

## **Dienstleistungscharta Carta dei Servizi**

**Soziale Genossenschaft m.b.H.  
Villa Carolina Pro Senectute  
Seniorenheim**

**Cooperativa Sociale c.r.l.  
Villa Carolina Pro Senectute  
Casa di Riposo**

Seniorenheim - Casa di Riposo  
Schafferstraße – Via Schaffer 53  
I-39012 Meran – Merano (BZ)

Tel. +39 0473 23 63 42  
Fax +39 0473 25 82 58  
E-Mail: [info@carolina-meran.it](mailto:info@carolina-meran.it)

**Genehmigt in der Sitzung des Verwaltungsrates vom 18.01.2019**

**Hinweis:**

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

**Annotazione:**

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.

## INHALTSVERZEICHNIS

## INDICE

### Einführung

### Introduzione (solo in tedesco)

### Erster Teil Leistungen

### Parte Prima Prestazioni

Art. 1 Unterkunft und Verpflegung,  
Betreuung und Pflege

Art. 1 Vitto e alloggio,  
assistenza e cura

### Zweiter Teil Zielgruppe, Aufnahme und Austritt

### Parte seconda Destinatari, ammissione e dimissione

Art. 2 Zielgruppe  
Art. 3 Heimaufnahme  
Art. 4 Unterlagen  
Art. 5 Verweigerungsgründe für die Aufnahme  
Art. 6 Heimaustritt

Art. 2 Destinatari  
Art. 3 Ammissione  
Art. 4 Documenti  
Art. 5 Preclusioni ai fini dell'ammissione  
Art. 6 Dimissione

### Dritter Teil Kosten

### Parte terza Costi

Art. 7 Tagessatz  
Art. 8 Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

Art. 7 Retta giornaliera  
Art. 8 Interruzioni del soggiorno

### Vierter Teil Rechte, Einsprüche, Haftung

### Parte quarta Diritti, ricorsi e responsabilità

Art. 9 Rechte des Heimbewohners  
Art. 10 Beschwerden und Anregungen, Einsprüche  
Art. 11 Haftung

Art. 9 Diritti dell'ospite  
Art. 10 Reclami e suggerimenti, ricorsi  
Art. 11 Responsabilità

### Fünfter Teil Führung und Organisation

### Parte quinta Gestione e organizzazione

Art. 12 Allgemeine Ausrichtung  
Art. 13 Führung und Organisation  
Art. 14 Mitarbeiter  
Art. 15 Direktor  
Art. 16 Heim- und Pflegedienstleiter (PDL)  
Art. 17 Bereichsleiter  
Art. 18 Mitarbeiter für die unmittelbare Betreuung  
Art. 19 Mitarbeiter für die Hauswirtschaft und der Küche  
Art. 20 Mitarbeiter der Verwaltung  
Art. 21 Personalentwicklung  
Art. 22 Volontariat

Art. 12 Orientamento generale  
Art. 13 Gestione e organizzazione  
Art. 14 Collaboratori  
Art. 15 Direttore  
Art. 16 Responsabile tecnico assistenziale (RTA)  
Art. 17 Responsabile di reparto  
Art. 18 Collaboratori dell'assistenza diretta  
Art. 19 Collaboratori dell'economia domestica e della cucina  
Art. 20 Collaboratori dell'amministrazione  
Art. 21 Sviluppo del personale  
Art. 22 Volontariato

### Sechster Teil Verschiedenes

### Parte sesta Varie

Art. 23 Öffentlichkeitsarbeit  
Art. 24 Kundmachung  
Art. 25 Bewertung des Dienstes  
Art. 26 Sammlungen und Werbung

Art. 23 Relazioni con il pubblico  
Art. 24 Pubblicazione  
Art. 25 Valutazione del servizio  
Art. 26 Collette e pubblicità

Auskünfte und Öffnungszeiten

Informazioni e orari di apertura

## Einführung

### Vorgeschichte – Die Villa Hohenwart

Im Jahr 1905 wurde in wunderbarer Lage in Obermais die Pension Hohenwart gebaut. Eigentümerinnen waren die Schwestern Gertraud, Karolina und Rosa Hölzl. Im Jahre 1950, nachdem die Alleinerbin Karolina verstarb, benannte eine Erbgemeinschaft von 25 Besitzern, bestehend aus 19 Mitgliedern der Familie Hölzl und 6 der Familie Gamper die Villa Hohenwart nach der letzten Einzeleigentümerin Villa Karolina um. Dem geistigen Vater und Mitbegründer Emil Korger gelang es als Krankenhauskaplan, ein Unterkomitee des Pfarrcaritasvereins Meran und anderen Idealisten zu bewegen, die Pension Karolina zu kaufen. Die neue Namensträgerin Villa Carolina sollte künftig als Altenheim dem ausschließlichen Wohlfahrtszweck dienen. Das Seniorenheim wurde auf die St. Josef Priesteraktiengesellschaft in Brixen übertragen, sodass diese bis 1956 die grundbücherliche Eigentümerin war. In dieser Zeitspanne kümmerte sich im Auftrag der Priestergemeinschaft das Unterkomitee der Pfarrcaritas Meran um das Altenheim, wobei Johann Menz von 1953 bis 1963 als Verantwortlicher fungierte, während Caritasschwestern mit der Führung beauftragt waren. Im Jahr 1953 übernahmen die Barmherzigen Schwestern mit Sr. Oberin Hartmana Erler die Leitung des Altenheimes.

### Die Gründung der Genossenschaft Villa Carolina Pro Senectute m.b.H.

Am 12.12.1964 wurde die Villa Carolina in Meran zur Genossenschaft Pro Senectute m.b.H. für die Errichtung, Führung und Verwaltung eines Seniorenheimes für betagte Leute aus dem Mittelstand gegründet. Gründungsmitglieder waren Josef Hillebrand, Roland Auffinger, Josef Bartolini, Raoul Söderström, Josef Prünster, Walter Zuegg, Heinrich Zorzi, Konrad Mutschlechner, Leander Palla, Albert Wallnöfer und Hans Keim.

