



St. Pauls | S. Paolo

Wohn- und Pflegeheim
Pensionato e Centro di degenza

DIENSTLEISTUNGSCHARTA

CARTA DEI SERVIZI

INHALTSVERZEICHNIS

Erster Teil Leistungen

- Art.1: Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege
- Art. 2 Kurzzeitpflege
- Art. 3 Tagespflege
- Art. 4 Essen auf Rädern

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 des Heimbewohners
- Art. 13 Beschwerden und Anregungen
- Art. 14 Volksanwalt
- Art. 15 Einsprüche
- Art. 16 Haftung

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 del residente
- Art. 13 Reclami e suggerimenti
- Art. 14 Il difensore civico
- Art. 15 Ricorsi
- Art. 16 Responsabilità



St. Pauls | S. Paolo

Wohn- und Pflegeheim
Pensionato e Centro di degenza

Fünfter Teil Führung und Organisation

- Art. 17 Allgemeine Ausrichtung
- Art. 18 Führung und Organisation
- Art. 19 Mitarbeiter
- Art. 20 Direktor
- Art. 21 Bereichsleiter
- Art. 22 Mitarbeiter für die unmittelbare Betreuung
- Art. 23 Mitarbeiter der Hauswirtschaft
- Art. 24 Mitarbeiter der Verwaltung
- Art. 25 Personalentwicklung
- Art. 26 Volontariat

Parte quinta Gestione e organizzazione

- Art. 17 Orientamento generale
- Art. 18 Gestione ed organizzazione
- Art. 19 Personale
- Art. 20 Direttore
- Art. 21 Responsabile di reparto
- Art. 22 Personale dell'assistenza diretta
- Art. 23 Personale dell'economia domestica
- Art. 24 Personale dell'amministrazione
- Art. 25 Sviluppo del personale
- Art. 26 Volontariato

Sechster Teil Verschiedenes

- Art. 27 Verwahrung von Wertgegenständen
- Art. 28 Öffentlichkeitsarbeit
- Art. 29 Sammlungen und Werbung
- Art. 30 Kundmachung

Parte sesta Varie

- Art. 27 Custodia di oggetti di valore
- Art. 28 Relazioni con il pubblico
- Art. 29 Collette e pubblicità
- Art. 30 Pubblicazione

Anhang A

Allegato A

Anhang B

Allegato B

Formular für Anregungen und Beschwerden

Modulo per suggerimenti e segnalazioni

Hinweis:

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

Segnalazione:

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



St. Pauls | S. Paolo

Wohn- und Pflegeheim
Pensionato e Centro di degenza

Erster Teil:

Leistungen

Art. 1

Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege

Das Wohn- und Pflegeheim St. Pauls (i.d.F. das Heim) bietet Unterkunft und Verpflegung sowie eine umfassende, dem Erkenntnisstand der Zeit entsprechende Betreuung und Pflege. Das Heim fördert die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens des Heimbewohners und unterstützt ihn beim Einleben in die neue Umgebung.

Das Heim achtet und fördert die kulturelle und sprachliche Identität, die kulturellen und sprachlichen Eigenheiten und Gewohnheiten der Bewohner.

Das Heim verfügt über Einzel-, Zweibettzimmer und Mehrbettzimmer (Pflegeoasen), einen großen Speisesaal im Erdgeschoss und mehrere kleine in den einzelnen Bereichen, Aufenthaltsräume, ein Pflegebad pro Etage, 3 Mehrzwecksäle, eine Grünanlage, einen geschützten Garten für Personen mit Demenz, eine Dachterrasse, eine Parkanlage, eine Hauskapelle, Besucherparkplätze und 2 Tiefgaragen für das Personal.

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

1.1. Das Zimmer

Das Heim verfügt über 36 Einzel- und 22 Zweibettzimmer, über zwei Pflegeoasen mit jeweils 8 Betten und über 2 Notfallbetten. Insgesamt können bis zu 95 Heimbewohner (+2 Notfallplätze) im Heim leben und wohnen. Alle Zimmer verfügen über eine

Parte prima:

Prestazioni

Art. 1

Vitto e alloggio, assistenza e cura

Il centro di degenza (i.s. la casa) offre vitto e alloggio nonché una completa assistenza e cura in base allo stato delle conoscenze attuali. La casa promuove la conservazione della vita sociale abituale del residente e lo aiuta ad integrarsi nel nuovo ambiente.

La casa rispetta e promuove l'identità culturale e linguistica, le caratteristiche e le abitudini culturali e linguistiche dei residenti.

La casa dispone di camere singole, doppie e multiple (oasi di cura), una sala da pranzo al piano terra ed altre sale nei vari reparti, soggiorni, un bagno assistito per piano, tre sale multiuso, spazzi verdi, un giardino protetto per persone con demenza, una terrazza, una cappella, posti macchina per i visitatori e due garage sotterranei per il personale.

