

- a) Verwaltung des Vermögens des Heimbewohners bzw. Verwahrung von Wertgegenständen und Geldbeträgen: Diese werden von der Verwaltung nur im Ausnahmefall in Verwahrung genommen;
- b) Sanitäre und soziale Leistungen, die im berufsübergreifenden Team ausgearbeiteten individuellen Betreuungsplan nicht enthalten sind;
- c) Betreuungs- und Pflegeleistungen durch Dritte müssen von der Direktion ermächtigt werden. Dieser müssen vorher die Personalangaben und die technischen Kompetenzen des Leistungserbringers mitgeteilt werden. Der Leistungserbringer muss zudem die volle Haftung für die autonom erbrachten

allenamento della memoria, conversazioni, lettura ad alta voce, risoluzione di piccoli problemi personali e mantenimento dei contatti tra i residenti.

In estate vengono organizzate escursioni con il nostro bus, come la tradizionale cavalcata dei fiori. Diverse feste importanti si svolgono durante tutto l'anno: feste di carnevale, feste estive, festa degli anziani e feste natalizie.

Le attività di svago sono supportate dal prezioso lavoro del personale volontario.

La partecipazione del residente alle attività è volontaria e viene concordata di concreto tra la direzione del servizio infermieristico e l'addetto alle attività ricreative.

### **Assistenza religiosa e spirituale**

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

Il prete celebra una volta alla settimana una santa Messa nella residenza per anziani.

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

Il sacerdote è presente su richiesta per amministrare i sacramenti.

### **Coinvolgimento dei parenti**

La casa promuove misure di collaborazione partecipativa con i parenti ed organizza se necessario incontri e manifestazioni informative.

Inoltre si invitano i parenti alle feste quali p.e. la festa di Natale, festa estiva.

## **Art. 2**

### **Prestazioni non inclusi**

Le prestazioni sottoelencate non sono incluse nella tariffa giornaliera e di conseguenza in linea di principio non vengono offerte:

- a) gestione dei beni del residente ovvero custodia di oggetti di valore: L'amministrazione prende in custodia oggetti di valore e denaro degli ospiti solo in casi eccezionali;
- b) prestazioni sanitarie e sociali non comprese nel piano di assistenza individuale elaborato dal team interprofessionale;
- c) i servizi di assistenza e cura forniti da terzi devono essere autorizzati dalla direzione. La direzione deve essere preventivamente informata in merito ai dati personali e alle competenze tecniche del prestatore di servizi. Inoltre, il prestatore di servizi deve assumersi la piena responsabilità per le prestazioni

Leistungen übernehmen; diese Leistungen dürfen keinesfalls in Widerspruch zur Betreuungsplanung des Seniorenheimes stehen. Die Heimdirektion behält sich das Recht vor, aus erwiesenen Sicherheitsgründen oder zur Verbesserung der Lebensqualität des Heimbewohners, diese Ermächtigung zu widerrufen;

d) persönliche Begleitung des Heimbewohners zu externen Einrichtungen, sofern er Verwandte hat (aus sanitären oder anderweitigen Gründen, fachärztlichen Visiten, usw.);

e) Instandhaltung und Wartung der persönlichen Geräte (Fernseher, Radio, Stereoanlage, Möbel usw.);

f) Instandhaltung und Wartung der sanitären Hilfsmittel, die nicht vom Heim bereitgestellt sind;

g) Kosten der Arzneien oder sanitären Hilfsmittel, die nicht vom Sanitätsbetrieb geliefert werden;

h) Kosten für persönliche Hygieneartikel, die vom Betrieb für die Heimbewohner angekauft werden. Diese werden dem Heimbewohner kostendeckend monatlich pauschal verrechnet. Die Höhe der Pauschale wird vom Verwaltungsrat nach Anhören des Heimbeirates festgelegt;

i) Kosten für Wäschemarkierung. Diese werden dem Heimbewohner einmalig bei Eintritt in das Heim kostendeckend verrechnet. Der Betrag wird nach Anhören des Heimbeirates vom Verwaltungsrat festgelegt;

j) Ticket für die Einlieferung in das Krankenhaus und/oder für fachärztliche Visiten und für Transporte.

### **Art. 3**

#### **Kurzzeitpflege**

Das Heim bietet 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. Der Aufenthalt überschreitet in der Regel nicht die Dauer von 4 Wochen. In begründeten Fällen kann die Dauer bis auf 3 Monate ausgedehnt werden.

