



Alten- und Pflegeheim  
Casa di Riposo e di Degenza  
**St. Anna**

***Dienstleistungscharta***  
*des Öffentlichen Betriebes für Pflege- und Betreuungsdienste*  
**„Altenheim St. Anna ÖBPB“ - Tramin**

***Carta dei Servizi***  
*dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona*  
**„Casa di Riposo S. Anna APSP“- Termeno**



Via Schneckentaler Str. 27 – 39040 Tramin - Termeno  
Telefon: 0471-860537 Fax: 0471-860388

[www.ah-tramin.it](http://www.ah-tramin.it)

E-mail: [info@tramin.ah-cr.bz.it](mailto:info@tramin.ah-cr.bz.it)

PEC: [st.anna.tramin@legalmail.it](mailto:st.anna.tramin@legalmail.it)



Genehmigt mit Beschluss des Verwaltungsrates des Altenheimes  
St. Anna ÖBPB Nr. 24 vom 27.11.2023

Approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione della  
Casa di Riposo S. Anna APSP n. 24 del 27.11.2023

## INHALTSVERZEICHNIS

### ***Erster Teil Leistungen***

Art.1: Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege

Art. 2 Kurzzeitpflege

Art. 3 Tagespflege

Art. 4 Mittagstisch für Senioren

### ***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 Mitbestimmung***

Art. 12 Mitbestimmung

### ***Fünfter Teil Rechte, Einsprüche, Haftung***

Art. 13 Rechte der Heimbewohners

Art. 14 Beschwerden und Anregungen

Art. 15 Einsprüche

Art. 16 Ombudsmann (Volksanwalt)

Art. 17 Haftung

### ***Sechster Teil Führung und Organisation***

Art. 18 Allgemeine Ausrichtung

Art. 19 Personal

Art. 20 Direktor

Art. 21 Bereichsleiter

Art. 22 Personal für die direkte Betreuung

Art. 23 Personal der Hauswirtschaft

Art. 24 Personal der Verwaltung

Art. 25 Personalentwicklung

Art. 26 Volontariat

### ***Siebter Teil Verschiedenes***

Art. 27 Verwahrung von Wertgegenständen

Art. 28 Öffentlichkeitsarbeit

Art. 29 Sammlungen und Werbung

Art. 30 Kundmachung

## INDICE

### ***Parte prima Prestazioni***

Art 1: Vitto e alloggio, assistenza e cura

Art. 2: Ricoveri temporanei

Art. 3: Assistenza diurna

Art. 4: Tavolo mensa per anziani

### ***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 Compartecipazione***

Art. 12: Compartecipazione

### ***Parte quinta Diritti, ricorsi e responsabilità***

Art. 13: Diritti dell'ospite

Art. 14 Reclami e suggerimenti

Art. 15 Ricorsi

Art. 16 Il difensore civico

Art. 17 Responsabilità

### ***Parte sesta Gestione e organizzazione***

Art. 18 Orientamento generale

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

### ***Parte settima Varie***

Art. 27 Custodia di oggetti di valore

Art. 28 Relazioni con il pubblico

Art. 29 Collette e pubblicità

Art. 30 Pubblicazione

---

*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 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- und Zweitbettzimmer, einen Speisesaal, Aufenthaltsräume, Pflegebäder, Fernsehdecken, einen Freizeitraum, eine Kapelle, einen weiten Innenhof und zwei weitere Gartenanlagen.

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**

Jedes Zimmer ist mit einer Nasszelle (höhenverstellbares Waschbecken, bodengleiche Dusche, Kippspiegel und WC) ausgestattet.

32 der insgesamt 37 Zimmer verfügen über einen Balkon.

Zur Standardeinrichtung aller Zimmer zählen: Pflegebett und Pflegenachtkästchen, Ruhesessel, Einbauschränk, Kommode, Tisch und Stuhl, Telefon und TV-Anschluss.

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

## **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 conoscenze attuali.

La casa promuove la conservazione della vita sociale abituale dell'ospite 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 degli ospiti.

La casa dispone di camere singole e doppie, una sala da pranzo, locali di soggiorno, bagni assistiti, angoli per la televisione, un locale per l'animazione, una capella, un vasto cortile interno e altri due giardini.

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

#### **1.1. La stanza**

Tutte le camere sono dotate di servizi (lavandino regolabile in altezza, doccia a filo di pavimento, specchio inclinabile e WC).

32 delle 37 camere dispongono di un balcone.

L'arredo standard di tutte le camere è composto da: letto ospedaliero con rispettivo comodino, poltrona relax, armadio guardaroba, comò, tavolo e sedia, allacciamenti per TV e telefono.

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

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

### 1.2. Die Verpflegung

Es wird eine abwechslungsreiche und nährstoffreiche Kost geboten. 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. Das Tagesmenü wird nach Anhören des Diätdienstes zusammengestellt und den Heimbewohnern in geeigneter Form bekannt gegeben. In der Regel werden die Mahlzeiten in den Essräumen eingenommen.

