

**Anlage A****Stiftung Pilsenhof ÖBPB**

Kirchgasse 24 – 39018 Terlan  
 Tel. 0471/257200 – Fax 0471/257593  
 info@ah-terlan.it – www.pilsenhof.it

**Allegato A****Fondazione Pilsenhof APSP**

Via Chiesa 24 – 39018 Terzano  
 Tel. 0471/257200 – Fax 0471/257593  
 info@ah-terlan.it – www.pilsenhof.it

<b>Informationsblatt betreffend die Heimaufnahme</b>		<b>Informativa riguardante l'ammissione</b>
<b>Auskünfte und Öffnungszeiten</b>		<b>Informazioni e orari di apertura</b>
<p>Erstinformationen über die Inanspruchnahme des Dienstes, die Kosten, notwendige Unterlagen für die Inanspruchnahme des Dienstes, Aufenthalt im Heim usw. werden im Sekretariat gegeben.</p> <p><u>Bürozeiten:</u>          Von Montag bis Freitag          von 09.00 bis 12.00 Uhr und          Dienstag und Donnerstag          von 15.00 bis 17.00 Uhr          Tel. 0471-257200          E-Mail: info@ah-terlan.it</p> <p><u>Sprechstunden:</u>          Präsident: nach Vereinbarung          Direktor: während der Bürozeiten oder nach Vereinbarung          Pflegedienstleiter: nach Vereinbarung</p>		<p>Una prima informazione sulla ammissione al servizio, i costi, i documenti necessari per l'ammissione al servizio, il soggiorno nella casa ecc. viene fornita nella segreteria.</p> <p><u>Orario d'ufficio:</u>          Da lunedì a venerdì          dalle ore 09:00 alle 12:00 e          martedì e giovedì          dalle ore 15.00 alle ore 17.00          Tel. 0471-257200          E-mail: info@ah-terlan.it</p> <p><u>Ore di ricevimento:</u>          Presidente: su prenotazione          Direttore: durante gli orari d'ufficio oppure su prenotazione          Responsabile tecnico assistenziale: su prenotazione</p>
<b>Kontakte</b>	<b>Contatti</b>	
Büro	Ufficio	Tel. 0471-257200 Fax 0471-257593
Pflegedienstleitung	Responsabile tecnico assistenziale	Tel. 0471-258996
Pflegepersonal	Personale d'assistenza	Tel. 0471-258995 Fax 0471-258999
Küche	Cucina	Tel. 0471-258997
Hausmeister	Custode	Tel. 0471-258998
<b>Besuchszeiten</b>		<b>Orari di visita</b>
<p>Das Seniorenwohnheim ist von 7.00 bis 19.00 Uhr geöffnet.          Bei den Besuchen dürfen die laufenden Tätigkeiten nicht beeinträchtigt werden.          In Beachtung des Datenschutzkodex (LD Nr. 196/2003 i.g.F.) ist es – unbeschadet anderslautender Vereinbarungen mit dem Pflegedienstleiter und nach ausdrücklicher Ermächtigung durch den Heimbewohner oder den rechtlichen Vertreter – verboten, den sanitären, fürsorglichen oder ärztlichen Tätigkeiten beizuwohnen.</p>		<p>La Residenza per Anziani é aperta dalle ore 7.00 alle ore 19.00.          Durante le visite non si deve arrecare disturbo alle attività in corso.          Nel rispetto della vigente normativa sulla privacy è assolutamente vietato, salvo accordi diversi con il responsabile e previo consenso dell'ospite ovvero del suo legale rappresentante, assistere a qualsiasi pratica sanitaria/assistenziale/medica.</p>