## **ZWEITER TEIL**

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

#### **Art. 4**

##### **Zielgruppe**

Das Heim nimmt im Rahmen seiner Zielsetzungen und seiner Pflegemöglichkeiten und in Übereinstimmung mit der von der Landesverwaltung erteilten Eignungserklärung selbständige, leicht,

fornite autonomamente; esse non devono in nessun caso entrare in conflitto con la pianificazione della cura della residenza per anziani. La direzione si riserva il diritto di revocare l'autorizzazione per comprovati motivi di sicurezza o per migliorare la qualità di vita del residente;

d) accompagnamento personale del residente verso strutture esterne, se il residente ha parenti (per motivi sanitari o di altro tipo, visite specialistiche, ecc.);

e) manutenzione di oggetti o elettrodomestici privati (televisione, radio, impianto stereo, mobili ecc.);

f) manutenzione di presidi sanitari non messi a disposizione dalla casa;

g) costo dei medicinali o degli ausili sanitari non forniti dall'azienda sanitaria;

h) costi per prodotti igienici personali, che vengono procurati dall'azienda per gli ospiti. Questi vengono - per la copertura dei costi - addebitati al residente mensilmente in modo forfettario. L'ammontare del forfait viene determinato dal consiglio di amministrazione sentito la consulta della casa;

i) Costi marcatura biancheria. Per coprire i costi questi vengono addebitati all'ospite in modo una tantum tramite un importo forfettario, stabilito dal Consiglio di Amministrazione, sentito il Consiglio della casa;

j) ticket per il ricovero in ospedale, visite specialistiche o trasporti.

### **Art. 3**

#### **Ricovero temporaneo**

La casa offre 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. La permanenza non supera di norma la durata di 4 settimane. In casi eccezionali e motivati la durata del ricovero può protrarsi fino a 3 mesi.

## **PARTE SECONDA**

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

#### **Art. 4**

##### **Destinatari**

Nell'ambito delle sue finalità e delle possibilità di cura la struttura accoglie, in conformità alla dichiarazione di idoneità dell'amministrazione provinciale, prevalentemente persone anziane

mittelgradig und schwer pflegebedürftige, vorwiegend betagte Menschen beider Geschlechter auf.

#### **Art. 5**

##### **Heimaufnahme und Rangordnung**

Voraussetzungen für die Aufnahme ins Heim sind ein unterschriebener Antrag auf dem landesweit einheitlichen und von der Verwaltung zur Verfügung gestellten Formular sowie der vom Heimbewohner selbst oder von seinem gesetzlichen Vertreter unterschriebene Heimvertrag.

Der Anspruch auf Aufnahme in das Heim besteht unabhängig von den wirtschaftlichen und sozialen Verhältnissen des Antragstellers.

Laut Führungsregelung haben alle Bürgerinnen und Bürger der Bezirksgemeinschaft Überetsch Unterland (primärer Gebietsbereich) vorrangiges Anrecht auf die Aufnahme ins Seniorenwohnheim. Im Rahmen der Möglichkeiten können auch Personen von außerhalb aufgenommen werden. Auf Grundlage des unterschriebenen Aufnahmeansuchens und der beigelegten Unterlagen sowie eines ausführlichen Gespräches wird die Person in die Rangliste aufgenommen. Die Kriterien für die Rangliste zur Aufnahme entsprechen den geltenden Landesbestimmungen. Genannte Kriterien sind: Pflege- und Betreuungsbedarf, familiäre und soziale Situation, Herkunft sowie Einreichdatum des Ansuchens um Heimaufnahme.

#### **Art. 6**

##### **Unterlagen**

Für die Unterlagen die dem Aufnahmegesuch beizulegen sind: siehe Gesuchvorlage.

#### **Art. 7**

##### **Verweigerungsgründe für den Heimeintritt**

Im Heim werden nicht aufgenommen:

- a. Personen unter 60 Jahren, außer in besonderen Ausnahmefällen und in begrenzter Zahl;
- b. Personen mit Pathologien, die aus therapeutischer Sicht noch nicht ausreichend stabilisiert sind;
- c. Personen mit psychischen Verhaltensbesonderheiten, deren Schweregrad eine ständige fachärztliche und krankenpflegerische Betreuung erfordert.

#### **Art. 8**

##### **Heimaustritt**

Der Heimbewohner kann entlassen werden:

1. auf eigenen Wunsch bei einer Kündigungsfrist von 15 Tagen;

autosuffizienten und lievemente, mediamente o gravemente non autosuffizienten di entrambi i sessi.

#### **Art. 5**

##### **Ammissione e graduatoria**

I presupposti per l'ammissione nella struttura sono la presentazione di una domanda scritta sul modulo unificato a livello provinciale messo a disposizione dall'amministrazione e il contratto d'ammissione firmato dalla persona stessa oppure dal suo rappresentante legale.

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

Il regolamento di gestione prevede il diritto d'ammissione in primo luogo per i residenti della Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina (ambito territoriale principale).

Nell'ambito delle possibilità della casa possono essere ammesse anche persone di altri comuni. La persona interessata è inserita in lista d'attesa sulla base del modulo di richiesta debitamente compilato e firmato, della documentazione allegata e di un colloquio esaustivo. I criteri per l'inserimento in lista d'attesa rispettano le disposizioni provinciali vigenti. Tali criteri sono: bisogno di cura e assistenza, situazione socio-familiare, data di presentazione della richiesta e residenza.

#### **Art. 6**

##### **Documenti**

Per i documenti che devono essere allegati alla domanda di ammissione: Vedesi modulo della domanda di ammissione.

#### **Art. 7**

##### **Preclusioni ai fini dell'ammissione**

Nella residenza per anziani non sono ammesse:

- a. persone di età inferiore ai 60 anni, salvo casi eccezionali e in numero limitato;
- b. persone con patologie non ancora stabilizzate in modo sufficiente dal punto di vista terapeutico;
- c. persone affette da patologie psichiatriche di entità tali da richiedere un'assistenza medica specialistica ed infermieristica continua.