### 1.3. Garderobe und Wäscherei

Der Wäschedienst stellt dem Bewohner die Heimwäsche zur Verfügung und sorgt auch für die Reinigung und das Bügeln seiner persönlichen Wäsche.

Die Wäschekennzeichnung wird in der Wäscherei durchgeführt. Es sind auch jene Wäschestücke einzumerken, die nach der Heimaufnahme neu in den Schrank des Bewohners kommen.

Delikate Wäsche aus 100% Wolle und Seide wird im Haus nicht gewaschen.

Kleinere Näharbeiten werden vom Heim übernommen.

### 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, Hygiene und Pflege sowie die ärztliche, krankenzuflüchtende und ergotherapeutische Betreuung der Bewohner auf Grund der Erhebung des besonderen Bedarfs 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

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

### 1.2. Il vitto

Viene offerta un'alimentazione variata e nutritiva. Per quanto possibile si tiene conto delle diverse abitudini alimentari degli ospiti. L'alimentazione corrisponde, per quantità e qualità, alle esigenze dietetiche dell'età avanzata.

L'azienda sanitaria competente garantisce un'adeguata consulenza dietologica.

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

Di regola i pasti sono 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 sua biancheria personale.

La marcatura della biancheria personale viene effettuata in lavanderia. Dovranno essere numerati anche gli indumenti aggiunti successivamente all'ammissione.

Non viene offerto il lavaggio di vestiti delicati in lana o seta.

Piccoli lavori di cucito vengono eseguiti dalla casa.

### 1.4. Servizio di pulizia

La casa garantisce la pulizia delle stanze e degli altri locali

### 1.5. Assistenza e cura

La casa provvede all'assistenza, igiene e cura giornaliera nonché all'assistenza medica, infermieristica ed ergoterapica degli ospiti in base al rilevamento del fabbisogno specifico di ciascuno.

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

Viene favorita la responsabilizzazione degli

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.

Jeden Montag um 10.15 Uhr 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, u.a. auch über neue Medien. Mindestens einmal jährlich wird ein Angehörigenabend veranstaltet.

#### 1.8. Zusätzliche Dienste

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

- Fußpflege (allgemeine Fußpflege als Teil der Grundbetreuung)
- Friseurdienst durch eine externe Friseurin
- Veranstaltungen und Feste
- Ausflüge
- Wöchentliche Einkaufsfahrten ins Dorf
- Seelsorgliche Betreuung
- u.a.

### **Art. 2 Kurzzeitpflege**

Das Heim bietet eine zeitlich befristete Aufnahme und Betreuung von pflegebedürftigen Menschen, die gewöhnlich bei sich zu Hause leben und dort von Angehörigen betreut werden. Ihnen werden alle Leistungen gewährt, die für die ständigen Bewohner vorgesehen sind.

1 Heimplatz bleibt ständig für die Kurzzeitpflege reserviert, ein 2ter kann - bei Bedarf und Verfügbarkeit im Haus - zeitweise hinzukommen.

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

#### 1.6. Assistenza religiosa e spirituale

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

Ogni lunedì alle ore 10.15 nella capella viene celebrata la S. Messa.

#### 1.7. Coinvolgimento dei parenti

La casa promuove misure di collaborazione partecipativa con i parenti, tra l'altro anche tramite i nuovi media. Almeno una volta all'anno sarà organizzato una serata informativa con i parenti.

#### 1.8. Servizi aggiuntivi

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

- pedicure (generale come parte dell'assistenza di base)
- parrucchiera (personale esterno)
- manifestazioni e festività
- gite
- trasporto settimanale in paese per fare la spesa
- assistenza spirituale ed altri

### **Art. 2 Ricoveri temporanei**

La casa offre ricovero ed assistenza limitati nel tempo a persone non autosufficienti che normalmente vivono a casa propria dove sono assistite da parenti. Loro usufruiscono di tutte le prestazioni previste per gli ospiti fissi.

1 posto in struttura rimane sempre riservato per i ricoveri temporanei, un 2° posto può essere aggiunto – in caso di richiesta e fatta salva la relativa disponibilità nella struttura.

### **Art. 3 Tagespflege**

Tagsüber finden maximal 3 ältere Personen Aufnahme und Betreuung, die wegen physischer oder psychischer Gebrechen nicht mehr alleine in ihrer eigenen Wohnung leben können oder eine Betreuung in dem Ausmaß benötigen, dass sie weder über Dritte noch über die Hauspflege des Sozialsprengels in erforderlichem Ausmaß erbracht werden kann.

Die Tagespflege erfolgt gemeinsam mit der Betreuung der ständigen Heimbewohner und wird mit der bestehenden räumlichen und personellen Ausstattung, ohne zusätzliche Erhöhungen, gewährleistet. Daher wird von Fall zu Fall über eine evtl. Zulassung zu diesem Dienst entschieden.

### **Art. 4 Mittagstisch für Senioren**

Das Heim bietet älteren Menschen, Besuchern und Angehörigen, gegen Bezahlung warme Mahlzeiten an.