Die Vorstandsmitglieder Walter Zuegg (Obmann), Josef Prünster, Roland Auffinger, Josef Hillebrand und der von der Kurie ernannte Priester Guido Clementi erwarben von der Priesteraktiengesellschaft die Villa Carolina. Die verantwortliche Struktur in der Verwaltung lag und liegt seither in den Händen des Verwaltungsrates (Vorstand).

### Chronik – bedeutende Ereignisse

- 1965 Einverleibung des Eigentumsrechts für das Seniorenheim PRO SENECTUTE
- 1966 Beschluss Um- und Ausbau des Hauses
- 1968 Neuwahl des Vorstandes: Walter Zuegg, (Obmann), Josef Prünster, Josef Hillebrand, Friedrich Klotzner
- 1968 Vergabe der Bauarbeiten
- 1972 Sr. Oberin Reinharda übernimmt die Leitung, Sr. Bernarda Masoner (Krankenschwester), Sr. Lidwina Troger (Köchin)
- 1975 Franz Ladurner (Buchhalter und Schriftführer) verstorben  
Dino Dalceggio übernimmt diese Funktion
- 1979 Das Seniorenheim Villa Carolina tritt dem Verband der Altersheime Südtirols bei  
Anschluss an das Rechenzentrum des Raiffeisenverbandes
- 1996 gesetzlich vorgesehene Statutenänderung mit neuer Bezeichnung „Pro Senectute Gen. m. b. H.“
- 1999 Umwandlung in die „Soziale Genossenschaft Villa Carolina – Pro Senectute“ m.b.H.
- 1998 Sr. Oberin Reinharda feiert ihren 70. Geburtstag
- 2001 Eignungserklärung der Landesregierung zur Führung von 29 Einzelbetten
- 2014 50-jähriges Bestehen der Sozialen Genossenschaft Villa Carolina – Pro Senectute
- 2018 Sr. Reinharda kehrt nach 46 Jahren in das Mutterhaus der Barmherzigen Schwestern zurück  
Sr. Reinharda feiert ihren 90. Geburtstag im Seniorenheim Villa Carolina; zu den Gratulanten zählen u.a. die Genossenschaftsmitglieder  
Dino Dalceggio geht nach 43 Jahren in Ruhestand  
Renate Haller übernimmt die Leitung des Seniorenheimes Villa Carolina – Pro Senectute
- 2022 Mit 01.12.2022 verfügt das Seniorenheim Villa Carolina über 31 akkreditierte Betten:  
27 Einzel- und 2 Zweibettzimmer.

### Die Obmänner der Sozialen Genossenschaft Villa Carolina – Pro Senectute

- 1964 – 1983 Walter Zuegg
- 1983 – 1991 Hans Mair
- 1991 – 1996 Friedrich Klotzner
- 1996 – 2005 Klaus Kirchmaier
- 2005 – 2014 Wilhelm Trager
- 2014 – 2022 Michael Klotzner
- 2022 – heute Verena Kirchmaier

### **Zweck und Ziele der Einrichtung**

Gegründet wurde das Seniorenheim, um alleinstehenden älteren Menschen eine sichere Bleibe in einem angenehmen, ruhigen Umfeld bei entsprechender Pflege und Betreuung zu bieten. Seit der Gründung wurden immer wieder wichtige Investitionen getätigt, um den Erfordernissen der Zeit gerecht zu werden. Nach wie vor wird der Pflege- und Betreuungsqualität größte Bedeutung beigemessen. Mitarbeiter, Heimbewohner, Angehörige, freiwillige Helfer sollen im Seniorenheim Villa Carolina ein „Wohlfühl-Ambiente“ und ein Zusammengehörigkeitsgefühl erleben. „Jeder Mensch ist einmalig, hat seinen eigenen Charakter und diverse Lebenserfahrung hinter sich und damit seine eigene Geschichte“, so Sr. Reinharda. Dieser Respekt vor jedem Einzelnen und das Begegnen des Alters, der Krankheit, der Schwäche und der Individualität mit Würde werden im Seniorenheim Villa Carolina großgeschrieben.

Den Heimbewohnern werden neben den abwechslungsreichen Freizeitaktivitäten auch spirituelle und christliche Begleitung angeboten. Die ärztliche, pflegerische und rehabilitative Betreuung werden durch eine sehr gute Zusammenarbeit mit den Hausärzten und den qualifizierten Mitarbeitern gewährleistet. Ein besonderes Augenmerk wird auf täglich frisch zubereitete Speisen gelegt, die Menüs sind abwechslungsreich und berücksichtigen die speziellen Anforderungen eines Seniorenheimes. Ebenso bedeutsam sind die Ordnung und Sauberkeit im Haus.

Das Seniorenheim Villa Carolina will den Heimbewohnern ein Zuhause bis zum letzten Tag bieten und sein.

Ein besonderer Dank geht an dieser Stelle an all jene Menschen, die durch ihren ehrenamtlichen Einsatz das Seniorenheim zu dem gemacht haben, was es heute ist. Ein Dank geht auch an alle Gönner und Freunde des Seniorenheimes, an die öffentliche Hand und die privaten Spender.

Quelle: Festschrift 50 Jahre Seniorenheim „Villa Carolina“ – Pro Senectute

**Erster Teil  
Leistungen**

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

Wir bieten Unterkunft und Verpflegung sowie eine umfassende, dem Erkenntnisstand der Zeit entsprechende Betreuung und Pflege.

Wir fördern die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens des Heimbewohners und unterstützt ihn beim Einleben in die neue Umgebung.

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

Das Heim verfügt über 27 Einzelzimmer und 2 Zweibettzimmer, einen Speisesaal, einen Aufenthaltsraum, einen Wintergarten, eine Bibliothek, Pflegebäder, eine Parkanlage und eine Hauskapelle.