#### **Art. 8**

##### **Dimissioni**

Un ospite può essere dimesso:

1. per sua esplicita richiesta, con un preavviso di almeno 15 giorni;

2. mit begründetem Entscheid des Direktors.  
Die Entlassung laut Punkt 2) erfolgt:
- Wenn der Heimbewohner nach dem zweiten schriftlichen Verweis der Gemeinschaft schadet bzw. die anderen Heimbewohner in grober Weise stört; Voraussetzung ist allerdings, dass eine angemessene Unterkunft gefunden wird;
  - Wenn, aufgrund einer neu entstandenen Krankheit oder Zustandsverschlechterung besondere therapeutische oder rehabilitative Maßnahmen, die in Domus Meridiana nicht angeboten werden können, die Einlieferung ins Krankenhaus oder in eine andere Pflegeeinrichtung erfordert. Sollte der Gesundheits-Zustand der betroffenen Person eine Rückkehr ermöglichen, so hat die Person absoluten Vorrang;
  - Nach Bewertung der Direktion, wenn der/die Heimbewohner/in und/oder dessen/deren Familienangehörige innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt der entsprechenden zweiten schriftlichen Zahlungsaufforderung nicht den Teil des Tagessatzes entrichtet haben, der ihnen obliegt.

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

### **DRITTER TEIL**

#### **Kosten**

##### **Art. 9 Tagessatz**

Die Kosten der Standardleistungen zu Lasten der Betreuten sind im Tagessatz enthalten.  
Der Tagessatz wird jährlich vom Bezirksrat in Beachtung der geltenden Landesvorschriften festgesetzt und dem Heimbewohner innerhalb Ende Januar mitgeteilt.  
Für die Inanspruchnahme der Tagespflege werden die landesweit gültigen Tarife angewandt.  
Jedem Bewohner entspricht der Tagessatz zu seinen Lasten.  
Das Recht auf das gesetzlich vorgesehene Taschengeld bleibt jedenfalls bestehen.  
Der Bewohner und eventuell andere Zahlungspflichtige Personen begleichen den Tagessatz innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsdatum beim Schatzamt der Körperschaft.  
Sind der Bewohner und die zahlungspflichtigen Personen nicht in der Lage den gesamten Tagessatz zu entrichten, können sie bei der zuständigen Gemeinde bzw. dem territorial zuständigen Sozialsprengel um Kostenbeteiligung ansuchen.  
Erfolgt die Bezahlung des Tagessatzes nicht termingemäß, berechnet das Heim die

2. per decisione motivata del direttore.  
La dimissione di cui al punto 2) si fa:
- qualora l'ospite, dopo il secondo richiamo, persista nel tenere un comportamento di pregiudizio per la comunità o di grave disturbo per gli altri ospiti e qualora sia trovata una sistemazione alternativa adeguata;
  - qualora, per sopraggiunta malattia o aggravamento, si rendano necessari un ricovero a lungo termine oppure particolari e continuativi interventi terapeutici o riabilitativi in ospedale o altri istituti di cura, in quanto non attuabili in Domus Meridiana; qualora la situazione sanitaria rendesse possibile il rientro in Domus Meridiana, è riconosciuta al richiedente precedenza assoluta;
  - su valutazione della direzione qualora l'ospite e/o i suoi familiari non abbiano provveduto a pagare la parte di propria competenza della tariffa entro il termine di trenta giorni dal ricevimento del secondo sollecito scritto.

In caso di dimissione o di decesso del residente la stanza deve essere liberata entro 3 giorni.

### **PARTE TERZA**

#### **Costi**

##### **Art. 9 Retta giornaliera**

I costi dei servizi standard a carico degli utenti sono contenuti nella retta giornaliera.  
Il Consiglio comprensoriale determina annualmente la retta giornaliera sulla base delle disposizioni provinciali vigenti, e comunicato all'abitante della residenza entro gennaio.  
Per il servizio di ammissione diurna vengono applicate le tariffe provinciali.  
Ogni ospite corrisponde la retta giornaliera a suo carico.  
Rimane comunque il diritto all'assegno per piccole spese previsto dalla legge.  
L'ospite e le eventuali altre persone obbligate alla contribuzione tariffaria pagano la retta giornaliera alla tesoreria dell'ente entro i primi 30 giorni dalla data della fattura.  
Nel caso in cui gli ospiti e le persone obbligate al pagamento della tariffa non siano in grado di pagare l'intera retta, possono presentare domanda di agevolazione tariffaria al comune ovvero al Distretto sociale territorialmente competente.  
Qualora la retta giornaliera non venga corrisposta nei termini previsti, la casa addebita gli interessi di

Verzugszinsen. Bei weiterer Säumigkeit wird über den Rechtsweg die Einhebung der geschuldeten Summen eingeleitet.

Der Grundtarif ist für alle Tage zu zahlen, an denen die Person ein Bett belegt.

Der Tagessatz ist ab dem vereinbarten Aufnahmetag zu entrichten.