## **Zweiter Teil**

### ***Zielgruppe, Aufnahme und Entlassung***

#### **Art. 5 Zielgruppe**

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 (grundsätzlich ab dem sechzigsten Lebensjahr) Menschen beiderlei Geschlechtes auf.

9 Heimplätze sind der Sonderbetreuungsform für Personen mit Demenz vorbehalten, maximal 4 Heimplätze können Personen mit einem extensiven Betreuungs- und Pflegebedarf zugewiesen werden. Bei Anträgen für Bürger aus Tramin kann von diesen Grenzen abgewichen werden.

#### **Art. 6 Heimaufnahme**

Voraussetzung für die Aufnahme im Heim ist ein unterschriebener Antrag auf einem

### **Art. 3 Assistenza diurna**

Di giorno trovano accoglienza al massimo 3 persone anziane che, per motivi fisici o psichici, non sono più in grado di rimanere da sole nel proprio domicilio oppure necessitano di un'assistenza che non può essere offerta, in misura adeguata, da parte di terze persone o dal servizio di assistenza domiciliare del distretto sociale.

L'assistenza diurna avviene insieme all'assistenza agli ospiti fissi della casa e viene garantita attraverso la dotazione organica e strutturale già esistente senza ulteriori maggiorazioni. Per questo riguardo ad un'eventuale ammissione al servizio sarà deciso secondo le possibilità.

### **Art. 4 Tavolo mensa per anziani**

La casa a pagamento offre pasti caldi a persone anziane, a visitatori ed a parenti.

## **Parte seconda**

### ***Destinatari, ammissione e dimissioni***

#### **Art. 5 Destinatari**

Nell'ambito delle sue finalità e delle possibilità di cura la struttura accoglie, in conformità alla dichiarazione di idoneità dell'amministrazione provinciale, prevalentemente persone anziane (di norma a partire dal sessantesimo anno di età) autosufficienti, lievemente, mediamente e gravemente non autosufficienti di entrambi i sessi.

9 posti letto sono riservati alla forma di assistenza specifica per un nucleo di persone con demenza, al massimo 4 posti letto possono essere assegnati a persone con un fabbisogno di assistenza e cura estensiva. Nel caso di domande per i residenti di Termeno si potrà derogare a tale disposizione.

#### **Art. 6 Ammissione**

Presupposto per l'ammissione dell'ospite nella struttura è una domanda scritta su un

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

Das vorrangige Einzugsgebiet besteht aus dem Gebiet der Bezirksgemeinschaft Überetsch-Unterland.

Daher werden 2 getrennte Wartelisten (für Bürger der Bezirksgemeinschaft Überetsch-Unterland und für andere Gesuchsteller) geführt. Innerhalb dieser Wartelisten werden die Gesuche nach folgenden Kriterien gereiht:

#### Kriterien:

- Maximal 40 Punkte der Gesamtbewertung von 110 Punkten ergeben sich aus der Bewertung des Pflege- und Betreuungsbedarfs der Heimbewohner, welche in der Regel die Pflegestufe laut Landesgesetz vom 12. Oktober 2007, Nr. 9, als Bezug nimmt. Dabei entspricht ein höherer Pflege- und Betreuungsbedarf einer höheren Punktezahl. Die Bewertung der einzelnen Pflegestufen im Verhältnis zu den Gesamtpunkten ist wie folgt gestaltet: Selbstständige 0 Punkte, Pflegestufe 1 10, Pflegestufe 2 20, Pflegestufe 3 30, Pflegestufe 4 40. Sollte eine Einstufung im Sinne des Pflegegesetzes nicht vorliegen, übernimmt das eigene Fachpersonal eine Einschätzung des voraussichtlichen Pflege- und Betreuungsbedarfs aufgrund der vorliegenden Informationen und Unterlagen und teilt eine Bewertung zwischen 0 und 40 Punkte zu;

- Maximal 30 Punkte der Gesamtbewertung ergeben sich aus einer Einschätzung der familiären und sozialen Situation des Antragstellers durch die Trägerkörperschaft, welche auch bereits bestehende Einschätzungen und Informationen anderer Dienste dafür heranziehen kann. Dabei werden bewertet:

- a) Möglichkeit und Zumutbarkeit der Betreuung zu Hause durch das familiäre Netzwerk oder durch andere ambulante, teilstationäre und stationäre Dienste: bis 10 Punkte;
- b) das Vorhandensein von einschränkenden Elementen in der derzeitigen Wohnsituation, welche eine stationäre Aufnahme im Heim erforderlich machen: bis 10 Punkte;
- c) das Vorhandensein von spezifischen persönlichen Schwierigkeiten des Antragstellers, welche eine stationäre Aufnahme im Heim erforderlich machen: bis 10 Punkte.

modulo unificato a livello provinciale.

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

Priorità d'accesso avranno le persone residenti nel territorio della Comunità Comprensoriale Oltradige – Bassa Atesina.