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

1.1. La stanza

La casa dispone di 36 camere singole, 22 camere doppie, di due oasi di cura con 8 letti ciascuna e 2 posti letto d'emergenza. Nella casa possono abitare e vivere in tutto fino a 95 residenti (+2 posti d'emergenza). Tutte le stanze sono dotate di servizi privati privi di

Wohn- und Pflegeheim St. Pauls

Öffentlicher Betrieb für Pflege- und
Betreuungsdienste - Ö.B.P.B

Mwst.-Nr. 01126110210 Part. IVA

Pensionato e Centro di degenza S. Paolo

Azienda pubblica di servizi alla persona - A.P.S.P.

Steuer-Nr. 94007010211 Cod. fisc.

St.-Justina-Weg 10, I-39057 Eppan/St. Pauls

Via S. Giustina 10, I-39057 Appiano/San Paolo

T. +39 0471 671 100

info@altenheim-stpauls.it

www.altenheim-stpauls.it

altenheim-stpauls@pec.it



St. Pauls | S. Paolo

Wohn- und Pflegeheim
Pensionato e Centro di degenza

behindertengerechte Nasszelle und größtenteils über einen Balkon.

Sie sind mit Pflegebetten, Kleiderschrank, einem Notruf, einem Anschluss für medizinische Gase und einem Telefon- und TV-Anschluss, ausgestattet.

Die Zuteilung des Zimmers erfolgt in Absprache mit dem Heimbewohner bzw. den Angehörigen.

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

Das Mitbringen von Haustieren (Kleintieren) ist gemäß den Bedingungen laut Heimvertrag Art. 9, Punkt 9 gestattet.

barriere architektonische und die maggior parte anche un balcone; dispongono di letti per lungodegenti, armadio, sistema di chiamata di emergenza, allacciamento per il gas medicale, per il telefono ed il televisore.

L'assegnazione della stanza è disposta in accordo con il residente o suo familiare.

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

Solo nei casi citati nel patto di accoglienza art. 9., punto 9, è permesso portare animali domestici (piccoli animali).

1.2. Verpflegung

Es wird eine abwechslungsreiche und nährstoffreiche Hausmannskost geboten. Wir benutzen vorwiegend frische Produkte. Die Küche arbeitet nach Menüplan, welcher für jeweils 6 Wochen erstellt wird. Auf besondere Wünsche des Heimbewohners wird eingegangen und die Essgewohnheiten der Bewohner 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 Hausarzt verschrieben und von der Küche in Abstimmung mit der Diätassistentin vorbereitet.

Das Tagesmenü wird nach Anhören des Diätendienstes zusammengestellt und den Heimbewohnern in geeigneter Form bekannt gegeben.

In der Regel werden die Mahlzeiten in den Speisesälen eingenommen.

1.2. Vitto

È offerta un'alimentazione casalinga varia e nutriente. Gli alimenti utilizzati sono principalmente freschi e la cucina predispone il menu su turni di 6 settimane. Eventuali esigenze individuali sono prese in considerazione e per quanto possibile si tiene conto delle diverse abitudini alimentari dei residenti. L'alimentazione corrisponde, per quantità e qualità, alle esigenze dietetiche dell'età avanzata.

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

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

Di regola i pasti sono consumati nelle sale da pranzo.

1.3. Garderobe und Wäscherei

Der Wäschedienst stellt dem Bewohner die Heimwäsche zur Verfügung und sorgt auch für die Reinigung und das Bügeln der persönlichen Wäsche, mit Ausnahme jener Wäsche, die einer

1.3. Guardaroba e lavanderia

Il servizio di lavanderia mette a disposizione del residente la biancheria della casa e si prende cura anche del lavaggio e della stiratura della biancheria personale ad



St. Pauls | S. Paolo

Wohn- und Pflegeheim
Pensionato e Centro di degenza

besonderen Reinigung bedarf (z.B. Kleidung aus Seide, Lederwaren, Pelzmäntel). Kleinere Näharbeiten an der Bewohnerwäsche werden hausintern durchgeführt.

1.4. Reinigungsdienst

Das Heim gewährleistet die Reinigung der Zimmer und der anderen Räumlichkeiten außer an Sonn- und Feiertagen.

1.5. Betreuung und Pflege

Das Heim sorgt für die tägliche Betreuung, Hygiene und Pflege sowie die ärztliche, krankenschwägerische und rehabilitative Betreuung und Begleitung 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.

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.

1.6. Religiöse und spirituelle Betreuung

Die Bewohner werden in ihren religiösen und spirituellen Anliegen respektiert und begleitet. Wöchentlich wird in der Hauskapelle die Hl. Messe gefeiert.

1.7. Einbeziehung der Angehörigen

Das Heim setzt Maßnahmen zur Förderung der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit den Angehörigen. Die Verwandten werden zu gemeinsamen Feiern (z.B. Weihnachten, Fröhschoppen, Törggelen) eingeladen.

esclusionen di quella per la quale necessita un lavaggio particolare (capi delicati: p.es. seta, pellami, pellicce ecc.). Piccoli lavori di sartoria sono eseguiti dalla casa.

