

Seniorenheim Partschins
Johann Nepomuk Schöpf
Öffentlicher Betrieb für Pflege-
und Betreuungsdienste
Wasserfallweg 9
39020 Partschins

Residenza per Anziani Parcines
Johann Nepomuk Schöpf
Azienda Pubblica
di Servizi alla Persona
Via Cascata, 9
39020 Parcines

Tel. 0473 966875 Fax. 0473 966876
www.seniorenheim-partschins.bz.it
www.residenza-anziani-parcines.bz.it
mail: seniorenheim.partschins@pec.rolmail.net
St.Nr-Cod.fisc./Part.IVA-MwSt.Nr. 02780480212



Dienstleistungscharta

Seniorenheim Partschins – Ö.B.P.B.

Genehmigt mit Beschluss des
Verwaltungsrates
Nr. 9 / 2022 – 25.05.2022

Carta dei servizi

Residenza per anziani Parcines – A.P.S.P.

Approvato con deliberazione del
consiglio d'amministrazione
n. 9 / 2022 – 25.05.2022



INHALTSVERZEICHNIS

Erster Teil Leistungen

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

Zweiter Teil Zielgruppe, Aufnahme und Austritt

- Art. 3 Zielgruppe
- Art. 4 Heimaufnahme
- Art. 5 Unterlagen
- Art. 6 Verweigerungsgründe für die Aufnahme
- Art. 7 Heimaustritt

Dritter Teil Kosten

- Art. 8 Tagessatz
- Art. 9 Tarifentrichtung bei Abwesenheit

Vierter Teil Rechte, Einsprüche, Haftung

- Art. 10 Rechte der Heimbewohners
- Art. 11 Beschwerden und Anregungen
- Art. 12 Einsprüche
- Art. 13 Ombudsmann (Volksanwalt)
- Art. 14 Haftung

Fünfter Teil Führung und Organisation

- Art. 15 Allgemeine Ausrichtung
- Art. 16 Personal
- Art. 17 Direktor
- Art. 18 Pflegedienstleitung

- Art. 19 Ärztliche- und krankenpflegerische Betreuung
- Art. 20 Soziale Betreuung
- Art. 21 Freizeitgestaltung/Tagesbetreuung
- Art. 22 Therapeutische Angebote
- Art. 23 Personal für die unmittelbare Betreuung
- Art. 24 Personal der Hauswirtschaft
- Art. 25 Personalentwicklung

INDICE

Parte prima Prestazioni

- Art. 1 Vitto e alloggio, assistenza e cura
- Art. 2 Ricoveri temporanei

Parte seconda Destinatari, ammissione e dimissioni

- Art. 3 Destinatari
- Art. 4 Ammissione
- Art. 5 Documenti
- Art. 6 Preclusioni ai fini dell'ammissione
- Art. 7 Dimissioni

Parte terza Costi

- Art. 8 Retta giornaliera
- Art. 9 Retta in casi d' interruzioni

Parte quarta Diritti, ricorsi e responsabilità

- Art. 10 Diritti dell'ospite
- Art. 11 Reclami e suggerimenti
- Art. 12 Ricorsi
- Art. 13 Il difensore civico
- Art. 14 Responsabilità

Parte quinta Gestione e organizzazione

- Art. 15 Orientamento generale
- Art. 16 Personale
- Art. 17 Direttore
- Art. 18 Responsabile tecnico/a socio/a assistenziale
- Art. 19 Assistenza medica ed infermieristica

- Art. 20 Assistenza sociale
- Art. 21 Freizeitgestaltung/Tagesbetreuung
- Art. 22 Prestazioni riabilitativi e terapeutici
- Art. 23 Personale dell'assistenza diretta
- Art. 24 Personale dell'economia domestica
- Art. 25 Sviluppo del personale

Sechster Teil Verschiedenes

- Art. 26 Freiwilligenarbeit
- Art. 27 Öffentlichkeitsarbeit
- Art. 28 Verwahrung von Wertgegenständen
- Art. 29 Bewertung des Dienstes
- Art. 30 Sammlungen und Werbung
- Art. 31 Kundmachung

Allgemeine Informationen

- Allgemeine Informationen zum Betrieb
- Diverse allgemeine Dienste
- Formular für Beschwerden und Anregungen

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

Parte sesta Varie

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

Informazioni comuni

- M
- M
- Modulo per segnalazioni e suggerimenti

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

Erster Teil

Leistungen

Art. 1

Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege

Das Seniorenheim Partschins Johann Nepomuk Schöpf, öffentlicher Betrieb für Pflege und Betreuungsdienste (Ö.B.P.B.), in der Folge hier mit <Betrieb> benannt, gewährleistet Unterkunft und Verpflegung sowie eine umfassende, dem Erkenntnisstand der Zeit entsprechende Betreuung und Pflege. Das Seniorenheim Partschins fördert die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens des Heimbewohners und unterstützt ihn beim Einleben in die neue Umgebung. Es respektiert die Bedürfnisse, Eigenheiten und Gewohnheiten der Bewohner.

Der Betrieb verfügt über alle erforderlichen Räumlichkeiten zur Ausübung der professionellen Dienstleistung. Alle Bewohner können die vom Heim zur Verfügung gestellten Gemeinschaftsräume frei aufsuchen und die dort bereitgestellte Ausstattung ihrem Zweck entsprechend nutzen.