Als belegtes Bett gilt grundsätzlich jedes Bett, das von einer Person besetzt wird und daher für keine andere Aufnahme zur Verfügung steht.

In diesem Sinne zählen die Tage ab dem mit der betroffenen Person vereinbarten Tag der Aufnahme,

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

#### **Art. 10**

##### **Unterbrechung des Heimaufenthaltes**

Die Abwesenheiten werden nach den geltenden Landesbestimmungen (Beschlusses der Landesregierung vom 18. Dezember 2018, Nr. 1419, „Seniorenwohnheime Südtirols“, Art. 51), in Rechnung gestellt:

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

Die Berechnung der Abwesenheitstage erfolgt getrennt und kumuliert nach Kalenderjahr. Die Berechnung der Abwesenheitstage startet im Falle eines Wiedereintritts derselben Person nach vorherigem Austritt von Neuem.

#### **VIERTER TEIL**

##### **Mitbestimmung**

#### **Art. 11**

##### **Einbeziehung und Teilnahme**

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

Die Angehörigen werden zu den Feiern, die im Jahreslauf stattfinden, eingeladen (z.B. Sommerfest, Weihnachtsfeier, Tag der Senioren, usw).

Es besteht für die Angehörigen die Möglichkeit den

tesoreria. In caso di ulteriore ritardo ci si avvale dell'azione legale per il recupero delle somme dovute.

La tariffa base è dovuta per tutti i giorni in cui la persona occupa un posto letto.

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

Per posto letto occupato si intende di norma ogni posto letto occupato da una persona e che pertanto non può essere messo a disposizione per nessun'altra ammissione.

A tal fine sono considerati i giorni a partire da quello concordato con l'ospite per l'accettazione,

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

#### **Art. 10**

##### **Interruzione del soggiorno**

Le assenze sono fatturate secondo le vigenti disposizioni provinciali (delibera della Giunta provinciale del 18. Dicedembre 2018, n. 1419 ("Residenze per anziani dell'Alto Adige", art. 51):

Assenza	dal 1.-7. giorno	100%
Assenza	dal 8.-30. giorno	50%
Assenza	dal 30. giorno	100%
Ospedale	dal 1. al 30. giorno	100%
Ospedale	dal 30. giorno	50%

I giorni di assenza sono calcolati e cumulati separatamente per anno solare. In caso di rientro della stessa persona dopo la dimissione dalla residenza per anziani, il calcolo dei giorni di assenza riparte da zero.

#### **PARTE QUARTA**

##### **Compartecipazione**

#### **Art. 11**

##### **Inclusione e partecipazione**

La casa si impegna a promuovere misure mirate di collaborazione partecipativa con i parenti per fortificare la collaborazione.

I parenti vengono invitati alle feste che la casa organizza nel corso dell'anno (festa estiva, festa degli anziani, festa di Natale, ecc).

Offriamo ai famigliari la possibilità di festeggiare il

Geburtstag zusammen mit dem Heimbewohner im Heim zu feiern.

Die Pflegedienstleitung informiert die Angehörigen über Krankenhausaufenthalte der Heimbewohner und kontaktiert sie telefonisch um die Begleitung der Heimbewohner außerhalb des Seniorenwohnheimes zu organisieren.

Die Angehörigen können sich zudem jederzeit an die Pflegedienstleitung wenden, um eventuelle persönliche Anliegen zu klären.

Einmal im Jahr wird ein Angehörigentreffen organisiert.

Die Zufriedenheit von Heimbewohnern und Angehörigen wird alle zwei Jahre im Rahmen einer Zufriedenheitsbefragung erhoben.

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

Der Heimbeirat ist ein Wahlvertretungsorgan und besteht (möglicherweise) aus drei Heimbewohnern und drei Bezugspersonen, sowie einem Vertreter der freiwilligen Helfer, welche unter sich den Präsidenten wählen (normalerweise einen Heimbewohner) und dem Sekretär.

Der Rat arbeitet in enger Zusammenarbeit mit der Direktion Besserungsvorschläge aus und fördert Initiativen, um das Verhältnis zwischen Heimbewohnern/innen und Heim zu verbessern. Somit wird das gute Funktionieren des Heimes vereinfacht.

### **FÜNFTER TEIL**

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

##### **Art. 13 Rechte des Heimbewohners**

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

- a. Hilfe zur Selbsthilfe sowie Unterstützung um ein möglichst selbstbestimmtes und selbständiges Leben zu führen;
- b. Schutz vor Gefahren für Leib und Seele;
- c. Begleitung, Betreuung und Pflege, die seinem Bedarf entspricht und diesem gerecht wird;
- d. Betreuung, Begleitung und Pflege, die seine Fähigkeiten fördert, oder zumindest erhält;
- e. umfassende Information über die Angebote, die Leistungen und die Pflege-, Begleitungs- und Betreuungsmaßnahmen;
- f. Wertschätzung, Austausch mit anderen Menschen und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben, nach Möglichkeit auch außerhalb der

compleanno dell'ospite nella residenza per anziani.