1.4. Servizio di pulizia

La casa garantisce la pulizia delle stanze e degli altri locali eccetto le domeniche e i giorni festivi.

1.5. Assistenza e cura

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

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

È favorita la responsabilizzazione dei residenti e sono salvaguardati la loro dignità personale e la libertà. È 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.

1.6. Assistenza religiosa e spirituale

I residenti sono rispettati ed accompagnati nelle loro esigenze religiose e spirituali. Settimanalmente viene celebrata la S. Messa nella cappella della struttura.

1.7. Coinvolgimento dei parenti

La casa promuove misure di collaborazione partecipativa con i parenti. Questi vengono invitati ogni qualora verranno organizzati festeggiamenti. (p.es. per Natale, castagnata, mezzetta del mattino)



St. Pauls | S. Paolo

Wohn- und Pflegeheim
Pensionato e Centro di degenza

Das Heim organisiert Treffen, Informations- und Abendveranstaltungen.

La casa organizza incontri e serate informative.

1.8. Zusätzliche Dienste

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

- Fußpflege
- Friseurdienst
- Veranstaltungen und Feste
- Ausflüge
- Besorgungen im Bedarfsfall

1.8. Servizi aggiuntivi

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

- pedicure
- parrucchiere
- manifestazioni e feste
- gite
- commissioni in caso di bisogno

Art. 2 Kurzeitpflege

Das Heim verfügt über 5 Kurzzeitpflegebetten. Es handelt sich um eine zeitlich befristete Aufnahme und Betreuung von pflegebedürftigen Menschen, die gewöhnlich zu Hause leben und dort von den Angehörigen betreut werden. Die Bewohner in Kurzzeitpflege nehmen alle Leistungen in Anspruch, welche für die Heimbewohner vorgesehen sind.

Bei der Reservierung eines Zimmers für Kurzzeitpflege wird vom Heim ein Angeld eingehoben, und zwar in der Höhe von 250,00 € eingehoben.

Die Aufenthaltskosten müssen im Voraus bezahlt werden.

Art. 3 Tagespflege

Das Angebot der Tagespflege richtet sich an alle bedürftigen Senioren im Gebiet der Bezirksgemeinschaft Überetsch-Unterland, die tagsüber Betreuung benötigen oder Gesellschaft suchen. Die Tagespflege ermöglicht es, dass bedürftige Menschen länger zuhause bleiben können, indem nur zeitweise die Leistungen im Altenheim in Anspruch genommen werden. Die Tagespflege

Art. 2 Ricoveri temporanei

La casa dispone di 5 letti per ricoveri temporanei. Si tratta di un ricovero e di un'assistenza limitata nel tempo per persone non autosufficienti che vivono a casa assistiti da parenti. Le persone in ricovero temporaneo usufruiscono di tutte le prestazioni previste per i residenti.

Insieme alla prenotazione di una stanza per ricovero temporaneo la casa chiede una caparra di 250,00 €

Le spese di soggiorno sono da pagare in anticipo.

Art. 3 Assistenza diurna nella struttura

L'offerta dell'assistenza diurna si rivolge a tutte le persone anziane che abitano nella Comunità comprensoriale Oltradige – Bassa Atesina, e che necessitano di assistenza o cercano compagnia durante le ore diurne. Questo tipo di assistenza offre alla persona anziana la possibilità di rimanere il più tempo possibile a casa propria sfruttando comunque le offerte che offre una casa di riposo. Il



St. Pauls | S. Paolo

Wohn- und Pflegeheim
Pensionato e Centro di degenza

kann täglich von maximal 3 Senioren gleichzeitig beansprucht werden. 1 Betreuungsplatz für die Tagespflege befindet sich im Bereich für Menschen mit Demenzerkrankungen, die beiden anderen Plätze werden im Bereich Wohnheim angeboten, die beiden anderen Plätze werden im Bereich Altenheim angeboten.

Schwerstpflegebedürftige Senioren können nur in Ausnahmefällen und nur für einen begrenzten Zeitraum als Tagesgast aufgenommen werden.

Pensionato e Centro di Degenza San Paolo offre questi servizi tutti i giorni della settimana per un massimo di 3 persone al giorno. Un posto per l'assistenza diurna si trova nel reparto per persone con demenza, mentre i restanti due posti sono nella residenza per anziani. Persone con un alto fabbisogno assistenziale potranno usufruire di questa offerta soltanto in casi eccezionali e per un periodo limitato.

Art. 4 Essen auf Rädern

Das Heim bietet bedürftigen Senioren aus dem Gemeindegebiet, in Abstimmung mit der Bezirksgemeinschaft Überetsch-Unterland Essen auf Rädern oder die Möglichkeit, warme Mahlzeiten im Haus einzunehmen.

Art. 4 Pasti a domicilio

La casa offre, in accordo con la Comunità comprensoriale Oltradige – Bassa Atesina, il servizio di pasti a domicilio o la mensa all'interno della casa di riposo a persone anziane che ne hanno la necessità e abitano nel comune di Appiano.



