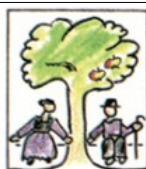




**Bezirksgemeinschaft Salten - Schlern**  
**Comunità Comprensoriale di Salto - Sciliar**  
**Cumunità Raion Salten - Sciliar**

Seniorenwohnheim St. Ulrich  
- SAN DURICH -  
**DIENSTLEISTUNGSCHARTA**



Residenza per anziani Ortisei  
- SAN DURICH -  
**CARTA DEI SERVIZI**



Bahnhofstrasse 3    Via Stazione 3  
39046 St. Ulrich    39046 Ortisei  
Tel. 0471 796 519    Tel. 0471 796 519  
Fax 0471 796 412    Fax 0471 796 412

Email: [altersheim.stulrich@bzgsaltenschlern.it](mailto:altersheim.stulrich@bzgsaltenschlern.it)    Email: [casadiriposo.ortisei@ccsaltosciliar.it](mailto:casadiriposo.ortisei@ccsaltosciliar.it)

[altersheim.stulrich-casadiriposo.ortisei@legalmail.it](mailto:altersheim.stulrich-casadiriposo.ortisei@legalmail.it)  
[www.bzgsaltenschlern.it](http://www.bzgsaltenschlern.it)    [www.ccsaltosciliar.it](http://www.ccsaltosciliar.it)

06/2019

**Herausgeber/ editore:**

Bezirksgemeinschaft Salten-Schlern/  
*Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar*  
Direktion der Sozialdienste/ *direzione dei servizi sociali*  
Innsbrucker Straße 29/ *via Innsbruck 29*  
39100 Bozen/ *Bolzano*  
Tel: 0471/319400 Fax 0471/319401  
E-mail: [sozialdienste@bzgsaltenschlern.it](mailto:sozialdienste@bzgsaltenschlern.it)  
Internet: [www.bzgsaltenschlern.it](http://www.bzgsaltenschlern.it)

**Koordination und Redaktion/ *coordinamento e redazione:***

Direktion der Sozialdienste und Heimleitung/  
*Direzione die servizi sociali e responsabile struttura*

**Aktualisierte Ausgabe/ *edizione aggiornata***  
JUNI/ *giugno* 2019

## INHALTSVERZEICHNIS

Geschichtliches  
Zweck und Ziel der Einrichtung  
Grundsätze

### **Erster Teil Leistungen**

Art.1: Unterkunft und Verpflegung,  
Betreuung und Pflege  
Art. 2 Kurzzeitpflege  
Art. 3 Tagespflege

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

Art. 4 Zielgruppe  
Art. 5 Heimaufnahme  
Art. 6 Verweigerungsgründe für die  
Aufnahme  
Art. 7 Heimaustritt/ Entlassung

### **Dritter Teil Kosten**

Art. 8 Tagessatz  
Art. 9 Unterbrechungen des  
Heimaufenthaltes

### **Vierter Teil Mitbestimmung**

Art. 10 Einbeziehung und Teilnahme

## INDICE

Storia  
Finalità e obiettivi  
Principi fondamentali

### **Parte prima Prestazioni**

Art. 1 Vitto e alloggio, assistenza e  
cura  
Art. 2 Ricoveri temporanei  
Art. 3 Assistenza diurna

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

Art. 4 Destinatari  
Art. 5 Ammissione  
Art. 6 Preclusioni ai fini dell'ammissione  
Art. 7 Dimissioni

### **Parte terza Costi**

Art. 8 Retta giornaliera  
Art. 9 Interruzioni del soggiorno

### **Parte quarta Compartecipazione**

Art. 10 Inclusione e partecipazione

## **Fünfter Teil**

### **Rechte, Einsprüche, Haftung**

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

## **Sechster Teil**

### **Führung und Organisation**

- Art. 16 Allgemeine Ausrichtung
- Art. 17 Personal
- Art. 18 Direktion und Heimleitung
- Art. 19 Bereichsleiter
- Art. 20 Personal für die unmittelbare Betreuung
- Art. 21 Personal der Hauswirtschaft
  
- Art. 22 Personal der Verwaltung
- Art. 23 Personalentwicklung
- Art. 24 Volontariat

## **Siebter Teil**

### **Verschiedenes**

- Art. 25 Öffentlichkeitsarbeit
- Art. 26 Qualitätsmanagement
- Art. 27 Sammlungen und Werbung
- Art. 28 Kundmachung
- Art. 29 Auskünfte, Sprechstunden und Besuchszeiten

### **Anhang A**

Formular für Beschwerden und Anregungen

## **Parte quinta**

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

- Art. 11 Diritti dell'ospite
- Art. 12 Reclami e suggerimenti
- Art. 13 Ricorsi
- Art. 14 Il difensore civico
- Art. 15 Responsabilità

## **Parte sesta**

### **Gestione e organizzazione**

- Art. 16 Orientamento generale
- Art. 17 Personale
- Art. 18 Direttore e responsabile
- Art. 19 Responsabile di reparto
- Art. 20 Personale dell'assistenza diretta
- Art. 21 Personale dell'economia domestica
- Art. 22 Personale dell'amministrazione
- Art. 23 Sviluppo del personale
- Art. 24 Volontariato

## **Parte settima**

### **Varie**

- Art. 25 Pubbliche relazioni
- Art. 26 Management di qualità
- Art. 27 Collette e pubblicità
- Art. 28 Pubblicazione
- Art. 29 Informazioni, orari di ricevimento e orari di visita

### **Allegato A**

Modulo per segnalazioni e suggerimenti

## **GESCHICHTLICHES**

### **Das Seniorenwohnheim St. Ulrich – SAN DURICH und seine Geschichte**

Anfangs befand sich das Seniorenwohnheim in der Purgerstrasse, wo sich derzeit die Bar „Stua da Carlo“ befindet. Dort waren zirka 16 Heimbewohner im Zeitraum vom 1945 bis 1963 untergebracht.

16 Heimbewohner wurden dann im Jahr 1964 ins neue Seniorenwohnheim in die Purgerstrasse 16 übersiedelt.

Das Altersheim hatte 5 Stockwerke: im 1. Untergeschoss befanden sich die Wäscherei, die Kapelle, Magazine und die Heizung.

Im Erdgeschoss befand sich der Speisesaal, die Küche, zwei Stuben (eine für Männer und eine für Frauen), der Pflegestützpunkt, ein Pflegebad, das Büro und zwei Zimmer für Heimbewohner; in den Stöcken 1, 2, 3, 4 und 5 befanden sich Zimmer für Heimbewohner, für die Ordensschwwestern und für Mitarbeiter.

Insgesamt waren 35-45 Heimbewohner untergebracht.

Von 1990 bis 1992 arbeiteten noch 3 Ordensschwwestern im Heim: die Schwester Oberin war zugleich Krankenschwester, eine Schwester als Altenpflegerin und eine Schwester als Köchin. Nach und nach wurden Mitarbeiter eingestellt und Ende des Jahres 1992 wurden die Schwestern abgezogen.

Das Seniorenwohnheim wurde bis zum 31.12.1992 von der Gemeindefürsorgestelle St. Ulrich, als öffentlicher Dienst geführt und ab 01.01.1993 vom Verein Altersheim San

## **CENNI STORICI**

### **La Residenza per Anziani Ortisei – SAN DURICH e la sua storia**

In passato la residenza per anziani si trovava nella via Purger, dove adesso c'è la bar "Stua da Carlo". Nel periodo tra il 1945 ed il 1963 ospitava ca. 16 ospiti.

Nell'anno 1964 i 16 ospiti sono stati trasferiti nella nuova residenza per anziani in via Pruger 16. La casa aveva 5 piani: nel sottoterrato c'era la cappella, il magazzino e il riscaldamento.

Al piano terra: c'era la sala da pranzo, la cucina, due salotti (una per uomini e una donne), un ambulatorio e due camere per gli ospiti della casa di riposo: nel primo, secondo, terzo, quarto e quinto piano c'erano le camere per gli ospiti della casa di riposo, per i collaboratori e per le suore.

In totale abitavano 35-45 ospiti nella casa di riposo.

Negli anni 1990 - 1992 lavoravano ancora tre suore nella residenza per anziani: una era allo stesso tempo anche infermiera, una suora era assistente geriatrica ed una era cuoca. Man mano che nel 1992 venivano assunti collaboratori, le suore lasciarono la struttura.

La residenza per anziani fu gestita dal Comune di Ortisei fino al 31.12.1992 come servizio pubblico e dal 01.01.1993 è stata gestita privatamente dall'Associazione Casa di Riposo Ortisei.

Durich, als privater Träger.

Am 25. April 2003 sind die 38 Heimbewohner ins neue Seniorenwohnheim in der Bahnhofstraße 3 übergesiedelt.

Das neue Seniorenwohnheim San Durich wurde im Jahr 2003 eröffnet und ist Eigentum des Konsortialbetriebes Gröden-Kastelruth. Im Gebäude des alten Seniorenwohnheimes befindet sich bis Heute die Wäscherei des Seniorenwohnheimes.