La responsabile tecnico assistenziale informa i famigliari in merito a ricoveri e gli contatta per organizzare accompagnamenti degli ospiti al di fuori dalla residenza per anziani.

I parenti possono rivolgersi per ogni tipo di domande alla RTA se hanno domande o dubbi.

Una volta all'anno vengono invitati i famigliari a un incontro per parenti.

La soddisfazione degli ospiti e dei loro famigliari viene rilevata ogni due anni.

#### **Art. 12 La consulta della casa**

La consulta è un organo rappresentativo elettivo composto (possibilmente) da tre ospiti e tre persone di riferimento nonché da un rappresentante dei volontari, i quali a loro volta eleggono tra di loro il presidente (di norma un ospite) e il segretario verbalizzante.

In stretta collaborazione con la direzione la consulta elabora proposte e promuove iniziative per migliorare il rapporto fra gli ospiti residenti e la casa, in modo da facilitare il buon funzionamento della stessa.

### **PARTE QUINTA**

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

##### **Art. 13 Diritti dell'ospite**

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

- a. all'aiuto e al sostegno per condurre una vita il più possibile autonoma e indipendente;
- b. protezione per eventuali pericoli fisiche e psichiche;
- c. a ricevere accompagnamento, assistenza e cura adeguati e orientati ai propri bisogni;
- d. a ricevere assistenza, accompagnamento e cure tali da valorizzare o perlomeno mantenere le proprie risorse individuali;
- e. ad una informazione esaustiva sulle offerte, prestazioni e misure di cura, accompagnamento e assistenza;
- f. a godere di stima, ad intrattenere relazioni interpersonali, a partecipare alla vita comunitaria, se possibile anche all'esterno della

- Einrichtung;
- g. seiner Kultur und Weltanschauung entsprechend zu leben und seine Religion auszuüben;
  - h. den Gebrauch der ihm gewählten Landessprache, unter Berücksichtigung der geltenden Bestimmungen,
  - i. ein Sterben in Würde;
  - j. die Nutzung einer Anschlagtafel um persönliche Gedanken und Zeichnungen zu veröffentlichen;
  - k. die Gestaltung des Zimmers in Absprache mit der Heimleitung;
  - l. Besucherempfang: (siehe Öffnungszeiten);
  - m. höflichen Umgang und Achtung seiner Privat- und Intimsphäre;
  - n. Aufklärung und Mitentscheidung über Pflegemethoden sowie pflegerische und therapeutische Maßnahmen;
  - o. Einsichtnahme in die über ihn geführten Aufzeichnungen;
  - p. 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;
  - q. Beiziehung einer externen Beratung in sozialen, rechtlichen, psychologischen oder seelsorgerischen Anliegen;
  - r. Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
  - s. Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;
  - t. Behandlung von Beschwerden;
  - u. Abhaltung von Bewohnerversammlungen.

#### **Art. 14**

##### **Beschwerden und Anregungen**

Beschwerden und Anregungen werden von allen Mitarbeitern entgegengenommen und von der zuständigen Stelle bearbeitet.

Sie können sowohl mündlich als auch schriftlich eingebracht werden.

Bei schriftlichen Beschwerden kann das beiliegende Formular verwendet werden. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall ein - auf Anfrage schriftlicher - Bescheid innerhalb von 30 Tagen.

Bei allgemeinen Beschwerden ist die Direktorin verantwortlich.

Bei Beschwerden über die Pflege ist der Pflegedienstleister verantwortlich.

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

- struttura;
- g. a vivere secondo la propria cultura e visione del mondo, nonché a praticare la propria religione;
  - h. a comunicare, nella propria lingua nel rispetto della normativa vigente;
  - i. a morire dignitosamente;
  - j. all'uso di un albo per la pubblicazione di pensieri o dipinti;
  - k. ad un arredamento personale della stanza; in accordo con la responsabile della struttura;
  - l. accoglienza di visitatori (vedi orari di apertura);
  - m. trattamento gentile e considerazione della propria sfera privata e intima;
  - n. informazione e codeterminazione su metodi di cura nonché misure di cura e terapia;
  - o. visione delle annotazioni che lo riguardano;
  - p. 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;
  - q. riferimento a consulenza esterna per esigenze sociali, giuridiche, psicologiche o spirituali;
  - r. rispetto della discrezione e della tutela dei dati;
  - s. rispetto del segreto epistolare e della corrispondenza;
  - t. trattamento di reclami;
  - u. organizzazione di riunioni degli ospiti.

#### **Art. 14**

##### **Reclami e suggerimenti**

Reclami e suggerimenti sono accolti da tutti i collaboratori e trattati dall'unità competente.

I reclami possono essere depositati sia in forma orale che per iscritto.

In caso di reclami scritti può essere utilizzato il modulo allegato. In ogni caso, deve essere data risposta entro 30 giorni, in caso di richiesta scritta.

Per reclami di natura generale è competente la direzione.

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

Per i reclami sui servizi generali è competente il responsabile dei servizi generali.



**Art. 15  
Einsprüche**

Gegen die Entscheidungen der Direktion 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. 16  
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. 17  
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.