Per questo vengono gestite 2 liste d'attesa separate (per i residenti della Comunità Comprensoriale Oltradige – Bassa Atesina e per gli altri richiedenti). Le graduatorie delle liste d'attesa vengono formate secondo i criteri seguenti:

#### Criteri:

- un massimo di 40 punti, su una valutazione complessiva di 110, risulta dalla valutazione del livello di non autosufficienza degli ospiti, corrispondente di norma al livello di non autosufficienza previsto dalla legge provinciale 12 ottobre 2007, n. 9. Un maggiore fabbisogno di assistenza corrisponde ad un punteggio maggiore. La valutazione dei livelli di non autosufficienza è la seguente: persone autosufficienti 0 punti, livello 1 10 punti, livello 2 20 punti, livello 3 30 punti, livello 4 40 punti. Qualora non fosse disponibile una valutazione ai sensi della legge sulla non autosufficienza, il personale della struttura effettua una valutazione del probabile fabbisogno di assistenza del richiedente sulla base delle informazioni e dei documenti disponibili, assegnando una valutazione compresa tra 0 e 40 punti;

- un massimo di 30 punti della valutazione complessiva sulla base di una valutazione della situazione familiare e sociale del richiedente da parte dell'ente gestore, il quale può utilizzare a tal fine valutazioni ed informazioni già svolte da altri servizi.

Vengono a tal fine valutati:

- a) possibilità e fattibilità dell'assistenza a casa tramite la rete familiare o altri servizi ambulatori, semiresidenziali e residenziali: fino a 10 punti;
- b) la presenza di elementi di difficoltà nell'attuale situazione abitativa, che rendono necessaria un'ammissione in struttura: fino a 10 punti;
- c) presenza di specifiche difficoltà personali del richiedente, che rendono necessaria un'ammissione in struttura: fino a 10 punti.

Ein höherer Aufnahmebedarf entspricht einer höheren Punktezahl.

Personen, welche mindestens 60 Jahre alt sind und sich in einem der stationären Dienste für Menschen mit Behinderungen, mit psychischen Erkrankungen und mit Abhängigkeitserkrankungen laut geltenden Richtlinien befinden, erhalten alle 30 Punkte;

- Maximal 10 Punkte der Gesamtwertung aufgrund des Einreichdatums des zur Zeit gültigen Antrages auf Heimaufnahme: 1 Punkt nach Vollendung eines jeden Monats der Einreichung.

- Maximal 30 Punkte für eine aktuelle oder frühere Ansässigkeit im vorrangigen Einzugsgebiet des Heimes:

	Tramin	Bezirksgem.
bis zu 1 Jahr	6	1
bis zu 2 Jahre	12	2
bis zu 3 Jahre	18	3
bis zu 4 Jahre	24	4
ab 5 Jahre	30	5

Die obigen Punkte werden halbiert, wenn die Person aktuell nicht mehr im vorrangigen Einzugsgebiet ansässig ist.

- Maximal 20 zusätzliche Punkte werden für Nutzerinnen und Nutzer des eigenen Dienstes „Begleitetes Wohnen für Seniorinnen und Senioren“ vergeben. Die maximale Gesamtpunktezahl von 110 darf aber auf keinen Fall überschritten werden.

Der Direktor beschließt die Aufnahme unter Einhaltung der Rangordnung.

#### **Art. 7 Unterlagen**

Folgende Unterlagen sind dem Aufnahmegesuch beizulegen:

- a) Zusicherung für die Übernahme des Tagessatzes durch den Antragsteller, durch zahlungspflichtige Angehörige und Dritte sowie durch die zuständige öffentliche Körperschaft auf den vom Heim bereitgestellten Formularen;
- b) Ärztlicher Befund auf dem vom Heim bereitgestellten Formular.

#### **Art. 8 Verweigerungsgründe für die Aufnahme**

Im Heim werden nicht aufgenommen:

- a) Personen mit Pathologien, die

Una maggiore necessità di ammissione corrisponde ad un punteggio maggiore.

A persone che hanno almeno 60 anni e si trovano in uno dei servizi residenziali per persone con disabilità, malattie psichiche o dipendenze secondo i criteri vigenti saranno assegnati tutti i 30 punti;

- un massimo di 10 punti della valutazione complessiva in base alla data di presentazione della domanda attualmente valida: 1 punto dopo ogni mese trascorso da tale data.

- un massimo di 30 punti in base ad una attuale o precedente residenza nell'ambito territoriale principale dell'azienda:

	Termeno	Com.comp.
fino a 1 anno	6	1
fino a 2 anni	12	2
fino a 3 anni	18	3
fino a 4 anni	24	4
da 5 anni	30	5

I punti di cui sopra vengono dimezzati qualora la persona attualmente non è più residente nell'ambito territoriale principale.

- un massimo di ulteriori 20 punti è assegnato a utenti del proprio servizio "Accompagnamento abitativo per anziane e anziani". Non può in ogni caso essere superato il punteggio massimo totale di 110 punti.

Il direttore determina l'ammissione in base alla graduatoria.