St. Pauls | S. Paolo

Wohn- und Pflegeheim
Pensionato e Centro di degenza

Zweiter Teil:

Zielgruppe, Aufnahme und Entlassung

Art. 5 Zielgruppe

Das Heim nimmt im Rahmen seiner Zielsetzungen, seiner Ressourcen und in Übereinstimmung mit den Akkreditierungsrichtlinien des Landes Senioren auf.

Art. 6 Heimaufnahme und Rangordnung

Voraussetzung für die Aufnahme ins Heim ist ein unterschriebener Heimvertrag. Voraussetzung für die Aufnahme in die Warteliste ist ein unterschriebener Antrag auf einem landesweit einheitlichen Formular.

Ausschließlich vollständige Ansuchen werden in die Rangordnung aufgenommen. Es gibt vier Rangordnungen:

- Rangordnung für Antragsteller aus der BZG Unterland/ Überetsch
- Rangordnung für Antragsteller aus Nicht - BZG Unterland/ Überetsch
- für Menschen mit Demenz
- für Menschen in intensiver Betreuung

Die Aufnahme ins Heim und die Inanspruchnahme der Leistungen erfolgt unabhängig von den wirtschaftlichen und sozialen Verhältnissen des Antragstellers.

Zu den Diensten haben alle Personen Zugang.

Parte seconda:

Destinatari, ammissione e dimissioni

Art. 5 Destinatari

Nell'ambito delle sue finalità, delle risorse disponibili e in conformità ai criteri di accreditamento della provincia la casa accoglie anziani.

Art. 6 Ammissione e graduatoria

Presupposto per l'ammissione e la sottoscrizione del contratto tra la casa e il residente. Presupposto per l'ammissione nella lista d'attesa è la domanda sottoscritta sul modulo uniforme in tutta la provincia di presa in carico.

Solamente domande complete saranno inserite nella graduatoria. Vi sono 4 graduatorie differenti:

- graduatoria per i richiedenti della CC Oltradige/Bassa Atesina
- graduatoria per i richiedenti NON della CC Oltradige/Bassa Atesina
- persone con demenza
- persone con fabbisogno intensivo

L'ammissione e l'accesso alle prestazioni è indipendentemente dalla situazione economica e sociale del richiedente.

Accedono tutte le persone ai servizi:



St. Pauls | S. Paolo

Wohn- und Pflegeheim
Pensionato e Centro di degenza

Art. 7 Unterlagen

Folgende Unterlagen sind dem Aufnahmegesuch beizulegen:

- 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;
- Kopie des Personalausweises für die Krankenbetreuung;
- Kopie der Identitätskarte;
- Kopie des Ergebnisses der Erhebung der Pflegebedürftigkeit (Pflegegeld).

Art. 7 Documenti

La domanda d'ammissione deve essere corredata dai seguenti documenti:

- 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;
- Una copia della tessera personale per l'assistenza sanitaria;
- Copia della carta d'identità;
- Copia dell'esito dell'accertamento dello stato di non autosufficienza (Assegno di cura).

Art. 8

Verweigerungsgründe für die Aufnahme

Folgende Personen können wir in unserer Einrichtung nicht aufnehmen:

- Personen unter 60 Jahren (bei bestimmten Voraussetzungen und zu einem geringen Anteil können auch jüngere Personen aufgenommen werden).
- Personen mit Pathologien, die medizinisch noch nicht ausreichend stabilisiert sind.
- Personen mit psychiatrischen Verhaltensbesonderheiten, deren Schweregrad einer ständigen ärztlichen und krankenschwägerischen Aufsicht bedürfen.

Art. 9 Heimaustritt

Der Bewohner kann entlassen werden:

- freiwilliger Austritt: es gilt eine Kündigungsfrist von 10 Tagen oder Entlassung von Amtswegen;

Art. 8

Preclusioni ai fini dell'ammissione

Le seguenti persone non possono essere ricoverate all'interno della nostra struttura:

- Persone con un'età inferiore a 60 anni (persone più giovani sono ricoverate soltanto se soddisfano certi presupposti).
- Persone con patologie non ancora stabilizzate in modo sufficiente dal punto di vista terapeutico.
- c) Persone che presentano disturbi comportamentali di tipo psichiatrico e necessitano di un'assistenza medica e infermieristica continua

Art. 9 Dimissioni

Un ospite può essere dimesso:

- dimissione volontaria: la disdetta comprende un preavviso di 10 gg. in caso di ammissione a lungo termine, o dimissione per via ufficiale;



St. Pauls | S. Paolo

Wohn- und Pflegeheim
Pensionato e Centro di degenza

b) mit begründeter Maßnahme des Direktors. Es gilt eine Kündigungsfrist von 10 Tagen bei Daueraufnahme.

b) con atto motivato del direttore. La disdetta comprende un preavviso di 10 giorni in caso di ammissione a lungo termine.