Parte prima

Prestazioni

Art. 1

Vitto e alloggio, assistenza e cura

La Residenza per anziani Parcines Johann Nepomuk Schöpf, azienda pubblica di servizi alla persona (A.P.S.P.), qui di seguito denominata <azienda>, garantisce vitto e alloggio nonché una completa assistenza e cura in base allo stato delle conoscenze attuali. La residenza per anziani Parcines promuove la conservazione della vita sociale abituale dell'ospite e lo aiuta ad integrarsi nel nuovo ambiente. La casa rispetta le caratteristiche, i bisogni e le abitudini degli ospiti.

L'azienda dispone di tutte le stanze necessarie per effettuare la professionale prestazione. 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. Das Zimmer

Der Betrieb verfügt über 50 Einzelbettzimmer und 6 Personalzimmer. Die Zuteilung des Zimmers erfolgt einvernehmlich zwischen dem Direktor und dem Heimbewohner bzw. den Angehörigen. Die persönliche Ausgestaltung des Zimmers wird unter Rücksichtnahme auf den Mitbewohner sowie auf die Sicherheit und Hygiene ermöglicht.

1.2. Die Verpflegung

Der Betrieb bietet eine traditionelle, abwechslungsreiche und nährstoffreiche Kost wobei die Bewohnerwünsche so weit als möglich respektiert werden. Eventuelle Sonderdiäten werden vom Arzt verschrieben. Der Menüplan wird nach Anhören des diätetischen Beratungsdienstes erstellt und in angemessener Form dem Bewohner bekannt gemacht.

Die folgenden Leistungen werden angeboten:

Frühstück: von 07:00 bis 09:30 Uhr
Mittagessen: von 11:15 bis 12:30 Uhr
Abendessen: von 17:30 bis 18:30 Uhr

Kleine Zwischenmahlzeiten und Getränke werden am Vormittag und am Nachmittag angeboten. (Halbmittag und Marende)

1.3. Garderobe und Wäscherei

Der Betrieb stellt dem Bewohner die Bett- und Badewäsche zur Verfügung und sorgt für das Waschen und Bügeln der gesamten Wäsche inkl. der persönlichen Wäsche der Heimbewohner.

1.4. Reinigungsdienst

Der Betrieb sorgt für die Reinigung des gesamten Hauses.

1.5. Betreuung und Pflege

Der Betrieb sorgt für die Betreuung, Hygiene und Pflege sowie die ärztliche und krankenschwägerische Betreuung der Bewohner auf Grund der Erhebung des besonderen Bedarfes eines jeden. Vor allem wird Wert auf die soziale, physische und psychische

1.1. La stanza

La casa dispone di 50 letti in camere singole e di 6 camere singoli per collaboratori. L'assegnazione della stanza viene disposta in entrambi accordo tra il direttore e l'ospite o suo rappresentante. l'arredamento personale della stanza è consentito nel rispetto del compagno di stanza come pure della sicurezza e dell'igiene.

1.2. Il vitto

L'azienda offre un'alimentazione tradizionale, variata e nutritiva per quanto possibile si tiene conto delle diverse abitudini alimentari degli ospiti. Il medico prescrive eventuali diete particolari. Il menu è predisposto sentito il servizio dietologico ed è reso noto agli ospiti mediante affissioni in spazi appositamente predisposti a tale scopo.

Sono offerte le seguenti prestazioni:

colazione: dalle ore 07:00 alle ore 09:30
pranzo: dalle ore 11:15 alle ore 12:30
cena: dalle ore 17:30 alle ore 18:30

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

1.3. Guardaroba e lavanderia

L'azienda mette a disposizione dell'ospite la biancheria del letto/bagno e prende cura del lavaggio/stiratura di tutta la biancheria inclusa la biancheria personale degli ospiti.

1.4. Servizio di pulizia

L'azienda garantisce la pulizia di tutta la casa.

1.5. Assistenza e cura

L'azienda provvede all'assistenza, igiene e cura giornaliera nonché all'assistenza medica e infermieristica degli ospiti in base al rilevamento del fabbisogno specifico di ciascuno. Si tiene soprattutto conto dell'attivazione sociale, fisica e psichica con

Aktivierung der Bewohner gelegt, wobei die Erhaltung der Selbstständigkeit im Vordergrund steht. 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 gewährleistet eine individuell ausgerichtete und bedarfsorientierte Betreuung und Pflege, tags- und nachtsüber, orientiert an den Fähigkeiten und Bedürfnissen jedes einzelnen Heimbewohners. Im Betreuungsteam arbeiten Krankenpfleger, Sozialbetreuer, Altenpfleger, Pflegehelfer und Sozialhilfekräfte, Tagesgestalter und Heimgehilfen.

Es wird eine geeignete digitale Pflegedokumentation geführt. Jeder Bewohner kann Einsicht in die eigenen Unterlagen nehmen. Die Bestimmungen der Privacy werden eingehalten

1.6. Religiöse und spirituelle Betreuung

Die Bewohner werden in ihren religiösen und spirituellen Anliegen respektiert.

1.7. Einbeziehung der Angehörigen

Der Betrieb ist um die Zusammenarbeit mit den Angehörigen der Heimbewohner bemüht und organisiert bei Bedarf Informationsveranstaltungen.

1.8 Zusätzliche Dienste

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

Art. 2 Kurzzeitpflege

Der Betrieb bietet zwei Betten für eine zeitlich befristete Aufnahme und Betreuung von pflegebedürftigen Menschen; ihnen werden alle Leistungen gewährt, die für die ständigen Bewohner vorgesehen sind.