<b>Verpflegung</b>	<b>Vitto</b>
<p>Folgende Leistungen werden angeboten:  Frühstück: von 07.00 bis 09.30 Uhr  Mittagessen: um 11.30 Uhr  Abendessen: um 17.30 Uhr  Kleine Zwischenmahlzeiten und Getränke werden am Vormittag und am Nachmittag angeboten.</p>	<p>Sono offerte le seguenti prestazioni:  colazione: dalle ore 07.00 alle ore 09.30  pranzo: alle ore 11.30  cena: alle ore 17.30  Piccoli spuntini e bibite vengono offerti la mattina e il pomeriggio.</p>
<b>Betreuung, Pflege und kranken- pflegerische Betreuung</b>	<b>Assistenza, cura e assistenza infermieristica</b>
<p>Die allgemeine Grundbetreuung und die krankenpflegerische Betreuung wird in Beachtung der in den Landesvorschriften vorgegebenen Personalstandards gewährleistet.  Das Heim bietet dem Heimbewohner die allgemeine Betreuung und Pflege angepasst auf seine individuellen Bedürfnisse. Bezugsperson für die Angehörigen ist der Pflegedienstleiter.  Für die Heimbewohner wird ein individueller Betreuungsplan ausgearbeitet. Die geplanten Pflegeleistungen werden laufend überprüft und nach Bedarf angepasst.  Wir orientieren uns am Pflegemodell von Monika Krohwinkel.</p> <p>Zusammensetzung des Betreuungs- und Pflegeteams: Berufskrankenschwäger, Sozialbetreuer, Altenpfleger, einfache Krankenschwäger, Pflegehelfer, Sozialhilfeskäfte.  Es wird eine geeignete Pflegedokumentation geführt, wobei jeder Bewohner Einsicht in die eigenen Unterlagen nehmen kann. Die Bestimmungen der Privacy werden eingehalten.</p>	<p>L'ospite ha diritto ad un'assistenza di base ed infermieristico rispondente agli standard di personale (previsti dalla vigente normativa provinciale), ai suoi reali bisogni ed al principio della stimolazione delle capacità residue.  La persona di riferimento per i parenti è il responsabile tecnico assistenziale.</p> <p>È redatto un piano di assistenza individualizzato per ogni ospite. Le prestazioni d'assistenza vengono continuamente rivalutati e adeguati.</p> <p>Ci orientiamo al modello di cura di Monika Krohwinkel.</p> <p>Composizione dei gruppi di assistenza e cura: infermiere professionale, operatore sociale, assistente geriatrico, infermiere generico, operatore socio-sanitario, operatore socio assistenziale.  Viene eseguita una pianificazione idonea del servizio, nella quale ogni ospite può prendere visione della documentazione che lo riguarda. Viene rispettata la normativa della privacy.</p>
<b>Ärztliche Betreuung</b>	<b>Assistenza medica</b>
<p>Die ärztliche Betreuung wird durch unser Ärzteteam, bestehend aus zwei Ärzten der Allgemeinmedizin, gewährleistet. Diese sind regelmäßig im Heim und nehmen die notwendigen Visiten vor. Beim Einzug wird dem Heimbewohner einer der beiden Ärzte als Bezugsarzt zugeordnet. Im Bedarfsfall kümmern sich beide Ärzte um die Heimbewohner.  Mit der Heimaufnahme wird für die Heimbewohner die Wahl des Vertrauensarztes ausgesetzt. Heimbewohner, die einen der beiden Ärzte als Vertrauensarzt hatten, bleiben diesem zugeordnet.  Die fachärztlichen und andere Leistungen der Sanität (z.B.: psychologische Betreuung) werden durch die umliegenden Einrichtungen des Sanitätsbetriebes erbracht.  Bei der Kurzzeitpflege ist weiterhin der eigene Hausarzt zuständig.</p>	<p>L'assistenza medica viene garantita dal nostro team di medici, principalmente di medicina generale. I due medici sono in casa regolarmente per fare le visite necessarie. Al momento dell'ammissione uno dei medici viene assegnato al nuovo ospite. In caso di bisogno entrambi i medici si occupano degli ospiti.  Con l'ammissione la scelta del medico di fiducia per gli ospiti verrà sospesa. Se un'ospite fosse già stato assistito da uno dei medici operanti nella nostra casa come medico di base, rimarrà assegnato al suo medico.  Le prestazioni mediche specialistiche e altre prestazioni sanitarie (per es. assistenza psicologica) sono garantite dalle strutture territoriali dell'Azienda sanitaria.  In caso di ammissione temporanea rimane responsabile il proprio medico di fiducia.</p>

