DAS MARTINS HEIM.
Heim wie zu Hause.
[1]

Dienstleistungscharta - Carta dei servizi

der Stiftung Martinsheim ÖBPB – della Fondazione Martinsheim APSP

Genehmigt mit Beschluss des Verwaltungsrates Nr. 24 vom 03.11.2021
Approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 24 dd. 03/11/2021



Vogelweidergasse 10 – Vicolo Vogelweider
Tel: 0471 712 600
Fax: 0471 712 699
E-mail: info@martinsheim.net
info@pec.martinsheim.net
www.martinsheim.net

[1] [1] Logo geändert mit Beschluss Regionalregierung Nr. 208 vom 07.12.2022 (Satzungsänderung)

INHALTSVERZEICHNIS

Erster Teil
Leistungen

Art. 1: Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege
Art. 2: Nicht inkludierte Leistungen
Art. 3: Kurzzeit- und Tagespflege

Zweiter Teil
Zielgruppe, Heimeintritt und Heimauszug

Art. 4: Zielgruppe
Art. 5: Heimaufnahme und Rangordnung
Art. 6: Unterlagen
Art. 7: Verweigerungsgründe für Heimeintritt
Art. 8: Heimaustritt

Dritter Teil
Kosten

Art. 9: Tagessatz
Art. 10: Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

Vierter Teil
Mitbestimmung

Art. 11: Heimbeirat
Art. 12: Aufgaben des Heimbeirates

Fünfter Teil
Rechte, Einsprüche und Haftung

Art. 13: Rechte des 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: Pflegedienstleitung und Bereichsleitung
Art. 22: Mitarbeiter für die direkte Betreuung
Art. 23: Mitarbeiter der Hauswirtschaft
Art. 24: Mitarbeiter der Verwaltung
Art. 25: Personalentwicklung
Art. 26: Volontariat

INDICE

Parte prima
Prestazioni

Art. 1: Vitto e alloggio, assistenza e cura
Art. 2: Prestazioni non incluse
Art. 3: Ricoveri temporanei assistenza diurna

Parte seconda
Destinatari, ammissione e dimissione

Art. 4: Destinatari
Art. 5: Ammissione e graduatoria
Art. 6: Documenti
Art. 7: Preclusioni ai fini dell'accoglienza
Art. 8: Dimissioni

Parte terza
Costi

Art. 9: Retta giornaliera
Art.10: Interruzioni del soggiorno

Parte quartq
Compartecipazione

Art. 11: Consiglio della casa
Art. 12: Compiti del consiglio della casa

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 tecnico assistenziale e 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

Siebter Teil
Verschiedenes

Art. 27: Öffentlichkeitsarbeit
Art. 28: Sammlungen und Werbung
Art. 29: Kundmachung

Anhang A

1) Auskünfte und Öffnungszeiten
2) Zusätzliche Dienste

Anhang B

Formular für Beschwerden und Anregungen

Parte settima
Varie

Art. 27: Relazioni con il pubblico
Art. 28: Collezioni e pubblicità
Art. 29: Pubblicazione

Allegato A

1) Informazioni ed orario di apertura
2) Servizi aggiuntivi

Allegato B

Modulo per segnalazioni e suggerimenti

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

Tutti i termini riguardanti le persone contenute 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 Seniorenwohnheim verfügt über 27 Einzel- und 13 Zweitbettzimmer, zwei Speiseräume, zwei Teeküchen, mehrere Aufenthaltsbereiche, zwei Pflegebäder, einen Freizeitraum, einen Mehrzweckraum, zwei Wohnküchen, Grünanlagen, öffentliche Bar und Kapelle.

Der Bereich Pflegeheim verfügt über 9 Einzel- und 8 Doppelzimmer, Pflegebad, Veranda, Aufenthalts/Essraum, Mehrzweckraum, Räume für Massage, Fußpflege, Physio- und Ergotherapie, sowie über Grünanlagen.

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

1.1. Zimmer

Im Seniorenwohnheim verfügen alle Zimmer über ein Bad (mit Waschbecken, Dusche, WC) und zum Großteil über einen Balkon; sie sind mit Pflegebetten, Kleiderschrank, Sitzecke, einem Notruf, einem Anschluss für medizinische Gase

Parte prima

Prestazioni

Art. 1
Vitto e alloggio, assistenza e cura

La casa garantisce vitto e alloggio nonchè 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 residenza per anziani dispone di 27 camere singole e 13 doppie, due sale da pranzo, due angoli per fare il tè, diversi ambiti di soggiorno, due bagni assistiti, un locale per tempo libero, una sala multiuso, due cucine abitabili, spazio verde, bar pubblico e cappella.