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

La casa offre assistenza e cure ad orientamento individuale tenendo conto delle capacità e delle necessità di ogni singolo ospite. Il gruppo di d'assistenza è formato da infermiere professionale, operatore sociale, assistente geriatrico, operatore socio-sanitario, ausiliario socio assistenziale, animatore ed inservienti.

Viene eseguita una pianificazione digitale idonea del servizio. Ogni ospite può prendere visione della documentazione che lo riguarda. Viene rispettata la normativa della privacy.

1.6. Assistenza religiosa e spirituale

Gli ospiti sono rispettati nelle loro esigenze religiose e spirituali.

1.7. Coinvolgimento dei parenti

L'azienda favorisce misure di collaborazione partecipativa con i parenti e organizza, se necessario, incontri e manifestazioni informative.

1.8 Servizi aggiuntivi

Oltre alle prestazioni standard sopra citate la casa offre servizi aggiuntivi, di quali si può valere attraverso pagamento separato.

Art. 2 Ricoveri temporanei

L'azienda offre due letti per ricovero ed assistenza limitati nel tempo a persone non autosufficienti; loro usufruiscono di tutte le prestazioni previste per gli ospiti fissi.

Zweiter Teil

Parte seconda

Zielgruppe, Aufnahme und Entlassung

Destinatari, ammissione e dimissioni

Art. 3 Zielgruppe

Art. 3 Destinatari

Der Betrieb nimmt im Rahmen seiner Zielsetzungen und seiner Pflegemöglichkeiten selbständige und pflegebedürftige, vorwiegend betagte Menschen beiderlei Geschlechtes auf.

Nell'ambito delle sue finalità e delle possibilità di cura l'azienda accoglie prevalentemente persone anziane autosufficienti e non autosufficienti di entrambi i sessi.

Art. 4 Heimaufnahme

Art. 4 Ammissione

Voraussetzung für die Heimaufnahme ist ein unterschriebener Antrag auf einem landesweit einheitlichen Formular samt Anlagen, welches im Seniorenheim abgeholt bzw. von der Homepage www.seniorenheim-partschins.it heruntergeladen werden kann.

Presupposto per l'ammissione dell'ospite nella struttura è una domanda scritta su modulistica unitaria provinciale con allegati messo a disposizione dall'amministrazione oppure con download dal sito www.seniorenheim-partschins.it (modulistica unitaria)

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

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

Vor der Heimaufnahme erfolgt von Seiten des Direktors und der Pflegedienstleitung ein Aufnahmegespräch mit dem Antragsteller und seinen Verwandten.

Prima dell'ammissione il direttore e l' direzione tecnico assistenziale avrà luogo un colloquio con l'ospite ed i suoi familiari.

Der Betrieb übt seine Tätigkeit laut geltender Satzung hauptsächlich in den Gebietsbereichen der Gemeinde Partschins und im Einzugsgebietes des Gesundheits- und Sozialsprengel Naturns aus.

L'azienda ai sensi dello statuto vigente svolge le attività soprattutto nell'ambito territoriale del Comune di Parcines e nel distretto socio sanitario di Naturno.

Die Kriterien der Rangliste zur Aufnahme werden vom Verwaltungsrat im Sinne des Beschlusses Nr. 1744 vom 18.11.2013 festgelegt. Der Direktor entscheidet nach Rücksprache mit der Pflegedienstleitung, nach Bedarf auch mit dem zuständigen Sanitätsdirektor, über die Aufnahme.

I criteri per la graduatoria per l'ammissione sono stabilit dal consiglio amministrativo ai sensi della deliberazione della giunta provinciale dell 18-11-2013, n. 1744. Il direttore determina l'ammissione dopo aver conferito con il responsabile di cura nonché se necessario con il responsabile medico.

Art. 5 Unterlagen

Art. 5 Documenti

Folgende Unterlagen sind dem Aufnahmegesuch beizulegen:

La domanda di ammissione deve essere corredata dai seguenti documenti:

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) Ärztlicher Befund auf dem vom Heim bereitgestellten Formular;

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

b) Certificato medico su modulo predisposto dalla casa;

Art. 6

Verweigerungsgründe für die Aufnahme

Jene Personen, bei welchen nach Auskunft des professionellen Partners der Betrieb die Pflege nicht gewährleisten kann, werden nicht aufgenommen.

Art. 7

Heimaustritt

Der Bewohner kann auf seinen eigenen Wunsch oder mit begründetem Entscheid des Direktors nach Absprache mit dem Verwaltungsrat entlassen werden. Die Entlassung erfolgt mit schriftlicher Aufforderung und einer Fristenangabe.

Bei Ableben muss das Zimmer spätestens innerhalb des dritten Tages nach der Beerdigung geräumt werden. Wenn dies nicht erfolgt, wird nach Ablauf der Frist das Zimmer von der Betriebsleitung geräumt.

Art. 6

Preclusioni ai fini d'ammissione

Persone, per i quali l'azienda secondo l'opinione di partner professionali non è in grado di garantire un'assistenza adatta, non sono ammesse.

Art. 7

Dimissioni

Un ospite può essere dimesso per sua esplicita richiesta o con determinazione del direttore dopo aver sentito il consiglio amministrativo. La dimissione avviene con informativa scritta.

In caso di decesso dell'ospite la stanza deve essere liberata al massimo entro il terzo giorno dopo il funerale. In caso che il termine non è riguardato la stanza viene liberata dalla gestione.

