



## Dienstleistungscharta der Senioreneime **EGGENTAL**

---

PETER PAUL SCHROTT STIFTUNG ÖBPB  
39050 DEUTSCHNOFEN, Windeggstraße 2/a  
[info@sh-eggental.bz.it](mailto:info@sh-eggental.bz.it)  
[www.sh-eggental.bz.it](http://www.sh-eggental.bz.it)

## Carta dei servizi delle Residenze per Anziani **Val d'Ega**

---

FONDAZIONE PETER PAUL SCHROTT APSP  
39050 NOVA PONENTE, Via Windegg 2/a  
[info@sh-eggental.bz.it](mailto:info@sh-eggental.bz.it)  
[www.sh-eggental.bz.it](http://www.sh-eggental.bz.it)

---

**CLARAHEIM**  
39053 Steinegg, Kirchplatz 1  
Tel. 0471 376738 Fax 0471 377068

**LEOHEIM**  
39056 Welschnofen, Pretzenbergweg 1  
Tel. 0471 613216 Fax 0471 613285

**PETER PAUL SCHROTT**  
39050 Deutschnofen, Windeggstr. 2/a  
Tel. 0471 616529 Fax 0471 617109

---

## INHALTSVERZEICHNIS

### **Erster Teil Leistungen**

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

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

- 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: Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

### **Vierter Teil Mitbestimmung**

- Art. 11: Einbeziehung und Teilnahme

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

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

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

- Art. 17 Allgemeine Ausrichtung
- Art. 18 Personal
- Art. 19 Direktor
- Art. 20 Bereichsleiter (Pflegedienstleitung, Strukturleitung, Hauswirtschaftsleitung)
- Art. 21 Personal für die unmittelbare Betreuung
- Art. 22 Personal der Hauswirtschaft
- Art. 23 Personal der Verwaltung
- Art. 24 Personalentwicklung
- Art. 25 Volontariat

### **Siebter Teil Verschiedenes**

- Art. 26 Verwahrung von Wertgegenständen
- Art. 27 Bewertung des Dienstes
- Art. 28 Sammlungen und Werbung
- Art. 39 Öffentlichkeitsarbeit
- Art. 30 Kundmachung
- Art. 31 Auskünfte, Sprechstunden und Besuchszeiten

## INDICE

### **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 Documenti
- Art. 7 Preclusioni ai fini dell'ammissione
- Art. 8 Dimissioni

### **Parte terza Costi**

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

### **Parte quarta Compartecipazione**

- Art. 11 Inclusione e partecipazione

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

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

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

- Art. 17 Orientamento generale
- Art. 18 Personale
- Art. 19 Direttore
- Art. 20 Responsabili di settore (responsabile tecnico assistenziale, responsabile dell'area residenziale, responsabile dei servizi alberghieri)
- Art. 21 Personale dell'assistenza diretta
- Art. 22 Personale dei servizi alberghieri
- Art. 23 Personale dell'amministrazione
- Art. 24 Sviluppo del personale
- Art. 25 Volontariato

### **Parte settima Varie**

- Art. 26 Custodia di oggetti di valore
- Art. 27 Valutazione del servizio
- Art. 28 Collette e pubblicità
- Art. 29 Relazioni con il pubblico
- Art. 30 Pubblicazione
- Art. 31 Informazioni, orari di ricevimento e orari di visita

---

**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.**

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

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

Die Heime fördern die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens des Heimbewohners und unterstützen ihn beim Einleben in die neue Umgebung.

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

Die Heime verfügen über insgesamt 89 Betten, die wie folgt aufgeteilt sind:

**Seniorenheim Peter Paul Schrott  
Deutschnofen:**

36 Einbettzimmer  
4 Doppelzimmer  
aufgeteilt auf 2 Stockwerke.

**Seniorenheim Claraheim Steinegg:**

12 Einbettzimmer  
6 Doppelzimmer  
aufgeteilt auf 3 Stockwerke.

**Seniorenheim Leoheim Welschnofen:**

11 Einbettzimmer  
5 Doppelzimmer  
aufgeteilt auf 3 Stockwerke.

Alle Bewohner können die von den Heimen zur Verfügung gestellten Gemeinschaftsräume frei aufsuchen und die dort bereitgestellte Ausstattung ihrem Zweck entsprechend nutzen.

**1.1. Unterkunft**

**1.1.1 Zimmer**

Alle Zimmer verfügen über ein Bad (mit Waschbecken, Dusche, WC und teilweise Bidet), alle Zimmer sind mit Pflegebetten (bei Bedarf mit Antidekubitusmatratzen) Nachtkästchen, Kleiderschrank, einem Tisch, 2 Stühlen, einem Notruf, einem Telefonanschluss und – teilweise - einem Fernsehschluss ausgestattet.

10 Zimmer in Deutschnofen, 14 Zimmer in Welschnofen und 17 Zimmer in Steinegg haben einen Balkon. In Deutschnofen haben 3 Zimmer direkten Zugang zum Wintergarten und 3 zum Garten.

In Deutschnofen sind alle Zimmer an die zentrale Sauerstoff- und Vakuumanlage angeschlossen. In Steinegg und Welschnofen gibt es portable Sauerstoffgeräte.

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

Die Heimbewohner können im Rahmen des

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

Le case garantiscono vitto e alloggio nonché una completa assistenza e cura in base allo stato delle conoscenze attuali.

Le case promuovono 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.

Le case dispongono di 89 posti letto suddivise come segue:

**Residenza per Anziani Peter Paul Schrott Nova Ponente:**

36 camere singole e  
4 camere doppie  
suddivise su 2 piani.

**Residenza per Anziani Claraheim Collepietra:**

12 camere singole e  
6 camere doppie  
suddivise su 3 piani.

**Residenza per Anziani Leoheim Nova Levante:**

11 camere singole e  
5 camere doppie  
suddivise su 3 piani.

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

**1.1 Alloggio**

**1.1.1 Stanze**

Tutte le stanze sono munite di un bagno (con lavandino, doccia, WC e parzialmente bidet); tutte le stanze dispongono di letti per lungodegenti (in caso di necessità con materassi antidecubito), comodino, armadio, sistema di chiamata di emergenza, una presa per il telefono ed – parzialmente - una presa per il televisore.

10 stanze a Nova Ponente, 14 stanze a Nova Levante e 17 stanze a Collepietra hanno un balcone. A Nova Ponente, tre stanze hanno accesso diretto alla veranda e tre al giardino.

