



Seniorenwohnheim Eden soziale Genossenschaft

*I - Meran 39012 BZ
Christomannosstrasse, 12
Tel. 0473 237101*

info@swh-eden.com

Residenza per anziani Eden Cooperativa sociale

*I - Merano 39012 BZ
Via Christomannos, 12
Tel 0473 237101*

info@swh-eden.com



DIENSTLEISTUNGSCHARTA CARTA DEI SERVIZI

INHALTSVERZEICHNIS

Erster Teil Leistungen

- Art.1: Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege
- Art. 2 Kurzzeitpflege
- Art. 3 Tagespflege
- Art. 4 Mensadienst für ältere Menschen

Zweiter Teil Zielgruppe, Aufnahme und Austritt

- Art. 5 Zielgruppe
- Art. 6 Heimaufnahme
- Art. 7 Unterlagen
- Art. 8 Verweigerungsgründe für die Aufnahme
- Art. 9 Heimaustritt

Dritter Teil Kosten

- Art. 10: Tagessatz
- Art. 11: Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

Vierter Teil Rechte, Einsprüche, Haftung

- Art. 12 Rechte der Heimgäste
- Art. 13 Beschwerden und Anregungen
- Art. 14 Haftung

Fünfter Teil Führung und Organisation

- Art. 15 Allgemeine Ausrichtung
- Art. 16 Personal
- Art. 17 Direktor
- Art. 18 Bereichsleitung
- Art. 19 Personal für die unmittelbare Betreuung
- Art. 20 Personal der Hauswirtschaft
- Art. 21 Personal der Verwaltung
- Art. 22 Personalentwicklung
- Art. 23 Volontariat

INDICE

Parte prima Prestazioni

- Art. 1 Vitto e alloggio, assistenza e cura
- Art. 2 Ricoveri temporanei
- Art. 3 Assistenza diurna
- Art. 4 Servizio mensa per persone anziane

Parte seconda Destinatari, ammissione e dimissioni

- Art. 5 Destinatari
- Art. 6 Ammissione
- Art. 7 Documenti
- Art. 8 Preclusioni ai fini dell'ammissione
- Art. 9 Dimissioni

Parte terza Costi

- Art. 10 Retta giornaliera
- Art. 11 Interruzioni del soggiorno

Parte quarta Diritti, ricorsi e responsabilità

- Art. 12 Diritti dell'ospite
- Art. 13 Reclami e suggerimenti
- Art. 14 Responsabilità

Parte quinta Gestione e organizzazione

- Art. 15 Orientamento generale
- Art. 16 Personale
- Art. 17 Direttore
- Art. 18 Responsabile di reparto
- Art. 19 Personale dell'assistenza diretta
- Art. 20 Personale dell'economia domestica
- Art. 21 Personale dell'amministrazione
- Art. 22 Sviluppo del personale
- Art. 23 Volontariato



Dienstleistungscharta Carta dei servizi

Sechster Teil Verschiedenes

Art. 24 Verwahrung von Wertgegenständen
Art. 25 Öffentlichkeitsarbeit
Art. 26 Bewertung des Dienstes
Art. 27 Sammlungen und Werbung
Art. 28 Hausordnung
Art. 29 Kundmachung

Parte sesta Varie

Art. 24 Custodia di oggetti di valore
Art. 25 Relazioni con il pubblico
Art. 26 Valutazione del servizio
Art. 27 Collette e pubblicità
Art. 28 Ordinamento interno
Art. 29 Pubblicazione

Anhang A

- 1) Standardleistungen
- 1.1) Kosten der Dienste zu Lasten der Betreuten
- 2) Zusätzliche Dienste

Allegato A

- 1) Prestazioni standard
- 1.1) Costo dei servizi a carico degli ospiti
- 2) Servizi aggiuntivi

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

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

Erster Teil

Leistungen

Art. 1

Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege

Das Heim gewährleistet Unterkunft und Verpflegung sowie eine umfassende, dem Erkenntnisstand der Zeit entsprechende Betreuung und Pflege.

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

Das Heim achtet und fördert die kulturelle und sprachliche Identität, die kulturellen und

PARTE PRIMA

Prestazioni

Art. 1

Vitto e alloggio, assistenza e cura

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

La casa promuove il mantenimento della abituale vita sociale dell'ospite e lo aiuta ad integrarsi ed inserirsi nel nuovo ambiente e nel nuovo contesto.

La casa rispetta e promuove l'identità e abitudini culturali e linguistiche degli ospiti.



DIENSTLEISTUNGSCHARTA CARTA DEI SERVIZI

sprachlichen Eigenheiten und Gewohnheiten der Heimgäste.

Die Bausubstanz des Seniorenwohnheimes besteht aus zwei Teilen: dem alten Teil, gebaut 1884 und dem neuen Teil, Bauende 2003.

Die Eignungserklärung wurde mit Dekret Nr. 24.2/439 vom 21.09.2005 für 72 Heimplätze laut Artikel 15 des Landesgesetzes vom 30. Oktober 1973, Nr. 77 in geltender Form erlassen.

Die Etagen, vom Untergeschoss bis zum zweiten Stock verbinden das alte Gebäude mit dem neuen Seitengebäude; die alte Struktur hat zusätzlich einen dritten und vierten Stock.

Das Haus bietet 30 Einbettzimmer und 21 Zweibettzimmer, alle sind mit einem eigenen Bad ausgestattet.

Im Untergeschoss befinden sich neben Gästezimmern mit direktem Zugang zum Park noch der Therapieraum für Rehabilitation, die Küche, die Wäscherei, Magazine, Umkleieräume und Duschen und WC für die Mitarbeiter*innen, Basisarztpraxis und die Verabschiedungskappelle.

Im Erdgeschoss befinden sich der Eingangsbereich, der Aufenthaltsraum, der Wintergarten und die Bar für die Kunden. Außerdem gibt es einen großen Speisesaal mit angrenzender Serviceküche, einen Sitzungssaal, die Verwaltungsbüros, die Direktion, einen Friseursalon und die Gemeinschaftsbäder.

Im ersten Stock befinden sich neben den Zimmern ein Krankenpflege- und Pflegebüro, ein Pflegebad und ein Technikraum mit einem Ausgussraum. Es gibt eine Kapelle, eine Teeküche und den Pausenraum für das Personal. Im zweiten Stock befinden sich neben den Zimmern und einer großen Terrasse ein Speisesaal mit Küchenzeile sowie ein Krankenpflege- und Pflegebüro. Ein Pflegebad und ein Technikraum mit Ausgussraum sind ebenfalls vorhanden.

Das Haus ist von einem Park umgeben. Die gesamte Parkfläche ist für die Heimgäste und Besucher zugänglich.

La struttura consta di due lotti, il vecchio tratto costruito nel 1884 ed il nuovo, costruzione terminata nel 2003. La provincia Autonoma di Bolzano con decreto del 21.09.2005 n. 24.2/439 ha rilasciato certificato di idoneità per 72 posti letto di cui all'Art. 15 della legge provinciale 30 ottobre 1973, n. 77 e successive modifiche.

I piani partendo dal seminterrato sino al secondo piano accomunano "vecchia" e "nuova" struttura, la vecchia struttura poi prosegue per altri due piani (terzo e quarto).

La struttura offre due tipologie di stanze, doppia e singola, per un totale di 30 stanze singole e 21 stanze doppie tutte con bagno di pertinenza.

Al piano seminterrato, oltre a stanze per ospiti con uscita diretta nel parco retrostante lo stabile, sono presenti i seguenti locali: sala fisioterapia, cucine, bagni e docce per il personale, spogliatoi, lavanderia, ambulatorio del medico di base, magazzini e camera mortuaria.

Al piano terra sono presenti l'atrio, il salotto, il wintergarten ed il bar per ospiti. Si aggiungono la grande sala da pranzo con cucinetta di servizio annessa, la sala riunioni, gli uffici amministrativi, la direzione, il locale per la parrucchiera ed i bagni comuni.

Al primo piano oltre alle stanze vi si trova l'infermeria e ufficio assistenziale, un bagno assistito e un locale tecnico con svuotatoio. È presente una cappella, una cucinetta e la sala pausa per il personale. Al secondo piano oltre alle stanze ed una grande terrazza è presente una sala da pranzo con cucinetta così come un'infermeria ed un ufficio assistenziale. Un bagno assistito ed un locale tecnico con svuotatoio sono anche presenti.

La struttura è circondata da un parco e l'intera area è a disposizione degli ospiti e dei visitatori.



DIENSTLEISTUNGSCHARTA CARTA DEI SERVIZI

Weiters verfügt die Struktur über eigenen Parkplatz für Mitarbeiter*innen und Besucher.

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

1.1. Das Zimmer

Die Struktur verfügt über Einzel- und Zweibettzimmer. Jedes Zimmer ist mit einem eigenen Bad ausgestattet.

Im Neubau haben alle Zimmer Balkon, drei davon mit Zugang auf die Terrasse im zweiten Stock.

Im Altbau haben nur die Zimmer auf der Südseite Balkon. Die Zimmer im Dachgeschoss und die nach Norden ausgerichteten Zimmer haben keine Balkone.