2015 hat die Bezirksgemeinschaft Salten-Schlern im Auftrag der Mitgliedsgemeinden die Führung übernommen und somit die landesweiten Qualitätsstandard der Seniorenwohnheime eingeführt.

Il 25 aprile 2003 i 38 ospiti sono entrati nella nuova casa di riposo in via Stazione 3.

La nuova residenza per anziani San Durich è stata inaugurata nell'anno 2003 ed è di proprietà del Consorzio dei Comuni Val Gardena-Castelrotto. Nella struttura della vecchia residenza per anziani si trova ancora oggi la lavanderia della residenza per anziani.

Dal 2015 la gestione è passata alla Comunità Comprensoriale dello Salto Sciliar e di seguito si ha introdotto gli standard di qualità provinciali per residenze per anziani.

## **ZWECK UND ZIELE DER EINRICHTUNG**

Oberstes Ziel des Altersheimes St. Ulrich ist es, die bestmögliche Lebensqualität des Bewohners zu gewährleisten und zu erhalten. Die körperlichen und geistlichen Fähigkeiten sollen möglichst erhalten und wiederhergestellt werden. Durch Rehabilitation und Erholungsmöglichkeiten, werden die Selbstständigkeit und die sozialen Bezüge gefördert und entwickelt. Dies alles erfolgt ganzheitlich mit gezielten Maßnahmen von Seiten der Mitarbeiter, die ihrerseits eine kontinuierliche und gezielte Weiterbildung erfahren.

Das Bestreben unserer Struktur ist es, laufend den Bedürfnissen der Bewohner, der Angehörigen und der Umgebung mit Kompetenz, Menschlichkeit, Fähigkeit zur Erneuerung und Angemessenheit zu entsprechen.

## **LA FINALITA' E OBIETTIVI**

L'obiettivo fondamentale della Casa di Riposo Ortisei è il raggiungimento ed il mantenimento del miglior livello possibile di qualità della vita degli ospiti. Il mantenimento delle risorse psicofisiche è un concetto centrale. Attraverso iniziative di tipo riabilitativo e ricreativo si prevede di mantenere autonomia e socializzazione degli ospiti. Tutto ciò avviene attraverso un approccio globale alla persona con interventi mirati da parte di collaboratori motivati e in continua formazione professionale.

La finalità della nostra struttura è di rispondere in modo continuativo ai bisogni delle persone anziane residenti, dei loro familiari e del territorio, con competenza, umanità, capacità di innovazione e appropriazione.

## GRUNDSÄTZE

Die Dienste, welche von unserem Seniorenwohnheim angeboten werden, werden unter Beachtung der folgenden Grundsätze durchgeführt:

- **Gleichberechtigung:** unsere Einrichtung bemüht sich die Dienste so anzubieten, dass für alle die gleichen Regeln herrschen, ohne Unterschiede zwischen Geschlecht, Nationalität, Religion, wirtschaftliche und soziale Bedingungen (z.B. Bildungsgrad, politische Meinungen usw.);
- **Unparteilichkeit:** alle Mitarbeiter werden angehalten, ihre Arbeit unparteilich, ziel führend und neutral gegenüber den Bewohnern zu verrichten;
- **Beständigkeit:** alle Leistungen werden von den Mitarbeitern im Sinne der Beständigkeit, der Regelmäßigkeit und ohne Unterbrechung durchgeführt;
- **Menschlichkeit:** die gesamte Aufmerksamkeit der Mitarbeiter ist auf die Würde des Bewohners ausgerichtet, unabhängig von seinem physischen und mentalen Zustand, seiner Kultur oder seiner sozialen Bedingungen;
- **Wirksamkeit und Effizienz:** die vorhandenen Ressourcen werden vernünftig und besonnen eingesetzt, um die bestmöglichen Ergebnisse zur Zufriedenheit der Bewohner und des Personals zu erlangen.

Die Direktion des Seniorenwohnheims bemüht sich, geeignete Maßnahmen zu treffen, um diese Grundsätze zu erreichen.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi offerti dalla residenza per anziani viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati:

- **Eguaglianza:** la nostra struttura s'impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politiche, ecc.);
- **Imparzialità:** tutti gli operatori sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti-ospiti;
- **Continuità:** tutte le prestazioni svolte dal personale vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione;
- **Umanità:** L'attenzione centrale degli operatori della struttura è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche mentali, culturale e sociali;
- **Efficacia ed efficienza:** le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli utenti-ospiti, sia di gratificazione del personale.

La Direzione della residenza per anziani Ortisei s'impegna ad adottare misure idonee per il raggiungimento di tali obiettivi.

---

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

---

---

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

---

## **Erster Teil LEISTUNGEN**

### **Art. 1 Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege**

Wir gewährleisten Unterkunft und Verpflegung sowie eine umfassende, dem Erkenntnisstand der Zeit entsprechende Betreuung und Pflege. Wir fördern die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens des Heimbewohners und unterstützen ihn beim Einleben in die neue Umgebung.

Wir achten und fördern die kulturelle und sprachliche Identität und die Gewohnheiten der Bewohner.

Das Haus verfügt über 75 Betten, davon 41 Einzel- und 17 Doppelbettzimmer, aufgeteilt auf 5 Stockwerke und 4 Wohn- und Pflegebereiche.

Jeder Stock verfügt über einen gemütlichen Aufenthaltsraum mit Fernseher und einer kleinen Teeküche, die allen zugänglich ist, einen Speisesaal und ein Pflegebad.

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

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

## **Parte prima PRESTAZIONI**

### **Art. 1 Vitto e alloggio, assistenza e cura**

Garantiamo vitto e alloggio nonché una completa assistenza e cura in base allo stato attuale delle conoscenze in materia.

Promuoviamo la conservazione della vita sociale abituale dell'ospite e lo aiutiamo ad integrarsi nel nuovo ambiente.

La casa rispetta e promuove l'identità culturale e linguistica e le abitudini degli ospiti.

La casa dispone di 75 camere, di cui 41 singole e 17 doppie, divise su 5 piani e 4 reparti di cura ed assistenza.

In ogni piano si trova un locale di soggiorno con televisore ed un piccolo cucinino, accessibile a tutti, una sala da pranzo e un bagno assistito.

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

In tutta la casa sussiste il divieto di fumo. Fumare è permesso solo nelle aree all'aperto.



## 1.1. Das Zimmer

Alle Zimmer sind mit Pflegebetten ausgestattet, welche die Pflege erleichtern. Ebenso vorhanden sind: Kleiderschrank, Sitzecke mit Tisch und Stuhl, ein Notrufsystem und eine zentrale Sauerstoffanlage.

Die Zimmer verfügen über Bäder mit Dusche, Toilette, Waschbecken und Bidet. Fast alle Zimmer verfügen über einen Balkon oder einen direkten Zugang zur Terrasse.

Jedes Zimmer ist zusätzlich mit einem Telefon für eingehende Telefonanrufe ausgestattet und verfügt über einen Fernsehanschluss.

Die Zuteilung des Zimmers erfolgt nach Verfügbarkeit in Absprache mit dem Heimbewohner bzw. den Angehörigen.

Die persönliche Gestaltung des Zimmers wird unter Rücksichtnahme auf den Mitbewohner sowie unter Beachtung der Sicherheit und Hygiene ermöglicht. Es können Bilder, Möbel, Kissen, usw. mitgebracht werden. Alle privaten Gegenstände müssen bei der Entlassung des Zimmers wieder mitgenommen werden, ansonsten nimmt das Heim die Räumung vor und lastet die Ausgaben dem Heimbewohner bzw. seinen Angehörigen an.

Das Heim haftet nicht für Wertgegenstände und persönliche Sachen, die im Zimmer aufbewahrt werden

## 1.2. Die Verpflegung

Es wird eine abwechslungsreiche, seniorengeeignete und nährstoffreiche Kost geboten.

Die Essgewohnheiten der Bewohner werden so weit als möglich berücksichtigt. Das zuständige Fachpersonal erarbeitet gemeinsam mit dem Küchenchef und dem

## 1.1. La stanza

Tutte le stanze dispongono di letti per lungodegenti per alleggerire la cura. Inoltre sono presenti: armadio, angolo da sedere con tavolo, sistema di chiamata di emergenza ed allacciamento per ossigeno.

Le stanze sono munite di servizi sanitari con doccia, bagno, lavandino e bidet.

Quasi tutte le stanze hanno un balcone oppure un accesso al terrazzo.

Ogni stanza dispone inoltre di un telefono per chiamate in entrata e di un allacciamento per un televisore.

L'assegnazione della stanza avviene su disponibilità ed in accordo con l'ospite o suo parente.

L'arredamento personale della stanza con mobili, quadri, cuscini, ecc. è consentito nel rispetto del compagno di stanza e a seguito delle norme della sicurezza e dell'igiene.

Tutti gli oggetti privati devono essere rimossi alla dimissione, altrimenti la casa di riposo effettua lo sgombero ed addebita le spese relative all'abitante della casa o ai suoi parenti.

La casa di riposo non risponde di oggetti di valore o personali nella stanza dell'abitante della casa.

## 1.2. Il vitto

Viene offerta un'alimentazione variata e nutritiva adatta alle persone anziane.