Il centro degenza ha 9 camere singole e 8 doppie, un bagno assistito, veranda, un locale di soggiorno/da pranzo, locale per usi vari, bar, locali per massaggio, pedicure, fisioterapia ed ergoterapia, nonché di spazio verde.

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. Camere

Tutte le stanze della residenza per anziani sono munite di un bagno (con lavandino, doccia, WC) e per la maggior parte di un balcone; dispongono di letti per lungodegenti, armadio, angolo da sedere, sistema di chiamata di

und Absauganlage und mit einem Fernseh-, Telefon- und Internetanschluss ausgestattet.

Im Bereich Pflegeheim verfügen alle Zimmer über ein Bad (mit Waschbecken, Dusche, WC) und über einen Balkon; sie sind mit Pflegebetten, Kleiderschrank, Sitzecke, einem Notruf, einem Anschluss für medizinische Gase, einem Telefon-, Internet- und Fernsehanschluss ausgestattet.

Die Zuteilung des Zimmers erfolgt je nach Verfügbarkeit.
Die persönliche Gestaltung des Zimmers wird unter Rücksichtnahme auf den Mitbewohner sowie auf die Sicherheit und Hygiene ermöglicht. Die Mitnahme von Haustieren (Kleintieren) muss aus Gründen der Hygiene und Verantwortung vor der Aufnahme geklärt werden.

1.2. Nutzung der Gemeinschaftsräume

Der Heimbewohner kann in Beachtung des jeweiligen Verwendungszweckes und der Bedürfnisse der anderen Bewohner alle Gemeinschaftsräume des Heimes nutzen. Der Heimbewohner muss sämtliche Schäden an Personen oder Gegenständen vermeiden. Er ist verpflichtet, die ihm anlastbaren Schäden zu vergüten. Während der Öffnungszeiten des Seniorenwohnheimes kann der Heimbewohner, sofern dies mit seinem psycho-physischen Zustand (wird vom Arzt bewertet) vereinbar ist, das Seniorenwohnheim kurzfristig verlassen, bzw. Besucher in den Gemeinschaftsräumen und den Einzelzimmern empfangen. Bei wiederholten Störungen durch die Besucher kann die Direktion diese des Seniorenwohnheims verweisen. Um eine korrekte und pünktliche Erbringung der Leistungen zu ermöglichen, muss die Bereichsleitung bzw. die Pflegedienstleitung über eventuelle Abwesenheiten (auch kurzfristige Abwesenheiten) des Heimbewohners in Kenntnis gesetzt werden.

1.3 Besuche

Das Haus ist während der Besuchszeit oder nach Vereinbarung für die Besucher geöffnet. Bei Besuchen dürfen die

emergenza, di allacciamento per il gas di aspirazione endocavitaria (vuoto) e di un allacciamento per televisore, telefono ed internet.
Tutte le stanze del centro di degenza sono munite di un bagno (con lavandino, doccia, WC) e di un balcone; dispongono di letti per lungodegenti, armadio, angolo da sedere, sistema di chiamata di emergenza e allacciamento per il gas medicale, un allacciamento per telefono, internet e televisore.

L'assegnazione della stanza avviene secondo la disponibilità.
La personalizzazione dell'arredo della stanza è consentita nel rispetto del compagno di stanza e delle norme di sicurezza e dell'igiene.
Per motivi di igiene e responsabilità, chi desidera portare con sé piccoli animali domestici deve chiedere il permesso prima dell'ammissione.

1.2 Uso delle stanze comuni

Il residente può utilizzare tutte le stanze comuni della casa, nel rispetto delle finalità d'uso previste e delle esigenze degli altri residenti. Il resdiente deve evitare qualsiasi danno a persone o cose. Egli è tenuto a risarcire i danni di cui può essere ritenuto responsabile. Durante gli orari d'apertura della residenza per anziani, il residente può (con un breve preavviso) uscire dalla casa o ricevere visite nelle sale comuni e nelle camere singole, purché ciò sia compatibile con le sue condizioni psico-fisiche (valutate dal medico). In caso di ripetuti disordini da parte dei visitatori, la direzione ne può disporre l'espulsione dalla residenza per anziani. Al fine di garantire una corretta e puntuale erogazione dei servizi, il responsabile di piano o il responsabile tecnico-assistenziale devono essere informati di eventuali assenze (anche di breve durata) del residente.