A Nova Ponente tutte le stanze sono allacciate al sistema centralizzato del gas medicale. A Collepietra e Nova Levante ci sono apparecchiature per gas medicali portatili.

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

Gli ospiti possono arredare la loro stanza con

Möglichen Bilder, Möbel, Kissen, usw. mitbringen. Alle privaten Gegenstände müssen bei der Entlassung wieder mitgenommen werden.

### 1.1.2 Gemeinschaftsräume

#### **Seniorenwohnheim Peter Paul Schrott Deutschnofen:**

drei Speisesäle, zwei Stuben, eine Bibliothek, zwei Pflegebäder, Raum für Tagesgestaltung, ein Besinnungsraum, eine Bar, Wintergarten, Garten und Terrasse.

#### **Claraheim Steinegg:**

ein Speisesaal, ein Aufenthaltsraum, zwei Pflegebäder, eine Kapelle, ein Raum für Tagesgestaltung, eine Terrasse.

#### **Leoheim Welschnofen:**

ein Speisesaal, zwei Aufenthaltsräume, ein Pflegebad, ein Mehrzweckraum, ein Garten.

Alle Bewohner können die Gemeinschaftsräume des Hauses frei aufsuchen und die dort bereitgestellte Ausstattung ihrem Zweck entsprechend nutzen.

### 1.1.3 Garderobe und Wäscherei

Die Seniorenheime verfügen über eine eigene Wäscherei, die an 6 bzw. 5 Tagen in der Woche geöffnet ist.

Den Heimbewohnern werden Bettwäsche, Handtücher, Waschhandschuhe, Lätzchen und Stoffservietten zur Verfügung gestellt.

Bei der Aufnahme merkt die Verantwortliche der Wäscherei die persönlichen Wäschestücke des Heimbewohners mit seinem Namen ein.

Das Waschen und Bügeln der persönlichen Wäsche der Heimbewohner erfolgt über die Wäscherei des Hauses.

Nicht angeboten werden die Reinigung delikater Wäschestücke (Seide, Kaschmir, Wollkleidungsstücke die mit Hand gewaschen werden müssen) sowie die chemische Reinigung. Auch kleinere Näharbeiten werden vom Heim übernommen.

Der Wechsel der Heimwäsche (Bettwäsche, Handtücher, Waschlappen) erfolgt mindestens alle zwei Wochen sowie nach Bedarf.

### 1.1.4 Reinigung und Instandhaltung

Das Heim gewährleistet die Reinigung der Zimmer und aller anderen Räumlichkeiten an sechs Tagen in der Woche. Die Grundreinigung erfolgt laufend. Die ordentliche Instandhaltung wird durch den Hausmeister bzw. durch spezialisierte Firmen gewährleistet.

Kleinere Reparaturen werden vom Hausmeister oder von anderem Personal der Peter Paul Schrott Stiftung durchgeführt.

## 1.2. Verpflegung

Es wird eine abwechslungsreiche, traditionelle und nährstoffreiche Kost, mit vorwiegend frischen Produkten und jahreszeitlicher Ausrichtung

mobili, quadri, cuscini, ect. nel limite del possibile. Tutti gli oggetti privati devono essere rimossi alla dimissione.

### 1.1.2 Locali comuni

#### **Residenza per anziani Peter Paul Schrott Nova Ponente:**

tre sale da pranzo, due "Stube", una biblioteca, due bagni assistiti, locale per l'animazione, una stanza dedicata al raccoglimento, un bar, una veranda, un giardino e una terrazza

#### **Claraheim Collepietra:**

una sala da pranzo, una sala per soggiornare, due bagni assistiti, una cappella, un locale per l'animazione, una terrazza.

#### **Leoheim Nova Levante:**

una sala di pranzo, due sale per soggiornare, una "Stube", un bagno assistito, una sala multiuso.

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

### 1.1.3 Guardaroba e servizio di lavanderia

Le residenze per Anziani dispongono all'interno di un servizio di lavanderia, che è aperto 6 risp. 5 giorni alla settimana.

Agli ospiti vengono messi a disposizione le lenzuola, asciugamani, pannolini per bagno, bavaglino e tovaglioli.

Al momento dell'ammissione, la responsabile della lavanderia provvede all'applicazione di un adesivo nominativo su tutti gli indumenti personali dell'ospite.

La biancheria degli ospiti viene lavata e stirata dal servizio di lavanderia.

Non vengono offerti il lavaggio di vestiti delicati (quali ad esempio capi in seta, cachemire e di lana pura che esige un lavaggio a mano) e il lavaggio a secco.

Il servizio di lavanderia esegue anche piccoli lavori di cucitura.

Il cambio della biancheria della casa (biancheria da letto, asciugamani, ecc.) avviene almeno ogni due settimane e secondo necessità.

### 1.1.4 Servizio di pulizia e manutenzione

La casa garantisce la pulizia delle stanze e degli altri locali sei giorni alla settimana e una pulizia di base.

La manutenzione ordinaria viene garantita tramite il custode e ditte specializzate.

Piccole riparazioni vengono eseguite dal custode o da altro personale della Fondazione Peter Paul Schrott.

## 1.2 Vitto

Viene offerta un'alimentazione tradizionale variata e nutritiva soprattutto con prodotti freschi, orientata al periodo stagionale.

geboten.

Die Essgewohnheiten der Bewohner werden so weit als möglich berücksichtigt. Sollte ein Heimbewohner eine Speise nicht mögen, wird ihm eine Alternative angeboten.

Die Nahrung entspricht in Qualität und Quantität den Diät-Erfordernissen der betagten Personen.

Der Menüplan wird nach Anhören des Diät-dienstes zusammengestellt und den Heimbewohnern in geeigneter Form bekannt gegeben.

Es gibt einen Sommer- und einen Wintermenüplan, der sich alle vier Wochen in Deutschhofen und alle sechs bzw. drei Wochen im Leoheim bzw. Claraheim wiederholt.

Die Mahlzeiten werden in den hausinternen Küchen 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.

#### Die Essenszeiten:

Frühstück: 7.00 Uhr bis ca. 9.00 Uhr

Mittagessen: 11.20 Uhr bis ca. 12:00 Uhr

Abendessen: 17.30 Uhr bis ca. 18:30 Uhr

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

Den Heimbewohnern steht jederzeit ein Getränk zur Verfügung.