Per quanto possibile si tiene conto delle diverse abitudini alimentari degli ospiti.

Il personale competente elabora assieme al capo cuoco ed al dietologo

zuständigen Diätologen ein vierwöchiges Rotationsmenü, welches an die Jahreszeiten (Frühling, Sommer und Winter) angepasst wird. Das Heim bietet neben dem Tagesteller immer Alternativen wie z.B. Nudeln und Aufschnitt an.

Das Tagesmenü wird in geeigneter Form mit Bildern versehen und bekannt gegeben: in jedem Wohn- und Pflegebereich und vor dem Speisesaal.

Die Mahlzeiten werden in unserer Küche zubereitet und in der Regel im Speisesaal oder in der Stube serviert. Auf Anfrage und nach Bedarf kann das Essen auch im Zimmer oder außerhalb des Speisesaals eingenommen werden.

### 1.3. Garderobe und Wäscherei

Das Seniorenwohnheim teilt jedem neuen Heimbewohner bei der Aufnahme eine Wäschenummer zu, welche auf allen Kleidungsstücken von den Mitarbeitern der Wäscherei angebracht wird.

Die persönliche Wäsche wird im Haus gewaschen und gebügelt. Es empfiehlt sich keine empfindliche Kleidung (Seide, Kaschmir) mitzubringen. Nicht angeboten werden die Reinigung delikater Wäschestücke sowie die chemische Reinigung.

Das Seniorenwohnheim stellt dem Heimbewohner Hand- und Badetücher sowie die Bettwäsche zur Verfügung, welche von einer spezialisierten Reinigungsfirma gewaschen werden.

### 1.4. Reinigungsdienst

Der Reinigungsdienst und die Raumpflege sind qualifizierten Mitarbeitern übertragen. Es wird die Reinigung und Pflege der persönlichen

un Menü di quattro settimane adatto alle stagioni (primavera, estate ed inverno).

La casa offre sempre pasti alternativi al menù del giorno, come pasta e affettati.

Il menù giornaliero viene reso noto in modo appropriato e con disegni: in ogni reparto di cura ed assistenza e davanti alle sale da pranzo.

Tutti i pasti vengono preparati nella nostra cucina e solitamente serviti nelle sale da pranzo o nelle stube. Su richiesta o per esigenze individuali i pasti possono anche essere consumati nella stanza oppure fuori dalla sala da pranzo.

### 1.3. Guardaroba e lavanderia

La residenza per anziani assegna ad ogni ospite un numero per la propria biancheria, che viene applicato sugli indumenti da parte del nostro personale della lavanderia.

La biancheria degli ospiti viene lavata e stirata in casa. Viene sconsigliato di portare indumenti molto delicati di seta o cachemire. Non viene offerto il lavaggio di vestiti delicati così come il lavaggio a secco.

La residenza per anziani mette a disposizione asciugamani e lenzuola che vengono lavati da una ditta esterna specializzata.

### 1.4. Servizio di pulizia

Il servizio di pulizia e sanificazione è affidato a personale dipendente qualificato. Viene effettuata e garantita la pulizia e cura degli

Umgebung und der allgemeinen Bereiche gewährleistet.

Die Reinigung der Zimmer wird von Montag bis Samstag und durch die zweimal im Jahr durchgeführte Grundreinigung garantiert. Die Reinigung der öffentlichen Räumlichkeiten erfolgt an jedem Wochentag.

### 1.5. Betreuung und Pflege

Wir gewährleisten eine bedarfsorientierte Betreuung in Abstimmung mit dem individuellen Willen und den Ressourcen des Einzelnen.

Gemeinsam sorgt ein Team von Fachkräften für die tägliche Pflege und Betreuung der Heimbewohner.

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

Dem Bewohner wird im Rahmen der Organisation des Heimes die Möglichkeit gegeben, sein privates Leben weiter zu führen sowie am Gemeinschaftsleben und an organisierten Aktivitäten teilzunehmen.

### **Ärztliche, krankenpflegerische und pflegerische Betreuung**

Die ärztliche Betreuung wird von einem Ärzteteam, bestehend aus drei Basisärzten, gewährleistet, welche einen Vertrag mit dem Seniorenwohnheim haben. In Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern des Heimes wird somit eine umfassende ärztliche Versorgung geboten.

Fachärztliche und andere Leistungen des Gesundheitsbetriebes (z.B.: geriatrische, psychologische Betreuung) werden durch die externen Fachärzte und Dienste erbracht, wobei

ambienti personali e degli spazi comuni.

La pulizia delle stanze viene garantita dal lunedì al sabato oltre alla pulizia di base due volte all'anno.

La pulizia degli spazi pubblici avviene ogni giorno della settimana.

### 1.5. Assistenza e cura

Garantiamo un'assistenza mirata al fabbisogno individuale, nel rispetto delle volontà e delle possibilità del singolo.

Un team di professionisti collabora per l'assistenza e cura odierna degli ospiti.

Viene eseguita una pianificazione idonea del servizio, nella quale ogni ospite può prendere visione della sua documentazione assistenziale e di cura. Viene rispettata la normativa della privacy.

Viene favorita nell'ambito dell'organizzazione, la possibilità di continuare a condurre la propria vita privata nonché di partecipare alla vita pubblica ed alle attività organizzate.

### **Assistenza medica, infermieristica e assistenziale**

L'assistenza medica è garantita da un team di tre medici di medicina generale che hanno un contratto con la casa di riposo. In collaborazione con il personale della casa di riposo viene proposto un servizio medico olistico.

Le prestazioni mediche specialistiche e altre prestazioni sanitarie (per es. assistenza geriatrica, psicologica) vengono coperte da medici e servizi specializzati nel territorio, i quali

der Heimarzt in direktem Kontakt mit ihnen steht.

Die krankenschwägerischen Leistungen werden 24h am Tag durch unser Krankenpflegepersonal, in Zusammenarbeit mit Sozialbetreuern und Pflegehelfern gewährleistet.

Die Mitarbeiter der Pflege und Betreuung bemühen sich um die soziale, physische und psychische Aktivierung der Bewohner, wobei die Erhaltung der Selbstständigkeit im Vordergrund steht.

### **Medikamentenversorgung und medizinische Hilfsmittel**

Es wird die Versorgung der Bewohner mit Medikamenten und den benötigten sanitären/medizinischen Hilfsmitteln garantiert.

Unter anderem stehen folgende Geräte zur Verfügung:

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

### **Therapeutische Angebote**

Im Reha Team arbeiten eine **Physiotherapeutin** und ein **Ergotherapeut**.

Von Montag bis Freitag werden bedarfsorientierte Rehabilitationsleistungen angeboten.

Ziel ist es, eine möglichst selbständige Lebensführung der Heimbewohner zu erhalten und zu fördern und somit ihre Lebensqualität zu verbessern.

### **Soziale Betreuung**

Die soziale Betreuung umfasst die Unterstützung und Begleitung der Senioren bei den täglichen Aktivitäten. Man nimmt Rücksicht auf die emotionalen Bedürfnisse, fördert die individuellen Kompetenzen sowie die Integration und Teilnahme am sozialen Leben.

Ab dem Moment der Aufnahme wird

stanno in contatto diretto con i medici della casa.

Le prestazioni infermieristiche sono garantite 24h al giorno dal nostro personale infermieristico in collaborazione con gli operatori socio assistenziale e gli operatori socio sanitari.

Gli operatori della cura ed assistenza si concentrano sull'attivazione sociale, fisica e psichica degli ospiti con attenzione particolare alla conservazione della loro autonomia.

### **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.

Tra l'altro sono a disposizione le seguenti attrezzature:

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

### **Prestazioni di riabilitazione**

Il nostro team di riabilitazione è composto da una **fisioterapista** ed un **ergoterapista**.

Da lunedì a venerdì vengono offerti servizi di riabilitazione orientati alle esigenze e necessità individuali.

Gli obiettivi sono il recupero e/o l'incremento delle capacità necessarie ad una vita il più possibile autonoma e di migliorare la qualità di vita.

### **Assistenza sociale**

L'assistenza sociale favorisce il sostegno e l'accompagnamento dell'ospite nelle attività giornaliere. Si tiene conto dei suoi bisogni emotivi, si promuove le sue competenze individuali nonché la sua integrazione e partecipazione alla vita sociale.

Dal momento dell'ammissione si cerca

nach Möglichkeit, aufgrund der Biografie des Heimbewohners die tägliche Betreuung und Pflege ausgerichtet.

Weiter wird die Philosophie der **Bezugspflege/-person** gelebt, wo jeder Heimbewohner einen eigenen Bezugspfleger hat, welcher sich besonders um seine Bedürfnisse kümmert.

### **Tagesgestaltung und Freizeitbetreuung**

Die Tagesbetreuung beinhaltet verschiedene Aktivitäten, die unter anderem in Zusammenarbeit mit den freiwilligen Helfern durchgeführt werden. Diese zielen darauf ab, möglichst alle Bewohner zu involvieren.