Das Zimmer ist mit einem Kleiderschrank, einer Kommode, einem Couchtisch und einem Stuhl ausgestattet.

Pflegetechnisch ist das Zimmer mit einem elektrisch-mechanisch bewegten Pflegebett für Langzeitpatienten, mit einem Nachttisch und einem Notrufsystem ausgestattet. Telefon (für interne und, falls gewünscht, auch externe Gespräche) und TV-Anschluss sind ebenfalls vorhanden.

Die persönliche Einrichtung des Zimmers ist vorbehaltlich der Genehmigung durch die Direktion unter Berücksichtigung der Pflege-, Sicherheits- und Hygieneanforderungen und gegebenenfalls mit Rücksicht auf den Mitbewohner zulässig.

La struttura inoltre è dotata di un parcheggio privato per il personale e per i visitatori.

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

1.1. La stanza

La struttura dispone di stanze singole e stanze doppie. Ogni stanza è dotata di bagno di pertinenza con lavandino, doccia e WC. Le stanze nella struttura "nuova" sono tutte dotate di balcone, tre di queste con accesso diretto alla terrazza del secondo piano, mentre le stanze site nel tratto "vecchio" solo quelle con vista a sud sono provviste di balcone. Le stanze mansardate e quelle rivolte a nord non dispongono di balcone.

La stanza è arredata di armadio, comò, tavolino e sedia.

Per quanto concerne l'aspetto tecnico assistenziale la stanza è dotata di letto assistito per lungodegenti con movimento meccanico elettrico abbinato al suo comodino, di un sistema di chiamata di emergenza. Telefono (per chiamate interne e se desiderato anche esterne) e attacco per la televisione sono altresì presenti.

L'arredamento personale della stanza è consentito previa autorizzazione da parte della Direzione, tenendo conto delle esigenze assistenziali, della sicurezza e dell'igiene e, se del caso, nel rispetto del compagno/a di stanza.



DIENSTLEISTUNGSCHARTA CARTA DEI SERVIZI

1.2. Die Verpflegung

Es wird eine abwechslungsreiche und nährstoffreiche Kost geboten. Das Heim gewährleistet beim Essen Wahlmöglichkeit. Die Essgewohnheiten der Heim Gäste werden so weit als möglich berücksichtigt. Die Nahrung entspricht in Qualität und Quantität den Diät-Erfordernissen der betagten Personen.

Der zuständige Sanitätsbetrieb gewährleistet eine angemessene diätetische Beratung. Eventuelle Sonderdiäten werden vom Arzt verschrieben und von der Küche in Abstimmung mit der Diätassistenz vorbereitet.

Das Tagesmenü wird wöchentlich vom Chefkoch in Absprache mit der technischen Leitung erstellt und den Gästen durch Aushang an den dafür vorgesehenen Stellen bekannt gegeben. In der Regel werden die Mahlzeiten in den Essensräumen eingenommen.

1.3. Garderobe und Wäscherei

Der Wäscheservice versorgt die Heim Gäste mit Haushaltswäsche und kümmert sich auch um das Waschen und Bügeln der persönlichen Wäsche. Um die Wäsche der einzelnen Gäste besser verwalten zu können, muss sie mit einem Identifikationsetikett versehen werden.

1.4. Reinigungsdienst

Das Heim gewährleistet die Reinigung der Zimmer und der anderen Räumlichkeiten.

1.5. Betreuung und Pflege

Das Heim sorgt für die tägliche Betreuung und Pflege eines jeden einzelnen Heimgastes. Je nach Bedarf werden physio- und ergotherapeutische Leistungen angeboten. Die professionelle krankenpflegerische Versorgung wird durch eine 24stündige Präsenz gewährleistet.

Die medizinische Betreuung, die durch eine Vereinbarung mit den Fachleuten gemäß dem Beschluss der Landesregierung Nr. 257 von 2018,

1.2. Il vitto

Viene offerta un'alimentazione varia e nutriente. La casa offre una possibilità di scelta dei pasti. Per quanto possibile si tiene conto delle diverse abitudini alimentari degli ospiti. L'alimentazione corrisponde, per quantità e qualità, alle esigenze dietetiche presenti in età avanzata.

L'azienda sanitaria competente garantisce un'adeguata consulenza dietologica. Il medico prescrive eventuali diete particolari che la cucina prepara in accordo con il/la dietista.

Il menù giornaliero è predisposto settimanalmente dal capo cuoco, in accordo con la Direzione tecnica, ed è reso noto agli ospiti mediante affissione in spazi appositamente predisposti a tale scopo.

Di regola i pasti vengono consumati nelle sale da pranzo.

1.3. Guardaroba e lavanderia

Il servizio di lavanderia mette a disposizione dell'ospite la biancheria della casa e si prende cura anche del lavaggio e della stiratura della biancheria personale dell'ospite. Per meglio gestire la biancheria dei singoli ospiti la stessa deve venir siglata tramite etichetta di riconoscimento.

1.4. Servizio di pulizia

La casa garantisce la pulizia delle stanze e degli altri locali secondo piano pulizie.

1.5. Assistenza e cura

La casa provvede all'assistenza, igiene e cura giornaliera di ogni singolo ospite.

A seconda del bisogno vengono offerte prestazioni in ambito fisioterapia ed ergoterapia, un'assistenza sanitaria professionale viene garantita dalla presenza continua nell'arco delle 24 ore di personale infermieristico.

L'assistenza medica sancita da accordo con i professionisti come da Delibera della Giunta



DIENSTLEISTUNGSCHARTA CARTA DEI SERVIZI

wird durch zwei Basisärzte in Zusammenarbeit mit dem ärztlichen Bereitschaftsdienst gewährleistet. Psychiatrische Betreuung wird bei Bedarf durch den zuständigen Dienst gedeckt.

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

Die Eigenverantwortung der Heimgäste 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.

1.6. Religiöse und spirituelle Betreuung

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

1.7. Einbeziehung der Angehörigen

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

Es gibt ein jährliches Treffen, wenn gewünscht auch mehrere. Über Neuigkeiten werden die Angehörigen schriftlich mittels E-Mail informiert.

Weitere Informationen, Kuriositäten und Neuigkeiten werden jeden dritten Monat über den Newsletter des Unternehmens veröffentlicht.

Bei der Heimaufnahme werden die Angehörigen eingeladen, Anregungen und Wünsche zur adäquaten Betreuung mit der Bereichsleitung und der Pflegedienstleitung abzusprechen.

1.8. Zusätzliche Dienste

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

Fußpflege
Friseur

Provinciale nr. 257 del 2018 viene garantita da due medici di base in collaborazione con la guardia medica. Assistenza psichiatrica viene offerta al bisogno dal servizio psichiatrico competente.

Viene posta particolare cura soprattutto sull'attivazione sociale, fisica e mentale dei residenti, con particolare attenzione al mantenimento della loro indipendenza.

Viene incoraggiata la responsabilità personale dei residenti.

All'ospite viene offerto, all'interno della organizzazione della struttura, di condurre la propria vita in maniera "privata", intima, così come il partecipare alla vita comunitaria prendendo parte ad attività comuni.

1.6. Assistenza religiosa e spirituale

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

1.7. Coinvolgimento dei parenti

La casa promuove misure di collaborazione partecipativa con i parenti.

Un incontro per informare i parenti sulle attività e sui programmi della cooperativa viene organizzato, secondo necessità possono essere più di uno all'anno.

In merito a novità l'informazione segue la forma scritta tramite posta elettronica.

Altre informazioni, curiosità e notizie vengono messe a disposizione tramite la newsletter aziendale con frequenza trimestrale.

Al momento dell'ammissione, i parenti vengono invitati a discutere, insieme ai responsabili e alla direzione tecnica, su eventuali desideri e suggerimenti per un'assistenza ad hoc.

1.8. Servizi aggiuntivi

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

Servizio di podologia
parrucchiere



Dienstleistungscharta Carta dei servizi

Veranstaltungen und Feste
Ausflüge
u.a.

manifestazioni e festività
gite
e altro

Art. 2 Kurzzeitpflege

Seit Jänner 2013 bietet unser Heim 2 Einzelzimmer für Kurzzeitpflege an. Die maximale Dauer der Kurzzeitpflege beträgt vier Wochen. Die Dauer kann in begründeten Ausnahmefällen, vor allem wenn es darum geht, nach plötzlich eintretendem Pflegebedarf die Pflege zu Hause zu organisieren, zusätzlich um maximal vier plus vier Wochen verlängert werden.

Art. 2 Ricoveri temporanei

La casa a partire dal 1° gennaio 2013 offre ricovero ed assistenza per periodi limitati di tempo, ovvero sono disponibili 2 stanze singole per ricoveri temporanei. La durata massima del ricovero temporaneo è di quattro settimane. In casi eccezionali motivati, soprattutto a fronte dell'esigenza di organizzare la cura a domicilio a seguito di una necessità improvvisa di cura, la durata del ricovero può essere prolungata al massimo di ulteriori quattro più quattro settimane.