#### **Art. 7 Documenti**

La domanda di ammissione deve essere corredata dai seguenti documenti:

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

#### **Art. 8 Preclusioni ai fini dell'ammissione**

Nella casa non sono ammesse:

- a) Persone con patologie non ancora



medizinisch noch nicht ausreichend stabilisiert sind;

- b) Menschen mit psychiatrischen Pathologien, deren Schweregrad eine ständige ärztlich-krankenpflegerische Betreuung erfordert.

Gerontopsychiatrische Erkrankungen werden nicht als Hindernis für eine Aufnahme betrachtet.

#### **Art. 9 Heimaustritt**

Der Bewohner kann entlassen werden:

- a) auf seinen eigenen Wunsch;
- b) mit begründeter Maßnahme des Direktors.

Die Entlassung laut Punkt b) erfolgt:

- a) wenn der Heimbewohner nach wiederholter Ermahnung sich nicht an die gängigen Vorschriften des Heimes hält und der Gemeinschaft schadet oder die anderen Bewohner in grober Weise stört;
- b) bei Einlieferung in ein Krankenhaus oder in eine andere Anstalt wegen einer Krankheit, welche spezielle therapeutische Eingriffe oder Rehabilitationsmaßnahmen erfordert und einen weiteren Aufenthalt im Heim nicht gestattet;

Bei Austritt oder Ableben des Bewohners muss das Zimmer innerhalb von 3 Tagen geräumt werden.

### ***Dritter Teil***

#### ***Kosten***

##### **Art. 10 Tagessatz**

Vor der Aufnahme muss der zukünftige Heimbewohner bzw. sein rechtlicher Vertreter mit dem Altenheim St. Anna ÖBPB einen Heimvertrag abschließen.

Jeder Bewohner und seine zahlungspflichtigen Angehörigen entrichten den vom Verwaltungsrat jedes Jahr im Voraus festgesetzten Tagessatz zu ihren Lasten.

stabilizzate in modo sufficiente dal punto di vista terapeutico;

- b) Persone affette da patologie psichiatriche di entità tali da richiedere un'assistenza medica ed infermieristica specialistica continuata.

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

#### **Art. 9 Dimissioni**

Un ospite può essere dimesso:

- a) per sua esplicita richiesta;
- b) per decisione motivata del direttore.

Alla dimissione di cui al punto b) si fa luogo:

- a) qualora l'ospite, dopo rinnovati richiami, tenga un comportamento contrario alle norme in uso della casa nonché sia di pregiudizio per la comunità e di grave disturbo per gli altri ospiti;
- b) qualora si renda necessario un ricovero in ospedale o altro istituto di cura per sopraggiunta malattia, che richieda particolari interventi terapeutici o riabilitativi e non permetta l'ulteriore permanenza nella casa;

In caso di uscita dalla casa o di decesso dell'ospite la stanza deve essere liberata entro 3 giorni.

### ***Parte terza***

#### ***Costi***

##### **Art. 10 Retta giornaliera**

Prima dell'ammissione l'ospite ovvero il suo legale rappresentante provvede a stipulare con la Casa di Riposo S. Anna APSP un patto di accoglienza.

Ogni ospite ed i suoi familiari obbligati alla contribuzione tariffaria corrispondono la retta giornaliera a loro carico, stabilita ogni anno anticipatamente dal consiglio amministrativo.

Der Heimbewohner oder sein rechtlicher Vertreter muss weiter ein Kautionsdepot über 1.600,00 Euro als Zahlungsgarantie bzw. zur Deckung evtl. verursachter Schäden hinterlegen. Dieser Betrag muss vor Aufnahme in die Einrichtung mittels Banküberweisung auf das Konto des Altenheimes St. Anna ÖBPB eingezahlt werden.

Das Kautionsdepot ist eine unabdingbare Voraussetzung für die Aufnahme. Wenn der zukünftige Heimbewohner sich in einer sozialwirtschaftlichen Lage befindet, die es ihm nicht ermöglicht, dieser Pflicht nachzukommen, behält sich der Verwaltungsrat des Betriebes vor, über eine Aufnahme zu entscheiden. Das Kautionsdepot wird den Anrechthabenden zum Ende der Unterbringungszeitspanne zurückerstattet.

Der Bewohner und eventuell andere zahlungspflichtige Personen begleichen den Tagessatz innerhalb des 25. des Folgemonats ab Rechnungsdatum durch Überweisung auf das Schatzamtskonto des Heimes.

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 Tariffbeteiligung ansuchen. Das Recht auf das gesetzlich vorgesehene Taschengeld bleibt jedenfalls bestehen.

Bei nicht erfolgter Bezahlung der Heimkosten tritt das „Verfahren für die Bevorschussung von Tariffbeteiligungen an stationäre Seniorendienste“ laut Beschluss der Landesregierung Nr. 744 vom 21.05.2013, Anlage A), in Kraft.