Die Aktivitäten sind so ausgerichtet, dass die Persönlichkeit der älteren Person in ihrer Gesamtheit unter Berücksichtigung ihrer Willenskraft, ihres Rhythmus, ihrer Lebensgewohnheiten und ihrer charakterlichen Verschiedenheit aufgewertet wird.

#### **Aktivitäten:**

- Ausflüge mit und ohne Auto
- Tanz, Musik und Bewegung
- Kochen und Backen
- Spielaktivitäten (Kartenspiel, Tombola, Kegeln...)
- religiöse und traditionelle Veranstaltungen je nach Jahreszeiten
- Veranstaltungen mit den örtlichen Vereinen und Bildungsstätten
- Geburtstagsfeiern und andere Veranstaltungen und Treffen mit Angehörigen und Freunden in der Bar oder in anderen Räumlichkeiten des Hauses.
- handwerkliche Tätigkeiten und Näharbeiten

di incentrare la cura e l'assistenza basandosi sulla biografia dell'ospite.

Inoltre si lavora, vivendo la filosofia della **cura individuale/persona di riferimento**, dove ogni ospite viene seguito in modo particolare da un collaboratore della cura che si occupa specialmente sui suoi bisogni.

### **Assistenza giornaliera e tempo libero**

L'assistenza giornaliera offre diverse attività anche in collaborazione con il gruppo volontari. Vengono organizzate diverse attività, che mirano a favorire la massima partecipazione dei residenti.

Le attività sono finalizzate a valorizzare la persona dell'anziano nella sua globalità rispettando la sua capacità decisionale, i ritmi, le abilità, gli interessi, gli stili e le diversità di temperamento e di carattere.

#### **Attività:**

- gite con e senza macchina
- ballo musica e movimento
- cucinare e fare dolci
- eventi ludici (gioco di carte, tombola, birilli...)
- attività religiose e tradizionali a seguito della stagione
- eventi in collaborazione con le associazioni e scuole del territorio
- feste di compleanno e occasioni di incontro con i familiari e gli amici nel bar oppure in altri spazi nella casa.
- attività di laboratorio e cucito

## 1.6. Religiöse und spirituelle Betreuung

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

### **Messfeier, Sakramente**

Die Messfeier findet an jedem Dienstag um 16.45 Uhr, sowie an Feiertagen, statt.

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

Es werden gemeinsame Andachten sowie die Anwesenheit eines Priesters zur Spendung von Sakramenten, wie die regelmäßige Beichtgelegenheit und die Krankensalbung, organisiert.

### **Gemeinsam Rosenkranz beten**

Der Rosenkranz wird wöchentlich sowohl im Raum der Tagesgestaltung als auch in der Turnhalle gebetet.

### **Sterbebegleitung**

Es ist uns ein großes Anliegen dem Heimbewohner in der letzten Phase seines Lebens, gemeinsam mit den Angehörigen, beizustehen.

Das Seniorenwohnheim St. Ulrich hat außerdem eine Vereinbarung mit der Caritas Hospizbewegung, wodurch ein würdevolles Abschiednehmen professionell begleitet werden kann.

## 1.7. Einbeziehung der Angehörigen

Das Heim bemüht sich durch gezielte Maßnahmen die Zusammenarbeit mit den Angehörigen und Bezugspersonen der Heimbewohner zu fördern und laufend zu stärken. z.B.: händigen wir den Angehörigenleitfaden bei Heimaufnahme aus, organisieren zwei Mal im Jahr Informations- und Abendveranstaltungen, verfassen Rundschreiben, laden zu Festen ein, ... Die Angehörigen können sich zudem jederzeit an die Pflegedienstleitung,

## 1.6. Assistenza religiosa e spirituale

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

### **Santa Messa**

La celebrazione della Santa Messa si tiene ogni martedì alle ore 16.45 ed nei giorni festivi.

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

Vengono organizzati raccoglimenti collettivi nonché la presenza di un prete per la periodica celebrazione dei sacramenti come la confessione e l'unzione degli infermi.

### **Preghiamo il rosario**

Il rosario viene pregato ogni settimana sia nella sala del tempo libero, che nella palestra.

### **Accompagnamento alla morte**

Ci sta a cuore assistere l'ospite, assieme ai parenti, nella sua ultima fase di vita.

Altresì la residenza per anziani ha un accordo con il servizio Hospice della Caritas, che può sostenere in modo professionale un accompagnamento alla morte dignitoso.

## 1.7. Coinvolgimento dei parenti

La casa si impegna a promuovere misure mirate di collaborazione partecipativa con i parenti per fortificare la collaborazione. Per esempio: consegniamo le linee guida per i parenti all'ammissione dell'ospite, organizziamo due volte all'anno delle manifestazioni informative / serali, scriviamo circolari, invitiamo a feste,...

I parenti possono rivolgersi per ogni tipo di domande alla RTA e al capo

Bereichsleitung oder den jeweiligen Bezugspfleger des Heimbewohners wenden, um eventuelle persönliche Anliegen zu klären.

- Die Pflegedienstleitung ist von Montag bis Freitag im Haus und kann für jegliche Fragen zur Pflege und Betreuung kontaktiert werden
- Die Bereichsleiter der Pflege stehen zu bestimmten Bürozeiten zur Verfügung und arbeiten in der Pflege und Betreuung im jeweiligen Wohnbereich mit, somit sind sie die ersten Ansprechpartner für praktische Angelegenheiten.

### 1.8. Zusätzliche Dienste

Zu den oben angeführten Standardleistungen hinaus bietet das Heim folgende zusätzliche Leistungen an:

#### **Postdienst**

Die Verteilung der Eingangspost erfolgt persönlich durch die Mitarbeiterinnen. Die Versendung nach außen erfolgt über die Rezeption des Altersheims.

#### **Bar - San Durich**

Unsere Bar befindet sich im 3. Stock beim Haupteingang und ist von Dienstag bis Sonntag von 8:00 bis 18:00 Uhr und am Montag von 08:00 bis 13:00 Uhr geöffnet.

Diese Bar ist öffentlich zugänglich und direkt in die Heimstruktur integriert. Sie lädt die Heimbewohner ein, mit den Personen von außen in Kontakt zu kommen, mit ihnen Neuigkeiten auszutauschen oder auch nur um Freunde einzuladen.

#### **Friseurdienst**

Das gewöhnliche Waschen und Kämmen der Haare ist Teil der Grundbetreuung. Der Friseurdienst wird durch Freiwillige

reparto.

Inoltre viene vissuto il concetto della "persona di riferimento", dove ad ogni ospite viene assegnato un collaboratore come persona di riferimento.

- La RTA (Responsabile Tecnico Assistenziale) è in casa dal lunedì al venerdì ed è a disposizione per qualsiasi domanda riguardante la cura e l'assistenza
- I capi reparto della cura hanno un'orario fisso per i colloqui. Inoltre collaborano nella cura ed assistenza nel proprio reparto e sono le prime persone di riferimento per problemi e domande pratiche.

### 1.8. Servizi aggiuntivi

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

#### **Servizio di posta**

La distribuzione della posta recapitata avviene tramite il personale. La spedizione verso l'esterno avviene tramite la reception della casa di riposo.

#### **Bar – San Durich**

Il nostro bar si trova al terzo piano vicino all'ingresso principale ed è aperto da martedì fino a domenica dalle 08:00 alle ore 18:00, lunedì dalle ore 08:00 alle ore 13:00.

Il bar è pubblico e integrato nella quotidianità della casa di riposo. È un luogo di ritrovo e di socializzazione per gli ospiti che hanno così la possibilità di essere in contatto con persone esterne alla casa di riposo, scambiarsi novità oppure invitare i loro parenti e amici.

#### **Servizio parrucchiere**

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

Il servizio di parrucchiera viene offerto

Helferinnen geleistet und kann auf Nachfrage vorgemerkt werden.

### **Fußpflege**

Die allgemeine Fußpflege ist Teil der Grundbetreuung und wird vom Fachpersonal des Hauses durchgeführt.

### **Psychologische Betreuung**

Durch eine Konvention mit der Familienberatung „fabe“ können unsere Heimbewohner nach Bedarf alle 2 Wochen eine psychologische Beratung in Anspruch nehmen.

### **Transport und Begleiddienst**

Bei Bedarf wird der Transport zu Visiten ins Krankenhaus organisiert.

### **Wartung und Instandhaltung**

Die ordentliche Instandhaltung und kleinere Reparaturen werden hausintern durchgeführt.

### **Botengänge und Besorgungen**

Kleinere Botengänge und Besorgungen im Dorf können vom Haus übernommen werden.

### **Essen für Angehörige**

Angehörige der Bewohner können gegen Bezahlung mit ihren Verwandten essen. Die Anmeldung muss innerhalb 9 Uhr des betreffenden Tages erfolgen.

### **Ausflüge**

Es werden gelegentlich Ausflüge, Barbesuche in der näheren Umgebung und Teilnahme an Festen angeboten. Diese können gegen Bezahlung der Unkosten für Märende, Getränke und Eintritte in Anspruch genommen werden.

### 1.9. Nicht gebotene bzw. nicht im Tarif enthaltene Dienste/ Leistungen:

- Verwaltung des Vermögens des Heimbewohners
- persönliche Begleitung des

da freiwillig. Si possono richiedere prenotazioni.