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

Die Nutzung der Gemeinschaftsräume und der Grünanlagen ist den Heimbewohnern tagsüber und ihren Angehörigen in den Besuchszeiten erlaubt.

Das Mitbringen von Haustieren (Kleintieren) ist nur für Besuche gestattet.

**1.1 Das Zimmer**

Alle Zimmer verfügen über ein Bad (mit Waschbecken, Dusche, WC); sie sind mit Pflegebetten, Kleiderschrank, Patientenrufsystem, einem Telefon für eingehende Anrufe und Fernsehanschluss ausgestattet.

Die Zuteilung des Zimmers erfolgt in Absprache mit dem Heimbewohner.

Die persönliche Ausgestaltung des Zimmers wird unter Rücksichtnahme auf Sicherheit und Hygiene ermöglicht.

**Parte prima  
Prestazioni**

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

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

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

Rispettiamo e promoviamo l'identità culturale e linguistica, le caratteristiche e le abitudini culturali e linguistiche degli ospiti.

La casa dispone di 27 camere singole e 2 camere a 2 letti, una sala da pranzo, una sala di soggiorno, un giardino d'inverno, una biblioteca, dei bagni assistiti, un giardino e la cappella interna.

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

L'uso degli spazi collettivi e del giardino è libero durante il giorno per gli ospiti e durante gli orari delle visite per i loro parenti.

E' permesso solo per le visite portare animali domestici (piccoli animali).

**1.1 La stanza**

Tutte le stanze sono munite di un bagno (con lavandino, doccia, WC); dispongono di letti per lungodegenti, armadio, sistema di chiamata di emergenza, un telefono per chiamate in entrata ed attacco per il televisore.

L'assegnazione della stanza viene disposta in accordo con l'ospite.

L'arredamento personale della stanza è consentito nel rispetto della sicurezza e dell'igiene.

### 1.2 Die Verpflegung

Wir bieten abwechslungsreiche und nährstoffreiche Hausmannskost. Wir verwenden vorwiegend frische und einheimische Produkte. Die Küche arbeitet nach Menuplan, welcher wöchentlich erstellt wird. Die Essgewohnheiten der Bewohner werden im Rahmen des Möglichen berücksichtigt. Die Nahrung entspricht in Qualität und Quantität den Diät-Erfordernissen der Heimbewohner.

Der zuständige Sanitätsbetrieb gewährleistet eine angemessene diätetische Beratung. Eventuelle Sonderdiäten werden vom Arzt verschrieben und von der Küche in Abstimmung mit der Diätassistentin vorbereitet. Das Tagesmenü wird den Heimbewohnern in geeigneter Form bekannt gegeben.

In der Regel werden die Mahlzeiten in den Essräumen eingenommen.

#### **Verpflegung**

Frühstück: 7.30 Uhr

Mittagessen: 12.00 Uhr

Abendessen: 18.00 Uhr

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

### 1.3 Garderobe und Wäscherei

Wir stellen dem Bewohner die Heimwäsche (Bettwäsche, Hand- und Badetücher, Waschlappen) zur Verfügung und sorgen auch nach Ermessen des Heimes für die Reinigung und das Bügeln seiner persönlichen Wäsche, die mit dem Namen des Heimbewohners gekennzeichnet sein muss.

Das Waschen und Bügeln der persönlichen Wäsche der Bewohner erfolgt durch eine beauftragte spezialisierte Firma.

Gegen Bezahlung wird auch die Reinigung delikater Wäschestücke sowie die chemische Reinigung angeboten. Auch werden kleinere Näharbeiten gegen Bezahlung übernommen.

Der Wechsel der Heimwäsche (Bettwäsche Handtücher, Waschlappen) erfolgt wöchentlich und nach Bedarf.

### 1.4 Reinigungsdienst

Wir gewährleisten die Reinigung der Zimmer und der anderen Räumlichkeiten.

Die Reinigung umfasst die Sichtreinigung der Zimmer an Werktagen sowie die jährliche Grundreinigung.

### 1.5 Betreuung und Pflege

Wir sorgen für die tägliche Betreuung, Hygiene und Pflege sowie die ärztliche, krankenschwägerische, rehabilitative und psychologische Betreuung der Bewohner auf Grund der Erhebung des besonderen Bedarfes eines jeden.

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

### 1.2 Il vitto

Offriamo una cucina casalinga variata e nutritiva. Usiamo prevalentemente dei prodotti freschi e regionali. La cucina lavora a seconda del piano menu il quale viene elaborato settimanalmente. Per quanto possibile si tiene conto delle diverse abitudini alimentari degli ospiti. L'alimentazione corrisponde, per qualità e quantità, alle esigenze dietetiche dell'ospite.

L'azienda sanitaria competente garantisce un'adeguata consulenza dietologica. Il medico prescrive eventuali diete particolari che la cucina prepara in accordo con il dietista. Il menù giornaliero è reso noto agli ospiti mediante affissione in spazi appositamente predisposti a tale scopo.

Di regola i pasti sono consumati nelle sale da pranzo.

#### **Vitto**

colazione: ore 7:30

pranzo: ore 12.00

cena: ore 18.00

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

### 1.3 Guardaroba e lavanderia

Mettiamo a disposizione dell'ospite la biancheria della casa (biancheria da letto, asciugamani e asciugamani da bagno, strofinaccio) e – a giudizio della casa - prendiamo cura anche del lavaggio e della stiratura della sua biancheria personale che deve essere marcata con il nome dell'ospite.

Il lavaggio e la stiratura della biancheria personale degli ospiti avvengono da una ditta specializzata.

Viene offerto a pagamento anche il lavaggio di vestiti delicati così come il lavaggio a secco. Piccoli lavori di cucito vengono eseguiti a pagamento.

Il cambio della biancheria della casa (biancheria da letto, asciugamani, strofinacci) avviene settimanalmente e secondo necessità.