Dritter Teil

Kosten Art. 8 Tagessatz

Jeder Bewohner entrichtet den vom Verwaltungsrat jedes Jahr im Voraus festgesetzten Tagessatz zu seinen Lasten.

Der Bewohner oder sein rechtlicher Vertreter muss weiter den Betrag von eines Monatstagesatzes für ein Einzelzimmer als Leistungsgarantie (Kaution) hinterlegen.

Der Bewohner und eventuell andere

Parte terza

Costi Art. 8 Retta giornaliera

Ogni ospite corrisponde la retta giornaliera a suo carico, stabilita ogni anno anticipatamente dal consiglio d'amministrazione.

L'ospite ovvero il suo legale rappresentante presta inoltre, antecedentemente all'ammissione, garanzia di pagamento per un importo corrispondente ad una mensilità della retta relativa ad una stanza singola mediante bonifico bancario. (cauzione)

L'ospite e le eventuali altre persone

zahlungspflichtige Personen begleichen den Tagessatz über den Schatzamtsdienst innerhalb der angeführten Fälligkeit auf der Bezugsrechnung.

Der Tagessatz ist ab dem Aufnahmetag zu entrichten. Der Aufnahme und Austrittstag zählt als Anwesenheit, dies gilt auch für die Kurzzeitpflege laut Art. 2.

Sind Bewohner und die zahlungspflichtigen Personen nicht in der Lage den gesamten Tagessatz zu entrichten, können sie bei der zuständigen Gemeinde i.S. des Dekretes des Landeshauptmannes Nr. 30/2000 um Kostenbeteiligung ansuchen. Das Recht auf das gesetzlich vorgesehene Taschengeld bleibt jedenfalls bestehen.

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

Art. 9 Tarifentrichtung bei Abwesenheit

Bei zeitweiliger Abwesenheit vom Heim durch Krankenhausaufenthalte wird der Tarifanteil des Bewohners, seiner Angehörigen und der zuständigen Körperschaften wie folgt geregelt:

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

Die Berechnung der Abwesenheitstage erfolgt kumuliert nach Kalenderjahr, mit 01.01. startet die Berechnung der Abwesenheitstage für alle Heimbewohner wieder von null Abwesenheitstagen, unabhängig vom Aufnahmetag. Die Berechnung startet im Falle einer Wiederaufnahme derselben Person nach

obligate alla contribuzione tariffaria pagano la retta giornaliera presso la tesoreria dell'azienda entro il termine di scadenza applicato sulla riguardante fattura.

La retta giornaliera è da corrispondere dal giorno d'ammissione. Il giorno di accoglienza nonché d'uscita conta come presenza. Questo vale anche per i ricoveri temporanei in base all'art. 2.

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 ai sensi del DP della Giunta provinciale n. 30/2000. Rimane comunque il diritto all'assegno per piccole spese previsto dalla legge.

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 dimission dell'ospite, riservandosi ogni azione legale per il recupero delle somme dovute.

Art. 9 Retta in casi di interruzioni del soggiorno in casa

In caso di assenza temporanea per ricoveri ospedalieri dalla struttura la parte tariffaria a carico dell'ospite, dei suoi parenti e degli enti competenti é come segue:

- assenza 1.-7. giorno 100%
- assenza 8.-30. giorno 50%
- assenza dopo 30. giorni 100%
- struttura sanitaria 1.-30. giorno 100%
- struttura sanitaria dopo 30. giorno 50%

Il calcolo dei giorni di assenza avviene cumulato per anno solare, con il 01.01. il calcolo dei giorni di assenza per ogni ospite riparte da zero, indipendentemente dal giorno di ammissione dello stesso. Il calcolo part ugualmente da zero nel caso di una dimissione e successiva riammissione dello

vorheriger Entlassung von Neuem.

Der Aufnahmetag und der Entlassungstag werden fakturiert.

Die Fakturierung beginnt mit dem, mit dem Heimbewohner vereinbarten Tag der Aufnahme, wenn dieser vor dem effektiven Aufnahmetag liegt. Diese Tage werden zum Zweck der Fakturierung als Abwesenheitstage berücksichtigt.

Nach dem Entlassungstag werden keine Tage fakturiert.

Die Reduzierung auf den Tagessatz bei zeitweiliger Abwesenheit gilt nicht für die Zeiträume der Kurzzeitpflege

stesso ospite.

Il giorno di accettazione e il giorno di dimissione vengono fatturati.

La fatturazione ha inizio con il giorno concordato con l'ospite per l'accettazione, qualora questo sia precedente del giorno di ammissione. Ai fini del calcolo tali giorni sono considerati come giorni di assenza.

Dopo il giorno di dimissione non viene fatturato nessun giorno.