<b>Soziale Betreuung</b>	<b>Assistenza sociale</b>
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.	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. Un'assistenza di base viene garantita anche di notte.
<b>Allgemeine Hinweise zur Betreuung der Bewohner</b>	<b>Informazioni generali sull'assistenza degli ospiti</b>
Wir ersuchen Sie, Folgendes bei der Aufnahme mitzubringen, damit wir die Betreuung des neuen Bewohners bestmöglich übernehmen können: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle ärztlichen Befunde, Zeugnisse, Röntgenbilder, Ausweis für Diabetiker, usw.</li> <li>• Medikamente, die derzeit eingenommen werden;</li> <li>• Behelfe und Prothesen wie z.B. Zahnprothesen, Bandagen, Stützstrümpfe, Korsetts, Bruchband, Brillen, Hörgerät inkl. Batterien, Insulin-Pens usw.</li> <li>• Heilbehelfe wie z.B. Gehhilfen, Rollstuhl usw.</li> <li>• Inkontinenzprodukte, welche Sie noch zu Hause haben, nehmen wir gerne entgegen</li> <li>• Körperpflegeprodukte wie z.B. Kämme, Bürsten, Haarnetze, Haarspangen oder –reifen, Lotionen, Badezusätze, Haarshampoo, Rasierzeug, Zahnbürsten und –pasten, Kukident usw.</li> </ul>	Vi preghiamo di portare quanto segue affinché l'assistenza al nuovo ospite sia fatta nel modo migliore: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutti i referti medici, certificati, lastre di raggi, pass per diabetici, pacemaker, vaccini ecc.;</li> <li>• I medicinali della terapia in corso;</li> <li>• Mezzi di ausilio e protesi come p.es. dentiere, bende, calze elastiche, busti, fasci per ernie, occhiali, apparecchi acustici (batterie inclusi), Insulina-Pens, ecc.</li> <li>• Ausili per la mobilitazione, sedie a rotelle, cuscini ortopedici ecc.</li> <li>• Eventualmente ritiriamo volentieri i prodotti per l'incontinenza che avete a casa</li> <li>• Prodotti per l'igiene, p.es. pettini, spazzole, retini per capelli, mollettoni, lacche, elastici, lozioni, bagnoschiuma, shampoo, prodotti per la rasatura, spazzolino da denti, dentifrici, Kukident ecc.</li> </ul>
<b>Interne Verlegung im Haus</b>	<b>Spostamenti interni in caso di necessità</b>
Sollte der Gesundheitszustand des Bewohners eine Verlegung erfordern oder eine Zimmernachbesetzung nur durch eine interne Verlegung möglich sein, behält sich die Verwaltung das Recht vor, interne Zimmerverlegungen vorzunehmen. Die Angehörigen werden darüber rechtzeitig in Kenntnis gesetzt.	Se le condizioni di salute dell'ospite richiedono un trasferimento di reparto o qualora fosse necessario un trasferimento di stanza per motivi di ricovero di un ulteriore ospite presso la nostra casa, la direzione si riserva il diritto di effettuare un trasferimento interno, dando l'informazione ai parenti in tempo utile.
<b>Freizeitgestaltung/Tagesbetreuung</b>	<b>Animazione/Assistenza giornaliera</b>
Sie beinhaltet verschiedene Aktivitäten wie Gymnastik, Lesestunden, Spaziergänge, Ausflüge, Feste, Veranstaltungen, Basteln, Backen, Singen usw. Die Mitarbeiter planen diese Tätigkeiten. Kontakt mit Schulen, Kindergarten und Vereinen wird gefördert. Die angebotenen Aktivitäten werden den Heimbewohnern mündlich oder durch Anschlag mitgeteilt und können individuell genutzt werden.	Comprende diverse attività p.es. ginnastica, ore di lettura, passeggiate, gite, feste, manifestazioni, lavori manuali, giochi ecc.. Il personale addetto organizza queste attività. Rapporti con scuole, l'asilo ed associazioni vengono curati e sostenuti. Le attività vengono rese note verbalmente o per affissione e possono essere prese in considerazione individualmente.