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.
- a) bei Einlieferung in ein Krankenhaus oder in eine andere Anstalt wegen einer Krankheit, welche spezielle therapeutische Eingriffe oder Rehabilitationsmaßnahmen erfordert und einen weiteren Aufenthalt im Heim nicht gestattet.

La dimissione di cui al punto b) avviene:

- b) qualora il residente, dopo rinnovati richiami, tenga un comportamento contrario alle norme in uso della casa nonché disturbi la comunità e gli altri residenti.
- 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.

Bei Austritt oder Ableben des Heimbewohners muss das Zimmer innerhalb des darauffolgenden Tages geräumt werden. Bei nichterfolgter Räumung wird der Grundtarif bis zu maximal drei weiteren Tagen fakturiert.

In caso di dimissione o decesso del residente la stanza dovrà essere liberata entro il giorno successivo. Nel caso in cui ciò non avvenga viene fatturata la tariffa base fino ad un massimo di ulteriori tre giorni.



St. Pauls | S. Paolo

Wohn- und Pflegeheim
Pensionato e Centro di degenza

Dritter Teil:

Kosten

**Art. 10
Tagessatz**

Der Bewohner entrichtet den vom Verwaltungsrat jedes Jahr in Beachtung der geltenden Landesvorschriften festgesetzten Tagessatz zu seinen Lasten. Das Recht auf das gesetzlich vorgesehene Taschengeld bleibt jedenfalls bestehen.

Der Bewohner und die zahlungspflichtigen Personen begleichen den Tagessatz innerhalb von 20 Tagen nach Zustellung der Rechnung.

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.

Bei nicht erfolgter Bezahlung der Heimkosten tritt das „Verfahren für die Bevorschussung von Tarifbeteiligungen an stationäre Seniorendienste“ laut Dekret des Landeshauptmanns vom 3. Juni 2013, Nr. 13, in geltender Fassung.

Der Tagessatz ist ab dem vertraglich vereinbarten Aufenthaltsbeginn zu entrichten. Der Aufnahmetag und der Austrittstag zählen als Anwesenheit im Heim; dies gilt auch für zeitweise Abwesenheiten vom Heim und für die Kurzzeitpflege laut Art. 2.

Bei Heimeintritt muss eine Kautions von zwei (2) Monatstarifen hinterlegt werden.

Parte terza:

Costi

**Art. 10
Retta giornaliera**

Il residente corrisponde la retta giornaliera a suo carico, stabilita ogni anno dal consiglio di amministrazione ai sensi della vigente normativa provinciale. Rimane comunque vigente il diritto all'assegno per piccole spese personali previsto dalla legge.

Il residente e le persone obbligate alla contribuzione tariffaria pagano la retta giornaliera entro i primi 20 giorni dal ricevimento della fattura.

Nel caso in cui il residente 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 o alla comunità comprensoriale competente.

In caso di mancanza del pagamento della retta si applicano le "Procedure per l'anticipazione della partecipazione tariffaria ai servizi residenziali per anziani" secondo il decreto del Presidente della Provincia 3 giugno 2013, n.13, e successive modifiche.

La retta giornaliera è da corrispondere dal giorno d'ammissione stabilito all'interno del contratto. Sia il giorno d'accoglienza che il giorno d'uscita contano come presenza nella casa; questo vale anche per assenze temporanee dalla struttura e per i ricoveri temporanei in base all'art. 2.

All'inizio della permanenza deve essere depositata una cauzione che corrisponde a due (2) mensilità della tariffa.



St. Pauls | S. Paolo

Wohn- und Pflegeheim
Pensionato e Centro di degenza

Art. 11 Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

Bei Abwesenheit des aufgenommenen Heimbewohners gelten für die Fakturierung folgende Prozentsätze des Tagessatzes:

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

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

Art. 11 Interruzioni del soggiorno in casa

Nel caso di assenze del residente all'interno della struttura, valgono le seguenti percentuali della retta per la fatturazione:

Assenza 1.-7. giorno	= 100 %
Assenza 8.-30. giorno	= 50 %
Assenza dopo 30. giorno	= 100 %
Struttura sanitaria 1.-30. gg.	= 100 %
Struttura sanitaria dopo 30. gg	= 50 %

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



St. Pauls | S. Paolo

Wohn- und Pflegeheim
Pensionato e Centro di degenza

Vierter Teil:

Rechte, Einsprüche und Haftung

Art. 12

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) Aufklärung und Mitentscheidung über Pflegemethoden sowie pflegerische und therapeutische Maßnahmen;
- d) Einsichtnahme in die über ihn geführten Aufzeichnungen;
- e) Namhaftmachung eines Beistandes (Vertrauensperson), der sich für ihn in allen Angelegenheiten an die Leitung des Heimes wenden kann und in wichtigen Belangen vom Heim zu verständigen ist;
- f) Beiziehung einer externen Beratung in sozialen, rechtlichen, psychologischen oder seelsorgerischen Anliegen;
- g) Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
- h) Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;
- i) Behandlung von Beschwerden;
- j) Abhaltung von Bewohnerversammlungen;
- k) Nutzung einer Anschlagtafel;
- l) Möblierung und Gestaltung des Zimmers mit Ausnahme des Pflegebettes gemäß Art. 1. Punkt 1.1.