Art. 3 Tagespflege

Die Tagespflege wird vom Tageszentrum der Gemeinde Meran angeboten.

Die Einrichtung bietet nur in Ausnahmefällen eine zeitlich begrenzte Tagesbetreuung an.

Art. 3 Assistenza diurna nella struttura

Il servizio di assistenza diurna viene offerto dal centro per assistenza diurna per anziani del Comune di Merano.

La struttura, solo in caso di particolari situazioni, in forma eccezionale, offre un servizio di assistenza diurna ed esso limitato nel tempo.

Art. 4 Mensadient für ältere Menschen

Das Heim bietet älteren Menschen der Umgebung, die aus physischen oder psychischen Gründen nicht mehr in der Lage sind, sich selbst mit einem geeigneten Essen zu versorgen, warme Mahlzeiten an.

Art. 4 Servizio mensa per persone anziane

La casa offre, sempre in casi particolari e previa valutazione, pasti caldi a persone anziane dei dintorni, che, per motivi fisici o psichici, non sono più in grado di provvedere autonomamente ad un pasto adeguato.



DIENSTLEISTUNGSCHARTA CARTA DEI SERVIZI

Zweiter Teil

Parte seconda

Zielgruppe, Aufnahme und Entlassung

Destinatari, ammissione e dimissioni

Art. 5 Zielgruppe

Art. 5 Destinatari

Das Heim nimmt im Rahmen seiner Zielsetzungen und seiner Pflegemöglichkeiten und in Übereinstimmung mit der von der Landesverwaltung erteilten Eignungserklärung selbständige, leicht, mittelgradig und schwer pflegebedürftige, vorwiegend betagte Menschen auf.

Nell'ambito delle sue finalità e delle possibilità di cura la struttura accoglie prevalentemente persone anziane autosufficienti, lievemente, mediamente e gravemente non auto-sufficienti.

Art. 6 Heimaufnahme

Art. 6 Ammissione

Langzeitpflege

Voraussetzung für die Aufnahme in die Einrichtung ist ein schriftlicher Antrag auf den von der Anlaufstelle zur Verfügung gestellten Formularen. Bei den Formularen handelt es sich um solche, die gemäß den provinziellen Vorschriften erstellt und bereitgestellt werden und den verschiedenen Einrichtungen, Anlaufstellen und/oder Seniorenwohnheimen zur Verfügung gestellt werden, die für die Entgegennahme des Antrags und die Erstellung der Warteliste gemäß den geltenden Vorschriften zuständig sind.

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

Der Antrag muss bei der zentralen Anlaufstelle im Sozialsprengel Bezirk Meran eingereicht werden. Dieser Dienst wird in Zusammenarbeit zwischen den Seniorenwohnheimen der Stadt Meran, der Gemeinde Meran, der Bezirksgemeinschaft

Tempo indeterminato

Presupposto per l'ammissione dell'ospite nella struttura è una domanda scritta su un modulo messo a disposizione dallo sportello unico. La modulistica è quella elaborata e prevista secondo normativa provinciale messa dalla stessa a disposizione ai vari enti, sportelli e/o residenze per anziani preposte all'accoglimento della domanda e alla redazione della lista d'attesa come da normativa vigente.

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

La domanda va presentata allo sportello unico che ha sede presso il distretto socio-sanitario di Merano. Tale servizio è gestito in collaborazione tra le residenze per Anziani con sede nel comune di Merano, il Comune di Merano, la Comunità comprensoriale del Burgraviato, e



DIENSTLEISTUNGSCHARTA CARTA DEI SERVIZI

Burggrafenamt und dem Sanitätsbetrieb Bezirk Meran betrieben.

Kontakt:

Adresse: Sozialsprengel Bezirk Meran, Romstraße 3, 39012 Meran
Telefon: 0473 496 715
E-Mail: merano@sportellounico.bz.it

Öffnungszeiten:

Montag bis Donnerstag von 10.00 - 12.00 Uhr

Die Begutachtung sowie die Kriterien, die für die Erstellung der Warteliste für eine mögliche Aufnahme gelten, werden von einem zweiköpfigen Schalterteam, bestehend aus einer*einem Krankenpfleger*in und einer*einem Sozialarbeiter*in, durchgeführt.

Die Leitung des Seniorenwohnheimes entscheidet über die Aufnahme des Gastes und informiert den Vorstand.

Kurzzeitpflege

In die Kurzzeitpflege werden pflegebedürftige Personen zeitlich befristet, maximal für einen Zeitraum laut Art. 2 dieser Dienstcharta, laut geltenden Vorschriften der Provinz Bozen in das Seniorenwohnheim aufgenommen. Die Kurzzeitpflege ist nicht auf eine folgende dauerhafte Heimaufnahme ausgerichtet, sondern trägt in erster Linie zur Entlastung von pflegenden Angehörigen oder privaten Pflegekräften bei und deckt deren Bedarf nach vorübergehender Freistellung von der Pflege und Begleitung.

Um Zugang zu einem Platz in einer Kurzzeitpflege zu erhalten, unterscheidet sich das Antragsverfahren nicht vom Antragsverfahren für die Aufnahme in eine dauerhafte Unterkunft.

Das Personal der Anlaufstelle hilft und begleitet die Antragsteller beim Ausfüllen und Einreichen des Ansuchens.

dall'Azienda sanitaria.

Contatti

Indirizzo: distretto socio-sanitario di Merano, via Roma 3, 39012 Merano
Telefono: 0473 496 715
E-Mail: merano@sportellounico.bz.it

Orari di apertura:

Da lunedì a giovedì dalle ore 10 alle ore 12

La valutazione così come i criteri validi al fine di stilare la graduatoria per l'inserimento in lista d'attesa per una eventuale ammissione viene eseguita da un team di due persone dello sportello composto da un infermiere*a e un*a assistente sociale.

La Direzione della residenza per Anziani delibera l'ammissione dell'ospite e ne dà comunicazione al consiglio di Amministrazione.

Ricovero di sollievo a tempo determinato

Il ricovero temporaneo prevede l'accoglienza a tempo determinato nella residenza per anziani di persone non autosufficienti per i periodi massimi di cui all'art.2 della presente carta dei servizi in ottemperanza alle disposizioni provinciali. Esso non è finalizzato alla successiva ammissione definitiva della persona nella struttura, ma mira principalmente a offrire la possibilità di un recupero ai familiari curanti o al personale di cura privato, sollevandoli temporaneamente dall'impegno di cura e accompagnamento

Al fine di poter accedere ad un posto per ricovero temporaneo la procedura di richiesta non varia da quanto previsto per domanda per ammissione definitiva in struttura.

Lo sportello unico aiuta e accompagna il/la richiedente nella compilazione e consegna della modulistica.

L'utente ha una ulteriore possibilità di prenotare un



DIENSTLEISTUNGSCHARTA CARTA DEI SERVIZI

Die Nutzer haben außerdem die Möglichkeit, über das Portal und das von der Provinzverwaltung zur Verfügung gestellte Programm einen Zeitraum für die Unterbringung in einem Kurzzeitpflegebett zu buchen.

Durch Öffnen der Website <https://www.kurzzeit-pflege.de/>

ist es möglich, einen Aufenthalt in den verschiedenen akkreditierten Einrichtungen der Autonomen Provinz Bozen zu buchen.

Die Einrichtungen haben daraufhin drei Arbeitstage Zeit, um auf die Buchungsanfrage zu beantworten.

Art. 7 Unterlagen

Folgende Unterlagen sind dem Aufnahmegesuch beizulegen:

- a) Aufnahmegesuch
- b) Ärztliches Zeugnis
- c) Bogen zur Beurteilung des Selbstständigkeitsgrades
- d) Soziale Beurteilung
- e) Antrag Pflegegeld oder Bestätigung der Einstufung laut R.G. Nr.9/2007, wenn vorhanden
- f) Kopie der gültigen Identitätskarte
- g) Kopie der Sanitätskarte
- h) Invaliditätsbescheinigung, wenn vorhanden

Art. 8 Verweigerungsgründe für die Aufnahme

Im Heim werden nicht aufgenommen:

- a) Personen mit chronischen Krankheiten mit Invalidität, die sich noch nicht stabilisiert haben, d. h. mit Krankheiten, die sich innerhalb kurzer Zeit verschlimmern oder bessern; in diesem Fall ist eine

periodo di ricovero in letto di sollievo tramite il portale ed il programma messo a disposizione dall'amministrazione provinciale.

Aprendo il sito <https://www.kurzzeit-pflege.it/>

Vi è la possibilità di prenotare un periodo nelle varie strutture accreditate nella Provincia Autonoma di Bolzano.

Le strutture hanno poi tre giorni lavorativi per poter dare risposta alla richiesta di prenotazione.

Art. 7 Documentazione

La documentazione necessaria per effettuare domanda di ammissione consta dei seguenti moduli:

- a) Domanda di ammissione
- b) Certificato medico
- c) Valutazione del grado di autosufficienza
- d) Valutazione sociale
- e) Inquadramento secondo LR Nr. 9/2007 se presente.
- f) Carta di identità in corso di validità
- g) Tessera sanitaria
- h) Certificato di invalidità se presente

Art. 8 Preclusioni ai fini dell'ammissione

Nella casa non sono ammesse:

- a) Persone affette da patologie croniche invalidanti non ancora stabilizzate, cioè con patologie che peggiorano o migliorano entro breve tempo; in questo caso è possibile un ricovero a tempo determinato.