Der Tagessatz ist ab dem vereinbarten Aufnahmetag zu entrichten. Der Aufnahmetag und der Entlassungstag werden fakturiert; dies gilt auch für zeitweise Abwesenheiten vom Heim und für die Kurzzeitpflege laut Art. 2.

Auch im Falle von Aufnahmen von kürzerer Dauer wird ein Mindestzeitraum von 7 Tagen immer in Rechnung gestellt.

L'ospite ovvero il suo legale rappresentante versa inoltre, antecedentemente all'ammissione, un deposito cauzionale come garanzia di pagamento ovvero per la copertura di eventuali danni causati per un importo di 1.600,00 Euro mediante bonifico bancario sul conto della Casa di Riposo S. Anna APSP.

Il deposito cauzionale costituisce un presupposto indefettibile ai fini dell'ammissione. Se il futuro ospite versa in condizioni socio-economiche oggettivamente tali da non permettere l'assolvimento, il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda si riserva di decidere riguardo all'ammissione. Il deposito viene rimborsato agli aventi diritto al termine del periodo di permanenza.

L'ospite e le eventuali altre persone obbligate alla contribuzione tariffaria pagano la retta giornaliera mediante versamento sul conto corrente di tesoreria dell'ente entro il 25 del mese successivo alla data fattura.

Nel caso in cui gli ospiti e le persone obbligate al pagamento della tariffa non siano in grado di pagare l'intera retta, possono presentare domanda di agevolazione tariffaria al comune ovvero alla comunità comprensoriale competente. Rimane comunque il diritto all'assegno per piccole spese previsto dalla legge.

In caso di mancanza del pagamento della retta si applicano le "Procedure per l'anticipazione della partecipazione tariffaria ai servizi residenziali per anziani" secondo la deliberazione della Giunta Provinciale n. 744 del 21.05.2013, allegato A).

La retta giornaliera è da corrispondere dal giorno d'ammissione stabilito. Il giorno di accettazione e il giorno di dimissione vengono fatturati; questo vale anche per assenze temporanee dalla struttura e per i ricoveri temporanei in base all'art. 2.

Anche in casi di permanenze minori un periodo di almeno 7 giorni viene fatturato in ogni caso.

**Art. 11**  
**Unterbrechungen des Heimaufenthaltes**

Bei zeitweiliger Abwesenheit vom Heim wird der Tarifanteil des Bewohners, seiner Angehörigen und der zuständigen Gemeinde folgendermaßen in Rechnung gestellt:

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

***Vierter Teil***  
***Mitbestimmung***

**Art. 12**  
**Mitbestimmung**

Dem Betrieb steht es frei, Mitbeteiligungsgremien und Interessensvertretungen, welche die Anliegen der Betreuten und ihrer Angehörigen wahrnehmen, zu errichten.

***Fünfter Teil***  
***Rechte, Einsprüche und Haftung***

**Art. 13**  
**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

**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 sarà fatturata come segue:

Assenza dal 1. - 7. giorno – 100%  
Assenza dal 8. - 30. giorno – 50%  
Assenza dopo il 30. giorno – 100%  
Struttura sanitaria dal 1. - 30. giorno – 100%  
Struttura sanitaria dopo il 30. giorno – 50%

***Parte quarta***  
***Compartecipazione***

**Art. 12**  
**Compartecipazione**

L'Azienda è libera di costituire organismi di partecipazione e di rappresentanza degli interessi degli utenti e dei loro familiari.

***Parte quinta***  
***Diritti, ricorsi e responsabilità***

**Art. 13**  
**Diritti dell'ospite**

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

- a) riconoscimento della propria dignità e personalità;
- b) trattamento gentile e considerazione della propria sfera privata e intima;
- c) 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 le questioni importanti;
- 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

- des Briefverkehrs;
- i) Behandlung von Beschwerden;
- j) Nutzung einer Anschlagtafel;
- k) Gestaltung des Zimmers;
- l) unbeschränkten Besucherempfang;
- m) Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der Muttersprache.

#### **Art. 14 Beschwerden und Anregungen**

Beschwerden und Anregungen werden von der Direktion und den jeweiligen Bereichsleitern entgegengenommen und von diesen bearbeitet. Auch alle anderen Mitarbeiter nehmen sie entgegen und leiten sie dann zur Bearbeitung an die zuständige Stelle weiter. Beschwerden und Anregungen können sowohl mündlich wie auch schriftlich eingebracht werden. Für letztere kann das im Haus aufliegende Beschwerdeformular verwendet werden. Das Anliegen kann aber auch formlos per Mail an [quali@tramin.ah-cr.bz.it](mailto:quali@tramin.ah-cr.bz.it) vorgebracht werden. Auf Beschwerden wird innerhalb von 30 Tagen geantwortet, auf Wunsch in schriftlicher Form.

#### **Art. 15 Einsprüche**

Gegen die Entscheidungen der Heimverwaltung kann innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt der Mitteilung Einspruch bei der Sektion 'Einsprüche' in der Abteilung Sozialwesen der Autonomen Provinz Bozen erhoben werden.