### 1.4 Servizio di pulizia

Garantiamo la pulizia delle stanze e degli altri locali.

La pulizia comprende la pulizia regolare delle stanze nei giorni feriali nonché la pulizia generale 1 volta all'anno.

### 1.5 Assistenza e cura

Provvediamo all'assistenza, igiene e cura giornaliera nonché all'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa e psicologica degli ospiti in base al rilevamento del fabbisogno specifico di ciascuno.

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

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.

Wir gewährleisten eine individuell ausgerichtete und bedarfsorientierte interdisziplinäre Betreuung tags- und nachtsüber.

Wir orientieren uns am Pflegemodell von Monika Krohwinkel.

Die Qualität der Pflege wird sichergestellt und laufend weiterentwickelt durch eigene qualifizierte Fachkräfte, Pflegedokumentation, Dienstübergaben und Besprechungen, verschiedene Standards zur sozialen – und medizinischen Pflege sowie einen wertschätzenden Umgang.

Wir unterstützen die Angehörigen bei der Sterbebegleitung und es ist uns ein Anliegen, die Bewohner auch in den letzten Stunden zu betreuen und zu begleiten.

Zusammensetzung des Betreuungs- und Pflegeteams: Krankenpfleger, Sozialbetreuer, Altenpfleger, Pflegehelfer, Freizeitgestalter.

Es wird eine geeignete Pflegedokumentation geführt, wobei jeder Bewohner Einsicht in die eigenen Unterlagen nehmen kann. Die Daten der Bewohner werden geschützt und die rechtlichen Bestimmungen zu den Rechten und Freiheiten der Bewohner auf Datenschutz und Geheimhaltung eingehalten.

#### **Ärztliche und krankenpflegerische Betreuung**

Die ärztliche Betreuung wird durch Heimärzte gewährleistet.

Die fachärztlichen und andere Leistungen der Sanität (z.B. psychologische Betreuung, Diätdienst, Ärztliche Leitung) werden durch den Sanitätsbetrieb erbracht.

Die krankenpflegerischen Leistungen werden durch eigenes Krankenpflegepersonal gewährleistet.

#### **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.

Die Heimbewohner werden in der Regel 1x wöchentlich auf Wunsch geduscht / gebadet. Besondere Wünsche werden berücksichtigt.

#### **Freizeitgestaltung/Tagesbetreuung**

Sie beinhaltet verschiedene Aktivitäten wie Gymnastik, Lesestunden, Spaziergänge, Feste, Veranstaltungen, Basteln, Singen usw. Die Mitarbeiter planen diese Tätigkeiten. Die Heimbewohner werden mündlich und über Aushänge informiert.

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.

Garantiamo un'assistenza mirata ed interdisciplinare al fabbisogno dell'individuo sia di giorno che di notte.

Lavoriamo secondo il concetto di cura di Monika Krohwinkel.

La qualità della cura viene garantita e continuamente sviluppata da personale interno qualificato, documentazione di assistenza e cura, consegne e riunioni, standard vari per la cura sociale e medica e da un rapporto interpersonale di stima.

Aiutiamo i parenti nell'accompagnamento alla morte e vogliamo assistere ed accompagnare gli ospiti nelle ultime ore della loro vita.

Composizione dei gruppi di assistenza e cura: infermiere, operatore sociale, assistente geriatrico, operatore socio-sanitario, animazione.

Viene eseguita una pianificazione idonea del servizio, nella quale ogni ospite può prendere visione della documentazione che lo riguarda. I dati degli ospiti sono protetti; le normative della privacy e della segretezza riguardante diritti e libertà degli ospiti sono rispettati.

#### **Assistenza medica ed infermieristica**

L'assistenza medica viene garantita dai medici della casa.

Le prestazioni mediche specialistiche e altre prestazioni sanitarie (p.e. assistenza psicologica, servizio dietetico, responsabile sanitario) sono garantite dall'Azienda sanitaria.

Le prestazioni infermieristiche sono garantite da personale infermieristico proprio.

#### **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. Un'assistenza di base viene garantita anche di notte.

Gli ospiti normalmente una volta alla settimana fanno o la doccia o il bagno. Desideri particolari vengono considerati.

#### **Animazione/assistenza giornaliera**

Comprende diverse attività come ginnastica, ore di lettura, passeggiate, feste, manifestazioni, fare lavori manuali, cantare, ecc. Sono i collaboratori che pianificano queste attività. Gli ospiti vengono informati verbalmente o tramite affisso.

### **Rehabilitation**

Rehabilitationsleistungen werden den speziellen individuellen Bedürfnissen der Heimbewohner angepasst und die Therapien entsprechend geplant.

#### 1.6 Religiöse und spirituelle Betreuung, Sterbebegleitung

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

Die religiöse Betreuung beinhaltet das Angebot von regelmäßigen Messfeiern mit einem Priester (i.d.R. am Montag und Donnerstag um 09.00 Uhr). Ebenfalls wird das abendliche Rosenkranzgebet angeboten.

Wir organisieren einen Priester zur Spendung von Sakramenten.

Die Kapelle des Heimes ist tagsüber für alle Bewohner und für externe Personen zugänglich.

#### 1.7 Einbeziehung der Angehörigen

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

Die Verwandten werden zu gemeinsamen Treffen und Feiern (z.B. Geburtstage, Törggelen, Weihnachten) eingeladen.

Die Heim- und Pflegedienstleitung stehen nach Bedarf für ein Gespräch mit den Angehörigen zur Verfügung.

#### 1.8 Zusätzliche Dienste

Über die oben angeführten Standardleistungen hinaus bietet das Heim zusätzliche Leistungen kostenlos an:

- Veranstaltungen und Feste;
- Ausflüge (je nach Ausflug kostenpflichtig)
- Botengänge und Besorgungen  
Blutproben, Medikamente werden vom Heim abgeholt. Im Bedarfsfalle werden auch andere kleinere Botengänge vom Heim erledigt.
- Postdienst  
Die Verteilung der Eingangspost erfolgt persönlich.