<b>Therapeutisches Angebot</b>	<b>Offerta terapeutica</b>
Rehabilitationsleistungen und therapeutische Übungen werden nach individuellem Bedarf der Bewohner und personellen Ressourcen angeboten.	Prestazioni riabilitative nonché esercizi terapeutici sono offerti secondo bisogno individuale degli ospiti e le risorse del personale.
<b>Ärztliche Visiten, Einweisungen ins Krankenhaus</b>	<b>Visite mediche, ricoveri ospedalieri</b>
Da es für unser Haus grundsätzlich nicht möglich ist, Bewohner zu ärztlichen Visiten oder ins Krankenhaus zu begleiten, erlauben wir uns, Sie im Falle einer bevorstehenden Visite oder einer geplanten Krankenhauseinweisung zu kontaktieren, damit Sie den Bewohner begleiten. Wir können diesen Dienst nur in Ausnahmefällen durch unser Personal abdecken. Für den Bewohner ist es auf jeden Fall von Vorteil, wenn er von einer vertrauten Person, also einem Angehörigen begleitet wird.	Dato che principalmente non é possibile accompagnare i nostri ospiti alle visite mediche o in ospedale ci permettiamo di contattarvi in caso di una visita medica o di un ricovero ospedaliero programmato affinché possiate accompagnare l'ospite. L'accompagnamento è garantito solamente in casi eccezionali dal nostro personale. Per l'ospite è comunque vantaggioso se è accompagnato da una persona di fiducia.
<b>Botengänge und Besorgungen</b>	<b>Commissioni e disbrighi</b>
Blutproben, Medikamente und Befunde werden vom Heimpersonal abgeholt. Im Bedarfsfall werden auch kleinere Besorgungen vom Heim erledigt.	I prelievi del sangue, i medicinali e i referti vengono ritirati dal nostro personale. In caso di necessità vengono effettuati anche piccoli commissioni.
<b>Bargeld und Wertgegenstände</b>	<b>Contanti ed oggetti di valore</b>
Die Verantwortung im Umgang mit dem persönlichen Bargeld obliegt dem Heimbewohner, seinen Angehörigen oder dem verantwortlichen Sachwalter. Bitte bewahren Sie so wenig wie möglich Bargeld und Wertgegenstände im Heim auf. Bei Verlust von Geldbeträgen oder Wertgegenständen wenden Sie sich bitte an den Pflegedienstleiter. <b>Das Heim kann für Sie keine Wertgegenstände aufbewahren.</b>	La responsabilità della gestione dei propri beni sta all'ospite, ai suoi parenti o al rispettivo mandatario. Vi preghiamo di tenere all'interno della struttura il meno possibile in contanti e oggetti di valore. In caso di smarrimento siete pregati di rivolgersi al responsabile tecnico assistenziale.  <b>La nostra casa non può conservare per Voi oggetti di valore.</b>
<b>Inanspruchnahme der Gemeinschaftsräume und der Grünanlagen</b>	<b>Uso degli spazi collettivi e del verde</b>
Der Heimbewohner kann in Beachtung des jeweiligen Verwendungszweckes und der Bedürfnisse der anderen Gäste alle Gemeinschaftsflächen nutzen. Während der Öffnungszeiten des Heimes kann der Heimbewohner, sofern dies mit seinem psycho-physischen Zustand vereinbar ist, das Heim verlassen oder betreten, Besucher und Freunde in den Gemeinschaftsräumen und den Einzelzimmern empfangen. Um eine korrekte und pünktliche Erbringung der Leistungen gewährleisten zu können, muss der Turnusverantwortliche über die Abwesenheit des Heimbewohners, auch kurzzeitige) in Kenntnis gesetzt werden.	L'ospite ha il diritto di usare le parti ed i servizi comuni della casa, nel rispetto della loro destinazione e del comune utilizzo consentito a tutti gli ospiti. Durante l'orario di apertura della Residenza per Anziani l'ospite è libero di entrare ed uscire dalla struttura qualora questo è compatibile con il suo stato psico-fisico, ricevere visite nelle aree comuni nonché nelle stanze singole. Ai fini di una corretta e puntuale erogazione del servizio l'ospite è tenuto a comunicare al responsabile di turno i propri spostamenti, anche temporanei, dalla Residenza per Anziani.