Non sono previsti riduzioni di tariffa in caso di assenza temporanea se l'ammissione è a tempo determinato

Vierter Teil

Parte quarta

Rechte, Einsprüche und Haftung

Diritti, ricorsi e responsabilità

Art. 10 Rechte des Heimbewohners

Art. 10 Diritti dell'ospite

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

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

- a) Anerkennung seiner Würde und Persönlichkeit;
- b) Höflichen Umgang und Achtung seiner Privat- und Intimsphäre;
- c) Aufklärung und Mitentscheidung über Pflegemethoden sowie pflegerische und therapeutische Maßnahmen;
- d) Einsichtnahme in die über ihn geführten Aufzeichnungen;
- e) Namhaftmachung einer Bezugsperson, der sich für ihn in allen Angelegenheiten an die Leitung des Heimes wenden kann und in wichtigen Belangen vom Heim zu verständigen ist;
- f) Beiziehung von verschiedenen externen Beratungen und seelsorgerischen Anliegen;
- g) Betreuung durch das hausinterne Ärzteteam;
- h) Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
- i) Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;
- j) Behandlung von Beschwerden;
- k) Nutzung einer Anschlagtafel im Rahmen des möglichen;

- a) riconoscimento della propria dignità e personalità;
- b) trattamento gentile e considerazione della propria sfera privata e intima;
- c) informazione e codeterminazione su metodi di cura nonché misure di cura e terapia;
- d) visione delle annotazioni che lo riguardano
- e) nomina di una persona di fiducia che, al suo posto, possa sottoporre all'amministrazione le sue esigenze e che sia avvisato per le questioni importanti;
- f) riferimento a varie consulenze esterne e consulenza spirituale;
- g) assistenza medica mediante il team interno di medici;
- h) rispetto della discrezione e della tutela dei dati;
- i) rispetto del segreto epistolare e della corrispondenza;
- j) trattamento di reclami;
- k) impiego di un albo per le affezioni in quanto possibile;

- l) Möblierung und Gestaltung des Zimmers im Rahmen der Möglichkeiten;
- m) unbeschränkten Besucherempfang.

- l) arredamento e organizzazione della stanza nei limiti delle possibilità;
- m) accoglienza illimitata di visitatori.

Art. 11 Beschwerden und Anregungen

Beschwerden und Anregungen werden von allen Mitarbeitern angenommen und der Pflegedienstleitung oder dem Direktor, bearbeitet. Für schriftliche Beschwerden kann das beigelegte Formular verwendet werden. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall, ein – falls verlangt schriftlicher – Bescheid, innerhalb von 30 Tagen.

Art. 12 Einsprüche

Im Sinne des Landesgesetzes vom 30.04.1991, Nr. 13, Art. 4, kann gegen die Entscheidungen der Heimverwaltung innerhalb 45 Tage 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. 13 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. 11 Reclami e suggerimenti

Reclami e suggerimenti sono accolti da tutti i collaboratori e trattati dall responsabile di cura ed assistenza o dal direttore. In caso di reclami scritti può essere utilizzato il modulo allegato. A reclami in ogni caso deve essere dato risposta entro 30 giorni, in caso di richiesta scritta.

Art. 12 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. 13 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. 14 Haftung

Der Betrieb 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 Responsabilità

Per la copertura di danni che possono essere cagionati all'ospite, l'azienda stipula un'assicurazione contro gli infortuni e un'assicurazione contro i rischi di responsabilità civile. La responsabilità civile reciproca segue la normativa vigente.

Fünfter Teil

Parte quinta

Führung und Organisation

Gestione e organizzazione

Art. 15 Allgemeine Ausrichtung

Das Seniorenheim Partschins Johann Nepomuk Schöpf ist ein öffentlicher Betrieb für Pflege- und Betreuungsdienste. Beschließendes Organ ist der Verwaltungsrat, gesetzlicher Vertreter ist der Präsident des Seniorenheims.

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

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

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

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

Art. 15 Orientamento generale

La Residenza per anziani Parcines Johann Nepomuk Schöpf é un'azienda pubblica di servizi alle persone. il consiglio d'amministrazione è l'organo deliberante, rappresentante legale è il presidente.

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

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

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

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

Art. 16 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. 16 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. 17 Direktor

Der Direktor ist die ranghöchste Führungskraft des Betriebes und ist für die Führung und Verwaltung des Betriebes sowie für die Erreichung der vom Verwaltungsrat festgesetzten Ziele verantwortlich, wobei er sich zwecks Beschaffung der notwendigen Dienste und Mittel der ihm zugewiesenen Humanressourcen sowie der wirtschaftlichen, finanziellen und technischen Ressourcen bedient.

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. 18 Pflegedienstleitung oder/und Bereichsleitungen

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. 19 Ärztliche- und krankenpflegerische Betreuung

Die ärztliche Betreuung wird das Ärzteteam des Seniorenheims Partschins gewährleistet (laut dem Beschluss der LR Nr. 243 vom 01.03.2016 und darauffolgende Änderungen).

Die fachärztlichen und andere Leistungen der Sanität (z.B.: psychologische Betreuung) werden durch die umliegenden Einrichtungen

Art. 17 Direttore

Il direttore è la figura dirigenziale apicale e ha la responsabilità gestionale e amministrativa dell'azienda e del raggiungimento degli obiettivi definiti dal consiglio di amministrazione, avvalendosi delle risorse umane, economiche, finanziarie e strumenti assegnate, nell'acquisizione dei servizi e dei beni strumentali necessari.

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. 18 Responsabile tecnico/a socio/a assistenziale e/op. altro personale dirigenziale

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 direttore 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. 19 Assistenza medica ed infermieristica

L'assistenza medica viene garantita da un team di medici di medicina generale. (come previsto dalla deliberazione della GP n. 243 - 01.03.2016 e seguenti modifiche).

Le prestazioni mediche specialistiche e altre prestazioni sanitarie (per es. assistenza psicologica) sono garantite dalle strutture

des Sanitätsbetriebes erbracht.

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

Der Betrieb sorgt für die Beziehung der Medikamente aus der Krankenhausapotheke; Medikamente, welche nicht von der Krankenhausapotheke zur Verfügung gestellt werden besorgt der Betrieb aus der Dorfapotheke und diese sind zu Lasten des Bewohners.