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

- Friseurdienst  
Das gewöhnliche Waschen und Frisieren der Haare ist Teil der Grundbetreuung.  
Der Friseurdienst durch externes Personal kann gegen Bezahlung in Anspruch genommen werden.
- Fußpflege  
Die allgemeine Fußpflege ist Teil der Grundbetreuung.  
Die Fußpflege durch externes Personal (Podologe) erfolgt im Heim nach Vormerkung und gegen Bezahlung.

Der Transport- und Begleitdienst wird von den Angehörigen bzw. Bezugspersonen bewerkstelligt.

### **Riabilitazione**

Prestazioni riabilitative sono offerte secondo le esigenze individuali specifiche degli ospiti e pianificate le corrispondenti terapie.

#### 1.6 Assistenza religiosa e spirituale, assistenza malati terminali

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

L'assistenza religiosa comprende la celebrazione della Santa Messa con un prete, di solito il lunedì e il giovedì alle ore 09.00. Inoltre la sera viene pregato il rosario.

Offriamo la possibilità per l'amministrazione dei sacramenti da un prete.

La cappella della struttura è aperta durante la giornata per tutti gli ospiti e per persone esterne.

#### 1.7 Coinvolgimento dei parenti / familiari

La casa promuove misure di collaborazione partecipativa con i parenti.

I parenti sono invitati a partecipare a diversi incontri e feste (p.e. festa dei compleanni, castagnata, Natale).

La direzione nonché il responsabile tecnico assistenziale sono disponibili per un colloquio con i parenti se richiesto.

#### 1.8 Servizi aggiuntivi

Oltre alle prestazioni standard sopra citate la casa offre delle prestazioni aggiuntive e senza costi:

- Manifestazioni e festività;
- Gite (a seconda della gita a pagamento)
- Commissioni e disbrighi  
Prelievi di sangue, medicinali vengono ritirati dalla casa. Se necessario vengono fatti anche piccole commissioni.
- Servizio di posta  
La distribuzione della posta recapitata avviene personalmente.

Oltre ai servizi standard la casa offre servizi aggiuntivi, dei quali ci si può valere attraverso pagamento separato.

- Servizio parrucchiere  
Il lavaggio e la pettinatura abituale dei capelli fanno parte dell'assistenza di base.  
Il servizio parrucchiere da personale esterno deve essere pagato separatamente.
- Pedicure  
La pedicure generale fa parte dell'assistenza di base.  
La pedicure specialistica da personale esterno viene organizzata dalla casa su richiesta e deve essere pagato separatamente.

Il servizio trasporto ed accompagnamento viene organizzato dai parenti o dalle persone di riferimento.



### **Wartung und Instandhaltung**

Die ordentliche Instandhaltung und Reparaturen werden von extern Fachfirmen durchgeführt.

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

La manutenzione ordinaria e riparazioni sono eseguiti da partner esterni.

#### **Zweiter Teil**

#### **Zielgruppe, Aufnahme und Austritt**

##### **Art. 2 Zielgruppe**

Das Heim nimmt im Rahmen seiner Zielsetzungen und seiner Pflegemöglichkeiten und in Übereinstimmung mit der von der Landesverwaltung erteilten Eignungserklärung pflegebedürftige Menschen beiderlei Geschlechtes auf (i.d.R. älter als 60 Jahre).

##### **Art. 3 Heimaufnahme**

Voraussetzung für die Aufnahme im Heim ist ein unterschriebener Antrag auf einem landesweit einheitlichen Gesuchsformular und ein unterschriebener Heimvertrag.

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

Die Warteliste, s. Anlage A wird von der Pflegedienstleitung gepflegt: vordergründig werden die Pflegebedürftigkeit und soziale Notwendigkeit berücksichtigt. Die chronologische Reihenfolge der Aufnahmen wird zweitrangig angewendet.

Der Verwaltungsrat beschließt auf Vorschlag des Direktors die Aufnahme und entscheidet über besondere Fälle.

##### **Art. 4 Unterlagen**

Folgende Unterlagen sind dem Aufnahmegesuch 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) Resultat der Pflegeeinstufung bzw. Selbsteinschätzung
- c) Kopie der Ticketbefreiung
- d) Bei vorliegender Invalidität: Befund des Ärztekollegiums
- e) Gültige Identitätskarte
- f) Gültige Gesundheitskarte
- g) Krankenkassabüchlein

#### **Parte seconda**

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

##### **Art. 2 Destinatari**

Nell'ambito delle sue finalità e delle possibilità di cura la struttura accoglie, in conformità alla dichiarazione di idoneità dell'amministrazione provinciale, prevalentemente persone non auto-sufficienti di entrambi i sessi (normalmente oltre i 60 anni).

##### **Art. 3 Ammissione**

Presupposto per l'ammissione dell'ospite nella struttura è una domanda scritta su un modulo valido per tutto il territorio provinciale e un contratto controfirmato.

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

La lista di attesa (v. allegato A) è gestita dal responsabile tecnico assistenziale: in primo luogo sono considerati l'indigenza della cura e la necessità sociale. L'ordine cronologico dell'ammissione è applicato solo in un secondo momento.

Il consiglio di amministrazione delibera l'ammissione su proposta del direttore e decide in merito ai casi particolari.