#### **Art. 16 Ombudsmann (Volksanwalt)**

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

#### **Art. 17 Haftung**

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

- corrispondenza;
- i) trattamento di reclami;
- j) impiego di un albo per le affissioni
- k) organizzazione della stanza;
- l) accoglienza illimitata di visitatori;
- m) rispetto dell'identità culturale e uso della madrelingua.

#### **Art. 14 Reclami e suggerimenti**

Reclami e suggerimenti sono accolti dalla direzione e dai responsabili di reparto e saranno da loro trattati. Li accolgono anche tutti gli altri collaboratori che li trasmettono a loro volta all'unità competente per il loro trattamento. Reclami e suggerimenti possono essere presentati sia oralmente che per iscritto. In caso di reclami scritti può essere utilizzato il modulo disponibile in struttura. Reclami possono essere presentati comunque anche in modo del tutto informale inviando una comunicazione all'indirizzo [mail\\_quali@tramin.ah-cr.bz.it](mailto:mail_quali@tramin.ah-cr.bz.it). A tutti i reclami sarà risposto entro un termine massimo di 30 giorni e – su richiesta – anche per iscritto.

#### **Art. 15 Ricorsi**

Avverso le decisioni del consiglio d'amministrazione della casa è ammesso ricorso, entro 30 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione, alla sezione "ricorsi" presso la ripartizione affari sociali della Provincia Autonoma di Bolzano.

#### **Art. 16 Il difensore civico**

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

#### **Art. 17 Responsabilità**

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

## **Sechster Teil**

### **Führung und Organisation**

#### **Art. 18 Allgemeine Ausrichtung**

Das Alten- und Pflegeheim St. Anna ist ein unabhängiger, öffentlich-rechtlicher Betrieb. Der gesetzliche Vertreter ist der Präsident. Das Heim wird unter Einhaltung der geltenden Bestimmungen und Verträge und im Sinne der eigenen Satzung organisiert und geführt. Die vorgesehenen Aufgaben werden unter Beachtung der grundlegenden Prinzipien der Altenbetreuung wahrgenommen. Die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen, vor allem die mit dem Sozial- und Gesundheitssprengel, wird gefördert. Die Öffnung nach außen, im Besonderen die Integration ins lokale Umfeld, wird durch geeignete Initiativen verwirklicht.

#### **Art. 19 Personal**

Das Personal der verschiedenen Tätigkeits- und Organisationsbereiche handelt bei der Erfüllung seine Aufgaben nach den Grundsätzen und Zielen des Heimes. Die tägliche Arbeit ist auf gemeinschaftliches Wirken ausgerichtet. Bezogen auf die Ausbildung und die Anzahl des Personals gelten die diesbezüglichen Landesbestimmungen.

#### **Art. 20 Direktor**

Der Direktor ist für die Leitung des Heimes im Sinne der geltenden Bestimmungen sowie im Sinne eines modernen Managements (Qualitätsmanagementsystem) zuständig und verantwortlich. Er sorgt für die ordentliche Verwaltung und setzt geeignete Formen der Gestaltung und Steuerung für die Verwirklichung der Ziele ein. Er sorgt für die Vernetzung mit den lokalen Diensten (Anlaufstelle für Pflege und Betreuung) und der Ortsgemeinschaft. 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.

## **Parte sesta**

### **Gestione e organizzazione**

#### **Art. 18 Orientamento generale**

La casa di riposo e di degenza è un'azienda di carattere pubblico ed autonomo. Il rappresentante legale è il presidente. La struttura viene gestita e organizzata nel rispetto della normativa vigente e dei contratti nonché ai sensi del proprio statuto. Le attività previste vengono attuate nel rispetto dei principi fondamentali dell'assistenza agli anziani. Viene agevolata la collaborazione con altri servizi, in particolare con i distretti socio-sanitari. L'apertura verso l'esterno, in particolar modo l'integrazione nel contesto locale, viene realizzata attraverso iniziative idonee.

#### **Art. 19 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. 20 Direttore**

Il direttore, nel rispetto delle norme vigenti ed ai sensi di un management moderno (sistema di gestione della qualità), è responsabile della gestione della casa. Si prende cura dell'amministrazione ordinaria ed applica forme idonee di impostazione e guida per la realizzazione degli obiettivi proposti. Si prende cura dell'integrazione con i servizi e le risorse del territorio (sportello unico per l'assistenza e cura). Riceve indicazioni, lamentele, richieste e proposte relative al funzionamento del servizio e adotta, in accordo con i responsabili, le misure ed i provvedimenti necessari.

#### **Art. 21**

##### **Bereichsleiter**

(Pflegedienstleiter, Küchenleiter)

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

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

Er berichtet dem Direktor bzw. seinem unmittelbaren Vorgesetzten über Probleme, die sich bei der Ausführung seiner Aufgaben ergeben. Er informiert die eigenen Mitarbeiter über die operativen Entscheidungen, die in den Dienstgesprächen der Verantwortlichen der Sachbereiche mit der Direktion getroffen werden.