Parte quarta:

Diritti, ricorsi e responsabilità

Art. 12

Diritti del residente

Oltre al rispetto dei diritti comuni il residente ha i seguenti diritti:

- a) riconoscimento della propria dignità e personalità;
- b) trattamento gentile e considerazione della propria sfera privata e intima;
- c) informazione e codeterminazione su metodi di cura nonché misure di cura e terapia;
- d) visione delle annotazioni che lo riguardano;
- e) nomina di un assistente (persona di fiducia) che, al suo posto, possa sottoporre all'amministrazione le sue esigenze e che sia avvisato per questioni di certa importanza;
- f) riferimento a consulenza esterna per esigenze sociali, giuridiche, psicologiche o spirituali;
- g) rispetto della discrezione e della tutela dei dati;
- h) rispetto del segreto epistolare e della corrispondenza;
- i) trattamento di reclami;
- j) organizzazione di riunioni dei residenti;
- k) impiego di un albo per le affissioni
- l) arredamento e organizzazione della stanza relativo l'articolo 1, punto 1.1;



St. Pauls | S. Paolo

Wohn- und Pflegeheim
Pensionato e Centro di degenza

- m) Besucherempfang gemäß Art. 7 des Heimvertrages;
- n) Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der Muttersprache.

- m) accoglienza di visitatori secondo l'art. 7 del patto di accoglienza;
- n) rispetto dell'identità culturale e uso della madrelingua.

Art. 13 Anregungen und Beschwerden

Anregungen und Beschwerden werden von den Bereichsverantwortlichen und Bereichsleitern entgegengenommen und direkt bearbeitet bzw. bei Bedarf an den Direktor weitergeleitet und im Leitungsteam erörtert. Sie können sowohl mündlich wie auch schriftlich eingebracht werden. Bei schriftlichen Anmerkungen kann das beiliegende Formular verwendet werden. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall innerhalb von 10 Tagen ein Bescheid, auf Anfrage auch schriftlich.

Art. 13 Suggerimenti e reclami

Suggerimenti e reclami sono accolti da tutti i responsabili di reparto e di area e trattati direttamente oppure trasferiti al direttore e discussi all'interno del gruppo dirigenziale. Possono essere presentati sia oralmente che per iscritto. In caso di annotazioni scritte può essere utilizzato il modulo allegato. A reclami, in ogni caso, deve essere data risposta entro 10 giorni – se richiesto, anche in forma scritta.

Art. 14 Volksanwalt

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

Art. 14 Il difensore civico

Nel caso di insoddisfazione per la risposta ricevuta in seguito alla presentazione di un reclamo ovvero di un ricorso, il residente o suo sostituto può ricorrere al difensore civico, che assume il ruolo di mediatore tra il cittadino e la pubblica amministrazione.

Art. 15 Einsprüche

Personen, die ein rechtliches Interesse daran haben, können gegen die Entscheidungen der Heimdirektion

- innerhalb von 45 Tagen ab dem Datum, ab dem die Maßnahme zur Kenntnis genommen wurde, Einspruch bei der Sektion 'Einsprüche' in der Abteilung Soziales der Autonomen Provinz Bozen oder
- innerhalb von 60 Tagen Rekurs beim Regionalen Verwaltungsgericht Bozen

Art. 15 Ricorsi

A persone, che hanno un interesse giuridico e sono contrarie alle decisioni del direttivo della casa, è ammesso

- entro 45 giorni alla sezione "ricorsi" presso la ripartizione Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Bolzano dalla conoscenza del provvedimento.
- entro 60 giorni ricorso giurisdizionale al tribunale di Giustizia Amministrativa di



St. Pauls | S. Paolo

Wohn- und Pflegeheim
Pensionato e Centro di degenza

(Gesetz vom 06.12.1971, Nr. 1034)
einlegen.

dalla conoscenza del provvedimento
(Legge 06.12.1971, n. 1034).

Art. 16 Haftung

Das Heim schließt zur Deckung von Schäden, welche dem Bewohner entstehen können, eine Unfall- und Haftpflichtversicherung ab. Die gegenseitige Haftung für Schäden richtet sich nach den geltenden gesetzlichen Bestimmungen.

Art. 16 Responsabilità

Per la copertura di danni che possono essere causati al residente, 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.



St. Pauls | S. Paolo

Wohn- und Pflegeheim
Pensionato e Centro di degenza

Fünfter Teil:

Führung und Organisation

Art. 17

Allgemeine Ausrichtung

Das Heim wird vom öffentlichen Betrieb für Pflege- und Betreuungsdienste (Ö.B.P.B.) „Wohn- und Pflegeheim St. Pauls“ direkt geführt. Die beschließenden Organe sind jene des Betriebes.

In organisatorischer Hinsicht ist ein Leitungsteam bestehend aus der Pflegedienstleitung und den Bereichsleitern, welches den Direktor in seiner Tätigkeit unterstützt.