### **1.3. Betreuung und Pflege**

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

Die Eigenverantwortung der Bewohner wird gefördert. Ihnen wird im Rahmen der Organisation des Heimes die Möglichkeit gegeben, ihr privates Leben zu führen sowie am Gemeinschaftsleben und an organisierten Aktivitäten teilzunehmen.

Das Heim sorgt für die tägliche Betreuung, Hygiene und Pflege sowie die ärztliche, krankpflegerische und physiotherapeutische Betreuung der Bewohner auf Grund der Erhebung des besonderen Bedarfes eines jeden.

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

Das Heim achtet und fördert ebenso die kulturellen und sprachlichen Eigenheiten und Gewohnheiten der Bewohner.

Für jeden Heimbewohner wird eine geeignete Pflegedokumentation geführt, wobei jeder Bewohner Einsicht in die eigenen Pflege- und Betreuungsunterlagen nehmen kann.

Die Bestimmungen der Privacy werden eingehalten.

Per quanto possibile si tiene conto delle diverse abitudini alimentari degli ospiti. Se ad un ospite non piace un piatto, si offre un'alternativa gradita dall'ospite.

L'alimentazione corrisponde, per quantità e qualità, alle esigenze dietetiche dell'età avanzata.

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

Abbiamo un menu estivo e invernale che si ripete ogni quattro settimane a Nova Ponente e ogni sei risp. tre settimane nel Leoheim Nova Levante e nel Claraheim Collepiastra.

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

#### Gli orari dei pasti:

Colazione: ore 7:00 fino ca. ore 9:00

Pranzo: ore 11:20 fino ca. ore 12:00

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

Piccoli spuntini e bibite vengono offerti sia alla mattina che al pomeriggio.

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

### **1.3 Assistenza e cura**

Nell'assistenza e cura si tiene soprattutto conto dell'attivazione sociale, fisica e psichica degli ospiti con attenzione particolare alla conservazione della loro autonomia.

Viene favorita la responsabilizzazione degli ospiti. 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.

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

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 e le abitudini degli ospiti.

Viene eseguita una documentazione assistenziale e di cura idonea della quale ogni ospite può prendere visione.

Viene rispettata la normativa in materia di privacy.

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

Die ärztliche Betreuung wird durch die Ärzte der Allgemeinmedizin des Einzugsgebietes gewährleistet.

Die fachärztlichen und andere sanitäre Leistungen werden durch externe Fachärzte erbracht.

Die krankenpflegerischen Leistungen werden durch eigenes bzw. vom zuständigen Sanitätsbetrieb zur Verfügung gestelltes Krankenpflegepersonal gewährleistet.

### **1.3.2 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.

In allen drei Häusern stehen folgende Geräte zur Verfügung:

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

### **1.3.3 Physio- und Ergotherapie**

Rehabilitationsleistungen werden nach individuellem Bedarf der Bewohner angeboten.

Zu diesem Zweck ist im Seniorenwohnheim Deutschnofen eine Physiotherapeutin an vier Tagen und eine Ergotherapeutin in drei Tagen pro Woche, im Seniorenwohnheim Steinegg eine Ergotherapeutin an drei Tagen pro Woche und in Welschnofen eine Physiotherapeutin an vier Tagen pro Woche anwesend.

Die Physio- und Ergotherapeutinnen beraten bei der Auswahl der zu besorgenden Hilfsmittel und trainieren die aktive Anwendung von Hilfsmitteln.

### **1.3.4 Soziale Betreuung**

Die soziale Betreuung umfasst die Unterstützung und Begleitung der Senioren bei den täglichen Aktivitäten.

Die Mitarbeiterinnen nehmen Rücksicht auf die emotionalen Bedürfnisse, fördert die individuellen Kompetenzen sowie die Integration und Teilnahme der Heimbewohner am sozialen Leben. Ab dem Moment der Aufnahme wird nach Möglichkeit, aufgrund der Biografie des Heimbewohners die tägliche Betreuung und Pflege ausgerichtet.

### **1.3.5 Tagesgestaltung**

Die Tagesbetreuung beinhaltet verschiedene

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

L'assistenza medica è garantita dai medici di medicina generale.

Le prestazioni mediche specialistiche e altre prestazioni sanitarie vengono coperte da medici e servizi specializzati.

Le prestazioni infermieristiche sono garantite dal nostro personale infermieristico ossia da infermieri messi a disposizione dall'Azienda Sanitaria.

### **1.3.2 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.

Tutte e tre le case dispone delle seguenti attrezzature:

- Barra per emergenze,
- barra per terapie
- Attrezzature fisioterapiche
- Presidi per la prevenzione di decubiti
- Carrozine e presidi per la deambulazione assistita

### **1.3.3 Fisio- ed Ergoterapia**

Prestazioni riabilitative sono offerte secondo il bisogno individuale degli ospiti.

A questo scopo è a disposizione una fisioterapista quattro volte alla settimana e una ergoterapista tre volte alla settimana nella residenza per anziani Nova Ponente, una ergoterapista tre volte alla settimana nella residenza per anziani Collepiastra e una fisioterapista quattro volte alla settimana nella residenza per anziani Nova Levante.

Le fisio- und ergoterapiste danno consigli nella scelta degli ausili ed esercitano con l'ospite l'uso attivo e corretto.

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

### **1.3.5 Assistenza giornaliera**

L'assistenza giornaliera offre diverse attività anche

Aktivitäten, die auch 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.

Es werden u.a. folgende Aktivitäten angeboten:

- Ausflüge
- Spaziergänge
- Musik und Bewegung
- Möglichkeit der Mithilfe bei hauswirtschaftlichen Tätigkeiten (Gemüse schälen, Blumen gießen, Wäsche zusammenlegen, u.ä.)
- Spielaktivitäten (Brettspiele, Kegeln...)
- Gedächtnistraining

### 1.3.6 Religiöse und spirituelle Betreuung

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

Jeden Montag um 7.10 Uhr und jeden Dienstag um 17.00 Uhr findet im Besinnungsraum des Seniorenwohnheimes Peter Paul Schrott Deutschnofen entweder eine Messfeier oder ein Wortgottesdienst statt.

Im Seniorenwohnheim Claraheim Steinegg findet die Messfeier bzw. der Wortgottesdienst jeden Montag um 10.00 Uhr in der Kapelle, im Seniorenwohnheim Leoheim Welschnofen jeden Montag um 10.30 Uhr im Mehrzweckraum statt.