### **Pedicure**

La pedicura generale rientra nelle prestazioni di base e viene effettuata dal personale professionale.

### **Consulenza psicologica**

Tramite una convenzione con il consultorio “fabe” i nostri ospiti possono usufruire ogni due settimane al bisogno della consulenza psicologica.

### **Servizio trasporto ed accompagnamento**

Qualora ve ne fosse la necessità, viene organizzato il trasporto per visite in ospedale.

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

La manutenzione ordinaria e piccole riparazioni sono eseguite internamente o dal manutentore.

### **Commissioni e disbrighi**

Piccole commissioni e disbrighi possono essere garantiti dalla casa.

### **Pasti per parenti**

Per i parenti degli ospiti è possibile consumare a pagamento pasti. La necessaria prenotazione viene fatta entro le ore 9.00 del giorno in questione.

### **Gite**

Offriamo la possibilità di partecipare a varie gite. Ci si può avvalere del servizio, attraverso il pagamento dei costi aggiuntivi per merende e bevande oltre a costi per ingressi ect.

### 1.9 Prestazioni non offerte o non contenute nella tariffa:

- amministrazione del patrimonio dell'abitante della casa
- accompagnamento personale a



- Heimbewohners zu Visiten usw.
- Instandhaltung der persönlichen Geräte z.B. Fernseher
- Instandhaltung/ Wartung der sanitären Hilfsmittel, die nicht vom Seniorenwohnheim bereitgestellt werden
- Kosten der Arzneien oder sanitären Hilfsmittel, die nicht im amtlichen Arzneibuch des Gesundheitsbezirkes enthalten sind, sowie Ticket für Krankenhaus, Transporte und Visiten
- besondere sanitäre oder soziale Leistungen, die nicht im individuellen Betreuungsplan des Teams enthalten sind. Leistungen durch Dritte müssen in jedem Fall von der Pflegedienstleitung oder Heimleitung ermächtigt werden. Der Leistungserbringer haftet voll für die erbrachten Leistungen. Die Ermächtigung kann aus Sicherheitsgründen oder zum Wohle des Heimbewohners widerrufen werden.
- Telefonspesen
- strukturen externe (p.e. ospedale)
- manutenzione degli apparecchi personali come televisore ecc.
- Manutenzione/ assistenza degli/ agli sussidi sanitari non messi a disposizione dalla casa di riposo
- costi dei farmaci o sussidi sanitari non contenuti nel prontuario terapeutico ufficiale del comprensorio sanitario e ticket per il ricovero, per visite o trasporti
- prestazioni sanitarie o sociali particolari non contenute nel piano di assistenza individuale elaborato dal team; prestazioni di assistenza e cura da parte di terzi devono in ogni caso essere autorizzate dal responsabile della casa o rispettivamente dal responsabile del Servizio di assistenza e cura. Chi eroga la prestazione deve inoltre assumersi la piena responsabilità per le prestazioni erogate in autonomia; si riserva il diritto di revoca per motivi di sicurezza o per il bene dell'abitante della casa.
- spese telefoniche

## **Art. 2 Kurzeitpflege**

In den 3 Betten für die Kurzeitpflege wird eine zeitlich befristete – also vorübergehende – Pflege, Betreuung und Rehabilitation pflegebedürftiger Menschen als stationäre Maßnahme angeboten.

Dies bedeutet, dass diese Personen dieselben Leistungen wie alle Heimbewohner erhalten und nach der vereinbarten Zeit (max. 4 Wochen, zwei mal verlängerbar) das Haus wieder verlassen.

In jedem Fall darf dieselbe Person in einem Jahr nicht mehr als 6 Monate in Kurzeitpflege aufgenommen werden.

## **Art. 2 Ricoveri temporanei**

Minimo 3 posti letto destinati all'ammissione temporanea, determinata nel tempo, viene offerta un'assistenza, cura e riabilitazione per persone anziane non autosufficienti o parzialmente autosufficienti.

Significa che queste persone hanno diritto per un periodo programmato (max. 4 settimane, prolungabile al massimo due volte), agli stessi servizi degli ospiti con l'ammissione fissa, dopodiché ritornano a casa. Nell'arco di un anno la stessa persona non può in ogni caso essere accolta per più di sei mesi in un posto riservato al

Für die Reservierung eines Bettes für die Kurzzeitpflege wird von Seiten des Heimes eine Kautions von 300,00€ eingefordert.

### **Art. 3 Tagespflege**

Um Angehörige von pflegebedürftigen Personen in ihrem Pflegealltag zu entlasten, stehen im Seniorenwohnheim 3 Plätze des Dienstes der Tagespflege zur Verfügung.

Pflegebedürftige Senioren können für einen halben oder einen ganzen Tag aufgenommen werden und können eine bzw. zwei Mahlzeiten einnehmen. Sie können alle Aktivitäten und Angebote der stationären Heimbewohner in Anspruch nehmen.

Der Dienst wird in Zusammenarbeit mit dem Sozialsprengel angeboten. Der Transport muss auf privatem Wege organisiert werden.

ricovero temporaneo.

Per la prenotazione di un letto per un ricovero temporaneo la casa chiede una cauzione 300,00€.

### **Art. 3 Assistenza diurna**

Per sostenere i parenti nella quotidianità della cura a casa, la residenza per anziani può accogliere ulteriormente 3 persone anziane nell'assistenza diurna.

Persone bisognose di cura possono essere ammesse per giornate intere oppure mezza giornata, assumendo uno o due pasti al giorno. Possono partecipare a tutte le attività proposte.

Il servizio viene prestato in collaborazione con il Distretto Sociale. Il trasporto deve essere organizzato privatamente.

## Zweiter Teil

### ZIELGRUPPE, AUFNAHME UND AUITRITT

#### 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, mittelgradig und schwer pflegebedürftige, Menschen beiderlei Geschlechtes auf.

#### Art. 5 Heimaufnahme

Das einheitliche Gesuch für die Aufnahme kann im Büro des Seniorenwohnheimes angefragt oder von unserer Homepage [www.bzgsaltenschlern.it](http://www.bzgsaltenschlern.it) heruntergeladen werden.

Voraussetzung für die Aufnahme im Heim ist grundsätzlich ein Mindestalter von sechzig Jahren.

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

Vorrang haben die Bürger der Gemeinden Wolkenstein, St. Christina, St. Ulrich und Kastelruth (Überwasser).

Die Kriterien für die Rangliste zur Aufnahme werden vom Bezirksrat mit Beschluss festgelegt.

Bei der Erstellung der Warteliste und der entsprechenden Rangordnung können folgende Höchstpunkte bei einer Gesamtbewertung von 100 Punkten vergeben werden.

Maximal 40 Punkte ergeben sich aus der Bewertung des Pflege- und Betreuungsbedarfs. Maximal 30 Punkte ergeben sich aus der Einschätzung der familiären und sozialen Situation des

## Parte seconda

### DESTINATARI, AMMISSIONE E DIMISSIONE

#### 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 autosufficienti, lievemente, mediamente e gravemente non autosufficienti di entrambi i sessi.

#### Art. 5 Ammissione

La domanda unificata per l'ammissione nella residenza per anziani può essere richiesto presso gli uffici della casa di riposo oppure scaricato dal sito [www.ccsaltosciliar.it](http://www.ccsaltosciliar.it).

Presupposto per l'ammissione dell'ospite nella struttura è solitamente un'età minima di sessanta anni.

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

La priorità d'accesso hanno i residenti dei Comuni Selva, S. Cristina, Ortisei e Castelrotto (Oltretorrente)

I criteri per la graduatoria per l'ammissione sono stabiliti dal Consiglio.

Ai fini della formazione della lista d'attesa e della relativa graduatoria sono assegnati i seguenti punteggi massimi (su un punteggio massimo totale di 100 punti).

Un massimo di 40 punti è assegnato in base alla valutazione del livello di non autosufficienza. Un massimo di 30 punti è assegnato in base alla valutazione della situazione familiare e

Gesuchstellers. Maximal 10 Punkte ergeben sich aufgrund des Datums des zuletzt gültig eingereichten Aufnahmege-suches.

Die verbleibenden 20 Punkte werden für spezifische Schwierigkeiten wie Suchterkrankungen, Knochenbrüche, Ausfall der Betreuungsperson sowie akute Verschlechterungen vergeben.

Die Daueraufnahme hat immer zugunsten des ersten Antragstellers laut Rangordnung von jener Gemeinde zu erfolgen, die das ihr zustehende Bettenkontingent am wenigsten ausgeschöpft hat.

Den Gemeinden steht folgende Bettenanzahl für Daueraufnahmen zu:

- St. Ulrich: 39 Betten
- St. Christina: 11 Betten
- Wolkenstein: 15 Betten
- Iadinische Fraktionen der Gemeinde Kastelruth: 7 Betten

In besonderen Härtefällen kann von dieser Regelung mit Zustimmung des Bürgermeisters der betroffenen Gemeinde abgesehen werden.