Gesetzlicher Vertreter des Heimes ist der Präsident.

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

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

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

Art. 18

Führung und Organisation

Das Heim wird unter Einhaltung der geltenden Bestimmungen sowie im Sinne des Leitbildes organisiert und geführt. Die Transparenz und Effizienz der Führung wird durch das eingeführte Qualitätsmanagement-System – RQA – gewährleistet.

Art. 19

Mitarbeiter

Leitbild und Programmplan bilden den Rahmen für die Wahrnehmung der zugewiesenen Aufgaben. Die Mitarbeiter der verschiedenen

Parte quinta:

Gestione e organizzazione

Art. 17

Orientamento generale

La casa di riposo è gestita direttamente dall'azienda pubblica di servizi alla persona - A.P.S.P., "Pensionato e Centro di degenza San Paolo". Gli organi decisionali sono quelli dell'azienda.

In termini di organizzazione un gruppo direttivo composto dalla responsabile assistenziale infermieristica e da responsabili di servizio coadiuva il direttore nella sua attività.

Il rappresentante legale è il Presidente.

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

È agevolata la collaborazione con altri servizi, in particolare con i distretti sociosanitari.

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

Art. 18

Gestione ed organizzazione

La struttura è gestita e organizzata nel rispetto della normativa vigente nonché nel rispetto delle proprie linee guida. La trasparenza e l'efficienza è garantita dal sistema di qualità – RQA.

Art. 19

Personale

Linee guida e piano del programma formano le basi per assegnare i rispettivi compiti. Il personale dei diversi settori operativi ed



St. Pauls | S. Paolo

Wohn- und Pflegeheim
Pensionato e Centro di degenza

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 der Mitarbeiter gelten die diesbezüglichen Landesbestimmungen.

organizzativi agisce secondo i principi e le finalità della casa nell'adempimento dei propri compiti. Il lavoro giornaliero si concentra sul lavoro comune. Concerne la formazione ed il numero di personale valgono le rispettive norme provinciali.

Art. 20 Direktor

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

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

Art. 20 Direttore

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

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

Art. 21 Pflegedienstleiter und Bereichsleiter

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

Art. 21 Responsabile tecnico assistenziale e responsabile di servizio

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

Art. 22 Personal für die direkte Betreuung

Das zuständige Fachpersonal bietet den Heimbewohnern je nach Bedarf Unterstützung und Begleitung bei den Aktivitäten des täglichen Lebens. Diese Aufgaben werden unter Beachtung des geltenden Betreuungs- und Pflegekonzeptes in Abstimmung auf die körperliche, geistige und seelische Situation des jeweiligen Bewohners wahrgenommen.

Art. 22 Personale dell'assistenza diretta

Nelle attività di tutti i giorni il personale qualificato offre al residente appoggio ed accompagnamento secondo necessità. Questi compiti sono svolti nel pieno rispetto del vigente concetto di assistenza e cura in concomitanza con le caratteristiche fisiche, mentali e spirituali di ciascun ospite.

Art. 23 Mitarbeiter der Hauswirtschaft

Wohn- und Pflegeheim St. Pauls
Öffentlicher Betrieb für Pflege- und
Betreuungsdienste - Ö.B.P.B
Mwst.-Nr. 01126110210 Part. IVA

Pensionato e Centro di degenza S. Paolo
Azienda pubblica di servizi alla persona - A.P.S.P.
Steuer-Nr. 94007010211 Cod. fisc.

Art. 23 Personale dell'economia domestica

St.-Justina-Weg 10, I-39057 Eppan/St. Pauls
Via S. Giustina 10, I-39057 Appiano/San Paolo
T. +39 0471 671 100

info@altenheim-stpauls.it
www.altenheim-stpauls.it
altenheim-stpauls@pec.it



St. Pauls | S. Paolo

Wohn- und Pflegeheim
Pensionato e Centro di degenza

Zu den Mitarbeitern der Hauswirtschaft gehören das Küchen- und Servicepersonal, das Personal der Wäscherei, das Personal für die allgemeine Reinigung und die Hausmeister. Die Mitarbeiter werden im Sinne der geltenden Bestimmungen eingesetzt und nehmen ihre Aufgaben in Übereinstimmung mit den Zielen und Konzepten des Heimes wahr.

Art. 24 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. 25 Personalentwicklung

Die Direktion fördert die berufliche und persönliche Entwicklung der Mitarbeiter mit dem Ziel, ein hohes Qualifikationsniveau zu erreichen und dadurch an Professionalität zu gewinnen.

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

Art. 26 Volontariat

Die Direktion fördert und unterstützt die Volontariatstätigkeit. Die freiwilligen Helfer werden zur Mitarbeit bei den verschiedenen Tätigkeiten für die Bewohner angeregt und dabei von einem dafür beauftragten Mitarbeiter koordiniert. Das Heim sorgt für die erforderliche Unfall- und Haftpflichtversicherung.