Zu den religiösen Festen finden in allen Häusern für die Heimbewohner Vespere, Andachten oder kurze Gebete statt.

Im Oktober findet in Deutschnofen wöchentlich ein Rosenkranz statt und im Mai eine Maiandacht.

In der Fastenzeit werden in Deutschnofen Kreuzwegstationen angeboten.

Nach Möglichkeit wird Sterbebegleitung in Zusammenarbeit mit der Caritas Hospizbewegung angeboten.

### 1.4. Zusätzliche Leistungen

Über die oben angeführten Standardleistungen hinaus bieten die drei Heime folgende zusätzlichen Leistungen an:

**Organisation von Fußpflegen:** Die allgemeine Fußpflege ist Teil der Grundbetreuung und wird durch internes Personal gewährleistet. Die Fußpflege durch externes Personal (Podologe) erfolgt gegen Bezahlung nach Vormerkung.

**Organisation des Friseurs:** Das gewöhnliche Waschen und Kämmen der Haare ist Teil der Grundbetreuung.

Der Friseurdienst wird in Deutschnofen und Welschnofen durch hausinterne Pflegepersonen und in Steinegg durch eine ehrenamtliche Friseurin garantiert, welche auf Anfrage des Bewohners oder des Angehörigen ins Haus kommt.

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.

Offriamo attività quali ad esempio:

- Gite
- passeggiate
- Musica e movimento
- Possibilità di svolgere diversi servizi alberghieri (pulire verdure, innaffiare, piegare la biancheria, ecc.)
- Eventi lucidi (gioco di carte...)
- allenamento della memoria

### 1.3.6 Assistenza religiosa e spirituale

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

La celebrazione della Santa Messa si tiene ogni lunedì alle ore 7.10 e ogni martedì alle ore 17.00 nella stanza dedicata al raccoglimento della residenza per anziani Peter Paul Schrott Nova Ponente.

Nella residenza per anziani Claraheim Collepietra, la celebrazione della Santa Messa si tiene ogni lunedì alle ore 10.00 nella cappella e nella residenza per anziani Leoheim Nova Levante ogni lunedì alle ore 10.30 nella sala multiuso.

In occasione di feste religiose si organizzano vespere, devozioni e brevi preghiere in tutte e tre le case.

A Nova Ponente, in ottobre si prega settimanalmente un rosario e a maggio si fa la devozione di maggio.

Inoltre durante la quaresima si fanno le stazioni della Via Crucis a Nova Ponente.

Per quanto possibile, viene offerta un'assistenza ai malati terminali in collaborazione con la Caritas Hospice.

### 1.4 Servizi aggiuntivi

Oltre alle prestazioni standard sopra citate tutte e tre le case offrono le seguenti prestazioni a scelta:

**Organizzazione di pedicure:** La pedicure ordinaria fa parte dell'assistenza di base e viene garantita da personale interno. La pedicure con personale esterno (podologo) è a pagamento e viene fatta su prenotazione.

Organizzazione della parrucchiera: il lavaggio e pettinature abituali dei capelli fanno parte dell'assistenza di base.

Il servizio di parrucchiera è garantito da personale di cura interno a Nova Ponente e Nova Levante e da una parrucchiera volontaria a Collepietra, in base alle richieste specifiche dei famigliari o dall'ospite stesso.

**Organisation von Transport- und Begleitsdiensten:** Bei Bedarf wird der Transport für Aufnahmen ins Krankenhaus, Spezialvisiten und Untersuchungen organisiert.

**Kleinere Botengänge und Besorgungen:** können kostenlos vom Haus oder durch Freiwillige Helfer übernommen werden.

**Postdienst:** Die Verteilung der Eingangspost erfolgt persönlich durch die Mitarbeiterinnen. Die Versendung nach außen erfolgt über einen Sammelpostkasten.

## **Art. 2 Kurzzeitpflege**

Die Heime bieten eine zeitlich befristete Aufnahme und Betreuung von pflegebedürftigen Menschen, die gewöhnlich bei sich zu Hause leben und dort von Angehörigen betreut werden, an.

Ihnen werden alle Leistungen gewährt, die für die ständigen Bewohner vorgesehen sind.

Die Person kann bis max. 4 Wochen aufgenommen werden und kehrt nach der vereinbarten Zeit wieder nach Hause zurück.

In begründeten Ausnahmefällen kann die Kurzzeitpflege zusätzlich um maximal vier plus vier Wochen verlängert werden.

In jedem Fall wird die selbe Person nicht mehr als 6 Monate im Jahr in Kurzzeitpflege aufgenommen.

Diese Form der Aufnahme ist vor allem zur Entlastung der pflegenden Angehörigen gedacht.

Für Kurzzeitpflegen stehen im Seniorenheim Peter Paul Schrott Deutschhofen zwei Betten und im Claraheim Steinegg ein Bett zur Verfügung.

Bei der Reservierung eines Zimmers für Kurzzeitpflege wird vom Heim eine Kautionshöhe von 1700.- Euro eingefordert.

## **Art. 3 Tagespflege**

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

Pflegebedürftige Senioren können tagsüber aufgenommen werden und können eine oder zwei Mahlzeiten einnehmen.

Die Gäste in Tagespflege können alle Aktivitäten und Angebote der stationären Heimbewohner in Anspruch nehmen.

Der Dienst wird in Zusammenarbeit mit dem Sozialsprengel angeboten. Bei Bedarf kann der Transport zum Seniorenwohnheim gegen Bezahlung von der Einrichtung organisiert werden.

**Organizzazione di un servizio trasporto ed accompagnamento:** Qualora ve ne fosse la necessità, viene organizzato il trasporto in ospedale per ricoveri, visite specialistiche ed esami strumentali.

**Commissioni e disbrighi** possono essere garantiti dalla casa o da volontari.

**Servizio di posta:** La distribuzione della posta recapitata avviene tramite il personale. La spedizione verso l'esterno avviene tramite una cassetta postale comunale.

## **Art. 2 Ricoveri temporanei**

Le case offrono 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 persona può essere ammessa per un massimo di 4 settimane; dopo il periodo concordato la persona ritorna a casa.

In casi eccezionali motivati, la durata del ricovero può essere prolungata al massimo di ulteriori quattro più quattro settimane.

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 ricovero temporaneo.