1.3 Visite

La casa è aperta alle visite durante l'orario di visita o su appuntamento. Le visite non devono interferire con le

laufenden Tätigkeiten der Pflege, der sozialen Betreuung sowie die Essensphasen nicht beeinträchtigt werden. In Beachtung der Privatsphäre des Heimbewohners und der geltenden Datenschutzbestimmungen, ist es untersagt, den sanitären, fürsorglichen oder ärztlichen Tätigkeiten beizuwohnen. Ausgenommen sind anders lautende Vereinbarungen mit der Direktion, nach ausdrücklicher Ermächtigung durch den Heimbewohner oder seinem rechtlichen Vertreter. Eventuelle besondere Besuche oder Sonderleistungen für den Heimbewohner in schwerwiegenden Situationen können mit der Bereichsleitung vereinbart werden. Speisen und Getränke dürfen nur nach Absprache mit der Bereichsleitung bzw. Pflegedienstleitung mitgebracht werden.

attività infermieristiche o assistenziali, o con i momenti del pasto. Nel rispetto della riservatezza del residente e delle norme vigenti in materia di protezione dei dati personali, è vietata la partecipazione alle attività sanitarie, assistenziali o mediche. Fanno eccezione accordi diversi preventivamente presi con la direzione, sempre con l'espressa autorizzazione del residente o del suo rappresentante legale. In situazioni di gravità, possono essere concordati con il responsabile di reparto eventuali visite speciali o servizi particolari per il residente. Cibo e bevande possono essere portati con sé solo dopo averne parlato con il responsabile di reparto o con il responsabile tecnico-assistenziale.

1.4 Verpflegung

Die Verpflegung umfasst Frühstück, Getränk und Kaffee in der Vormittagspause, Mittagessen, Marende und Abendessen. Es werden vorwiegend frische und regionale Produkte verwendet. Der Speiseplan ist saisonal ausgerichtet und wiederholt sich alle acht Wochen. Menü-Änderungswünsche und Essgewohnheiten 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 dem Diätassistenten vorbereitet.
Das Wochenmenü wird den Heimbewohnern in geeigneter Form bekannt gegeben.
In der Regel werden die Mahlzeiten im Speisesaal des jeweiligen Bereiches eingenommen:
Frühstück: von 07.15 bis 09.30 Uhr
Mittagessen: von 12.00 bis 12.30 Uhr
Marende: von 15.00 bis 16.00 Uhr
Abendessen: von 17.30 bis 18.00 Uhr
Getränke werden am Vormittag und am Nachmittag angeboten. Menü-Änderungswünsche sind bis 9.30 Uhr bzw. 16.30 Uhr möglich.

1.4 Il vitto

I pasti inclusi nel servizio offerto dalla casa comprendono colazione, bevande e caffè nella pausa mattutina, pranzo, merenda e cena. Si utilizzano principalmente prodotti freschi e regionali. Il menù è orientato alle stagioni dell'anno e si ripete ogni otto settimane.. Per quanto possibile si tiene conto delle richieste di cambiamento menù e 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 medico prescrive eventuali diete particolari che la cucina prepara in accordo con il dietista.

Il menù della settimana è reso noto agli ospiti mediante affissione in spazi appositamente predisposti a tale scopo.
Di regola i pasti vengono consumati in sala da pranzo del rispettivo reparto, nei seguenti orari:
Colazione: dalle ore 07.15 alle ore 09.30
Pranzo: dalle ore 12.00 alle ore 12.30
Merenda: dalle ore 15.00 alle ore 16.00
Cena: dalle ore 17.30 alle ore 18.00
Le bevande sono offerte durante la mattina e il pomeriggio. Eventuali richieste di cambiamento del menù devono pervenire alla cucina entro le ore

09.30 per il pranzo e 16.30 per la cena.

1.5 Wäscherei

Jeder Heimbewohner hat Anrecht auf einen regelmäßigen Wäschereidienst für die Bettwäsche, Hand- und Badetücher u.a., die periodisch nach Vorgaben des Heimes gewechselt werden. Das Waschen der Privatwäsche des Heimbewohners sowie das Bügeln, Trocknen und Ausbessern kleinerer Schäden erfolgt durch das Heim, allerdings nur soweit es sich um maschinell waschbare und für den Trockner geeignete Wäsche- und Kleidungsstücke handelt (ausgenommen sind Seidenstoffe, Lederwaren, Pelzmäntel, u.a.). Alle Kleidungsstücke werden intern gekennzeichnet und die Kosten hierfür dem Heimbewohner einmalig pauschal angerechnet.