**SECHSTER TEIL**

**Führung und Organisation**

**Art. 18  
Allgemeine Ausrichtung**

Das Seniorenwohnheim Domus Meridiana von Leifers wird von der Bezirksgemeinschaft Überetsch Unterland geführt.

Der gesetzliche Vertreter ist der Präsident der Bezirksgemeinschaft.

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 verwirklicht.

**Art. 19  
Direktion**

Der Direktor ist für die Leitung des Heimes im Sinne der geltenden Bestimmungen, sowie im Sinne eines modernen Managements zuständig und verantwortlich.

Der Direktor sorgt für die ordentliche Verwaltung

**Art. 15  
Ricorsi**

Avverso le decisioni della direzione 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. 16  
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. 17  
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.

**PARTE SESTA**

**Gestione e organizzazione**

**Art. 18  
Orientamento generale**

La residenza per anziani Domus Meridiana von Leifers viene gestita dalla Comunità Comprensoriale di Oltradige Bassa Atesina.

Il rappresentante legale è il presidente della Comunità Comprensoriale.

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.

**Art. 19  
Direzione**

Il direttore dei servizi sociali, nel rispetto delle norme vigenti ed ai sensi di un management moderno, è responsabile della gestione della casa.

Il direttore si prende cura dell'amministrazione

und setzt geeignete Formen der Gestaltung und Steuerung für die Verwirklichung der Ziele ein. Der Direktor nimmt Hinweise, Beschwerden, Ersuchen und Vorschläge betreffend das Funktionieren des Dienstes entgegen und trifft in Absprache mit den Verantwortlichen die erforderlichen Maßnahmen und Vorkehrungen.

**Art. 20**  
**Pflegedienstleitung und**  
**Bereichsleiter**

Die Verantwortung über einzelne Tätigkeitsbereiche wird laut geltenden Bestimmungen an 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.

Jeder berichtet der Direktion, den Wohnbereichsleitern oder der Pflegedienstleitung über kritische Punkte, die sich bei der Ausführung seiner Aufgaben ergeben und unterbreitet Lösungsvorschläge. Er informiert die eigenen Mitarbeiter über die operativen Entscheidungen, die in den Sitzungen der Verantwortlichen der Sachbereiche mit der Direktion getroffen werden. Zusammen mit der Direktion, Pflegedienstleitung und Hauswirtschaftsleitung bilden die Bereichsleiter das Leitungsteam.

**Art. 21**  
**Personal für die direkte Betreuung**

Das zuständige Fachpersonal bietet den Heimbewohnern, je nach Bedarf, Unterstützung und Begleitung bei den Aktivitäten des täglichen Lebens. Diese Aufgaben werden unter Beachtung des geltenden Betreuungs- und Pflegekonzeptes in Abstimmung auf die körperliche, geistige und seelische Situation des jeweiligen Bewohners wahrgenommen.

Das Betreuungs- und Pflegeteam setzt sich aus folgenden Berufsbildern zusammen: Krankenpfleger, Sozialbetreuer, Pflegehelfer und Ergotherapeut.

**Art. 22**  
**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

ordinaria ed applica forme idonee di impostazione e guida per la realizzazione degli obiettivi proposti.

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

**Art. 20**  
**Responsabile tecnico assistenziale e 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.

I responsabili di reparto riferiscono alla direttrice o, nel caso dei responsabili di piano, al responsabile tecnico assistenziale, le criticità che si dovessero presentare nel corso delle diverse attività e presentano proposte di soluzione. Il responsabile di reparto informa i propri collaboratori sulle decisioni operative prese insieme alla direzione durante le riunioni dei responsabili di reparto. Insieme alla direttrice, alla responsabile tecnico-assistenziale e responsabile economia domestica, i responsabili di reparto costituiscono il team dei responsabili della struttura.

**Art. 21**  
**Personale dell'assistenza diretta**

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

Il team dell'assistenza e cura è composto dai seguenti profili professionali: infermieri, operatori socio-assistenziali, operatori socio-sanitari ergoterapista.

**Art. 22**  
**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.

Aufgaben in Übereinstimmung mit den Zielen und Konzepten des Heimes wahr.

#### **Art. 23**

##### **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. 24**

##### **Personalentwicklung**

Die Direktion fördert die berufliche Entwicklung seiner Mitarbeiter mit dem Ziel, ein hohes Qualifikationsniveau zu erreichen und dadurch an Professionalität zu gewinnen. Es werden Schulungspläne und Weiterbildungsprogramme erstellt. Es wird auch dafür Sorge getragen, dass die Fort- und Weiterbildungsangebote in angemessener Weise genutzt werden.

#### **Art. 25**

##### **Freiwillige Helfer**

Das Haus fördert und unterstützt die Volontariats-Tätigkeit. Die freiwilligen Helfer werden zur Mitarbeit bei den verschiedenen Tätigkeiten für die Bewohner angeregt.

Die Freiwilligen werden von den Verantwortlichen für die Tagesgestaltung koordiniert.

Das Heim sorgt für die erforderliche Unfall- und Haftpflichtversicherung.