##### **Art. 4 Documentazione**

La domanda di ammissione 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) Risultato del livello assistenziale rispettivamente auto-valutazione
- c) Copia esenzione ticket
- d) In caso di invalidità: certificato medico da parte del collegio dei medici
- e) Carta d'identità valida
- f) Tessera sanitaria valida
- g) Tessera personale per l'assistenza sanitaria (libretto cassa malati di una volta)

#### **Art. 5**

##### **Verweigerungsgründe für die Aufnahme**

Im Heim werden nicht bzw. nur in Ausnahmefällen aufgenommen:

- a) Jene Personen, die in die Gruppe von Personen für einen „Intensiven oder Extensiven Betreuungs- und Pflegebedarf oder Demenz“ fallen.
- b) Jene Personen, bei welchen die Heimleitung keine angemessene Pflege gewährleisten kann.
- c) Menschen mit psychiatrischen Pathologien, deren Schweregrad eine ständige ärztlich-krankenpflegerische Betreuung erfordert

#### **Art. 6**

##### **Heimaustritt**

Der Bewohner kann entlassen werden:

- a) Freiwillige Aufgabe des Platzes: es gilt eine Kündigungsfrist von 1 Monat oder Entlassung von Amtswegen;
- b) Mit begründetem Beschluss des Verwaltungsrates auf Vorschlag des Direktors. Es gilt eine Kündigungsfrist von 1 Monat, außer bei Gefahr in Verzug.

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 zulässt;
- c) Bei nicht erfolgter Bezahlung der Heimkosten nach zweimaliger schriftlicher Mahnung;

Bei grundlegenden Unstimmigkeiten zwischen den Angehörigen des Heimbewohners und der Heimleitung bzgl. der Betreuungsphilosophie und/oder Servicequalität wird zum Wohle des Bewohners über einen Wechsel in ein anderes Heim nachgedacht.

Bei Ableben des Bewohners muss das Zimmer innerhalb des ersten Tages nach der Beerdigung geräumt werden.  
Bei Austritt muss das Zimmer innerhalb von 3 Tagen geräumt werden.

Generell gilt, dass das Zimmer bezahlt werden muss, bis es geräumt ist.

#### **Art. 5**

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

Nella casa non sono ammesse oppure sono ammesse solo in casi eccezionali:

- a) Persone che rientrano nel nucleo di persone con un "fabbisogno di assistenza e di cura intensive o estensive o demenza".
- b) Persone per le quali la direzione non può garantire una corrispondente cura.
- c) Persone affette da patologie psichiatriche di entità tali da richiedere un'assistenza medica ed infermieristica specialistica continuata

#### **Art. 6**

##### **Dimissioni**

Un ospite può essere dimesso:

- a) Per sua esplicita richiesta con un preavviso di 1 mese oppure la dimissione d'ufficio;
- b) Per decisione motivata del consiglio di amministrazione su proposta del direttore; Vale un preavviso di 1 mese, a condizione che non ci sia un pericolo imminente.

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;
- c) Qualora l'ospite non abbia provveduto a pagare la quota di retta a suo carico dopo il secondo sollecito scritto.

Qualora ci siano delle divergenze tra i parenti dell'ospite e la direzione riguardante la filosofia dell'assistenza e/o della qualità del servizio viene valutato se un cambio di struttura può essere favorevole per l'ospite.

In caso di decesso dell'ospite la stanza deve essere liberata entro il primo giorno del funerale.

In caso di uscita dalla casa la stanza deve essere liberata entro 3 giorni.

Vale che la stanza deve essere pagata finché viene liberata.

**Dritter Teil  
Kosten**

**Art. 7  
Tagessatz**

Jeder Bewohner entrichtet den vom Verwaltungsrat jedes Jahr im Voraus festgesetzten Tagessatz zu seinen Lasten. Das Recht auf das gesetzlich vorgesehene Taschengeld bleibt jedenfalls bestehen.

Der Monatsbetrag muss innerhalb 5. des Monats auf das Konto des Seniorenheimes überwiesen werden.

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

Der zuständige Sanitätsbetrieb übernimmt die Kosten für das Gesundheitspersonal und für die vorgesehenen Sanitätsleistungen.

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

Der Tagessatz ist ab dem vereinbarten Aufnahmetag zu entrichten, bis zum Tag, wo das Zimmer geräumt wird.

Der Aufnahmetag und der Austrittstag zählen als Anwesenheit im Heim.

**Art. 8  
Unterbrechungen des Heimaufenthaltes**

Bei zeitweiliger Abwesenheit vom Heim wird der Tarifanteil des Bewohners, seiner Angehörigen und der zuständigen Gemeinde gemäß geltender Landesbestimmungen in Rechnung gestellt (s. Anlage B).

**Vierter Teil  
Rechte, Einsprüche und Haftung**

**Art. 9  
Rechte des Heimbewohners**

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

- a) Anerkennung seiner Würde und Persönlichkeit;
- b) Höflichen Umgang und Achtung seiner Privat- und Intimsphäre;
- c) Einsichtnahme in die über ihn geführten Aufzeichnungen;
- d) Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
- e) Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;

**Parte terza  
Costi**

**Art. 7  
Retta giornaliera**

Ogni ospite corrisponde la retta giornaliera a suo carico, stabilita ogni anno anticipatamente. Rimane comunque il diritto all'assegno per piccole spese previsto dalla legge.

L'importo mensile deve essere versato entro il 5 del mese sul conto corrente della casa di riposo.

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 comunità comprensoriale competente.

L'azienda sanitaria competente provvede alla copertura dei costi del personale sanitario ed alle prestazioni sanitarie previste.

Qualora la retta giornaliera non venga corrisposta nei termini previsti, la casa addebita gli interessi di tesoreria a seconda della legge. In caso di ulteriore ritardo essa promuove la dimissione dell'ospite, riservandosi ogni azione legale per il recupero delle somme dovute.

La retta giornaliera è da corrispondere dal giorno d'ammissione stabilito fino al giorno in cui la stanza viene liberata.

Il giorno di accoglienza e il giorno d'uscita contano come presenza nella casa.

**Art. 8  
Interruzioni del soggiorno**

In caso di assenza temporanea dalla struttura la parte tariffaria a carico dell'ospite, dei suoi parenti e del comune competente viene fatturata a seconda delle direttive della Provincia Autonoma di Bolzano in vigore (allegato B).