DIENSTLEISTUNGSCHARTA CARTA DEI SERVIZI

vorübergehende Aufnahme in
Kurzzeitpflege möglich

- b) Menschen mit psychiatrischen Pathologien, deren Schweregrad eine ständige ärztlich-krankenpflegerische Betreuung erfordert.
- c) Personen, die die in den geltenden Rechtsvorschriften festgelegten Kriterien nicht erfüllen.

Gerontopsychiatrische Erkrankungen werden nicht als Hindernis für eine Aufnahme betrachtet.

- b) Persone affette da patologie psichiatriche di entità tali da richiedere un'assistenza medica ed infermieristica specialistica continuata.
- c) Persone che non rientrano nei criteri previsti dalla normativa vigente.

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

Art. 9

Heimaustritt

Der Bewohner kann entlassen werden:

- a) Auf seinen eigenen Wunsch und/oder Verlegung in eine andere Einrichtung;
- b) mit begründetem Beschluss des Verwaltungsrates auf Vorschlag der Direktion.
- c) Nach Ablauf der vorübergehenden Heimaufnahme (Kurzzeitpflege)

Die Entlassung laut Punkt b) erfolgt:

- a) wenn sich der Gast trotz wiederholter Ermahnung in einer Weise verhält, die der Hausordnung zuwiderläuft, die die Gemeinschaft beeinträchtigt und andere Gäste erheblich stört und schädigt;
- b) bei Einlieferung in ein Krankenhaus oder in eine andere Einrichtung wegen einer Krankheit, welche spezielle therapeutische Eingriffe oder Rehabilitationsmaßnahmen erfordert und einen weiteren Aufenthalt im Heim nicht gestattet;
- c) bei nicht erfolgter Bezahlung der Heimkosten nach zweimaliger schriftlicher Mahnung.

Art. 9

Dimissioni

Un ospite può essere dimesso nei seguenti casi:

- a) Per sua esplicita richiesta e/o per trasferimento in altra struttura;
- b) Per decisione motivata del consiglio di amministrazione su proposta della direzione.
- c) A termine del periodo di ricovero temporaneo.

La dimissione di cui al punto b) ha luogo nei seguenti casi:

- 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 e danno 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 struttura;
- c) qualora l'ospite o chi ne fa le veci non abbia provveduto a pagare la quota di retta a suo carico dopo il secondo sollecito scritto.



DIENSTLEISTUNGSCHARTA CARTA DEI SERVIZI

Dritter Teil

Kosten

Art. 10 Tagessatz

Der Grundtarif ist jener Anteil des Tagessatzes, den die beteiligungspflichtigen Personen und Körperschaften gemäß Dekret des Landeshauptmanns vom 11. August 2000, Nr. 30, in geltender Fassung, zahlen müssen. Der Grundtarif ist unterschiedlich, je nachdem, ob ein Einbett- oder ein Mehrbettzimmer bewohnt wird. Für Heimgäste, die ein Mehrbettzimmer bewohnen, wird der Grundtarif um mindestens fünf Prozent reduziert.

Den Heimgästen werden unter Beachtung dieser Bestimmungen der Grundtarif alleine (Fixaufnahme) oder der Grundtarif und das bezogene Pflegegeld oder das bezogene Begleitungsgeld (Kurzzeitpflege) direkt in Rechnung gestellt. Zusätzliche Leistungen, die nicht unter das Angebot der Seniorenwohnheime laut diesen Bestimmungen fallen, können nur dann zusätzlich zu den Beträgen fakturiert werden, wenn sie in der Dienstcharta eigens ausgewiesen, mit dem Heimgast vereinbart und effektiv erbracht worden sind.

Der Grundtarif ist für alle Tage zu zahlen, an denen die Person ein Bett belegt. Als belegtes Bett gilt grundsätzlich jedes Bett, das von einer Person besetzt wird und daher für keine andere Aufnahme zur Verfügung steht. In diesem Sinne zählen:

- a) die Tage ab dem mit der betroffenen Person vereinbarten Tag der Aufnahme, wenn dieser vor dem effektiven Aufnahmetag liegt;
- b) die Tage vom effektiven Aufnahmetag bis einschließlich zum Entlassungstag und maximal drei weitere mit dem Heimgast oder den Angehörigen vereinbarte Tage nach dem

Parte Terza

Costi

Art. 10 Retta

La tariffa base è quella parte della retta che deve essere pagata dalle persone e dagli enti obbligati alla compartecipazione ai sensi del decreto del Presidente della Giunta provinciale 11 agosto 2000, n. 30, e successive modifiche. La tariffa base è differente a seconda che si tratti di stanza singola o di stanza a più letti. Per le e gli ospiti in stanza a più letti la tariffa base è ridotta almeno del cinque per cento.

Alle persone ospitate sono fatturate direttamente, secondo le presenti disposizioni, la sola tariffa base (ammissione a tempo indeterminato) oppure la tariffa base e l'assegno di cura o l'indennità di accompagnamento (ammissione a tempo determinato). Ulteriori prestazioni non rientranti nell'offerta delle residenze per anziani ai sensi delle presenti disposizioni possono essere fatturate, in aggiunta agli importi di cui sopra, solo se espressamente indicate nella carta dei servizi e se concordate con l'ospite ed effettivamente erogate.

La tariffa base è dovuta per tutti i giorni in cui la persona occupa un posto letto. Per posto letto occupato si intende di norma ogni posto letto occupato da una persona e che pertanto non può essere messo a disposizione per nessun'altra ammissione. A tal fine sono considerati:

- a) i giorni a partire da quello concordato con l'ospite per l'accettazione, se precedente all'effettivo giorno di ammissione;
- b) i giorni a partire dall'effettivo giorno di ammissione sino al giorno di dimissione compreso, più un massimo di ulteriori tre giorni dopo quello di uscita dalla struttura, concordati con l'ospite o i suoi



DIENSTLEISTUNGSCHARTA CARTA DEI SERVIZI

Austrittstag, wenn das Zimmer nicht geräumt wurde und es aus diesem Grund nicht für andere Aufnahmen verwendet wird bzw. nicht verwendet werden kann.

- c) Übersiedelt ein Heimgast in eine Einrichtung eines anderen Trägers, so wird der Tag der Verlegung in beiden Seniorenwohnheimen als Anwesenheitstag berücksichtigt und verrechnet. Der jeweilige Grundtarif wird für diesen Tag beiden Einrichtungen zu jeweils 50 Prozent geschuldet.
- d) Ab dem ersten Tag des Folgemonats der Aufnahme wird die direkte Auszahlung des Pflege- oder Begleitungsgeldes an die betreute Person von Amts wegen ausgesetzt. Sollten Personen mit Anrecht auf Pflege- oder Begleitungsgeld die Einrichtung verlassen, wird ihnen ab dem ersten Tag des Folgemonats des Austritts das Pflege- oder Begleitungsgeld wieder direkt ausgezahlt.

Der Tagessatz der Seniorenwohnheime und stationäre Zentren setzt sich zusammen aus dem Betrag des Pflegegeldes gemäß dem Provinzialgesetz Nr. 9 vom 12. Oktober 2007 "Interventionen für die Pflege von Personen, die nicht selbständig sind" (P), dem Grundtarif (T) und dem im genannten Gesetz vorgesehenen Zusatzbetrag (Z).

Die Verwaltung des Seniorenwohnheims stellt dem Kunden/Nutzer monatlich eine Rechnung für den Aufenthalt aus. Die Rechnung ist auf Sicht und in jedem Fall bis zum 5. des auf das Rechnungsdatum folgenden Monats zu zahlen.

Bei nicht fristgerechter Zahlung der Tagesgebühr berechnet das Heim dem Fiskus Zinsen. Bei weiterem Verzug fordert es die Entlassung des Gastes und behält sich alle rechtlichen Schritte zur Eintreibung der geschuldeten Beträge vor.

familiari, se la stanza non è stata liberata e per tale motivo non è utilizzata né può essere utilizzata per altre ammissioni.

- c) se una/un ospite si trasferisce in una struttura di un altro ente gestore, il giorno del trasferimento è considerato e rendicontato in entrambe le strutture come effettiva presenza. La relativa tariffa base è dovuta a entrambe le residenze per anziani nella misura del 50 per cento ciascuna.
- d) Il pagamento diretto dell'assegno di cura o dell'indennità di accompagnamento alla persona ospitata è sospeso d'ufficio dal primo giorno del mese successivo all'ammissione. Le persone con diritto all'assegno di cura o all'indennità di accompagnamento che lasciano la struttura percepiscono di nuovo direttamente l'assegno o l'indennità dal primo giorno del mese successivo alla dimissione.