Tätigkeiten der Freiwilligen:

- Religiöse Angebote;
- Kreative Tätigkeiten;
- Musikalische Gestaltung;
- Tisch- und Kartenspiele;
- Beschäftigungsangebote;
- Spaziergänge;
- Individuelle Betreuung;
- Begleitung bei Ausflügen;
- Lesestunde;

### **SIEBTER TEIL**

#### **Verschiedenes**

#### **Art. 26**

##### **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. Unter anderem werden regelmäßig Artikel veröffentlicht über Initiativen und

#### **Art. 23**

##### **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. 24**

##### **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. 25**

##### **Volontariato**

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

Questi vengono coordinati dalla responsabile del tempo libero.

La casa provvede alla necessaria assicurazione contro gli infortuni e contro i rischi di responsabilità civile.

Attività dei volontari:

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

### **PARTE SETTIMA**

#### **Varie**

#### **Art. 26**

##### **Pubbliche relazioni**

L'amministrazione assume iniziative idonee per presentare la casa al pubblico come servizio e come anello nella catena dei servizi per persone anziane.

Vengono regolarmente pubblicati articoli su iniziative della casa nel giornale del comune di Laives

Veranstaltungen des Hauses im Gemeindeblatt von Leifers und auf der Homepage veröffentlicht.

#### **Art. 27**

##### **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. Hierfür werden Befragungen und Mitarbeiterjahresgespräche durchgeführt.

#### **Art. 28**

##### **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 Direktor.

#### **Art. 29**

##### **Rauchverbot**

Im gesamten Haus herrscht strenges Rauchverbot. Das Rauchen ist nur im Freien erlaubt.

#### **Art. 30**

##### **Kundmachung**

Diese Dienstleistungscharta wird an der Anschlagtafel des Heimes und auf der Homepage der Bezirksgemeinschaft veröffentlicht.

Auf Anfrage erfolgt die Aushändigung einer Abschrift.

e sulla homepage.

#### **Art. 27**

##### **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.

I metodi previsti sono inchieste e colloqui annuali con i dipendenti.

#### **Art. 28**

##### **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 direttore.

#### **Art. 29**

##### **Divieto di fumare**

In tutta la casa sussiste il divieto di fumo.

Fumare è permesso solo nelle aree all'aperto.

#### **Art. 30**

##### **Pubblicazione**

Questa carta dei servizi viene esposta sull'albo per le affissioni e pubblicata sul sito internet della Comunità Comprensoriale.

Su richiesta sarà effettuata la consegna di una copia.

**Auskünfte und Öffnungszeiten**

Informationen über die Inanspruchnahme des Dienstes, der Kosten, Möglichkeiten einer finanziellen Unterstützung, Unterlagen für die Heimaufnahme usw. werden im Sekretariat gegeben.

**Bürozeiten:**

Montag	08:30 - 12:00	
Dienstag	08:30 - 12:00	
Mittwoch	08:30 - 12:00	
Donnerstag	08:30 - 12:00	14:00 - 16:00
Freitag	08:30 - 12:00	

oder nach vorheriger Terminvereinbarung

**Tel. 0471/957400**

E-Mail: [pflegeheim.leifers@bzgue.org](mailto:pflegeheim.leifers@bzgue.org)

[www.bzgcc.bz.it](http://www.bzgcc.bz.it)

**Besuchszeiten**

Täglich

von 10:00 Uhr bis 19.30 Uhr

**Sprechstunden**

**Direktorin und Pflegedienstleitung**

Nach vorheriger telefonischer Vereinbarung.

Tel: 0471 957400

**Informazioni e orari di apertura**

Per informazioni sull'ammissione al servizio, i costi, le possibilità di agevolazione finanziaria, i documenti necessari per l'ammissione, il soggiorno nella casa ecc., rivolgersi alla segreteria.

**Orario d'ufficio:**

lunedì	08:30 - 12:00	
martedì	08:30 - 12:00	
mercoledì	08:30 - 12:00	
giovedì	08:30 - 12:00	14:00 - 16:00
venerdì	08:30 - 12:00	

o previo appuntamento

**Tel. 0471/957400**

e-mail: [centrodegenza.laives@bzgue.org](mailto:centrodegenza.laives@bzgue.org)

[www.bzgcc.bz.it](http://www.bzgcc.bz.it)

**Orario visite**

Ogni giorno

dalle ore 10:00 alle ore 19.30

**Orari di ricevimento**

**Direttrice e Responsabile tecnico-assistenziale**

Previo accordo telefonico.

Tel: 0471 957400

**Allgemeine Informationen zum Dienst und zur Aufnahme erteilt auch die**

**Anlaufstelle für Pflege und Betreuungsangebote**

Piazza Falcone-Borsellino-Platz 1,  
39055 Leifers - Laives

**Tel. 0471 59 54 38**

Mittwoch und Freitag

10.00 - 12.00 Uhr

Donnerstag

14.00 - 16.00 Uhr

(nur mit Vormerkung)

**Tutte le informazioni relative al servizio e l'ammissione possono essere fornite anche dallo**

**Sportello unico per l'assistenza e cura**

mercoledì e venerdì

giovedì

(solo su appuntamento)

## Zusätzliche Dienste

### Postdienst

Die Verteilung der Eingangspost erfolgt von Montag bis Freitag über das Sekretariat. Am Samstag werden nur die Tageszeitungen verteilt. Der Postversand nach außen erfolgt über das Sekretariat.