Art. 20 Soziale Betreuung

Sie umfasst die Unterstützung und Begleitung des Bewohners bei den täglichen Aktivitäten, nimmt Rücksicht auf seine emotionalen Bedürfnisse, fördert seine individuellen Kompetenzen sowie seine Integration und Teilnahme am sozialen Leben. Eine Grundbetreuung wird auch während der Nacht gewährleistet.

Art. 21 Freizeitgestaltung/Tagesbetreuung

Sie beinhaltet verschiedene Aktivitäten:

- Hauswirtschaftliche Tätigkeiten
- Handwerkliche Tätigkeiten
- Religiöse Angebote
- Hand- und Bastelarbeiten
- Malen, Singen und Vorlesestunden
- Aktivierung und Gedächtnistraining
- Gespräche
- Spaziergänge, Bewegung und Turnen
- Feste, Feiern und Ausflüge

Die Aktivitäten, Einzel- und Gruppenangebote, werden aufgrund der Biografie des Bewohners erstellt und so weit als möglich individuell abgestimmt; die Tagesbetreuung wird von Montag bis Freitag angeboten; die Heimbewohner werden angeregt teilzunehmen entscheiden jedoch selbst darüber. Der Kontakt zu anderen ähnlichen Einrichtungen, zu Schulen und Vereinen wird gepflegt und gefördert

territoriali dell'Azienda sanitaria.

Le prestazioni infermieristiche sono garantite da personale infermieristico proprio o messo a disposizione dall'Azienda sanitaria competente

L'azienda ritira tutti i medicinali necessari e quali offerti dalla farmacia dell'azienda sanitaria; medicinali non offerti dalla farmacia dell'azienda sanitaria l'azienda ritira dalla farmacia del posto ed il costo è a carico dell'ospite.

Art. 20 Assistenza sociale

Comprende il sostegno e l'accompagnamento dell'ospite nelle attività giornaliere, tiene conto dei suoi bisogni emotivi, promuove le sue competenze individuali nonché la sua integrazione e partecipazione alla vita sociale. Una assistenza di base viene garantita anche di notte.

Art. 21 Animazine / Assistenza giornaliera

Comprende diverse attività:

- attività domestiche
- attività di mano d'opera
- Attività spirituale
- lavori manuali
- dipingere, cantare e ore di lettura
- attivazione ed esercizi per la memoria
- conversazioni
- passeggiate, movimento e ginnastica
- feste, cerimonie e gite

Le attività, offerte individuali e anche di gruppo, sono organizzate in riguardo la biografia degli ospiti e possono essere prese in considerazione individualmente; vengono offerte da lunedì a venerdì; gli ospiti vengono motivati a partecipare sono però loro stessi che decidano sulla partecipazione. Rapporti con altre strutture simili, con scuole e associazioni vengono curati e sostenuti.

Art. 22 Therapeutische Angebote

Therapeutische Leistungen werden nach personeller Möglichkeit im Haus geboten.

Art. 23 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.

Art. 24 Personal der Hauswirtschaft

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

Art. 25 Personalentwicklung

Der Direktor 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 und vor allen Dingen auch in Einklang mit den Betriebszielen des ÖBPB stehen.

Art. 22 Prestazioni riabilitativi e terapeutici

Prestazioni terapeutici in quanto personalmente possibile sono offerti in casa.

Art. 23 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.

Art. 24 Personale dell'economia domestica

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

Art. 25 Sviluppo del personale

Il direttore 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 e soprattutto che sono in accordi con gli obiettivi dell'APSP.

Sechster Teil

Parte sesta

Verschiedenes

Varie

Art. 26 Freiwilligenarbeit

Art. 26 Volontariato

Der Direktor unterstützt die Volontariatstätigkeit. Freiwillige Mitarbeiter werden von einem dafür beauftragten Mitarbeiter koordiniert. Das Heim sorgt für den Abschluss der vom Gesetz vorgesehenen Versicherung.

Il direttore appoggia le attività di volontariato. I volontari vengono coordinati da un collaboratore appositamente incaricato. La casa provvede alla necessaria assicurazione prevista dalla legge.

Art. 27 Öffentlichkeitsarbeit

Art. 27 Relazioni con il pubblico

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

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

Art. 28 Verwahrung von Wertgegenständen

Art. 28 Custodia di oggetti di valore

Wertgegenstände und Geldbeträge der Bewohner werden vom Heim im Normalfall nicht in Verwahrung genommen. In Ausnahmefällen verwahrt die Pflegedienstleitung Geldbeträge insbesondere das Medikamentengeld.

La casa di Riposo generalmente non prende in custodia oggetti di valore e denaro degli ospiti. In Casi non generali l'incaricato/a responsabile tecnico/a socio/a assistenziale prende in custodia il denaro soprattutto per le spese medicinali.

Art. 29 Bewertung des Dienstes

Art. 29 Valutazione del servizio

Der Betrieb sorgt für eine regelmäßige Bewertung der angebotenen Dienste um deren Qualität und Wirksamkeit zu garantieren und weiterentwickeln zu können.

L'azienda provvede alla valutazione periodica dei servizi offerti per garantire e sviluppare ulteriormente la loro qualità ed efficienza.

Art. 30 Sammlungen und Werbung

Art. 30 Collette e pubblicità

Im Bereich des Betriebes bedarf es bei 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.