Das Ansuchen bleibt so lange aufrecht bis der Bedarf eines Heimplatzes besteht. Bei Absage des angebotenen Heimplatzes werden die Punkte für die Einschätzung der familiären und sozialen Situation sowie jene die fürs Warten angereift sind, gestrichen.

Der Direktor der Sozialdienste beschließt auf Vorschlag der Heimleitung die Aufnahme.

### **Art. 6 Verweigerungsgründe für die Aufnahme**

Im Heim werden nicht aufgenommen: Menschen mit psychiatrischen Pathologien, deren Schweregrad eine ständige ärztlich-krankenpflegerische Betreuung erfordert.

soziale della persona richiedente. Un massimo di 10 punti è assegnato in base alla data dell'ultima domanda validamente presentata.

I 20 punti rimanenti vengono assegnati per specifiche difficoltà come dipendenze, fratture, sovraccarico della persona che cura o un improvviso aggravamento della situazione.

L'ammissione definitiva deve avvenire sempre a favore del primo richiedente sulla lista d'attesa, il cui Comune usufruisce in maniera minore del contingente letti previsto.

Ai Comuni compete il seguente numero di letti fissi:

- Ortisei: 39 letti
- Santa Cristina: 11 letti
- Selva: 15 letti
- Frazioni ladine del Comune di Castelrotto: 7 letti

In casi particolarmente gravi, con l'approvazione dei comuni è possibile non seguire il sopra citato regolamento per l'ammissione.

La domanda di ammissione rimane valida finché sussiste il bisogno di un posto in casa di riposo. Se il posto viene rifiutato viene aggiornata la data della richiesta e cancellati i punti riferiti alla valutazione della situazione familiare e sociale.

Il direttore dei Servizi sociali delibera l'ammissione su proposta della responsabile della residenza per anziani.

### **Art. 6 Preclusioni ai fini dell'ammissione**

Nella casa non sono ammesse: Persone affette da patologie psichiatriche di entità tali da richiedere un'assistenza medica ed infermieristica specialistica continuata.

Gerontopsychiatrische Erkrankungen werden nicht als Hindernis für eine Aufnahme betrachtet.

### **Art. 7 Heimaustritt**

Der Bewohner kann entlassen werden:  
a) auf seinen eigenen Wunsch hin;  
b) mit begründetem Entscheid des Direktors

Die Entlassung laut Punkt b) erfolgt:  
1) wenn der Heimbewohner nach wiederholter Ermahnung sich nicht an die gängigen Vorschriften des Heimes hält und der Gemeinschaft schadet oder die anderen Bewohner in grober Weise stört;  
2) bei einer Krankheit, welche spezielle therapeutische Eingriffe oder Rehabilitationsmaßnahmen erfordert denen das Heim nicht gerecht werden kann;  
3) Bei Verlegung in ein Krankenhaus oder eine andere Pflegeeinrichtung, sofern der Aufenthalt dort die 60 Tage (hintereinander) übersteigt. Ein Verbleib des Heimbewohners über diese Frist hinaus ist nur unter Anrechnung des vollen Tagessatzes möglich;  
4) Bei Unterlassung der Zahlung der Kautions- oder des Monatsstarifs von Seiten des Heimbewohners oder der zur Mitbeteiligung angehaltenen Familienmitglieder (30 Tage) nach Erhalt von zwei schriftlichen Mahnungen.

Bei einer Beendigung des Heimaufenthaltes gemäß a) und b) ist eine beiderseitige Vorankündigung von 15 Kalendertagen einzuhalten. Ab Datum des Erhalts werden die 15 Tage in jedem Fall in Rechnung gestellt.

Bei Ableben des Heimbewohners muss das Zimmer innerhalb von 3 Tagen geräumt werden. Diese Tage, an denen das Zimmer nicht zur Verfügung steht, werden in Rechnung gestellt.

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

### **Art. 7 Dimissioni**

Un ospite può essere dimesso:  
a) per sua esplicita richiesta;  
b) su determinazione motivata del direttore

La dimissione secondo il punto b) si fa:  
1) qualora l'ospite, dopo rinnovati richiami, tenga un comportamento contrario alle norme in uso della casa nonché sia di pregiudizio per la comunità e di grave disturbo per gli altri ospiti;  
2) qualora si renda necessaria una cura per sopraggiunta malattia, che richieda particolari interventi terapeutici o riabilitativi che non può essere garantita in casa;  
3) se l'ospite viene trasferito in ospedale o un'altra struttura e la permanenza lì supera i 60 giorni susseguenti. La permanenza oltre questo periodo è possibile solo con addebito dell'intera retta giornaliera;

4) qualora l'abitante o i familiari tenuti alla compartecipazione non pagano la cauzione o la tariffa mensile (30 giorni) dopo due solleciti per iscritto.

In caso di fine della permanenza nella residenza in base ai predetti punti a) e b) è da rispettare un reciproco preannuncio di 15 giorni di calendario. Dopo la data del preannuncio questi 15 giorni vengono in ogni caso messi in conto.

Dopo il decesso dell'ospite la camera deve essere liberata entro 3 giorni. Per questi giorni, dove la camera risulta ancora occupata, viene fatturata la retta giornaliera.

## Dritter Teil

### KOSTEN

#### Art. 8 Tagessatz / Grundtarif

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

Der Tagessatz wird jährlich vom Bezirksrat festgesetzt und dem Heimbewohner innerhalb Ende Januar mitgeteilt.

Für die Inanspruchnahme der Tagespflege werden die landesweit gültigen Tarife angewandt. Die Mahlzeiten sind im Tagessatz der Tagespflegen noch nicht enthalten.

Jeder Bewohner entrichtet den 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 ein.

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

Erfolgt die Bezahlung des Tagessatzes nicht termingemäß, berechnet das Heim die Verzugszinsen. Bei weiterer Säumigkeit erfolgt die Entlassung des Bewohners unter Beibehaltung jedes Rechtsweges zur Einhebung der geschuldeten Summen.

## Parte terza

### COSTI

#### Art. 8 Retta giornaliera / tariffa base

Tutti i costi dei servizi standard a carico degli utenti sono contenuti nella retta giornaliera comprensiva. 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. I pasti non sono compresi nella retta giornaliera per il servizio di ammissione diurna.

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 tesoreria. In caso di ulteriore ritardo essa promuove la dimissione dell'ospite, riservandosi ogni azione legale per il recupero delle somme dovute.

Der Grundtarif ist für alle Tage ab vereinbartem Aufnahmetag zu entrichten, an denen die Person ein Bett belegt.

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. 9 Unterbrechungen des Heimaufenthaltes**

Der geschuldete Grundtarif wird in den angeführten Zeiträumen um 50 Prozent reduziert wird:

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

La tariffa è dovuta per tutti i giorni a partire dall'ammissione stabilita, in cui la persona occupa un posto letto.

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. 9 Interruzioni del soggiorno in casa**

La tariffa base dovuta è ridotta del 50 per cento nei periodi indicati di seguito:

- ospedale: dopo il 30° giorno;
- altre assenze: dal' 8° giorno al 30° giorno compresi, per complessivi 30 giorni all'anno (solare).

## Vierter Teil

### MITBESTIMMUNG

#### Art. 10

##### Einbeziehung und Teilnahme

Wir pflegen eine bewusste Miteinbeziehung der Bewohner bzw. der Angehörigen:

- Zurverfügungstellung und Aushändigung der Dienstleistungscharta
- Jeden letzten Dienstag im Monat werden die Geburtstage des Monats gefeiert, Besucher sind herzlich dazu eingeladen.
- Ein Mal im Jahr veranstalten wir für alle ein Sommerfest im Freien
- Einladung zu ein bis zwei Angehörigen-Infoabenden pro Jahr
- Zufriedenheitsbefragung: alle zwei Jahre
- Besprechung des individuellen Pflege- und Betreuungsplanes

## Parte quarta

### COMPARTECIPAZIONE

#### Art. 10

##### Le relazioni e la partecipazione

Curiamo consapevolmente le relazioni con i residenti ed i familiari:

- predisposizione e diffusione della carta dei servizi
- Ogni ultimo martedì del mese si festeggiano i compleanni del mese e sono invitati di cuore anche i visitatori.
- Una volta all'anno viene organizzata la festa d'estate all'aperto
- Invito a due serate d'informazione per i parenti
- Compilazione di un questionario di soddisfazione: ogni due anni
- Colloquio per parlare del piano assistenziale individuale



## Fünfter Teil

### RECHTE, EINSPRÜCHE UND HAFTUNG

#### Art. 11

#### 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 gerecht wird,
- d) Betreuung, Begleitung und Pflege, die seine Fähigkeiten fördert, oder zumindest erhält,
- e) auf Wahrung und Schutz ihrer Privat- und Intimsphäre;
- f) umfassende Information über die Angebote, die Leistungen und die Pflege-, Begleitungs- und Betreuungsmaßnahmen,
- g) Wertschätzung, Austausch mit anderen Menschen und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben, nach Möglichkeit auch außerhalb der Einrichtung,
- h) seiner Kultur und Weltanschauung entsprechend zu leben und seine Religion auszuüben,
- i) den Gebrauch der von ihm gewählten Landessprache (deutsch, italienisch, ladinisch) unter Berücksichtigung der geltenden Bestimmungen;
- j) ein Sterben in Würde;
- k) die Nutzung einer Anschlagtafel um persönliche Gedanken und