Questa forma di assistenza serve soprattutto ai parenti che assistono e che hanno bisogno di un periodo di rigenerazione.

Per i ricoveri a tempo determinato sono a disposizione due letti nella residenza per anziani Peter Paul Schrott Nova Ponente e un letto nella residenza per anziani Claraheim Collepiastra.

Insieme alla prenotazione di una stanza per ricovero temporaneo la casa chiede una caparra di 1700.- Euro.

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

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

Persone bisognose di cura possono essere ammesse durante il giorno e possono assumere uno o più pasti al giorno.

Gli ospiti in assistenza diurna possono partecipare a tutte le attività proposte.

Il servizio viene prestato in collaborazione con il distretto sociale. In caso di necessità, il trasporto alla residenza per anziani può essere organizzato dalla struttura a pagamento.

**Art.4**  
**Zielgruppe**

Alle Heime nehmen im Rahmen ihrer Zielsetzungen und ihrer Pflegemöglichkeiten und in Übereinstimmung mit der von der Landesverwaltung erteilten Eignungserklärung selbständige und leicht bis mittelgradig pflegebedürftige, vorwiegend betagte Menschen beiderlei Geschlechtes auf.

Voraussetzung für die Aufnahme im Heim ist grundsätzlich ein Mindestalter von sechzig Jahren. In besonderen Situationen können auch Personen mit besonderen Bedürfnissen aufgenommen werden, die jünger als 60 Jahre sind, wenn es keine anderen Angebote gibt, die ihren Bedürfnissen besser entsprechen.

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

Das vorrangige Einzugsgebiet sind die Gemeinde Deutschnofen für das Seniorenwohnheim Peter Paul Schrott Deutschnofen, die Gemeinde Karneid für das Claraheim Steinegg und die Gemeinde Welschnofen für das Leoheim Welschnofen. Mit der Gemeinde Aldein wurde eine Vereinbarung über die Reservierung von drei Betten im Seniorenwohnheim Peter Paul Schrott Deutschnofen abgeschlossen.

Das bedeutet, dass die Bürger der genannten Gemeinden bei der Aufnahme den Vorrang gegenüber anderen Bürgern haben.

**Art. 5**  
**Heimaufnahme**

Erstinformationen der verschiedenen Angebote der Peter Paul Schrott Stiftung werden in der territorialen Anlaufstelle für Pflege und Betreuung in den zuständigen Sprengelsitzen gegeben.

Jede Person hat das Recht, bei jedem Seniorenwohnheim seiner Wahl auch ein Gesuch um Aufnahme zu stellen.

Das Ansuchen kann auch direkt im Seniorenwohnheim abgeholt werden. Dort erfolgt in einem persönlichen Gespräch auch die Information über alle Details (z.B. Heimvertrag, Kautions...) der Heimaufnahme.

Das Gesuch kann auch von der Homepage der Peter Paul Schrott Stiftung [www.sh-eggental.bz.it](http://www.sh-eggental.bz.it) heruntergeladen werden.

Die Aufnahme erfolgt unter Berücksichtigung der Reihenfolge auf der Warteliste.

Für die Erstellung der Warteliste werden die Kriterien gem. Art. 8 des BLR Nr. 1419 vom 18.12.2018 angewandt.

Wenn einem Antragsteller ein freier Platz angeboten wird und dieser auf die Aufnahme zum angebotenen Datum verzichtet, jedoch weiterhin in der Rangordnung bleiben möchte, gilt das

**Art. 4**  
**Destinatari**

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

Presupposto per l'ammissione dell'ospite nella struttura è solitamente un'età minima di sessanta anni. In situazioni particolari possono essere accolte anche persone con bisogni specifici di età inferiore ai 60 anni, in assenza di offerte adeguate maggiormente rispondenti ai loro bisogni.

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

La priorità d'accesso hanno i residenti del Comune di Nova Ponente per la residenza per anziani Peter Paul Schrott Nova Ponente, i residenti del Comune di Cornedo all'Isarco per il Claraheim Collepiera e i residenti del Comune di Nova Levante per il Leoheim Nova Levante. Con il Comune di Aldino è stato stipulato una convenzione riguardante la prenotazione di tre posti letto nella residenza per anziani Peter Paul Schrott Nova Ponente.

Questo significa, che abitanti dei predetti comuni hanno la precedenza nell'ammissione rispetto a cittadini di un altro comune.

**Art. 5**  
**Ammissione**

Le informazioni preliminari su come usufruire delle varie offerte della Fondazione Peter Paul Schrott vengono fornite presso lo sportello unico per assistenza e cura presso i distretti di competenza. Ogni persona può anche presentare domanda di ammissione in una residenza per anziani a propria scelta, compilando il modulo predisposto. La domanda può essere richiesta presso la residenza per anziani che offre anche un colloquio informativo in merito a tutti i dettagli quali ad esempio il contratto, la cauzione,...

La domanda può anche essere scaricata dal sito Internet della Fondazione Peter Paul Schrott [www.sh-eggental.bz.it](http://www.sh-eggental.bz.it).

L'ammissione avviene sulla base della posizione occupata nella lista di attesa.

Si applicano i criteri per la formazione della lista d'attesa di cui all'art. 8 della D.G.P. n. 1419 del 18.12.2018.

Se a un richiedente viene offerto un posto libero in casa di riposo, e la persona rinuncia all'ammissione alla data proposta pur volendo rimanere in lista d'attesa, vale la data della

Datum der Ablehnung als neues Einreichdatum des Gesuchs.

Über die Aufnahme entscheidet der Direktor in Zusammenarbeit mit der Pflegedienstleitung der Peter Paul Schrott Stiftung.

Vor der Aufnahme erfolgen von Seiten der Pflegedienstleitung bzw. Wohnbereichsleitung ein Hausbesuch oder ein Aufnahmegespräch mit dem Antragsteller und seinen Verwandten.

Die Rangliste für die Kurzzeitpflege erfolgt nach chronologischer Reihenfolge.

#### **Art. 6 Unterlagen**

Folgende Unterlagen sind dem Aufnahmegesuch u.a. beizulegen:

- a) Zusicherung für die Übernahme des Tagessatzes durch den Antragsteller, durch zahlungspflichtige Angehörige und Dritte sowie durch die zuständige öffentliche Körperschaft auf den vom Heim bereitgestellten Formularen;
- b) ärztliche Einschätzung;
- c) Kopie eines gültigen Erkennungsausweises;
- d) Kopie des Erkennungsausweises der Krankenkasse (früher Krankenkassebüchlein).