**Parte quarta  
Diritti, ricorsi e responsabilità**

**Art. 9  
Diritte dell'ospite**

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

- a) Riconoscimento della propria dignità e personalità;
- b) Trattamento gentile e considerazione della propria sfera privata e intima;
- c) Visione delle annotazioni che lo riguardano
- d) Rispetto della discrezione e della tutela dei dati;
- e) Rispetto del segreto epistolare e della corrispondenza;

- f) Gestaltung des Zimmers im Rahmen der Möglichkeiten und in Absprache mit der Pflegedienstleitung – mit Ausnahme des Pflegebettes;
- g) Besucherempfang zu den Besuchszeiten;
- h) Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der Muttersprache.

#### **Art. 10**

##### **Beschwerden und Anregungen, Einsprüche**

Beschwerden und Anregungen (s. Anlage C) werden vom Direktor entgegengenommen und gemeinsam mit den Verantwortlichen besprochen.

Sie können sowohl mündlich wie auch schriftlich eingebracht werden. Bei schriftlichen Beschwerden kann das aufliegende Formular verwendet werden. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall ein – auf Anfrage schriftlicher – Bescheid innerhalb von 30 Tagen.

##### **Einsprüche**

Personen, die ein rechtliches Interesse daran haben, können gegen die Entscheidungen der Heimdirektion auch innerhalb von 60 Tagen ab dem Datum, ab dem die Maßnahme zur Kenntnis genommen wurde, Rekurs beim Regionalen Verwaltungsgericht Bozen einlegen.

Zudem kann gegen die Entscheidungen der Heimdirektion auch innerhalb von 45 Tagen ab dem Datum ab dem die Maßnahme zur Kenntnis genommen wurde, Einspruch bei der Sektion Einsprüche der Landesabteilung Soziales gemäß Landesgesetz 13/1991, Art. 4 eingereicht werden.

#### **Art. 11**

##### **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.

#### **Fünfter Teil**

##### **Führung und Organisation**

#### **Art. 12**

##### **Allgemeine Ausrichtung**

Das Seniorenheim Villa Carolina wird als Soziale Genossenschaft Villa Carolina Pro Senectute geführt. Beschließende Organe sind die Generalversammlung und der Verwaltungsrat; sein/e Präsident/in hat gleichzeitig die Funktion des gesetzlichen Vertreters inne.

Der gesetzliche Vertreter der Genossenschaft ist Frau Verena Kirchmaier.

In organisatorischer Hinsicht ist ein Leitungsteam bestehend aus dem Direktor und dem Pflegedienstleiter eingesetzt.

Der Direktor ist delegiert für die ordentlichen Geschäftsgebarungen.

- f) Organizzazione della stanza nella misura del possibile e come da accordi con il responsabile tecnico assistenziale – tranne il letto di cura;
- g) Accoglienza di visitatori negli orari di visite;
- h) Rispetto dell'identità culturale e uso della madrelingua.

#### **Art. 10**

##### **Reclami e suggerimenti, ricorsi**

Reclami e suggerimenti (v. allegato C) sono accolti dal direttore e trattati insieme con il responsabile.

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.

##### **Ricorsi**

Le persone aventi un interesse giuridicamente tutelato possono impugnare le decisioni della Direzione presso il Tribunale Amministrativo Regionale di Bolzano entro 60 giorni dalla data in cui è stato preso atto del provvedimento.

Inoltre, i ricorsi contro le decisioni della Direzione possono essere presentati alla Sezione Ricorsi della Ripartizione provinciale Politiche sociali entro 45 giorni dalla data in cui è stato preso atto del provvedimento, ai sensi dell'art. 4 della Legge Provinciale 13/1991.

#### **Art. 11**

##### **Responsabilità**

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

#### **Parte quinta**

##### **Gestione ed organizzazione**

#### **Art. 12**

##### **Orientamento generale**

La Casa di Riposo Villa Carolina è gestita come Cooperativa Sociale Pro Senectute. Gli organi deliberanti sono l'assemblea generale e il consiglio di amministrazione il/la cui presidente ha la funzione di legale rappresentante.

Il rappresentante legale è la Sig.ra Verena Kirchmaier.

Per quanto concerne l'organizzazione esiste un team direzionale costituito dal direttore e dal responsabile tecnico assistenziale.

Il direttore ha la delega per le attività ordinarie.

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 und mit dem Sozial- und Gesundheitssprengel, wird gefördert.

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

#### **Art. 14 Mitarbeiter**

Die Mitarbeiter der verschiedenen Tätigkeits- und Organisationsbereiche handeln bei der Erfüllung ihrer 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. 15 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 sorgt für die gute Führung der Mitarbeiter und die adäquate Instandhaltung des Gebäudes, sowie für die Sauberkeit im Gebäude und die Pflege des Außenbereiches.

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. 16 Pflegedienstleiter**

Der Pflegedienstleiter ist für die Organisation und Qualität der Pflege zuständig und verantwortlich.

Primäres Ziel ist die Zufriedenheit der Pflegebedürftigen, deren Angehörigen und der Mitarbeiter. Die effiziente Organisation der Arbeit im Hinblick auf ein ausgeglichenes Wirtschaften der Struktur gehört ebenso zu den Aufgaben des Pflegedienstleiters.

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 e con i distretti socio-sanitari.

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

#### **Art. 14 Collaboratori**

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

#### **Art. 15 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.

Si prende cura della gestione dei collaboratori e della manutenzione adeguata della casa nonché della pulizia nella casa e la cura dell'esterno.

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. 16 Responsabile tecnico assistenziale**

Il responsabile tecnico assistenziale è responsabile in particolar modo dell'organizzazione e della qualità della cura.

L'obiettivo principale è la soddisfazione degli ospiti, dei loro parenti e dei collaboratori. Inoltre l'organizzazione efficiente del lavoro con riguardo ad un'economia bilanciata della casa fa parte dei suoi compiti.