Nell'ambito dell'azienda 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.

Seniorenheim Partschins
Johann Nepomuk Schöpf
Öffentlicher Betrieb für Pflege-
und Betreuungsdienste
Wasserfallweg 9
39020 Partschins

Residenza per Anziani Parcines
Johann Nepomuk Schöpf
Azienda Pubblica
di Servizi alla Persona
Via Cascata, 9
39020 Parcines

Tel. 0473 966875 Fax. 0473 966876
www.seniorenheim-partschins.bz.it
www.residenza-anziani-parcines.bz.it
mail: seniorenheim.partschins@pec.rolmail.net
St.Nr-Cod.fisc./Part.IVA-MwSt.Nr. 02780480212



Art. 31 Kundmachung

Diese Dienstleistungscharta wird an der Internetseite des ÖBPB – Seniorenheim Partschins Johann Nepomuk Schöpf – www.seniorenheim-partschins.bz.it veröffentlicht. Auf Anfrage erfolgt die Aushändigung einer Abschrift.

Art. 31 Pubblicazione

Questa carta dei servizi viene esposta sul sito internet dell'APSP – Residenza per Anziani Parcines Johann Nepomuk Schöpf – www.seniorenheim-partschins.bz.it. Su richiesta sarà effettuata la consegna di una copia.

Allgemeine Informationen Informazioni comuni

Auskünfte und Öffnungszeiten	Informazioni ed orari di apertura
<p>Erstinformationen über die Inanspruchnahme des Dienstes, über Kosten, über der Möglichkeiten der finanziellen Unterstützung, über notwendige Unterlagen für die Inanspruchnahme des Dienstes werden vom Direktor erteilt.</p> <p>Ansprechpersonen Direktor: Pircher Jürgen</p> <p>Kontaktaufnahme Direktor: Tel: 0473 966875 Fax: 0473 966876 E-Mail: juergen.pircher@seniorenheim-partschins.it</p> <p><u>Bürozeiten für Publikumsverkehr:</u> Nach Terminvereinbarung von Montag bis Freitag von 08:00-12:00 An den Nachmittag nach Terminvereinbarung</p> <p><u>Kontaktaufnahme Seniorenheim Partschins – Ö.B.P.B.:</u> Tel. 0473 966875 Fax: 0473 966876 E-Mail: info@senioreheim-partschins.it PEC: seniorenheim.partschins@pec.rolmail.net im WEB: www.seniorenheim-partschins.bz.it/de</p> <p><u>Weitere Kontakte:</u> Pflegedienstleitung: Margit Stricker pflegedienstleitung@seniorenheim-partschins.it</p> <p>Freizeit-Tagesgestaltung: Klotz Monika</p> <p><u>Sprechstunden:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Präsident: nach Terminvereinbarung.• Direktor: nach Terminvereinbarung.• Pflegedienstleitung: nach Vereinbarung	<p>Una prima informazione sull'ammissione al servizio, i costi, le possibilità di agevolazione finanziaria, i documenti necessari per l'ammissione al servizio, il soggiorno nella casa ecc. viene fornito del direttore .</p> <p>Persona di riferimento: Direttore: Pircher Jürgen</p> <p>Contatto direttrice: Tel. 0473 966875 Fax: 0473 966876 E-Mail: juergen.pircher@seniorenheim-partschins.it</p> <p><u>Orario d'ufficio pubblico:</u> Su appuntamento da lunedì a venerdì dalle ore 08:00 alle ore 12:00 Tutti i pomeriggi su appuntamento</p> <p><u>Contatto generale Residenza per anziani Parcines – A.P.S.P.:</u> Tel. 0473 966875 Fax: 0473 966876 E-Mai: info@seniorenheim-partschins.it PEC: seniorenheim.partschins@pec.rolmail.net Sito-WEB: www.seniorenheim-partschins.bz.it/it</p> <p><u>Altri contatti:</u> Responsabile di cura: Margit Stricker pflegedienstleitung@seniorenheim-partschins.it</p> <p>animazione: Klotz Monika</p> <p><u>Ore di ricevimento:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Presidente: su prenotazioni• Direttore: su prenotazioni• Responsabile cura: su prenotazioni