#### **Art. 7 Verweigerungsgründe für die Aufnahme**

Im Heim werden nicht aufgenommen:

- a) Menschen mit psychiatrischen Pathologien, deren Schweregrad eine ständige ärztlich-kranknursorgliche Betreuung erfordert.

Gerontopsychiatrische Erkrankungen werden nicht als Hindernis für eine Aufnahme betrachtet.

#### **Art. 8 Heimaustritt**

Der Bewohner kann entlassen werden:

- a) auf seinen eigenen Wunsch;
- b) mit begründetem Beschluss des Verwaltungsrates auf Vorschlag des Direktors.

Die Entlassung laut Punkt b) erfolgt:

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

Sollte ein Heimgast wieder nach Hause zurückkehren wollen, wird der Pflegedienstleiter bzw. Bereichsleiter die Bezugspersonen kontaktieren um die Modalitäten der Entlassung zu klären und die Informationen zu liefern

rinuncia come nuova data della domanda.

Il direttore in collaborazione con la responsabile tecnico assistenziale della Fondazione Peter Paul Schrott delibera l'ammissione.

Prima dell'ammissione la responsabile di cura rispettivamente la responsabile di reparto eseguiranno una visita domiciliare o avrà luogo un colloquio con l'ospite ed i suoi familiari.

La graduatoria per l'ammissione temporanea è fissata all'ordine cronologico delle domande di ammissione.

#### **Art. 6 Documentazione**

La domanda di ammissione, tra altro, deve essere corredata dai seguenti documenti:

- a) Impegnativa di corresponsione della retta giornaliera da parte del richiedente, dei parenti obbligati e di terzi nonché dell'ente pubblico competente su modulo predisposto dalla casa;
- b) valutazione medica;
- c) copia di un documento d'identità;
- d) copia della tessera personale per l'assistenza sanitaria.

#### **Art. 7 Preclusioni ai fini dell'ammissione**

Nella casa non sono ammesse:

- a) Persone affette da patologie psichiatriche di entità tali da richiedere un'assistenza medica ed infermieristica specialistica continuata.

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

#### **Art. 8 Dimissioni**

Un ospite può essere dimesso:

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

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

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

Qualora il residente desideri rientrare al proprio domicilio, il responsabile tecnico-assistenziale risp. il responsabile di unità di cura avviserà i parenti di riferimento per concordare le relative modalità, anche per quanto concerne la

bezüglich der Weiterführung der laufenden Therapien.

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

prosecuzione delle terapie in atto.

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

### **Dritter Teil Kosten**

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

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

Der Tagessatz wird jährlich vom Verwaltungsrat in Beachtung der geltenden Landesvorschriften festgesetzt.

Für die Inanspruchnahme der Tagespflege werden die landesweit gültigen Tarife angewandt.

Die Mahlzeiten sind im Tagessatz der Tagespflegen 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.

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.

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 Unterbrechungen des Heimaufenthaltes**

Bei zeitweiliger Abwesenheit vom Heim wird der Tarifanteil des Bewohners, seiner Angehörigen und der zuständigen Gemeinde wie folgt reduziert:

- vom achten bis zum 30. Tag

### **Parte terza Costi**

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

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

Il Consiglio di Amministrazione determina annualmente la retta giornaliera sulla base delle disposizioni provinciali vigenti.

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 alla Distretto sociale territorialmente competente.

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 Interruzioni del soggiorno in casa**

In caso di assenza temporanea dalla struttura la parte tariffaria a carico dell'ospite, dei suoi parenti e del comune competente viene ridotta nel seguente modo:

- del 50% (a partire dal 8° giorno di

- Abwesenheitstag um 50%
- Krankenhausaufenthalte bis zu 30 Tagen zählen nicht als Abwesenheit. Ab dem 30. Tag Krankenhausaufenthalt wird der Tagessatz um 50% reduziert.
- die Berechnung der Abwesenheitstage startet jeweils mit 01.01.

- assenza fino al 30° giorno)
- ricoveri ospedalieri fino a 30 giorni non contano come assenze, dopo il 30° giorno viene ridotto del 50%
- il calcolo dei giorni di assenza parte sempre con il primo di gennaio.

#### **Vierter Teil Mitbestimmung**

##### **Art. 11 Einbeziehung und Teilnahme**

Die Heime setzen Maßnahmen zur Förderung der Zusammenarbeit mit den Angehörigen.

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

Es besteht für die Angehörigen die Möglichkeit, den Geburtstag zusammen mit dem Heimbewohner im Heim zu feiern.

Die Pflegedienstleitung bzw. Wohnbereichsleitung informiert die Angehörigen im Rahmen der Privacybestimmungen 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 bzw. Wohnbereichsleitung wenden, um eventuelle persönliche Anliegen zu klären.

Einmal im Jahr wird ein Angehörigentreffen organisiert.

Die Zufriedenheit von Heimbewohnern und Angehörigen wird mindestens alle 2 Jahre im Rahmen einer Zufriedenheitsbefragung erhoben.

Für Anregungen, Vorschläge und Kritik steht den Bewohnern und Angehörigen ein Formular zur Verfügung.

#### **Parte quarta Compartecipazione**

##### **Art. 11 Inclusione e partecipazione**

Le case si impegnano 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 in occasione della giornata mondiale degli anziani, festa di Natale...).

Offriamo ai famigliari la possibilità di festeggiare il compleanno dell'ospite nella casa di riposo.

La responsabile tecnica dell'assistenza risp. la responsabile dell'area residenziale informa – nei limiti della privacy - i familiari 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 domanda alla RTA reps. Responsabile dell'area residenziale 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 almeno ogni due anni.

Se parenti o ospiti hanno suggerimenti o critiche le possono deporre in ogni momento usando un apposito modello.