#### **Art. 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. 23**

##### **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. 24**

##### **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 auszurichten, die institutionellen Aufgaben des Heimes zu unterstützen und zu erleichtern.

#### **Art. 21**

##### **Responsabile di reparto**

(responsabile tecnico assistenziale e responsabile della 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 al direttore nonché al suo immediato superiore i problemi, che risultano dall'espletamento dei suoi compiti. Informa i propri collaboratori sulle decisioni operative prese nelle riunioni di servizio dei responsabili di reparto con la direzione.

#### **Art. 22**

##### **Personale dell'assistenza diretta**

Nelle attività di tutti i giorni il personale specializzato competente offre agli ospiti appoggio ed accompagnamento secondo necessità. Questi compiti sono eseguiti nel rispetto del concetto di assistenza e cura vigente in sintonia con le caratteristiche fisiche, mentali e spirituali di ciascun ospite.

#### **Art. 23**

##### **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. 24**

##### **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. 25**  
**Personalentwicklung**

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

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

**Art. 26**  
**Volontariat**

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

**Siebter Teil**  
**Verschiedenes**

**Art. 27**  
**Verwahrung von Wertgegenständen**  
Auf Antrag werden vom Heim Wertgegenstände und Geldbeträge der Bewohner in Verwahrung genommen.

**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 bedürfen die Sammlung von Gegenständen und Unterschriften, sowie Werbungen jeglicher Art durch Außenstehende, zu welchem Zwecke und von wem diese auch immer durchgeführt werden, der ausdrücklichen Ermächtigung durch den Direktor.

**Art. 30**  
**Kundmachung**  
Diese Dienstleistungscharta wird an der Anschlagtafel des Heimes veröffentlicht. Auf Anfrage wird eine Abschrift ausgehändigt.

**Art. 25**  
**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 la professionalità. Vengono elaborati programmi di formazione e di aggiornamento. Ci si impegna anche, affinché le offerte di aggiornamento e di perfezionamento vengano utilizzate in modo adeguato.

**Art. 26**  
**Volontariato**

La direzione promuove ed appoggia le attività di volontariato. Stimola i volontari alla collaborazione nelle diverse attività per gli ospiti. Questi vengono coordinati da un collaboratore appositamente incaricato. La casa provvede alla necessaria assicurazione contro i rischi di responsabilità civile.

**Parte settima**  
**Varie**

**Art. 27**  
**Custodia di oggetti di valore**  
Su richiesta la casa prende in custodia oggetti di valore e denaro degli ospiti.

**Art. 28**  
**Relazioni con il pubblico**  
L'amministrazione assume iniziative idonee per presentare la casa al pubblico come servizio e come anello nella catena dei servizi per persone anziane.

**Art. 29**  
**Collette e pubblicità**  
Nell'ambito della casa sono proibite le collette, le raccolte di cose e le sottoscrizioni, come pure la propaganda da parte di estranei, qualunque ne sia lo scopo ed il promotore, senza autorizzazione espressa da parte del direttore.

**Art. 30**  
**Pubblicazione**  
Questa carta dei servizi viene esposta sull'albo per le affissioni. Su richiesta sarà effettuata la consegna di una copia.

**Öffnungszeiten Sekretariat: Montag bis Freitag von 8.00 bis 14.00 Uhr**

**Orario d'ufficio: da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00**

Telefonzentrale – Personalverwaltung / Centrale telefonica - amministrazione personale

[karin.tschimben@tramin.ah-cr.bz.it](mailto:karin.tschimben@tramin.ah-cr.bz.it)

Buchhaltung / Contabilità

[anita.weissensteiner@tramin.ah-cr.bz.it](mailto:anita.weissensteiner@tramin.ah-cr.bz.it)

Direktor / Direzione

[kurt.niedermayr@tramin.ah-cr.bz.it](mailto:kurt.niedermayr@tramin.ah-cr.bz.it)

Pflegedienstleitung / Direzione tecnico ass.le

[angelika.noessing@tramin.ah-cr.bz.it](mailto:angelika.noessing@tramin.ah-cr.bz.it)

Bereichsleitung Wohnbereich 1 + 2 / Responsabile dei reparti 1 e 2

[elfriede.silgoner@tramin.ah-cr.bz.it](mailto:elfriede.silgoner@tramin.ah-cr.bz.it)

Qualitätsbeauftragte / Responsabile della qualità

[stefanie.plattner@tramin.ah-cr.bz.it](mailto:stefanie.plattner@tramin.ah-cr.bz.it)

Tagesgestaltung – Freiwilligenarbeit / Animazione - Volontariato

[carmen.sommariva@tramin.ah-cr.bz.it](mailto:carmen.sommariva@tramin.ah-cr.bz.it)

Wartung und Instandhaltung / Manutenzione

[bernhard.weis@tramin.ah-cr.bz.it](mailto:bernhard.weis@tramin.ah-cr.bz.it)

Küche / Cucina - Tel. 0471-863544

Oreste Pinto