La retta giornaliera delle case di riposo e dei centri di degenza si compone dell'importo dell'assegno di cura previsto dalla legge provinciale 12 ottobre 2007, n. 9, "Interventi per l'assistenza alle persone non autosufficienti" (P), della tariffa base (T) e dell'ulteriore importo aggiuntivo previsto dalla citata legge (Z).

L'amministrazione della residenza per Anziani fattura a cadenza mensile all'utente la degenza. La fattura è da saldare a vista e comunque entro il 5 del mese successivo alla data di fatturazione.

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



DIENSTLEISTUNGSCHARTA CARTA DEI SERVIZI

Art. 11

Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

Im Falle einer Abwesenheit wird der Tarif zu Lasten dem Tarifbeteiligten reduziert.

Die Reduzierung erfolgt laut Landesbeschluss. Die Tage im Krankenhaus oder sonstiger Abwesenheit, wobei der geschuldete Grundtarif in den unten angeführten Zeiträumen um 50 Prozent reduziert wird, sind:

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

Die Abwesenheitstage werden getrennt nach Abwesenheitstagen wegen Krankenhausaufenthalt und nach Tagen sonstiger Abwesenheit berechnet und auch jeweils getrennt nach Kalenderjahr kumuliert; mit 1. Jänner startet die Berechnung für alle Heimgäste wieder von null Abwesenheitstagen, unabhängig vom Aufnahmetag.

Vierter Teil

Rechte, Einsprüche und Haftung

Art. 12

Rechte des Heimgastes

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

- a) Anerkennung seiner Würde und Persönlichkeit;
- b) Höflichen, respektvollen 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) Einbeziehung einer externen Beratung in sozialen, rechtlichen, psychologischen

Art. 11

Interruzioni del soggiorno in casa

In caso di assenza temporanea dalla struttura la parte tariffaria a carico dell'ospite, dei suoi parenti e del comune competente subisce delle riduzioni. Tali riduzioni vengono applicate secondo direttive provinciali.

I giorni di ricovero in ospedale e gli altri giorni di assenza, per i quali la tariffa base dovuta è ridotta del 50 per cento seguono le seguenti modalità :

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

I giorni di assenza sono calcolati e cumulati separatamente per anno solare a seconda che si tratti di assenze per ricoveri in ospedale o altre assenze; dal 1° gennaio il calcolo per ogni ospite riparte da zero, indipendentemente dal giorno della sua ammissione.

Parte quarta

Diritti, ricorsi e responsabilità

Art. 12

Diritti dell'ospite

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

- a) riconoscimento della propria dignità e personalità;
- b) trattamento rispettoso, gentile e in considerazione della propria sfera privata ed intima;
- c) informazione e codeterminazione su metodi di cura nonché misure di cura e terapia;
- d) visione delle annotazioni che lo riguardano
- e) riferimento a consulenza esterna per esigenze sociali, giuridiche, psicologiche o spirituali;
- h) rispetto della discrezione e della tutela dei dati;
- i) rispetto del segreto epistolare e della corrispondenza;



DIENSTLEISTUNGSCHARTA CARTA DEI SERVIZI

- oder seelsorgerischen Anliegen;
- f) Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
 - g) Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;
 - h) Behandlung von Beschwerden;
 - i) Möblierung und Gestaltung des Zimmers;
 - j) unbeschränkten Besucherempfang;
 - k) Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der Muttersprache.

- j) trattamento di reclami;
- k) arredamento e organizzazione della stanza;
- l) accoglienza illimitata di visitatori;
- m) rispetto dell'identità culturale ed uso della madrelingua.

Art. 13 Beschwerden und Anregungen

Beschwerden und Anregungen werden von allen Mitarbeitern entgegengenommen und von der zuständigen Stelle bearbeitet. Diese Beschwerden können sowohl mündlich wie auch schriftlich hinterlegt werden. Bei schriftlichen Beschwerden kann das Formular FO0031 verwendet werden. Das Formular ist in der Verwaltung oder in den Büros der Pflege erhältlich. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall eine Rückmeldung innerhalb von 30 Tagen – auf Anfrage auch in schriftlicher Form.

Art. 14 Haftung

Das Heim schließt zur Deckung von Schäden, welche dem Heimgast 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. 15 Allgemeine Ausrichtung

Das Seniorenwohnheim Eden wird von der

Art. 13 Reclami e suggerimenti

Reclami e suggerimenti sono accolti da tutti i collaboratori e trattati dall'unità competente. Possono essere presentati sia oralmente che per iscritto. In caso di reclami scritti può essere utilizzato il modulo FO0031 reperibile presso gli uffici. A reclami, in ogni caso, deve essere data risposta entro 30 giorni – in caso di richiesta scritta.

Art. 14 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 e organizzazione

Art. 15 Orientamento generale

La residenza per anziani è gestita dalla cooperativa



DIENSTLEISTUNGSCHARTA CARTA DEI SERVIZI

Sozialgenossenschaft „Seniorenwohnheim Eden“ geführt.

Das beschließende Organ der Organisation ist der Verwaltungsrat.

Der Präsident des Verwaltungsrates ist der gesetzliche Vertreter derselben.

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 jene mit dem Sozial- und Gesundheitssprengel, wird gefördert.

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

Art. 16 Personal

Das Personal der verschiedenen Tätigkeits- und Organisationsbereiche handelt bei der Erfüllung seiner 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. 17 Direktion

Die Sozialgenossenschaft Seniorenwohnheim Eden wird von der Direktion, bestehend aus einem Verwaltungsdirektor und einer Pflegedienstleitung in dualer Form geleitet. Unter Einhaltung der aktuellen gesetzlichen Bestimmungen und einem modernen Managementsystem ist die Direktion für die Führung des Seniorenwohnheimes zuständig. Die Direktion sorgt für die ordentliche Verwaltung und setzt geeignete Formen der Gestaltung und Steuerung für die Verwirklichung der Ziele fest.

Das Führungsteam nimmt Hinweise,

soziale “Residenza per Anziani Eden”. L’organo preposto alle delibere è il Consiglio di Amministrazione della cooperativa stessa ed il rappresentante legale è il presidente della cooperativa.

La struttura viene gestita e organizzata nel rispetto della normativa vigente e dei contratti nonché secondo il 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 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 Direzione

La cooperativa viene gestita secondo una forma dirigenziale duale, pertanto la Direzione è formata dal Direttore Amministrativo e dalla Responsabile tecnico assistenziale. Nel rispetto delle norme vigenti ed ai sensi di un management moderno, la Direzione è responsabile della gestione della casa. Si prende cura dell’amministrazione ordinaria ed applica forme idonee di impostazione e guida per la realizzazione degli obiettivi proposti.

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



DIENSTLEISTUNGSCHARTA CARTA DEI SERVIZI

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

Art. 18 **Bereichsleiter**

(Wohnbereichsleiter und Küchenleiter)

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

Jede Bereichsleitung organisiert, koordiniert und überwacht die Tätigkeit des Personals des ihr anvertrauten Bereiches. Sie teilt den einzelnen Bediensteten die zur Gewährleistung des Dienstes erforderlichen Aufgaben zu.

Er*sie berichtet der Direktion sowie seinem*ihrem unmittelbaren Vorgesetzten über Probleme, die sich aus der Erfüllung seiner*ihrer Aufgaben und derjenigen der ihm*ihr anvertrauten Mitarbeiter ergeben. Er*sie informiert die eigenen Mitarbeiter*innen über die operativen Entscheidungen, die in den Dienstgesprächen der Verantwortlichen der Arbeitsbereiche mit der Direktion getroffen werden.

Art. 19 **Personal für die unmittelbare Betreuung**

Das zuständige Fachpersonal bietet den Heimgästen je nach Bedarf und Bedürfnis 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 Heimgastes wahrgenommen.

provvedimenti necessari.

Art. 18 **Responsabile di reparto**

(responsabile di reparto e responsabile di cucina)

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 alla direzione nonché al suo immediato superiore i problemi, che risultano dall'espletamento dei suoi compiti e di quelli del personale a lui/lei affidato. Informa i propri collaboratori sulle decisioni operative prese nelle riunioni di servizio dei responsabili di reparto con la direzione.

Art. 19 **Personale dell'assistenza diretta**

Nelle attività di tutti i giorni il personale specializzato competente offre agli ospiti sostegno ed accompagnamento secondo necessità e bisogno. 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.



DIENSTLEISTUNGSCHARTA CARTA DEI SERVIZI

Art. 20

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. 21

Personal der Verwaltung

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

Art. 22

Personalentwicklung

Die Direktion fördert die berufliche Entwicklung ihrer Mitarbeiter mit dem Ziel, ein hohes Qualifikationsniveau zu erreichen und durch diesen Prozess die Professionalität, die Fähigkeiten und die Qualitäten des Einzelnen zu steigern.

Es werden Schulungspläne und Weiterbildungsprogramme erstellt. Die Direktion und auch die Mitarbeiter sind verantwortlich dafür, dass die Fort- und Weiterbildungsangebote in angemessener Weise genutzt und angewendet werden.