### Mensadienst

Der Mensadienst steht den Angehörigen der Bewohner zur Verfügung. Anmeldungen nimmt das Sekretariat innerhalb 8.30 Uhr bzw. 15.30 Uhr entgegen. Am Wochenende erfolgt die Anmeldung in den Wohnbereichen.

### Friseurdienst

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

Der Friseurdienst im Heim wird von freiwilligen Mitarbeitern kostenlos angeboten oder kostenpflichtig vom Haus organisiert.

### Fußpflege

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

### Getränkeautomat

Im Eingangsbereich des Seniorenwohnheimes steht ein Getränkeautomat rund um die Uhr zur Verfügung.

### Transport- und Begleiddienst

Transport- und Begleiddienste organisiert das Heim.

### Botengänge und Besorgungen

Im Bedarfsfalle werden Botengänge und Besorgungen von Freiwilligen übernommen. Eventuelle Fahrt- bzw. Transportkosten gehen zu Lasten des Heimbewohners.

### Verwahrung von Wertgegenständen

Auf Antrag werden vom Heim Wertgegenstände und Geldbeträge der Bewohner in Verwahrung genommen. Es wird empfohlen in den Zimmern keine größeren Geldbeträge und Wertgegenstände aufzubewahren. Das Heim übernimmt im Falle eines Diebstahls keine Haftung.

## Servizi aggiuntivi

### Servizio di posta

La distribuzione della posta recapitata avviene da lunedì a venerdì tramite la segreteria. Il sabato vengono distribuiti solamente i quotidiani. La spedizione della posta verso l'esterno avviene tramite la segreteria.

### Servizio mensa

Il servizio mensa è a disposizione dei parenti degli ospiti. Le prenotazioni vengono accettate in segreteria entro le ore 8.30 nonché ore 15.30. Durante il fine settimana le prenotazioni vengono effettuate nei reparti.

### Servizio parrucchiere

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

Il servizio parrucchiere viene offerto gratuitamente nella struttura da collaboratori volontari oppure organizzato a pagamento su apposita prenotazione.

### Pedicure

La pedicure generale fa parte dell'assistenza di base. La pedicure con personale esterno (podologo) a pagamento ha luogo nella struttura su prenotazione.

### Distributore automatico di bevande

All'ingresso della residenza per anziani è in servizio un distributore automatico per bevande 24 ore su 24.

### Servizio trasporto ed accompagnamento

Servizi di trasporto ed accompagnamento vengono organizzati dalla casa.

### Commissioni e disbrighi

Commissioni e piccoli disbrighi vengono offerte a richiesta e gestite da personale volontario. Eventuali costi di trasporto sono a carico del residente.

### Custodia di oggetti di valore

Su richiesta, la casa prende in custodia oggetti di valore e denaro degli ospiti. Si consiglia di non lasciare nella propria stanza denaro in contanti e/o oggetti di valore. La casa di riposo non risponde nel caso di furto.

## Formular für Beschwerden und Anregungen Seniorenwohnheim Domus Meridiana

Der/die unterfertigte (Zuname, Vorname) \_\_\_\_\_,

wohnhaft in \_\_\_\_\_ Straße \_\_\_\_\_ Nr. \_\_\_\_\_

in seiner Eigenschaft als (Verwandtschaftsgrad) \_\_\_\_\_

von Herrn/Frau \_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_

Bringt bei der Direktion folgende Beschwerde vor:

---

---

---

---

---

Gibt der Direktion folgende Anregungen und Hinweise:

---

---

---

---

---

Ich ermächtige die Verwaltung die oben genannten Daten im Sinne der geltenden Bestimmungen zu verwenden.

Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_

Werfen Sie dieses Formular in den Briefkasten am Eingangsbereich des Heimes.  
Die Verwaltung ist bestrebt Angehörigen innerhalb von 15 Tagen ab Erhalt dieses Formulars eine Rückmeldung zu geben. Heimbewohnern wird die Rückmeldung möglichst innerhalb von 2 Tagen gegeben (falls sie sich mit ihrem Anliegen nicht direkt an die zuständigen Personen gewandt haben).

**Modulo per segnalazione e suggerimenti  
Residenza per anziani Domus Meridiana**

Il sottoscritto/La sottoscritta (Cognome, nome) \_\_\_\_\_,

residente in via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_

in qualità di (indicare la parentela) \_\_\_\_\_

del sig./della sig.ra \_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_

desidera evidenziare alla Direzione che (esprimere l'oggetto della segnalazione):

---

---

---

---

---

desidera comunicare, inoltre, alla Direzione che (esprimere eventuali suggerimenti):

---

---

---

---

---

Con la sottoscrizione del presente modulo acconsento ai sensi e per gli effetti della normativa vigente al trattamento dei dati personali.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Il presente modulo va inserito nella cassetta portalettere collocata all'ingresso della struttura. La direzione si impegna, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo, per familiari e persone esterne; entro 2 giorni, per i clienti della struttura, qualora quest'ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni alla direzione.