## Parte quinta

### DIRITTI, RICORSI E RESPONSABILITÀ

#### Art. 11

#### Diritti dell'ospite

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

- a) all'auto-aiuto ed al sostegno, per condurre una vita il più possibile autonoma ed indipendente;
- b) ad essere protetto da eventuali danni sul piano fisico e psichico;
- c) a ricevere accompagnamento, assistenza e cura adeguati e orientati ai propri bisogni;
- d) a ricevere assistenza, accompagnamento e cura tali da valorizzare o perlomeno mantenere le proprie risorse individuali;
- e) al rispetto e alla protezione della propria sfera privata ed intima;
- f) ad essere informata/informato in modo esaustivo sulle offerte, prestazioni e misure di cura, accompagnamento e assistenza;
- g) a godere di stima, ad intrattenere relazioni interpersonali, a partecipare alla vita comunitaria, se possibile anche all'esterno della struttura;
- h) a vivere secondo la propria cultura e visione del mondo, nonché a praticare la propria religione;
- i) a comunicare, a propria scelta, in una delle tre lingue della Provincia, nel rispetto della normativa vigente;
- j) a morire dignitosamente;
- k) uso di un albo per la pubblicazione di pensieri o

- Zeichnungen zu veröffentlichen,
- l) die Gestaltung des Zimmers in Absprache mit der Heimleitung
- m) Besucherempfang: siehe Öffnungszeiten
- n) Aufklärung und Mitentscheidung über Pflegemethoden sowie pflegerische und therapeutische Maßnahmen;
- o) Einsichtnahme in die über ihn geführten Aufzeichnungen
- p) Namhaftmachung einer Beistandes (Vertrauensperson), die sich für ihn in allen Angelegenheiten an die Leitung des Heimes wenden kann und in wichtigen Belangen vom Heim informiert wird;
- q) Beziehung 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

- dipinti
- l) arredamento della stanza in accordo con la responsabile;
- m) accoglienza di visitatori: vedi orari di apertura
- 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. 12 Beschwerden und Anregungen**

Beschwerden und Anregungen werden von allen Mitarbeitern entgegen genommen und von der zuständigen Stelle bearbeitet. Sie können sowohl mündlich wie auch schriftlich eingebracht werden. Bei schriftlichen Beschwerden kann das beiliegende Formular verwendet werden. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall ein - auf Anfrage auch schriftlicher - Bescheid innerhalb von 15 Tagen.

Bei Beschwerden über die Pflege ist der Pflegedienstleister verantwortlich.

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

### **Art. 12 Reclami e suggerimenti**

Reclami e suggerimenti sono accolti da tutti i collaboratori e trattati dall'unità competente. Possono essere presentati sia oralmente che per iscritto. In caso di reclami scritti può essere utilizzato il modulo allegato. A reclami, in ogni caso, deve essere data risposta entro 15 giorni – su richiesta anche in forma scritta.

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

Per i reclami sui servizi di economia domestica è competente la responsabile dei servizi di economia domestica.

Bei allgemeinen Beschwerden ist die Heimleitung verantwortlich.

### **Art. 13 Einsprüche**

Gegen die Entscheidungen der Direktion kann innerhalb von 45 Tagen ab Erhalt der Mitteilung, Einspruch erhoben werden, und zusätzlich bei der Sektion 'Einsprüche' in der Abteilung Soziales der Autonomen Provinz Bozen.

### **Art. 14 Volksanwalt**

Ist die Antwort auf eine Beschwerde bzw. einen Einspruch nicht zufrieden stellend, kann der Betreute oder sein Vertreter sich an den Volksanwalt wenden, der die Aufgabe hat, zwischen dem Bürger und der öffentlichen Verwaltung zu vermitteln.

### **Art. 15 Haftung**

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

Per reclami di natura diversa è competente la responsabile della residenza per anziani.

### **Art. 13 Ricorsi**

Avverso le decisioni della direzione della casa è ammesso ricorso, entro 45 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione, alla sezione "ricorsi" presso la ripartizione Politiche sociali della Provincia Autonoma di Bolzano.

### **Art. 14 Il difensore civico**

Nel caso di insoddisfazione per la risposta ricevuta in seguito alla presentazione di un reclamo ovvero di un ricorso, l'ospite o suo sostituto può ricorrere al difensore civico, che assume il ruolo di mediatore tra il cittadino e la pubblica amministrazione.

### **Art. 15 Responsabilità**

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.

## **Sechster Teil**

### **FÜHRUNG UND ORGANISATION**

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

Das Seniorenwohnheim St. Ulrich wird von der Bezirksgemeinschaft Salten-Schlern geführt.

Der gesetzliche Vertreter ist der Präsident der Bezirksgemeinschaft Salten-Schlern.

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 und der Anlaufstelle, wird gefördert.

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

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

Das Personal der verschiedenen Tätigkeits- und Organisationsbereiche handelt bei der Erfüllung seiner Aufgaben nach dem Leitbild und den 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. 18 Heimleitung und Direktion**

Die Heimleitung ist in enger

## **Parte sesta**

### **GESTIONE E ORGANIZZAZION**

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

La residenza per anziani di Ortisei viene gestita dalla Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar.

Il rappresentante legale è il presidente della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar.

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 e lo sportello unico.

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

#### **Art. 17 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. Per quanto riguarda la formazione ed il numero di personale valgono le rispettive norme provinciali.

#### **Art. 18 Responsabile struttura e direzione**

La responsabile è in stretta

Zusammenarbeit und in Absprache mit dem Direktor der Sozialdienste für die Leitung des Heimes im Sinne der geltenden Bestimmungen sowie im Sinne eines modernen Managements zuständig und verantwortlich. Direktor und Heimleitung sorgen für die ordentliche Verwaltung und setzen geeignete Formen der Gestaltung und Steuerung für die Verwirklichung der Ziele ein.

Die Heimleitung nimmt Hinweise, Beschwerden, Ersuchen und Vorschläge in Bezug auf das Funktionieren des Dienstes entgegen und trifft in Absprache mit den Verantwortlichen die erforderlichen Maßnahmen und Vorkehrungen.

#### **Art. 19**

##### **Bereichsleiter:**

Pflegedienstleitung und Hauswirtschaftsleitung

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

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

Sie berichten der Heimleitung über Probleme, die sich bei der Ausführung ihrer Aufgaben ergeben. Sie informieren die eigenen Mitarbeiter über die operativen Entscheidungen, die in den Dienstgesprächen der Verantwortlichen der Sachbereiche mit der Heimleitung/Direktion getroffen werden.

#### **Art. 20**

##### **Personal für die direkte Betreuung**

Das zuständige Fachpersonal bietet den Heimbewohnern, je nach Bedarf,

collaborazione e in accordo con il direttore dei Servizi sociali, nel rispetto delle norme vigenti ed ai sensi di un management moderno, responsabile della gestione della casa. Il direttore e la responsabile si prendono cura dell'amministrazione ordinaria ed applicano forme idonee di impostazione e guida per la realizzazione degli obiettivi proposti.

La responsabile 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. 19**

##### **Responsabili di reparto:**

responsabile tecnico assistenziale e responsabile dell'economia domestica

La responsabilità sui 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.

Riferiscono alla responsabile della residenza per anziani i problemi, che risultano dalla pratica lavorativa. Informa i propri collaboratori sulle decisioni operative prese nelle riunioni di servizio dei responsabili di reparto con la responsabile/direzione.

#### **Art. 20**

##### **Personale dell'assistenza diretta**

Nelle attività di tutti i giorni il personale specializzato competente

Unterstützung und Begleitung bei den Aktivitäten des täglichen Lebens. Diese Aufgaben werden unter Beachtung des geltenden Betreuungs- und Pflegekonzeptes in Abstimmung auf die körperlichen, geistigen und seelischen Möglichkeiten des jeweiligen Bewohners wahrgenommen.

**Art. 21**  
**Personal der Hauswirtschaft**

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

**Art. 22**  
**Personal der Verwaltung**

Aufgabe des Personals der Verwaltung ist es, die interne Verwaltungstätigkeit sowie die Rezeptionstätigkeit des Heimes im Sinne der geltenden Bestimmungen durchzuführen. Die Verwaltungsarbeit ist darauf ausgerichtet, die institutionellen Aufgaben des Heimes zu unterstützen und zu erleichtern.

**Art. 23**  
**Personalentwicklung**

Die Direktion fördert gemeinsam mit der Heimleitung die berufliche Entwicklung ihrer 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.

offre agli ospiti appoggio ed accompagnamento secondo le loro necessità. Questi compiti sono eseguiti nel rispetto del concetto di assistenza e cura vigente in sintonia con le possibilità fisiche, mentali e spirituali di ciascun ospite.

**Art. 21**  
**Personale dell'economia domestica**

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

**Art. 22**  
**Personale dell'amministrazione**

Spetta al personale dell'amministrazione svolgere le attività di amministrazione e reception interne alla casa ai sensi della normativa vigente. L'attività di amministrazione è indirizzata ad agevolare l'espletamento dei compiti istituzionali della casa.