Il personale di economia domestica è composta dal personale addetto alla cucina e ai servizi al tavolo, dal personale della lavanderia, dal personale della pulizia generale e dai custodi. I collaboratori sono impiegati ai sensi della normativa vigente e svolgono i loro compiti in sintonia con gli obiettivi ed i concetti della casa.

Art. 24 Personale dell'amministrazione

Il personale dell'amministrazione svolge le attività d'amministrazione interna alla casa ai sensi della normativa vigente. L'attività d'amministrazione è da indirizzare ad un agevole espletamento dei compiti istituzionali della casa.

Art. 25 Sviluppo del personale

La direzione agevola lo sviluppo professionale e personale dei suoi collaboratori seguendo l'obiettivo di raggiungere un alto livello di qualificazione e un aumento di professionalità.

Sono elaborati programmi di formazione e di aggiornamento e c'è l'impegno affinché le offerte di aggiornamento e di perfezionamento siano adottate in modo adeguato.

Art. 26 Volontariato

La direzione promuove ed appoggia le attività di volontariato. I volontari sono incoraggiati alla collaborazione nelle diverse attività verso i residenti e coordinati da un collaboratore appositamente incaricato. La casa provvede alla necessaria assicurazione contro infortuni e contro rischi di responsabilità civile.



St. Pauls | S. Paolo

Wohn- und Pflegeheim
Pensionato e Centro di degenza

Sechster Teil:

Verschiedenes

Art. 27

Verwahrung von Wertgegenständen

Auf Antrag werden von der Verwaltung Geldbeträge der Bewohner in Verwahrung genommen. Darüber wird eine Bestätigung ausgestellt.

Art. 28

Öffentlichkeitsarbeit

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.

Art. 29

Sammlungen und Werbung

Im Bereich des Heimes bedarf 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. 30

Kundmachung

Diese Dienstleistungscharta wird an der Anschlagtafel des Heimes und auf der Homepage des Wohn- und Pflegeheims veröffentlicht. Auf Anfrage erfolgt die Aushändigung einer Abschrift.

Parte sesta:

Varie

Art. 27

Custodia di oggetti di valore

Su richiesta da parte dei residenti, l'amministrazione prende in custodia denaro e rilascia quietanza.

Art. 28

Relazione con il pubblico

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

Art. 29

Collette e pubblicità

Nell'ambito della casa sono proibite, senza autorizzazione espressa da parte del direttore, collette, raccolte di oggetti e sottoscrizioni di qualunque tipo, come anche la propagazione da parte di estranei, qualunque sia lo scopo ed il promotore.

Art. 30

Pubblicazione

Questa carta dei servizi è esposta sull'albo per le affissioni e sul sito internet del Pensionato e Centro di degenza. Se richiesto, sarà consegnato una copia.



St. Pauls | S. Paolo

Wohn- und Pflegeheim
Pensionato e Centro di degenza

Genehmigt mit Beschluss des Verwaltungsrates Nr. 5 vom 28.01.2020 / überarbeitet am 21.10.2022



St. Pauls | S. Paolo

Wohn- und Pflegeheim
Pensionato e Centro di degenza

FORMULAR FÜR ANREGUNGEN UND BESCHWERDEN

Der/die Unterfertige (Zuname, Vorname) _____,

wohnhaft in _____ Straße _____ Nr. _____

in seiner Eigenschaft als (Verwandtschaftsgrad) _____

von Herrn/Frau _____

Tel.: _____

Bringt bei der Direktion folgende Beschwerde vor:

Gibt der Direktion folgende Anregungen und Hinweise:

Gemäß EU Verordnung 2016/679 stimme ich zu, dass die angeführten Daten von der Verwaltung ausschließlich zu institutionellen Zwecken gesammelt und verarbeitet werden.

Datum _____ Unterschrift _____

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

Die Verwaltung ist bestrebt, Angehörigen innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt dieses Formulars eine Rückmeldung zu geben. Heimbewohnern wird die Rückmeldung möglichst innerhalb von 5 Tagen gegeben (falls sie sich mit ihrem Anliegen nicht direkt an die zuständigen Personen gewandt haben).



St. Pauls | S. Paolo

Wohn- und Pflegeheim
Pensionato e Centro di degenza

MODULO PER SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI

Il sottoscritto/La sottoscritta (**Cognome, nome**) _____

residente in via _____ n° _____, a _____

in qualità di (indicare la **parentela**) _____

del Sig./della Sig.ra _____

Tel.: _____

Desidera evidenziare alla Direzione che (esprimere l'oggetto della **segnalazione**):

Desidera comunicare, inoltre, alla Direzione che (esprimere eventuali **suggerimenti**):

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 autorizzo la raccolta e il trattamento dei dati personali esclusivamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

Data _____

Firma _____

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

I responsabili di struttura si impegnano, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 30 giorni dalla data di protocollo del modulo, per familiari e persone esterne; entro 5 giorni, per i clienti, qualora quest'ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni ai responsabili di struttura.