<b>Religiöse Betreuung und Sterbebegleitung</b>	<b>Assistenza religiosa ed assistenza malati terminali</b>
<p>Das Heim ist nach christlichen Grundsätzen ausgerichtet. Die Bewohner werden in ihren religiösen und spirituellen Anliegen respektiert.</p> <p>Die religiöse Betreuung beinhaltet:</p> <p>Hl. Messe in der Hauskapelle: Montag um 16.00 Uhr</p> <p>Rosenkranz in der Hauskapelle: Mittwoch um 15.30 Uhr</p> <p>Auf Wunsch wird die Anwesenheit eines Priesters zur Spendung von Sakramenten organisiert.</p> <p>Die Kapelle des Heimes ist rund um die Uhr für alle Bewohner und tagsüber auch für externe Personen zugänglich.</p> <p>Hausintern oder extern (Priester, Hospizbewegung) wird Sterbebegleitung angeboten.</p>	<p>La Residenza per Anziani si ispira ai principi della fede cristiana. Gli ospiti sono rispettati nelle loro esigenze religiose e spirituali.</p> <p>L'assistenza religiosa comprende:</p> <p>Santa messa nella nostra cappella: lunedì alle ore 16.00</p> <p>Rosario nella nostra cappella: mercoledì alle ore 15.30</p> <p>Su richiesta viene organizzato la presenza di un prete per l'amministrazione dei sacramenti.</p> <p>La cappella della struttura è aperta 24 ore su 24 per tutti gli ospiti e, durante la giornata, anche per persone esterne.</p> <p>All'interno della struttura o esternamente viene garantita l'assistenza ai malati terminali (prete, movimento ospice).</p>
<b>Wäschediens</b>	<b>Servizio lavanderia</b>
<p>Der Wechsel der Heimwäsche (Bettwäsche, Handtücher usw.) erfolgt nach Bedarf.</p> <p>Das Waschen und Bügeln der persönlichen Wäsche der Bewohner erfolgt an allen Arbeitstagen der Woche.</p> <p>Nicht angeboten werden die Reinigung delikater Wäschestücke sowie die chemische Reinigung. Kleinere Näharbeiten werden vom Heim übernommen.</p>	<p>Il cambio della biancheria della casa (biancheria da letto, asciugamani ecc.) avviene secondo necessità.</p> <p>Il lavaggio e la stiratura della biancheria personale degli ospiti avviene tutti i giorni feriali della settimana.</p> <p>Non viene offerto il lavaggio di vestiti delicati così come il lavaggio a secco. Piccoli lavori di cucito vengono eseguiti dalla casa.</p>
<b>Kleidung und Kennzeichnung</b>	<b>Biancheria ed etichettatura</b>
<p>Bringen Sie bitte <b>praktische und pflegeleichte Kleidung</b> mit und beachten Sie das Informationsblatt zur Grundausrüstung, welches Sie beim Aufnahmegespräch erhalten.</p>	<p>Vi preghiamo di portare <b>biancheria comoda e di cura pratica</b> e Vi preghiamo di rispettare il modulo d'informazione riguardante la biancheria di base che Le verrà consegnato prima dell'ammissione.</p>
<b>Reinigungsdienst</b>	<b>Servizio di pulizia</b>
<p>Er umfasst die Reinigung der Zimmer 6-mal pro Woche, die Reinigung der Fenster bei Bedarf sowie die Grundreinigung einmal im Jahr.</p>	<p>Comprende la pulizia regolare della stanza 6 volte la settimana, la pulizia delle finestre secondo necessità, nonché la pulizia generale una volta all'anno.</p>
<b>Zimmerausstattung</b>	<b>Arredo delle camere</b>
<p>Jedes Zimmer ist mit einer Nasszelle (Waschbecken, WC, Dusche oder Badewanne) ausgestattet. Zur Standardeinrichtung aller Zimmer gehört: Pflegebett mit Nachtkästchen, Kleiderschrank, Tisch und Stühle, Telefon- und Fernsehanschluss. Gerne kann der Bewohner persönliche Gegenstände ins Haus bringen (Bilder, Sessel, kleine Möbelstücke usw.). Sprechen Sie dies bitte vor der Aufnahme mit dem Pflegedienstleiter ab.</p>	<p>In ogni stanza è presente un bagno (lavandino, WC, doccia o vasca da bagno). Inoltre fanno parte dell'arredo standard: letto per assistenza con comodino, armadio per gli abiti, tavolo con sedie, attacco per telefono e TV. Naturalmente l'ospite può portare da casa oggetti personale (quadri, poltrone, piccoli mobili ecc.). In riguardo a quest'ultimo punto La preghiamo di contattare il responsabile prima dell'ammissione.</p>