**Art. 17**

**Bereichsleiter (sofern erforderlich)**

Hauswirtschaftsleiter, Verwaltungsleiter

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

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

Er berichtet dem Direktor bzw. seinem unmittelbaren Vorgesetzten 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. 17**

**Responsabili di reparto (se necessario)**

Responsabile dell'economia domestica; responsabile amministrativo

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

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

Riferisce al direttore nonché al suo immediato superiore 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. 18**

**Mitarbeiter für die direkte Betreuung**

Das zuständige Fachpersonal (Bsp. Sozialbetreuer, Altenbetreuer, Pflegehelfer) 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. 18**

**Collaboratori dell'assistenza diretta**

Nelle attività di tutti i giorni il personale specializzato competente (p.e. operatore sociale, assistente geriatrico, operatore socio-sanitario) 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. 19**

**Mitarbeiter der Hauswirtschaft**

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

**Art. 19**

**Collaboratori dell'economia domestica**

Fanno parte del personale di economia domestica il personale di cucina ed il personale della pulizia generale. 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. 20**

**Mitarbeiter der Verwaltung**

Aufgabe der Mitarbeiter 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. 20**

**Collaboratori dell'amministrazione**

Spetta ai collaboratori 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. 21**  
**Personalentwicklung**

Die Direktion fördert die berufliche Entwicklung seiner Mitarbeiter mit dem Ziel, ein angemessenes Qualifikationsniveau zu erreichen und dadurch professionelle Leistungen zu sichern.

Es werden Schulungspläne und Weiterbildungsprogramme erstellt. Es wird auch dafür Sorge getragen, dass die Fort- und Weiterbildungsangebote in angemessener Weise genutzt werden.

**Art. 22**  
**Volontariat**

Die Direktion fördert und unterstützt die Volontariatstätigkeit. Die freiwilligen Helfer werden zur Mitarbeit bei den verschiedenen Tätigkeiten (z.B. Musizieren, Singen, Tanzen, Basteln, Rosenkranz beten) für die Bewohner angeregt. Sie werden von einem dafür beauftragten Mitarbeiter koordiniert. Das Heim sorgt für die entsprechende Unfall- und Haftpflichtversicherung.

**Sechster Teil**  
**Verschiedenes**

**Art. 23**  
**Öffentlichkeitsarbeit**

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

**Art. 24**  
**Kundmachung**

Diese Dienstleistungscharta liegt in der Verwaltung auf.

**Art. 25**  
**Bewertung des Dienstes**

Das Heim sorgt für die regelmäßige Bewertung der angebotenen Dienste in Form von Befragungen von Seiten der Bewohner, der Angehörigen und der Mitarbeiter, um deren Qualität und Wirksamkeit zu garantieren und weiterentwickeln zu können.

**Art. 26**  
**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. 21**  
**Sviluppo del personale**

La direzione agevola lo sviluppo professionale dei suoi collaboratori con l'obiettivo, di raggiungere un livello adeguato di qualificazione garantendo così dei servizi professionali.

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. 22**  
**Volontariato**

La direzione promuove ed appoggia le attività di volontariato. Stimola i volontari alla collaborazione nelle diverse attività per gli ospiti (p.e. suonare musica, cantare, ballare, fare lavori manuali, pregare il rosario). Questi vengono coordinati da un collaboratore appositamente incaricato. La casa provvede alla corrispondente assicurazione contro gli infortuni e contro i rischi di responsabilità civile.

**Parte sesta**  
**Varie**

**Art. 23**  
**Relazione con il pubblico**

La direzione assume iniziative idonee per presentare la casa al pubblico come servizio e come anello nella catena dei servizi per persone non autosufficienti.

**Art. 24**  
**Pubblicazione**

Questa carta dei servizi viene esposta nell'ufficio dell'amministrazione.

**Art. 25**  
**Valutazione del servizio**

La casa provvede alla valutazione periodica dei servizi offerti in forma di inchiesta da parte degli ospiti, dei parenti e dei collaboratori, per garantire e sviluppare ulteriormente la loro qualità ed efficienza.

**Art. 26**  
**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.

## Auskünfte und Öffnungszeiten

### Bürozeiten

Montag 08.00–12.00 Uhr  
Dienstag 08.00–15.00 Uhr  
Mittwoch 08.00–12.00 Uhr  
Donnerstag nach Vereinbarung  
Freitag 08.00–12.00 Uhr  
Ansprechpartner: Ingeborg Unterthurner  
Tel.Nr. +39 0473 – 23 63 42  
E-Mail: [info@carolina-meran.it](mailto:info@carolina-meran.it)

### Besuchszeiten

Montag bis Sonntag von 09.00-19.00 Uhr

### Sprechstunden

Nach Terminvereinbarung  
Präsidentin: Verena Kirchmaier  
Direktor: Renate Haller  
Pflegedienstleiter: Tiziana Grande

### Anlagen

Anlage A: Warteliste  
Anlage B: Unterbrechung Aufenthalt  
Anlage C: Formular für Anregungen, Wünsche,  
Beschwerden

## Informazioni e orari di apertura

### Orario d'ufficio

lunedì ore 08.00–12.00  
martedì ore 08.00–15.00  
mercoledì ore 08.00–12.00  
giovedì su prenotazione  
venerdì ore 08.00–12.00  
Persona di riferimento: Ingeborg Unterthurner  
Tel.Nr. +39 0473 – 23 63 42  
E-Mail: [info@carolina-meran.it](mailto:info@carolina-meran.it)

### Orario visite

Da lunedì a domenica dalle ore 09.00-19.00

### Ore di ricevimento

Su prenotazione  
Presidente: Verena Kirchmaier  
Direttore: Renate Haller  
Responsabile tecnico assistenziale: Tiziana Grande

### Allegati

Allegato A: lista di attesa  
Allegato B:  
Allegato C: modulo per suggerimenti, desideri,  
segnalazioni