Art. 23

Volontariat

Die Direktion fördert und unterstützt die Volontariatstätigkeit. Die freiwilligen Helfer werden zur Mitarbeit bei den verschiedenen

Art. 20

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. 21

Personale dell'amministrazione

Spetta al personale dell'amministrazione svolgere le attività di amministrazione interne alla casa ai sensi della normativa vigente.

L'attività di amministrazione è da indirizzare ad un agevole espletamento dei compiti istituzionali della casa.

Art. 22

Sviluppo del personale

La direzione agevola lo sviluppo professionale dei suoi collaboratori con l'obiettivo di raggiungere un alto livello di qualificazione e di aumentare, attraverso questo processo, la professionalità, le competenze, le qualità del singolo.

Vengono elaborati programmi di formazione e di aggiornamento.

La direzione e i dipendenti hanno la responsabilità di garantire che i programmi di formazione e aggiornamento siano utilizzati e applicati in modo appropriato.

Art. 23

Volontariato

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



Dienstleistungscharta Carta dei servizi

Tätigkeiten für die Bewohner angeregt. Sie werden von einem dafür beauftragten Mitarbeiter koordiniert. Das Heim sorgt für die vorgesehene Unfall- und Haftpflichtversicherung.

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

Sechster Teil

Parte sesta

Verschiedenes

Varie

Art. 24

Verwahrung von Wertgegenständen

Art. 24

Custodia di oggetti di valore

Für Wertgegenstände der Heimgäste übernimmt das Haus keine Haftung. Auf Anfrage, werden vom Heim Wertgegenstände und Geldbeträge der Bewohner in Verwahrung genommen.

La casa non prende in custodia oggetti di valore. La casa prende invece in custodia denaro quale piccolo deposito privato dell'ospite.

Art. 25

Öffentlichkeitsarbeit

Art. 25

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 offerti alle persone anziane.

Art. 26

Bewertung des Dienstes

Art. 26

Valutazione del servizio

Das Heim sorgt für die regelmäßige Bewertung der angebotenen Dienste von Seiten der Heimgäste, der Angehörigen und der Mitarbeiter*innen. Die Befragungen werden durchgeführt, um Qualität und Effizienz der angebotenen Leistungen zu garantieren und weiterzuentwickeln.

La casa provvede alla valutazione periodica dei servizi offerti. La valutazione viene richiesta agli ospiti, ai parenti e ai collaboratori, per garantire e sviluppare ulteriormente qualità ed efficienza dei servizi offerti.

Für die Zufriedenheitsmessung von Seiten der Heimgäste und des Personals werden betriebsinterne Formulare verwendet. Das Formular „Kulturradar“ für Mitarbeiter*innen dient zur Beurteilung des eigenen Teams und sich selbst. Dieser Fragebogen ist in 12 Themenkreise eingeteilt und umfasst 84 Fragen. Eine solche Zufriedenheitsmessung wird alle drei Jahre durchgeführt.

Per poter valutare al meglio il grado di soddisfazione dell'utente, così come del personale che opera all'interno dell'azienda, vengono usati dei formulari ad hoc per inchieste e sondaggio.

Il formulario "Radar culturale" viene utilizzato per valutare sé stessi ed il proprio team. Tale questionario è formato da 84 domande suddivise in 12 sezioni. Tale valutazione viene svolta ogni tre anni.

Il formulario per la valutazione del livello di



Dienstleistungscharta Carta dei servizi

Das Formular für die Zufriedenheitsmessung für Heimgäste und Angehörige dient als Instrument zur Beurteilung der angebotenen Leistungen. Diese Befragung wird alle zwei Jahre durchgeführt.

Art. 27 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 die Direktion.

Art. 28 Hausordnung

Zusätzlich zu den in dieser Charta festgelegten Regelungen gibt es besondere Fälle, in denen ein Ad-hoc-Einsatz erforderlich ist. Diese Interventionen müssen in schriftlicher Form erfolgen, die von allen Beteiligten gegengezeichnet wird. Beispiele hierfür sind unter anderem die folgenden:

*Haustiere
Verwahrung von Wertgegenständen
Rauchen*

Art. 29 Kundmachung

Diese Dienstleistungscharta wird an der Anschlagtafel des Heimes veröffentlicht. Auf Anfrage erfolgt die Aushändigung einer Abschrift.

soddisfazione degli ospiti e parenti viene utilizzato quale strumento per la valutazione del servizio offerto. Tale valutazione viene svolta ogni due anni.

Art. 27 Collette e pubblicità

Nell'ambito della casa sono proibite le collette, le raccolte di cose e oggetti così come le sottoscrizioni, come pure la propaganda da parte di estranei, qualunque ne sia lo scopo ed il promotore, senza autorizzazione espressa da parte della Direzione.

Art. 28 Ordinamento interno

Oltre ai regolamenti previsti da questa Carta ci sono casi particolari in cui si rende necessario intervenire ad hoc. Questi interventi devono seguire la forma scritta controfirmata da tutti gli interessati. A titolo esemplificativo e non esaustivo i seguenti esempi:

*Animali di compagnia
custodia di oggetti di valore
fumare...*

Art. 29 Pubblicazione

Questa carta dei servizi viene inserita nella pagina web. Su richiesta sarà effettuata la consegna di una copia.



DIENSTLEISTUNGSCHARTA CARTA DEI SERVIZI

Anhang/Allegato A

1) Standardleistungen

Auskünfte und Öffnungszeiten

Erstinformationen über die Inanspruchnahme des Dienstes, der Kosten, Möglichkeiten der finanziellen Unterstützung, notwendige Unterlagen für die Inanspruchnahme des Dienstes, Aufenthalt im Heim usw. werden bei der Anlaufstelle laut Art.6 und im Sekretariat der Genossenschaft gegeben.

Bürozeiten:

Von Montag bis Freitag
von 09:00 bis 12:00 Uhr

Tel. 0473/237101

Tel. Zimmer 0473/277182 + interne Nr.

E-mail: info@swH-eden.com

Besuchszeiten:

Montag bis Sonntag
von 10:00 bis 11.30 Uhr und ab 14.30 Uhr

Sprechstunden:

Präsident, Verwaltungsdirektor und Pflegedienstleitung: Sprechstunde nach Vereinbarung.
Die Bereichsleitungen stehen nach Terminvereinbarung zur Verfügung, die per E-Mail direkt bei den jeweiligen Bereichsleitungen zu erfragen ist.

Verpflegung

Die folgenden Leistungen werden angeboten:
Frühstück: von 7.15 bis 9.30 Uhr
Mittagessen: von 11.45 bis 12.45 Uhr
Abendessen: von 17.45 bis 18.45 Uhr

Kleine Zwischenmahlzeiten und Getränke

1) Servizi standard

Informazioni e orari di apertura

Una prima informazione sulla ammissione al servizio, i costi, le possibilità di agevolazione finanziaria, i documenti necessari per l'ammissione al servizio, il soggiorno nella casa ecc. viene fornita dallo sportello unico come da Art. 6 così come dalla segreteria della scrivente cooperativa.

Orario d'ufficio:

Da lunedì a venerdì
dalle ore 09:00 alle 12:00

Tel. 0473/237101

Tel. stanze 0473/277182 + Nr. interno

e-mail: info@swH-eden.com

Orario visite:

Da lunedì a domenica
dalle ore 10:00 alle ore 11.30 e dalle 14.30 in poi

Ore di ricevimento:

Presidente, Direttore amministrativo e Direttrice tecnico assistenziale ricevono su appuntamento.
I responsabili di reparto sono a disposizione su appuntamento da richiedere tramite mail diretta del responsabile di riferimento.

Vitto

Sono offerte le seguenti prestazioni:
colazione: dalle ore 7.15 alle ore 9.30
pranzo: dalle ore 11.45 alle ore 12.45
cena: dalle ore 17.45 alle ore 18.45



DIENSTLEISTUNGSCHARTA CARTA DEI SERVIZI

werden am Vormittag und am Nachmittag angeboten.

Wenn notwendig werden Mahlzeiten auch außerhalb der normalen Essenszeiten gereicht.

Verwandten und/oder Freunden unserer Gäste wird nach vorheriger Absprache ein gemeinsames Mittagessen in einem speziellen Raum angeboten.

Betreuung und Pflege

Unser Haus gewährleistet eine individuell ausgerichtete und bedarfsorientierte Betreuung und Pflege über 24 Stunden.

Ein multidisziplinäres Team sorgt für eine angenehme Umgebung und einen an die Bedürfnisse des Heimgastes angepassten Tagesablauf. Beachtet werden besonders die Erhaltung der noch vorhandenen Ressourcen, die Mobilität und die Eigenständigkeit. Das Team besteht aus Krankenpfleger*innen, Sozialbetreuer*innen und Altenpfleger*innen, Physio- und Ergotherapeut*innen, Tagesgestalter*innen und Pflegehelfer*innen.

Ärztliche und krankenpflegerische Betreuung

Die medizinische Versorgung erfolgt durch zwei Allgemeinmediziner, mit denen die Genossenschaft einen Kooperationsvertrag gemäß dem Beschluss der Landesregierung Nr. 257 von 2018 unterzeichnet hat.