<p><b>Telefon, TV, elektrische Geräte</b></p> <p>Auf Wunsch erhält der Bewohner ein Telefon. Die Abrechnung der Telefonspesen erfolgt monatlich gemäß Telefentarif. Auf Wunsch kann ein Fernsehgerät mitgebracht werden. Um die anderen Bewohner nicht zu stören, bitten wir Sie kabellose <b>Kopfhörer zu verwenden</b>. Bitte überprüfen Sie, ob die elektrischen Geräte den sicherheitstechnischen Anforderungen entsprechen. Alte Geräte stellen ein Sicherheitsrisiko für die Bewohner und somit für das ganze Haus dar.</p>	<p><b>Telefono, TV, elettrodomestici</b></p> <p>Su richiesta l'ospite può avere un telefono. Le spese telefoniche saranno addebitate mensilmente in base alla tariffa corrente. Su richiesta potete portare un televisore. Per non disturbare gli altri ospiti vi preghiamo di <b>usare cuffie</b> senza cavo.</p> <p>Prego controllate se gli elettrodomestici corrispondono ai criteri di sicurezza. Elettrodomestici vecchi comportano un rischio per la sicurezza degli ospiti e la sicurezza di tutta la casa.</p>
<p><b>Brandschutz</b></p> <p>In jedem Zimmer hängt ein Fluchtplan, der in Gefahrensituationen zu beachten ist. Außerdem befindet sich in allen Räumen ein Rauchmelder, der bei Auftreten von Rauch Alarm auslöst. Es dürfen <b>keine Kerzen, Streichhölzer und andere brennbare Materialien in den Zimmern verwendet werden</b> und somit ist auch <b>das Rauchen im gesamten Haus verboten</b>.</p>	<p><b>Protezione antincendio</b></p> <p>In ogni stanza è affisso un piano di fuga al quale attenersi nelle situazioni di emergenza. Inoltre in ogni camera è situato un segnalatore d'incendio, che dà allarme quando compare fumo. Richiamiamo l'attenzione dei nostri ospiti dicendo che <b>non é consentito portare candele, fiammiferi e altri materiali infiammabili nelle stanze. Non é consentito di fumare</b>.</p>
<p><b>Kurzzeitpflege</b></p> <p>Das Heim bietet ein Bett für die Kurzzeitpflege für einen Mindestaufenthalt von 1 Woche und einer Höchstdauer von 4 Wochen. In begründeten Ausnahmefällen kann die Dauer bis auf 3 Monate ausgedehnt werden. Im Laufe eines Jahres darf eine Person jedenfalls für nicht mehr als 6 Monate in Kurzzeitpflege aufgenommen werden.</p>	<p><b>Ricoveri temporanei</b></p> <p>La struttura offre un posto per il ricovero temporaneo di una durata minima di una settimana e per una durata massima di 4 settimane. In casi eccezionali e motivati la durata del ricovero può protrarsi fino a 3 mesi. Nell'arco di un anno una persona non può essere ammessa per più di 6 mesi in un posto di ricovero temporaneo.</p>
<p><b>Anregungen und Beschwerden</b></p> <p>Anregungen und Beschwerden werden von den Bereichsleitern (z.B. Pflegedienstleiter, Küchenchef u.a.) sowie vom Qualitätsbeauftragten entgegen genommen und direkt bzw. bei Bedarf im Leitungsteam bearbeitet. Sie können sowohl mündlich wie auch schriftlich eingebracht werden. Bei schriftlichen Anmerkungen kann das beiliegende Formular verwendet werden. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall innerhalb von 7 Tagen ein Bescheid, auf Anfrage auch schriftlich.</p>	<p><b>Suggerimenti e reclami</b></p> <p>Suggerimenti e reclami sono accolti da tutti i responsabili di reparto (responsabile per l'assistenza, capo cuoco ecc.) nonché dal responsabile di qualità e trattati direttamente oppure in casi di necessità trattati dal team di direzione. Possono essere presentati sia oralmente che per iscritto. In caso di annotazioni scritti può essere utilizzato il modulo allegato. A reclami, in ogni caso, deve essere data risposta entro 7 giorni, in caso di richiesta anche scritta.</p>
<p><b>Kosten zu Lasten der Betreuten</b></p> <p>Die Tagessätze werden jährlich vom Verwaltungsrat festgelegt und dem Heimbewohner innerhalb Jänner mitgeteilt. Die Begleichung des Grundtarifes ist mittels DLH Nr. 30/2000 geregelt.</p> <p>Die aktuellen Tagessätze können Sie dem beiliegenden Formular entnehmen.</p>	<p><b>Costi a carico degli ospiti</b></p> <p>Le rette giornaliere vengono stabilite annualmente dal Consiglio d'Amministrazione e comunicate all'ospite entro il mese di gennaio. Il pagamento della tariffa base è regolato ai sensi del D.P.G.P. n. 30/2000.</p> <p>Le rette attuali sono riportati nel foglio allegato.</p>