1.5 Lavanderia

Ogni residente ha diritto a un regolare servizio di lavanderia per lenzuola, asciugamani, teli da bagno e simili, che vengono cambiati periodicamente secondo le specifiche della casa.
Il lavaggio e la stiratura del bucato personale del residente, l'asciugatura e i piccoli rammendi sono effettuati nella casa, ma solo nella misura in cui il bucato e i vestiti sono lavabili in lavatrice e adatti all'asciugatrice (sono esclusi capi in seta, pelletteria, pellicce, ecc.). Tutti i capi sono contrassegnati dalla residenza per anziani e i costi vengono addebitati al residente in modo forfettario un'unica volta.

1.6 Reinigungsdienst

Die Reinigung der Zimmer und das Aufbetten erfolgen täglich. Das Heim gewährleistet die tägliche Reinigung des gesamten Hauses, an Sonntagen in reduzierter Form. Alle hausinternen Gemeinschaftsräume und die Bäder werden auch an den Sonn-und Feiertagen gereinigt. Die Reinigung der Fenster und die Grundreinigung erfolgen zwei Mal im Jahr. Nach einem Todesfall wird das Zimmer grundgereinigt, desinfiziert und gegebenenfalls ausgemalt. Es kommen geeignete ökologische Produkte zur Anwendung.

1.6 Servizio di pulizia

La pulizia delle camere e il rassetto del letto sono effettuati quotidianamente. La casa garantisce la pulizia giornaliera di tutta la struttura, la domenica in forma ridotta. Tutte le sale comuni e tutti i bagni vengono puliti anche nei giorni festivi. La pulizia delle finestre e quella generale avvengono due volte l'anno. Dopo un decesso, la stanza è pulita in modo generale, disinfettata, e se necessario pitturata. Si utilizzano prodotti ecologici idonei.

1.7 Betreuung und Pflege

Das Heim sorgt für die tägliche Betreuung, Hygiene und Pflege sowie die ärztliche, krankenpflegerische und rehabilitative Betreuung (Ergotherapie/Physiotherapie/Logopädie) der Bewohner je nach individuellem Bedarf.
Im Betreuungsteam arbeiten: Ärzte, Krankenpfleger, Sozialbetreuer, Alten-pfleger, Pflegehelfer, Soziale Hilfskräfte, Freizeitgestalter und Ergotherapeuten / Physiotherapeuten.

Wir legen vor allem Wert auf die soziale, physische und psychische Aktivierung der

1.7 Assistenza e cura

La casa si occupa dell'assistenza, dell'igiene e della cura giornaliera nonché dell'assistenza medica, infermieristica e riabilitativa (ergoterapia/fisioterapia/logopedia) degli ospiti in base al rilevamento del fabbisogno specifico di ciascuno.
Il gruppo assistenza è formato da: medici, infermieri, operatori socio assistenziali, operatori socio sanitari, ausiliari socio assistenziale, assistenti geriatrici, assistenti per le attività diurne, animatori, ergoterapisti/fisioterapisti.

Teniamo soprattutto conto dell'attiva-zione sociale, fisica e psichica degli

Bewohner, 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.

Die allgemeine Grundbetreuung wird in Beachtung der Personalstandards, die in den Landesvorschriften vorgegeben sind, gewährleistet. Der Heimbewohner hat Anrecht auf eine allgemeine Betreuung und Pflege, die seinen individuellen Bedürfnissen entspricht und die auf Stimulierung seiner Fähigkeiten ausgerichtet ist. Als Bezugsperson gelten die Wohnbereichsleitungen sowie die Pflegedienstleitung. Die Einstufung der Bedürfnisse und die entsprechenden Leistungen werden in Beachtung wissenschaftlicher Kriterien von einem interdisziplinären Team (Pflegepersonal, Physiotherapeuten, Tagesgestalter, Pflegeleitung, Heimarzt) vorgenommen. Für jeden Heimbewohner wird vom Team ein individueller Betreuungsplan ausgearbeitet. Der Plan wird bei Bedarf und nach Absprache im Team angepasst. In Beachtung der Entscheidungen des Teams wird die aktive Teilnahme der Heimbewohner und der Angehörigen gefördert, sofern dadurch die Arbeit der einzelnen Fachkräfte im Seniorenwohnheim nicht gestört wird. Alle vereinbarten Programme werden den Heimbewohnern und/oder Angehörigen mitgeteilt. Die Qualität der Pflege wird durch qualifizierte Fachkräfte, durch die Pflegedokumentation, durch die Dienstübergaben und durch regelmäßig stattfindende Dienstbesprechungen sichergestellt. Das Pflege- und Betreuungsmaterial sowie besondere Schlafanzüge werden vom Heim bereitgestellt.