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

##### **Art. 12 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-

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

##### **Art. 12 Diritti dell'ospite**

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

- a) all'aiuto e al sostegno per condurre una vita il più possibile autonoma e 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) ad una informazione esaustiva sulle offerte, prestazioni e misure di cura,

- und Betreuungsmaßnahmen;
- f) Wertschätzung, Austausch mit anderen Menschen und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben, nach Möglichkeit auch außerhalb der Einrichtung;
  - g) seiner Kultur und Weltanschauung entsprechend zu leben und seine Religion auszuüben;
  - h) den Gebrauch der von 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 dem Pflegepersonal
  - l) Besucherempfang (siehe Öffnungszeiten);
  - m) Anerkennung seiner Würde und Persönlichkeit;
  - n) höflichen Umgang und Achtung seiner Privat- und Intimsphäre;
  - o) Aufklärung und Mitentscheidung über Pflegemethoden sowie pflegerische und therapeutische Maßnahmen;
  - p) Einsichtnahme in die über ihn geführten Aufzeichnungen;
  - q) 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;
  - r) Beiziehung einer externen Beratung in sozialen, rechtlichen, psychologischen oder seelsorgerischen Anliegen;
  - s) Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
  - t) Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;
  - u) Behandlung von Beschwerden;
  - v) Abhaltung von Bewohnerversammlungen;
- f) accompagnamento e assistenza; a godere di stima, ad intrattenere relazioni interpersonali, a partecipare alla vita comunitaria, se possibile anche all'esterno della 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 il personale di cura;
  - l) accoglienza di visitatori: vedi orari di apertura;
  - m) al rispetto della sua dignità e personalità;
  - n) trattamento gentile e considerazione della propria sfera privata ed intima;
  - o) informazione e codeterminazione su metodi di cura nonché misure di cura e terapia;
  - p) visione delle annotazioni che lo riguardano;
  - q) 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;
  - r) riferimento a consulenza esterna per esigenze sociali, giuridiche, psicologiche o spirituali;
  - s) rispetto della discrezione e della tutela dei dati;
  - t) rispetto del segreto epistolare e della corrispondenza;
  - u) trattamento di reclami;
  - v) organizzazione di riunioni degli ospiti;

### **Art. 13 Beschwerden und Anregungen**

Beschwerden und Anregungen werden von allen Mitarbeitern entgegen genommen und von der zuständigen Stelle bearbeitet. Sie können sowohl mündlich wie auch schriftlich eingebracht werden. Bei schriftlichen Beschwerden kann das beiliegende Formular verwendet werden. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall ein - auf Anfrage schriftlicher - Bescheid innerhalb von 30 Tagen.

Bei allgemeinen Beschwerden ist der Direktor zuständig. Bei Beschwerden über die Pflege ist die Pflegedienstleitung zuständig. Bei Beschwerden über die Allgemeinen Dienste ist die Hauswirtschaftsleitung zuständig.

### **Art. 13 Reclami e suggerimenti**

Reclami e suggerimenti sono accolti da tutti i collaboratori e trattati dall'unità competente. Possono essere presentati sia oralmente che per iscritto. In caso di reclami scritti può essere utilizzato il modulo allegato. A reclami, in ogni caso, deve essere data risposta entro 30 giorni – in caso di richiesta scritta.

Per reclami di natura generale è competente il direttore. Per i reclami sull'assistenza è competente il responsabile tecnico- assistenziale. Per i reclami sui servizi generali è competente il responsabile dei servizi generali.

#### **Art. 14 Einsprüche**

Im Sinne des Landesgesetzes vom 30.04.1991, Nr. 13, Art. 4, kann gegen die Entscheidungen der Heimverwaltung innerhalb von 45 Tagen ab Erhalt der Mitteilung Einspruch bei der Sektion „Einsprüche“ in der Abteilung Sozialwesen der Autonomen Provinz Bozen erhoben werden. Personen, die ein rechtliches Interesse daran haben, können gegen die Entscheidungen der Heimverwaltung innerhalb von 60 Tagen ab dem Datum, ab dem die Maßnahme zur Kenntnis genommen wurde, Rekurs beim Regionalen Verwaltungsgericht Bozen einlegen (Gesetz vom 06.12.1971, Nr. 1034).

#### **Art. 15 Ombudsmann (Volksanwalt)**

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

#### **Art. 16 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.

#### **Art. 14 Ricorsi**

Ai sensi della legge provinciale del 30.04.1991, n. 13, art. 4, contro le decisioni dell'amministrazione della casa è ammesso ricorso, entro 45 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione, alla sezione "ricorsi" presso la ripartizione affari sociali della Provincia Autonoma di Bolzano. Avverso le decisioni dell'amministrazione della casa è ammesso ricorso giurisdizionale al T.R.G.A. di Bolzano entro 60 giorni dalla conoscenza del provvedimento da parte di chi vi abbia interesse (Legge 06.12.1971, n. 1034).

#### **Art. 15 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. 16 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. 17 Allgemeine Ausrichtung**

Die Seniorenwohnheime Peter Paul Schrott Deutschnofen, Claraheim Steinegg und Leoheim Welschnofen werden von der Peter Paul Schrott Stiftung ÖBPB (öffentlicher Betrieb für Pflege- und Betreuungsdienste) geführt.

Das beschließende Organ der Stiftung ist der Verwaltungsrat.

Der gesetzliche Vertreter ist der/die Präsident/in des Verwaltungsrates der Peter Paul Schrott Stiftung.

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

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

Die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen, vor allem die mit der Anlaufstelle für Pflege und Betreuung, Sozial- und Gesundheitssprengel, wird gefördert.

Die Öffnung nach außen, im Besonderen die

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

#### **Art. 17 Orientamento generale**

Le residenze per anziani Peter Paul Schrott Nova Ponente, Claraheim Collepietra e Leoheim Nova Levante vengono gestite dalla Fondazione Peter Paul Schrott APSP (Azienda pubblica di servizi alla persona).

L'organo deliberante della fondazione e il consiglio d'amministrazione.

Il rappresentante legale è il/la Presidente della Fondazione Peter Paul Schrott.

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 lo Sportello unico per l'assistenza e cura, i distretti socio-sanitari.

L'apertura verso l'esterno, in particolar modo

Integration ins lokale Umfeld, wird durch geeignete Initiativen verwirklicht.

**Art. 18  
Personal**

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

**Art. 19  
Direktor**

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

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

**Art. 20  
Bereichsleiter (Pflegedienstleitung,  
Wohnbereichsleiter, 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.

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

**Art. 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 Pfl egeteam setzt sich aus

l'integrazione nel contesto locale, viene realizzata attraverso iniziative idonee.