<p>Die Verrechnung des Tagessatzes erfolgt monatlich. Zusätzlich erfolgt die Abrechnung von Medikamenten und Telefon, die nicht im Tagessatz inbegriffen sind. Die Bewohner bzw. die zahlungspflichtigen Personen müssen den geschuldeten Betrag <b>innerhalb von 10 Tagen ab Rechnungsdatum</b> auf das Konto bei der <b>Raiffeisenkasse Überetsch</b> <b>IBAN: IT84 L 08255 58160 000300018350</b> mittels SEPA-Lastschrift überweisen. Der diesbezügliche Auftrag ist zusammen mit dem Vertrag zu unterschreiben.</p> <p>Zum Zeitpunkt der Unterzeichnung des Heimvertrages muss der Heimbewohner bzw. dessen im Sinne des DLH Nr. 30/2000 i.g.F. zur Mitbeteiligung angehaltene Familiengemeinschaft eine <b>Kaution in Höhe von 2.000,00 €</b> entrichten und zwar in Form einer Überweisung auf das obgenannte Bankkonto oder in Form einer Bankgarantie, ausgestellt zugunsten der Stiftung Pilsenhof ÖBPB bis auf Widerruf.</p>	<p>La fatturazione della retta avviene mensilmente. Inoltre sono fatturati medicinali e spese telefoniche che non sono inclusi nella retta giornaliera. Gli ospiti nonché le persone obbligate al pagamento della tariffa devono versare l'importo dovuto <b>entro 10 giorni dalla data della fattura</b> sul c.c. presso la <b>Cassa Raiffeisen Oltradige</b> <b>IBAN: IT84 L 08255 58160 000300018350</b> tramite addebito SEPA. Il rispettivo ordine è da firmare insieme al contratto.</p> <p>Al momento della sottoscrizione del contratto, l'ospite ed i familiari obbligati alla compartecipazione ai sensi del D.P.G.P. n. 30/2000, e successive modifiche, devono corrispondere alla Residenza per Anziani una <b>cauzione di 2.000,00 €</b> in forma di un versamento sul sopraccitato c.c. bancario o in forma di una garanzia bancaria a favore della Fondazione Pilsenhof APSP fino a revoca.</p>
<b>Fakturierung der Abwesenheiten</b>	<b>Fatturazione delle assenze</b>
a) Bei Abwesenheit des aufgenommenen Heimbewohners gelten für die Fakturierung folgende Prozentsätze des Tagessatzes:	a) Nel caso di assenze dell'ospite residente nella struttura valgono per la fatturazione le seguenti percentuali della retta:

Abwesenheit assenza 1. – 7. Tag/giorno	Abwesenheit assenza 8. – 30. Tag/giorno	Abwesenheit assenza nach/dopo 30. Tag/giorno	Krankenhaus ospedale 1. – 30. Tag/giorno	Krankenhaus/ ospedale nach/dopo 30. Tag/giorno
<b>100%</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>50%</b>

b) Die Berechnung der Abwesenheitstage erfolgt kumuliert nach Kalenderjahr; mit 1. Jänner 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 vorheriger Entlassung von Neuem;	b) Il calcolo dei giorni di assenza avviene cumulate per anno solare; con il 1° gennaio il calcolo dei giorni di assenza per ogni ospite riparte da zero, indipendentemente dal giorno di ammissione dello stesso. Il calcolo parte ugualmente da zero nel caso di una dimissione e successiva riammissione dello stesso ospite;
c) Der Aufnahmetag und der Austrittstag werden fakturiert;	c) Il giorno di accettazione e il giorno di dimissione vengono fatturati;
d) Die Fakturierung beginnt mit dem vereinbarten Tag der Aufnahme, wenn dieser vor dem effektiven Aufnahmetag liegt. Diese Tage werden zum Zwecke der Fakturierung als normale Aufenthaltstage berücksichtigt;	d) La fatturazione inizia con il giorno concordato con l'ospite per l'accettazione, qualora questo sia precedente il giorno di ammissione. Ai fini del calcolo tali giorni vengono considerati come normali giorni di presenza;
e) Bei Austritt oder Ableben eines Bewohners muss das Zimmer innerhalb von drei Tagen geräumt werden. Für jeden dafür benötigten Tag wird der Grundtarif des Bewohners verrechnet.	e) In caso di uscita o morte di un ospite la camera deve essere sgomberata entro tre giorni. Per ognuno dei giorni necessari per lo sgombero è dovuta la tariffa base dell'ospite.