<p><u>Besuchszeiten im Haus:</u></p> <p>Montag bis Sonntag, ganztätig, unter Beachtung der Intimsphäre, persönlicher Bedürfnisse der Heimbewohner und des Datenschutzes</p>	<p><u>Orario visite:</u></p> <p>Da lunedì a domenica, tutto il giorno, con rispetto della sfera intima e le esigenze personali degli ospiti e la protezione dei dati personali.</p>
<p><u>Friseurdienst</u></p> <p>Waschen und Kämmen der Haare ist Teil der Grundbetreuung.</p>	<p><u>Servizio parrucchiere</u></p> <p>Il lavaggio e pettinature abituali dei capelli fanno parte dell'assistenza di base.</p>
<p><u>Professionaler Friseurdienst</u></p> <p>Der Betrieb bietet einmal im Monat für den Heimgast einen kostenpflichtigen professionellen Friseurdienst an.</p>	<p><u>Servizio parrucchiere professionale</u></p> <p>Il servizio parrucchiere professionale interno è offerto una volta al mese ed è a carico dell'ospite.</p>
<p><u>Fußpflege</u></p> <p>Die allgemeine Fußpflege ist Teil der Grundbetreuung und wird vom Fachpersonal des Hauses durchgeführt. Einmal wöchentlich erfolgt Fußpflege durch eigens dafür geschultes Personal.</p>	<p><u>Pedicure</u></p> <p>La pedicure generale fa parte dell'assistenza di base ed è effettuata dal personale professionale. Una volta in settimana è offerta la pedicure con personale professionale pedicure.</p>
<p><u>Therapeutische Angebote</u></p> <p>Therapeutische Leistungen werden nach personeller Möglichkeit im Haus geboten.</p>	<p><u>Prestazioni riabilitativi e terapeutici</u></p> <p>Prestazioni terapeutici in quanto personalmente possibile sono offerti in casa.</p>
<p><u>Inanspruchnahme der Gemeinschaftsräume und der Grünanlagen</u></p> <p>Gemeinschaftsräume und Grünanlagen stehen allen Heimbewohnern jederzeit zur Verfügung. In den Gemeinschaftsräumen stehen Tageszeitungen und Zeitschriften zur Verfügung.</p>	<p><u>Uso degli spazi collettivi e del verde</u></p> <p>Gli spazi collettivi e il giardino sono a disposizione in ogni momento per tutti gli ospiti. Quotidiani e varie riviste sono a disposizione negli spazi collettivi.</p>
<p><u>Wartung und Instandhaltung</u></p> <p>Die ordentliche Instandhaltung und kleinere Reparaturen werden hausintern durchgeführt.</p>	<p><u>Servizio di assistenza e manutenzione</u></p> <p>La manutenzione ordinaria e piccole riparazioni sono eseguiti internamente.</p>
<p><u>Telefon</u></p> <p>Bei Bedarf und auf Anfrage kann der Heimgast ein Zimmertelefon haben. Die Abrechnung erfolgt à telefonierte Einheiten.</p>	<p><u>Telefono</u></p> <p>In caso di volontà e su richiesta dell'ospite colui può avere und telefono in camera. Il pagamento è a carico suo.</p>
<p><u>Postdienst</u></p> <p>Die Verteilung der Eingangspost erfolgt über das Personal, die Versendung nach außen erfolgt über die Direktion.</p>	<p><u>Servizio di posta</u></p> <p>La distribuzione della posta recapitata avviene tramite il personale, la spedizione verso l'esterno avviene tramite la direzione.</p>

Transport- und Begleitdienst	Servizio trasporto ed accompagnamento
Der Betrieb gewährleistet Transport- und Begleitdienste innerhalb von Partschins; die Begleitung der Heimbewohner ins Krankenhaus, zu Arztvisiten usw. wird normalerweise nicht vom Betrieb gewährleistet wohl aber von diesem organisiert.	L'azienda garantisce il servizio di trasporto ed accompagnamento entro Parcines; visite medicinali, l'accompagnamento in ospedale ecc. normalmente non sono garantite dall'azienda però organizzate dall'azienda.
Botengänge und Besorgungen	Commissioni e disbrighi
Der Betrieb übernimmt kleinere Botengänge im Dorf.	Piccole commissioni vengono effettuati dall'azienda.
Transport- und Begleitdienst	Servizio trasporto ed accompagnamento
Der Betrieb organisiert den Transport und die Begleitung der Heimbewohner ins Krankenhaus, zu Arztvisiten usw. anfallende Kosten sind zu Lasten des Heimbewohners.	L'azienda organizza, il servizio di trasporto ed accompagnamento per visite medicinali, l'accompagnamento in ospedale ecc. Il pagamento è a carico dell'ospite.

Betriebsdaten:

Riferimenti dell'Azienda:

Seniorenheim Partschins Johann Nepomuk Schöpf – Ö.B.P.B.
Residenza per anziani Parcines Johann Nepomuk Schöpf - A.P.S.P.

Rechtssitz: 39020 Partschins, Wasserfallweg Nr. 9
Sede legale: 39020 Parcines, Via Cascata n. 9

Betriebssitz: 39020 Partschins, Kaltenbachweg 12
Sede operativa: 39020 Parcines, Via Kaltenbach 12

Cod.fisc./St. Nr. 02780480212
Part. IVA/MwSt. Nr. 02780480212

Tel./tel: 0473 966875
Fax: 0473 966876
E Mail: info@seniorenheim-partschins.it
Zertifizierte E-Mail/PEC: seniorenheim.partschins@pec.rolmail.net
Web/sito internet: www.seniorenheim-partschins.bz.it

**Modulo per segnalazione e suggerimenti
Residenza per anziani Parcines Johann Nepomuk Schöpf (APSP)**

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 della legge 169/2003 autorizzo il trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____ Firma _____

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

Le Responsabili di Struttura si impegnano, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni al massimo entro 30 giorni dalla data di protocollo del modulo, per familiari e persone esterne; entro 2 giorni, per i clienti, qualora quest'ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni alle Responsabili di Struttura.

Formular für Beschwerden und Anregungen Seniorenheim Partschins Johann Nepomuk Schöpf (ÖBPB)

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 Staatsgesetzes 169/2003 zu verwenden.

Datum _____ Unterschrift _____

Werfen Sie dieses Formular in den Briefkasten am Eingangsbereich des Heimes.

Die Verwaltung ist bestrebt Angehörigen innerhalb von spätestens 30 Tagen ab Erhalt dieses Formulars eine Rückmeldung zu geben. Heimbewohnern wird die Rückmeldung möglichst innerhalb von 2 Tagen gegeben (falls sie sich mit ihrem Anliegen nicht direkt an die zuständigen Personen gewandt haben).