Krankenpflegerische Betreuung:
Die krankenpflegerische Betreuung wird in Beachtung der in den Landesvorschriften vorgegebenen Personalstandards möglichst 24 Stunden am Tag gewährleistet. Er erhebt den Gesundheitsbedarf der Einzelperson, analysiert deren Pflege-bedarf und formuliert die entsprechenden Pflegeziele.

ospiti con attenzione particolare alla conservazione della loro autonomia.
Viene favorita la responsabilizzazione degli ospiti. Sono salvaguardati la dignità personale e la libertà del singolo ospite. Viene offerta loro, nell'ambito dell'organizzazione della casa, la possibilità di condurre la propria vita privata nonché di partecipare alla vita comune ed alle attività organizzate.
L'assistenza generale di base è garantita in conformità con gli standard del personale specificati dalle disposizioni provinciali. Il residente ha diritto all'assistenza e alla cura generali, che corrispondono alle sue reali esigenze e che mirano a stimolare le sue capacità, secondo la filosofia dell'assistenza orientata all'individuo. Persone di riferimento sono i responsabili di reparto e la responsabile tecnico-assistenziale. La valutazione dei bisogni e la prestazione dei servizi sono effettuate secondo criteri scientifici da un team interdisciplinare (personale infermie-ristico, fisioterapisti, animatori, responsabile tecnico-assistenziale, medico di famiglia). Il team elabora un piano di assistenza individuale per ogni residente, che è rivisto e adattato secondo necessità. In considerazione delle decisioni del team, è incoraggiata la partecipazione attiva degli ospiti e dei parenti, nel rispetto del lavoro di ogni collaboratore. Tutti i programmi concordati saranno comunicati agli ospiti di casa e/o ai parenti. La qualità dell'assistenza è garantita da personale qualificato, dalla documentazione dell'assistenza, dal passaggio di consegne e da riunioni periodiche del personale. Il materiale per la cura e l'assistenza, così come pigiami speciali, sono forniti dalla casa.

Assistenza infermieristica:
L'assistenza infermieristica è fornita, se possibile, 24 ore su 24, e comunque in conformità con i parametri del personale stabiliti dalle disposizioni provinciali. Rileva le condizioni di salute delle singole persone, analizza le cure sanitarie di cui ha bisogno e formula i relativi obiettivi.
E' responsabile degli obiettivi e della

Er ist für die Planung der geeigneten Pflege- und Betreuungsmaßnahmen verantwortlich.

Ärztliche Betreuung:
Die Heimgäste werden vom hausinternen Ärzteteam im Sinne der geltenden Landesbestimmungen betreut. Die Visiten werden vom Krankenpflegepersonal koordiniert. Bei einem zeitlich befristeten Aufenthalt im Seniorenwohnheim behält der Heimbewohner seinen Hausarzt. Diagnostisch-therapeutische Maßnahmen erfolgen soweit als möglich im Haus. Die fachärztlichen und andere Leistungen der Sanität (z.B.: psychologische Betreuung) werden durch den Sanitätsbetrieb erbracht. Die Fachärzte der Geriatrie, des Krankenhauses Bozen führen Konsiliarvisiten durch. Der Zahnarzt des Gesundheitsbezirkes Bozen übernimmt einmal monatlich die zahnärztlichen Visiten und Behandlungen.

Physio- und Ergotherapie:
Die Rehabilitationsleistungen und Mobilisierungstätigkeiten (Heilmassage, therapeutische Übungen, Seniorengymnastik u.a.) werden individuell und für Gruppen gestaltet und unter Zuhilfenahme der eigens vorgesehenen Hilfsmittel durchgeführt. Der Dienst wird auf ärztliche Anordnung von qualifizierten Fachkräften angeboten. Für jeden Heimbewohner wird ein individuelles Reha-Programm ausgearbeitet.