**Art. 23**  
**Sviluppo del personale**

La direzione assieme alla responsabile della residenza per anziani agevola lo sviluppo formativo dei suoi collaboratori con l'obiettivo di aumentare attraverso questo la professionalità. Vengono elaborati programmi di formazione e di aggiornamento. Ci si impegna anche, affinché le offerte di aggiornamento e vengano utilizzate in modo adeguato.

## **Art. 24 Volontariat**

Wir fördern und unterstützen die Volontariatstätigkeit. Die freiwilligen Helfer werden zur Mitarbeit bei den verschiedenen Tätigkeiten für die Bewohner angeregt.

### Arbeitsbereiche:

- Religiöse Angebote
- Sterbebegleitung
- Friseurdienst
- Kreative Tätigkeiten
- Musikalische Gestaltung
- Tombola-, Tisch-, und Kartenspiele
- Beschäftigungsangebote, Spaziergänge
- Individuelle Betreuung
- Begleitung bei Ausflügen
- Lesestunde

Die Freiwilligen werden von einem dafür beauftragten Mitarbeiter koordiniert.

Das Heim sorgt für die notwendige Unfall- und Haftpflichtversicherung.

## **Art. 24 Volontariato**

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

### Ambiti di lavoro:

- assistenza religiosa,
- accompagnamento alla morte
- parrucchiera
- 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

I volontari vengono coordinati da un collaboratore appositamente incaricato. La casa provvede alla necessaria assicurazione contro gli infortuni e contro i rischi di responsabilità civile.

## **Siebter Teil**

### **VERSCHIEDENES**

#### **Art. 25 Öffentlichkeitsarbeit**

Die Verwaltung ergreift geeignete Initiativen um das Seniorenwohnheim in der Öffentlichkeit als sozialen Dienst und als modernen Dienstleistungsbetrieb für Senioren darzustellen.

#### **Art. 26 Qualitätsmanagement**

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.

Dies findet im Rahmen eines gezielten Qualitätsmanagements statt. Hierfür werden die Zufriedenheit der Heimbewohner und Mitarbeiter erhoben, sowie Mitarbeiterjahresgespräche durchgeführt.

Durch eine regelmäßige Selbst- und Fremdbewertung der Bereiche wird der Ist-Stand erhoben und der kontinuierliche Verbesserungsprozess anhand von gezielten Maßnahmen geplant.

So zum Beispiel hat das Seniorenwohnheim im Jahr 2017 das Qualitätssiegel RQA bekommen, welches die relevanten Kriterien in der Seniorenarbeit in Südtirol überprüft.

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

Im Bereich des Heimes, bedürfen die Sammlung von Gegenständen und

## **Parte settima**

### **VARIE**

#### **Art. 2 Relazioni con il pubblico**

L'amministrazione assume iniziative idonee per presentare la residenza per anziani alla collettività come un servizio sociale moderno per persone anziane.

#### **Art. 26 Management di qualità**

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.

Avviene tramite un management di qualità mirato somministrando indagini agli ospiti ed ai parenti oltre a fare colloqui annuali con i dipendenti.

Attraverso regolari audit esterni ed interni, viene rilevata la situazione attuale e pianificato un concetto di continuo miglioramento sulla base di attività mirate alla crescita.

Nel 2017 per esempio la casa ha ottenuto il Sigillo di Qualità RQA, il quale certifica il criteri rilevanti di qualità nelle residenze per anziani dell'Alto Adige.

#### **Art. 27 Collette e pubblicità**

Nell'ambito della casa sono proibite le collette, le raccolte di cose e le



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

### **Art. 28 Kundmachung**

Diese Dienstleistungscharta liegt an der Rezeption des Heimes auf. Bei bestehendem Interesse wird auch in der „Anlaufstelle für Pflege und Betreuung“ eine Kopie ausgehändigt.

### **Art. 29 Auskünfte, Sprechstunden und Besuchszeiten**

Erstinformationen über die Inanspruchnahme der Dienste, der Kosten, Möglichkeiten der finanziellen Unterstützung, notwendige Unterlagen für die Inanspruchnahme des Dienstes, Aufenthalt im Heim usw. werden von der Pflegedienstleitung, Heimleitung oder Sekretärin, sowie von einer Mitarbeiterin in der „Anlaufstelle für Pflege und Betreuung“ (Montag: 14:00-16:00 und Donnerstag: 10:00-12:00) gegeben.

Bürozeiten:  
*Montag bis Freitag  
von 08:30 bis 12:00 Uhr*

*Tel. 0471 796519  
E-Mail:  
[altersheim.stulrich@bzgsaltenschlern.it](mailto:altersheim.stulrich@bzgsaltenschlern.it)*

Es besteht die Möglichkeit Termine außerhalb dieser Zeiten zu vereinbaren.

Besuchszeiten- Seniorenwohnheim:  
Das Altersheim ist für Besuche von Angehörigen, Bekannten, Freiwilligen und anderen geöffnet. Besuche während der Ruhepausen der Bewohner bzw. während der Pflege

sottoscrizioni, come pure la propaganda da parte di estranei, qualunque ne sia lo scopo ed il promotore, senza autorizzazione espressa da parte della responsabile della residenza per anziani.

### **Art. 28 Pubblicazione**

Questa carta dei servizi viene esposta alla reception della residenza per anziani. Su richiesta verrà consegnata una copia anche nello “Sportello unico per assistenza e cura”.

### **Art. 29 Informazioni orari di ricevimento e orari di visita**

Una prima informazione sulla ammissione ai servizi, i costi, le possibilità di agevolazione finanziaria, i documenti necessari per l’ammissione al servizio, il soggiorno nella casa ecc. viene fornita dalla responsabile tecnico assistenziale, la responsabile della residenza per anziani, la segreteria e la collaboratrice dello “Sportello unico per assistenza e cura” (lunedì: 14:00-16:00, giovedì: 10:00-12:00).

Orario d’ufficio:  
*da lunedì a venerdì  
dalle ore 08:30 alle 12:00*

*Tel. 0471 796519  
E-mail:  
[casadiriposo.ortisei@ccsaltosciliar.it](mailto:casadiriposo.ortisei@ccsaltosciliar.it)*

È possibile fissare un appuntamento anche fuori da questi orari.

Orario visite – residenza per anziani:  
La casa di riposo è aperta alla frequentazione dei familiari, conoscenti, volontari ed altri. Possibilmente negli orari in cui gli ospiti non stiano riposando e non

(während der Verabreichung von Essen, Hygiene, Baden, Zimmer machen, Krankenpflege, Beschäftigungstherapie) sollten vermieden werden.

Die vorgeschlagenen Besuchszeiten sind von 8.30 Uhr bis 11.30 Uhr, von 15.00 Uhr bis 17.45 Uhr, von 18:30 Uhr bis 20:30 Uhr; andere Besuchszeiten können nach Absprache mit dem Heimbewohner und dem Pflegepersonal vereinbart werden.

Sprechstunden:

- *Heimleitung:*

Dienstag: 9.00-12.00 Uhr

- *Pflegedienstleitung:*

Mittwoch: 15:00 – 16:00 Uhr

***Es besteht die Möglichkeit Termine außerhalb dieser Zeiten zu vereinbaren oder die Öffnungszeiten der Territorialen Anlaufstelle in Anspruch zu nehmen.***

siano soggetti a cure assistenziali (durante la somministrazione dei pasti, l'igiene, il bagno, il rifacimento letti, l'assistenza infermieristica, il trattamento occupazionale).

Si suggerisce i seguenti orari di visita:

dalle 8.30 alle 11.30

dalle 15.00 alle 17.45

dalle 18:30 alle 20:30;

altri orari possono essere concordati con l'ospite e il personale socio-assistenziale.

Ore di ricevimento:

- *Responsabile della casa:*

Martedì: dalle ore 9.00-12.00

- *Responsabile tecnico assistenziale:*

mercoledì dalle ore 15:00-16:00

***È possibile fissare un appuntamento anche fuori da questi orari oppure prendere in considerazione gli orari dello Sportello unico.***

**Modulo per segnalazione e suggerimenti  
Residenza per Anziani SAN DURICH, Ortisei**

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**):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Ai sensi del decreto legislativo 196/2003 autorizzo il trattamento dei dati personali di cui sopra.**

Data \_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

*Il presente modulo va inserito nella cassetta portalettere collocata all'ingresso della struttura.*

**I responsabili della residenza per anziani si impegnano, 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.**

**Formular für Beschwerden und Anregungen  
Seniorenwohnheim SAN DURICH, St. Ulrich**

Der/die Unterfertige (**Zuname, Vorname**) \_\_\_\_\_,

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

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

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

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

Bringt bei der Direktion folgende Beschwerde vor:

---

---

---

---

---

---

Gibt der Direktion folgende Anregungen und Hinweise:

---

---

---

---

---

---

**Ich ermächtige die Verwaltung die oben genannten Daten im Sinne des  
Legislativdekretes 196/2003 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.**