Die beiden Ärzte sind einmal pro Woche für Untersuchungen und auf Abruf in der Einrichtung anwesend.

Fachärztliche Leistungen und andere Gesundheitsleistungen (z.B. psychologische Betreuung) werden durch die Gebietsstrukturen des Gesundheitsbetriebes gewährleistet.

Seit Ende 2013 gibt es eine Zusammenarbeit mit dem Roten Kreuz und dem VDS bzgl. Facharztvisiten in den Seniorenwohnheimen.

Die pflegerischen Leistungen werden durch eigenes Pflegepersonal sichergestellt und erbracht.

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

Se necessario i pasti possono essere consumati anche al di fuori degli orari sopra indicati.

Viene offerta la possibilità ai parenti e/o amici dei nostri ospiti, previa prenotazione, consumare un pranzo insieme in apposito locale

Assistenza e cura

La casa garantisce un'assistenza mirata al fabbisogno dell'individuo sia di giorno che di notte.

Un team multidisciplinare si occupa di offrire un ambiente piacevole e un decorso giornaliero adattato alle esigenze dell'ospite. In particolar modo si dà spazio alle risorse ancora presenti, alla mobilità e all'autonomia della singola persona.

Il gruppo è composto da infermieri, operatori socio-assistenziali, assistenti geriatrici, fisioterapisti, ergoterapisti, operatori socio-sanitari e animatori.

Assistenza medica ed infermieristica

L'assistenza medica viene garantita da due medici di medicina generale con i quali la cooperativa ha stipulato un accordo di collaborazione come da Delibera della Giunta Provinciale nr. 257 del 2018.

I due medici sono presenti in struttura una volta a settimana per le visite e su chiamata.

Le prestazioni mediche specialistiche e altre prestazioni sanitarie (per es. assistenza psicologica) sono garantite dalle strutture territoriali dell'Azienda sanitaria.

Dalla fine del 2013 è stata avviata una collaborazione con la Croce Rossa e l'associazione delle residenze per anziani per quanto riguarda le visite specialistiche in quest'ultime.

Le prestazioni infermieristiche sono garantite e prestate da personale infermieristico proprio.



DIENSTLEISTUNGSCHARTA CARTA DEI SERVIZI

Soziale Betreuung

.....Bringt Bewegung in die Seelen unserer Heimgäste. Sie werden in das bunte kulturelle Miteinander unseres Hauses eingebunden, erzählen ihre Geschichte, erleben neue Begegnungen, es entstehen neue Geschichten mit Heimgästen und Mitarbeiter*innen.

Freizeitgestaltung/Tagesbetreuung

Begleitet unsere Heimgäste durch den Tag mit folgenden Angeboten:

- Gesprächsrunden - täglich
- Kochen und Backen - wöchentlich
- Musik- und Singrunden - wöchentlich
- Spaziergänge - täglich
- Basteln, malen, spielen
- Fernsehrunden
- Feiern gestaltet nach Jahreszeiten und Themen
- Besondere Feste und Veranstaltungen (Grillfeste, Marenden, Tag der Senioren, Geburtstagsfeiern)
- Ausflüge (z.B. Trauttmansdorf, Weihnachtsmarkt, Sommerausflug, Pizzaessen)

Physiotherapie

Rehabilitationsleistungen, sowie Heilmassagen und therapeutische Übungen werden nach individuellem Bedarf der Bewohner angeboten.

Die verschiedenen Therapien werden von Montag bis Freitag angeboten:

- Manuelle Therapie
- Massage/ Bindegewebsmassage
- Aktive und passive Mobilisation
- Craniosakraltherapie
- Rehabilitation
- Spiraldynamik/Atemtherapie
- Gangschulung
- Heilerdepackungen
- Lymphdrainage
- Infrarotlampe

Physiotherapie und Ergotherapie gemeinsam

- Gruppentherapie (Turngruppe,

Assistenza sociale

.....Porta movimento nell'animo dei nostri ospiti. Gli ospiti vengono coinvolti nel colorato, culturalmente parlando, stare insieme, raccontando le proprie storie, sperimentando nuovi incontri, formando nuove storie insieme ad altri ospiti e ai collaboratori.

Animazione/Assistenza giornaliera

Accompagna i nostri ospiti attraverso la giornata con le seguenti offerte:

- Tavola rotonda - quotidianamente
- Gruppo di Cucina - settimanalmente
- Musica e Canto - settimanalmente
- Passeggiate - quotidianamente
- Hobby work, dipingere, giochi
- Televisione insieme
- Feste secondo stagione e tema
- Feste particolari e manifestazioni (Grigliate, Merende, Giornata dell'Anziano, Feste di compleanno)
- Gite (es. Trauttmansdorf, mercatino di Natale, Gita d'estate, Pizza)

Fisioterapia

Prestazioni riabilitative nonché massaggi ed esercizi terapeutici sono offerti secondo bisogno individuale degli ospiti.

I vari interventi terapeutici vengono offerti dal lunedì al venerdì:

- Terapia manuale
- Massaggi/ Massaggi del tessuto connettivo
- Mobilizzazione attiva e passiva
- Terapia cranio-sacrale
- Riabilitazione
- „Spiraldynamik“/Terapia della respirazione
- Rieducazione alla deambulazione
- Impacchi di argilla
- Linfo-drenaggio
- Lampada ad infrarossi

Fisioterapia ed ergoterapia insieme

- Terapia di gruppo (Gruppo di ginnastica,



DIENSTLEISTUNGSCHARTA CARTA DEI SERVIZI

- Backgruppe, Bastelgruppe)
- Teilnahme an Ausflügen
- Verschreibung und Versorgung von Hilfsmitteln

- Gruppo di cucina, Gruppo per Hobby work)
- Partecipazione a viaggi e gite
- Appoggio burocratico per prescrizioni per ausili

Ergotherapie

Leistungen der Ergotherapie werden nach dem individuellen Bedarf der Bewohner angeboten. Die verschiedenen Therapien werden von Montag bis Freitag angeboten.

- Wasch- und Anziehtrainings
- Aktivitäten des täglichen Lebens
- Kognitive Aktivierung einzeln und in der Gruppe
- Training kognitiver Fähigkeiten
- Wahrnehmungstraining
- Aktive und passive Mobilisation der oberen Extremität
- Paraffinbad
- Malthérapie
- Orientierungstraining
- Arbeiten mit Düften

Logopädie

Die logopädischen Leistungen werden von einer externen Fachkraft erbracht, die mit den Bereichsleitungen der Pflegebereiche und den dort tätigen Mitarbeiter*innen zusammenarbeitet. Es werden individuelle Programme erstellt, die auf die Begleitung der Heimgäste ausgerichtet sind.

Die Fachkraft nimmt gegebenenfalls auch an interdisziplinären Sitzungen teil und bietet speziell entwickelte Schulungspakete für das Personal der Genossenschaft an.

Podologin

Der Podologie-Service und die Interventionen werden unseren Bewohnern von qualifiziertem externem Personal angeboten. Die Fachkraft arbeitet mit den Bereichsleitungen und dem für die podologischen Eingriffe zuständigen Personal zusammen.

Gemeinsam überwachen sie die Situation, planen

Ergoterapia

Prestazioni di ergoterapia sono offerti secondo il bisogno individuale degli ospiti.

I vari interventi terapeutici vengono offerti dal Lunedì al Venerdì.

- Training della manualità nell'igiene
- Attività legate al quotidiano
- Attivazione cognitiva in gruppo o singolarmente
- Ginnastica di mantenimento delle facoltà cognitive
- Training delle capacità percettive
- Mobilizzazione attiva e passiva degli arti superiori
- Bagno di paraffina
- Terapia della pittura
- Training delle capacità di orientamento
- Lavoro con oli essenziali

Logopedia

Prestazioni di logopedia vengono offerte da una professionista esterna che collabora con i responsabili dell'area assistenziale ed il personale che ivi vi opera. Vengono stilati programmi individuali, mirati all'accompagnamento dell'ospite.

La professionista partecipa inoltre alle riunioni interdisciplinari se del caso e offre pacchetti formativi studiati ad hoc per il personale della cooperativa

Podologia

Il servizio e gli interventi di podologia vengono offerti ai nostri ospiti da personale qualificato esterno. Il professionista collabora con i responsabili dell'area assistenziale ed il personale preposto agli interventi di podologia. Insieme monitora, pianifica gli interventi ed interviene in maniera diretta per tutti i casi ce ne



DIENSTLEISTUNGSCHARTA CARTA DEI SERVIZI

die Maßnahmen und greifen in allen Fällen, in denen eine spezifische Intervention erforderlich ist, direkt ein.

Inanspruchnahme der Gemeinschaftsräume und der Grünanlagen

Die allgemeinen Räume sind für alle Heim Gäste frei zugänglich.

Die allgemeinen Räume sind mit Respekt gegenüber anderen und der Gemeinschaft zu benutzen.

Religiöse Betreuung und Sterbebegleitung

Die religiöse Betreuung beinhaltet das Angebot von einer Messfeier wöchentlich:

Jeden Freitag um 10.00 Uhr.