**Art. 18  
Personale**

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

**Art. 19  
Direttore**

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

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

**Art. 20  
Responsabili di settore (responsabile tecnico  
assistenziale, responsabile dell'area  
residenziale, responsabile dei servizi  
alberghieri)**

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

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

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

**Art. 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

folgenden Berufsbildern zusammen. Krankenpfleger, einfacher Krankenpfleger, Sozialbetreuer, Altenpfleger und Familienhelfer, Pflegehelfer, Physiotherapeut, 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, das Barpersonal und der Hausmeister. Das Personal wird im Sinne der geltenden Bestimmungen eingesetzt und nimmt seine Aufgaben in Übereinstimmung mit den Zielen und Konzepten des Heimes wahr.

#### **Art. 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 Volontariat**

Die Direktion fördert und unterstützt die Volontariatstätigkeit. Die freiwilligen Helfer werden zur Mitarbeit bei den verschiedenen Tätigkeiten für die Bewohner angeregt. Die Freiwilligen werden von der Pflegedienstleitung koordiniert. Das Heim sorgt für die erforderliche Unfall- und Haftpflichtversicherung.

Tätigkeiten der Freiwilligen:

- religiöse Angebote
- kreative Tätigkeiten
- Tisch- und Kartenspiele
- Beschäftigungsangebote,
- Spaziergänge
- individuelle Betreuung
- Begleitung bei Ausflügen
- Lesestunde

seguinti profili professionali: infermiere, infermiere generico, operatore socio-assistenziale, assistente geriatrico ed assistenziale, operatore socio-sanitario, fisioterapista, ergoterapista.

#### **Art. 22 Personale dei servizi alberghieri**

Fanno parte del personale dei servizi alberghieri il personale di cucina e di servizio al tavolo, il personale della lavanderia, il personale della pulizia generale, il personale del bar ed il custode. Il personale è impiegato ai sensi della normativa vigente e svolge i suoi compiti in sintonia con gli obiettivi ed i concetti della casa.

#### **Art. 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 direzione promuove ed appoggia le attività di volontariato. Stimola i volontari alla collaborazione nelle diverse attività per gli ospiti. Questi vengono coordinati dalla responsabile tecnica dell'assistenza. La casa provvede alla necessaria assicurazione contro gli infortuni e contro i rischi di responsabilità civile.

Attività dei volontari:

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

**Art. 26  
Verwahrung von Wertgegenständen**

Auf Antrag werden von den Heimen 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 Diebstahles keine Haftung.

**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  
Öffentlichkeitsarbeit**

Die Verwaltung ergreift geeignete Initiativen um die Heime in der Öffentlichkeit als sozialen Dienst und als Glied in der Kette der Dienste für alte Menschen darzustellen.

**Art. 30  
Kundmachung**

Diese Dienstleistungscharta wird an der Anschlagtafel des Heimes und auf der Homepage der Peter Paul Schrott Stiftung veröffentlicht. Auf Anfrage erfolgt die Aushändigung einer Abschrift.

**Art. 31  
Auskünfte, Sprechstunden und Besuchszeiten**

Erstinformationen über die Inanspruchnahme des Dienstes, der Kosten, Möglichkeiten der finanziellen Unterstützung, notwendige Unterlagen für die Inanspruchnahme des Dienstes, Aufenthalt im Heim usw. werden vom zuständigen Verwaltungspersonal gegeben.

Bürozeiten:

Montag - Freitag von 8.30 Uhr bis 12.00 Uhr

**Art. 26  
Custodia di oggetti di valore**

Su richiesta le case prendono 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.

**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 colloquio annuale 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  
Relazioni con il pubblico**

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

**Art. 30  
Pubblicazione**

Questa carta dei servizi viene esposta sull'albo per le affissioni e pubblicata sul sito internet della Fondazione Peter Paul Schrott. Su richiesta sarà effettuata la consegna di una copia.

**Art. 31  
Informazioni, orari di ricevimento e orari di visita**

Una prima informazione sulla ammissione al servizio, i costi, le possibilità di agevolazione finanziaria, i documenti necessari per l'ammissione al servizio, il soggiorno nella casa ecc. viene fornita dal personale amministrativo competente.

Orario d'ufficio:

Lunedì – Venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 12.00

Es besteht die Möglichkeit, Termine außerhalb dieser Zeiten zu vereinbaren.

Kontaktdaten:

**Seniorenwohnheim Peter Paul Schrott  
Deutschnofen**

Windeggstr. 2A, 39050 Deutschnofen  
Tel. 0471/616529 – Fax: 0471/617109  
E-Mail: info@sh-eggental.bz.it

**Seniorenwohnheim Claraheim Steinegg**

Kirchplatz 1, 39053 Steinegg  
Tel. 0471/376738 – Fax: 0471/377068  
E-Mail: info@sh-eggental.bz.it

**Seniorenwohnheim Leoheim Welschnofen**

Pretzenbergweg 1, 39056 Welschnofen  
Tel. 0471/613216 – Fax: 0471/613285  
E-Mail: info@sh-eggental.bz.it

Besuchszeiten:

Die Seniorenwohnheime sind für Besuche von Angehörigen, Bekannten, Freiwilligen und anderen geöffnet. Die Besuche sollten nicht während der Ruhepausen der Bewohner bzw. während der Pflege (während des Verabreichens von essen, Hygiene, Baden, Zimmer machen, Krankenpflege, Beschäftigungstherapie) stattfinden; die vorgeschlagenen Besuchszeiten sind:

Von 8.00 Uhr bis 20.00 Uhr

Andere Besuchszeiten können nach Absprache mit dem Heimbewohner und dem Pflegepersonal vereinbart werden.

È possibile fissare un appuntamento anche fuori da questi orari.

Dati di contatto:

**Residenza per anziani Peter Paul Schrott Nova  
Ponente:**

Via Windegg 2A, 39050 Nova Ponente  
Tel. 0471/616529 – Fax: 0471/617109  
E-Mail: info@sh-eggental.bz.it

**Residenza per anziani Claraheim Collepietra**

Piazza della Chiesa 1, 39053 Collepietra  
Tel. 0471/376738 – Fax: 0471/377068  
E-Mail: info@sh-eggental.bz.it

**Residenza per anziani Claraheim Collepietra**

Via Pretzenberg 1, 39056 Nova Levante  
Tel. 0471/613216 – Fax: 0471/613285  
E-Mail: info@sh-eggental.bz.it

Orario visite:

Le case di riposo sono aperte alla frequentazione dei familiari, conoscenti, volontari ed altri possibilmente negli orari in cui gli ospiti non stiano riposando e non 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 quindi di recarsi in struttura

dalle 8.00 alle 20.00

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