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

Freiwillige Mitarbeiter*innen von Caritas und der Hospizbewegung unterstützen und begleiten gemeinsam mit den Mitarbeiter*innen die letzte Phase des Lebens unserer Heim Gäste.

Die Angehörige haben die Möglichkeit, in der letzten Lebensphase ihres geliebten Menschen anwesend zu sein und ihn zu begleiten. In solchen Fällen wird ihnen die Möglichkeit geboten, in der Einrichtung zu übernachten und zu essen, um kontinuierlich anwesend zu sein.

Wenn einer unserer Gäste verstirbt, veranstalten wir während der Heiligen Messe eine Gedenk- und Abschiedsfeier, an der Angehörige und Mitarbeiter*innen zusammen mit unseren Gästen teilnehmen.

Wäschendienst

Das Waschen und Bügeln der persönlichen Wäsche der Heim Gäste erfolgt an allen Arbeitstagen der Woche. Die persönlichen Kleidungsstücke werden vom Heim mit dem Namen des Heim Gastes versehen.

Der Gast oder eine von ihm beauftragte Person ist verpflichtet, nicht gekennzeichnete persönliche Wäschestücke dem Personal der Wäscherei zu übergeben.

Nicht angeboten werden die Reinigung delikater Wäschestücke sowie die chemische Reinigung.

richiedano specifico intervento.

Uso degli spazi collettivi e del verde

Gli spazi comuni sono di libero accesso a tutti gli ospiti, non vi è preclusione alcuna. Gli spazi comuni vanno utilizzati nel rispetto della convivenza e del bene comune.

Assistenza religiosa ed assistenza malati terminali

L'assistenza religiosa comprende la celebrazione di messe e cioè:

il venerdì alle ore 10.00

La Cappella all'interno della struttura è accessibile per tutto l'arco della giornata, ciò anche per persone esterne.

Volontari della Caritas e del movimento Ospice sostengono ed accompagnano, insieme al nostro personale, i nostri ospiti nell'ultima fase di vita.

I parenti hanno la possibilità di essere presenti e accompagnare il proprio caro/a nell'ultimo periodo di vita. Viene offerta la possibilità, in questi casi, di pernottare e consumare il pasto in struttura per poter essere presenti in modo continuativo.

Quando un nostro ospite passa a miglior vita, si organizza durante la Santa Messa un rito un momento del ricordo e del saluto a cui partecipano i parenti e il personale insieme ai nostri ospiti.

Servizio lavanderia

Il lavaggio e la stiratura della biancheria personale degli ospiti avviene tutti i giorni feriali della settimana. L'etichetta con il nome per i vestiti viene applicato dal personale di lavanderia su tutta la biancheria personale. L'ospite o chi per esso, è tenuto a consegnare qualsivoglia capo di biancheria personale non etichettato al personale di lavanderia. Non viene offerto il lavaggio di vestiti delicati così come il lavaggio a secco. Piccoli lavori di cucito vengono eseguiti internamente.



DIENSTLEISTUNGSCHARTA CARTA DEI SERVIZI

Kleinere Nährarbeiten werden vom Heim übernommen.

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

Reinigungsdienst

Er umfasst die tägliche Reinigung der Zimmer, die Reinigung der Fenster alle zwei Monate sowie die Grundreinigung einmal im Jahr.

Alles ist in einem detaillierten Reinigungsplan festgelegt.

Wartung und Instandhaltung

Die ordentliche Instandhaltung und kleinere Reparaturen werden hausintern von Seiten des Hausmeisters durchgeführt.

Die Instandhaltung von Geräten und Möbeln des Gastes gehen zu seinen Lasten.

Telefon

Jedes Zimmer bzw. Bett hat ein eigenes Telefon. Auf Nachfrage kann das Telefon für ein- und ausgehende Anrufe aktiviert.

Durch die Wahl der Telefonnummer 0473 277182 + Interne Nr. kann man direkt den Heimbewohner anrufen. Die Telefonkosten sowie die Kosten für die Anlage werden trimestral mit Rechnung verrechnet. Es ist nicht möglich einen eigenen Telefonapparat mit Privatnummer zu installieren.

Jeder Gast hat die Möglichkeit, sein eigenes Smartphone zu benutzen.

WiFi – W-Lan

Die Heimgäste haben die Möglichkeit, sich mit der internen WiFi-Leitung zu verbinden, indem sie sich mit einem Passwort anmelden.

Postdienst

Die Verteilung der Eingangspost erfolgt während des Vormittags, auf dem Tisch im Speisesaal oder persönlich. Die Post nach außen kann bei der Verwaltung abgegeben werden und wird zwei

Il cambio della biancheria della casa (biancheria da letto, asciugamani, cenci per lavare) avviene secondo necessità e secondo piano.

Servizio di pulizia

Comprende la pulizia quotidiana della stanza, la pulizia delle finestre ogni due mesi nonché la pulizia generale una volta all'anno.

Il tutto è definito da un piano pulizie dettagliato.

Servizio di assistenza e manutenzione

La manutenzione ordinaria e le piccole riparazioni sono eseguite internamente da parte del custode. La manutenzione di apparecchi e arredo di proprietà dell'ospite sono a carico dello stesso

Telefono

Ogni stanza dispone di un telefono, su esplicita richiesta il telefono può essere attivato sia in entrata che in uscita così come separatamente.

Ogni posto letto pertanto può essere raggiunto dall'esterno componendo il numero 0473 277182 + il Nr. di interno assegnato. I costi telefonici e di gestione dell'impianto vengono messi in fattura all'utente trimestralmente salvo altri accordi. Non è possibile installare un telefono fisso di proprietà.

È possibile per ogni ospite usare il proprio smartphone.

WiFi W-Lan

Gli utenti hanno possibilità di allacciarsi alla linea WiFi interna, loggandosi tramite password.

Servizio di posta

La distribuzione della posta recapitata avviene nel corso della mattinata, sul posto personale a tavola oppure direttamente alla persona.

La posta in uscita va consegnata all'ufficio il



Dienstleistungscharta Carta dei servizi

Mal wöchentlich zur Post gebracht.

quale provvederà due volte alla settimana alla consegna all'ufficio postale per la spedizione.

Kurzzeitpflege, Mensadienst, Tagespflege usw.

Die soziale Genossenschaft Seniorenwohnheim Eden stellt zwei Betten für Kurzzeitpflege zur Verfügung. Die Aufnahme-prozedur ist dieselbe wie schon unter Pkt. 5, 6, 7, 8 und 9 beschrieben.

Ricoveri temporanei, servizio mensa, assistenza diurna ecc.

La struttura mette a disposizione dei cittadini due posti letto per ricoveri temporanei. Le procedure di accesso e domanda seguono l'iter come definito agli Artt. 5, 6, 7, 8 e 9.

1.1 Kosten der Dienste zu Lasten der Betreuten

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

Tagessatz Einzelzimmer: 65,80 €
Tagessatz Zweibettzimmer: 62,50 €

Für die Kurzzeitpflege werden den Grundtarif (T) und das Pflegegeld (P) in Rechnung gestellt. Siehe Art. 10

1.1 Costo dei servizi a carico degli ospiti

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

Retta giornaliera stanza singola: 65,80 €
Retta giornaliera stanza doppia: 62,50 €

Per l'ammissione per breve periodo viene fatturata la tariffa base (T) insieme alla quota dell'assegno di cura (P). Vedasi Art.10



Dienstleistungscharta Carta dei servizi

2) Zusätzliche Dienste

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

Friseurdienst

Das tägliche Kämmen, Haare waschen ist Teil der Körperpflege.

Der Friseurdienst hingegen (Haare schneiden, färben, Dauerwelle, usw.) kann gegen Bezahlung in Anspruch genommen werden.

Der Dienst wird montags von 9.00 Uhr bis 11.00 Uhr und Mittwochnachmittags von 14.00 Uhr bis 17.30 Uhr - oder alternativ Donnerstagnachmittags - von zwei Friseurinnen nach Vormerkung angeboten.

Essen für Angehörige

Angehörige der Bewohner können gegen Bezahlung im Saal im Eingangsbereich essen. Die dafür notwendige Anmeldung erfolgt innerhalb 12.00 Uhr des vorigen Tages über Mail.

Verwahrungsdienst

Wertgegenstände und Bargeld werden im Tresor des Sekretariats nur in Ausnahmefällen aufbewahrt. (Art.24)

2) Servizi aggiuntivi

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

Servizio parrucchiere

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

Il servizio parrucchiere invece viene offerto da due professioniste a pagamento 2 volte alla settimana e cioè il lunedì dalle ore 9 alle ore 11 e il mercoledì pomeriggio dalle ore 14.00 alle ore 17.30 - o in alternativa giovedì pomeriggio - all'interno della struttura previa prenotazione.

Pasti per parenti

Per i parenti degli ospiti è possibile consumare a pagamento pasti nella sala all'entrata. La necessaria prenotazione viene fatta entro le ore 12.00 del giorno precedente il giorno desiderato tramite Mail.

Servizio di custodia

Oggetti di valore e contanti, solo in casi eccezionali, sono conservati nella cassaforte della segreteria. (Art.24)