Aromapflege:
Die Aromapflege ist eine ergänzende Pflegemethode und wird im Rahmen des Pflegeprozesses angewendet und von speziell geschultem Personal koordiniert und begleitet. Die Aromapflege trägt dazu bei, Körper, Geist und Seele in Einklang zu bringen. Mit Einverständnis des Heimbewohners kommen im Sinne einer individuellen, bewohnerorientierten und ganzheitlichen Pflege und Betreuung Aromapflegeprodukte und ätherische Öle zum Einsatz.

Kinaesthetics:
Kinaesthetics ist ein Konzept zur

pianificazione riguardante l'assistenza e le cure prestate all'ospite.

Assistenza medica:
Gli ospiti sono assistiti dal team di medici della casa in conformità con le disposizioni provinciali. Le visite sono coordinate dal personale infermieristico. In caso di soggiorno temporaneo in una residenza per anziani, il residente conserva il proprio medico di famiglia. Le diagnosi e le terapie avvengono, fino a quanto è possibile, all'interno della struttura stessa. Le prestazioni mediche specialistiche e altre prestazioni sanitarie (per es. assistenza psicologica) sono garantite dalle strutture territoriali dell'Azienda sanitaria. I medici specializzati della geriatria dell'ospedale di Bolzano effettuano visite conciliari.
Il dentista dell'unità sanitaria di Bolzano effettua una volta al mese i controlli dentistici ed eventuali cure.

Fisio- ed ergoterapia:
Le prestazioni riabilitative e le attività di mobilitazione (massaggi, esercizi terapeutici, ginnastica per anziani e altre prestazioni) sono pensati sia per il singolo residente, sia per gruppi di ospiti, e sono eseguiti con l'aiuto di ausili appositi. Il servizio è offerto da specialisti qualificati su richiesta dei medici. Per ogni residente è elaborato un programma individuale riabilitativo.

Aromaterapia:
L'aromaterapia è un metodo di cura complementare ed è applicato nel processo dell'assistenza. Con i suoi molti usi e le diverse forme di attuazione, l'aromaterapia può contribuire a ristabilire l'equilibrio a livello di corpo, mente e anima. Previo consenso da parte del residente, si applicano oli essenziali e altri prodotti dell'aroma-terapia, volti a offrire un'assistenza personalizzata e olistica.

Kinaesthetics:
Il metodo Kinaestetics intende sostenere

Bewegungsförderung und Unterstützung von Menschen, die die Kontrolle über die eigene Bewegung verlieren. Kinaesthetics orientiert sich an den Fähigkeiten des Menschen und hat zum Ziel, neue Möglichkeiten der Bewegung zu erlernen.

Basale Stimulation:
Ziel dieses Konzeptes ist die Begleitung und Förderung in der Fähigkeit zur Wahrnehmung, Bewegung und Kommunikation. Die basale Stimulation bietet die Möglichkeit, Menschen über ihre Sinne in ihrer Wahrnehmung zu fördern.

Validation
Die Validation ist eine Kommunikationsmethode, die auf einer wertschätzenden und empathischen Haltung beruht. Menschen mit Demenz werden in ihrer Identität bestätigt und gestärkt.

Tagesgestaltung/Tagesbetreuung
Beinhaltet verschiedene Aktivitäten, die die psychischen und physischen Fähigkeiten sowie die Kreativität der Bewohner erhalten und entwickeln und gleichzeitig ihre Interessen und Neigungen respektieren. Die Freizeit-gestaltung fördert außerdem die soziale Integration des Bewohners innerhalb und außerhalb des Hauses.
Die Gruppenaktivitäten unterscheiden sich in Aktivitäten am Vormittag von 9.00 bis 11.00 Uhr, und Aktivitäten am Nachmittag von 14.30 bis 16.00 Uhr, wie zum Beispiel Lesestunde, Brettspiele, Handarbeit, Singen und Musik, Körperliche Aktivitäten, malen, Spaziergänge in -und außerhalb des Hauses. Außerhalb dieser Uhrzeiten wird Einzelbetreuung angeboten, wie zum Beispiel Gedächtnistraining, Gespräche führen, vorlesen, kleine persönliche Probleme lösen, Kontaktpflege zwischen Bewohner und Gemeindebibliothek. Im Sommer werden Ausflüge mit unserem Bus organisiert, im Winter wird Kino angeboten. Während des Jahres werden 5 große Feste veranstaltet: Faschingsfeier, Sommerfest, Tag der Senioren, Martinifeier und Weihnachtsfeier.

e promuovere le capacità motorie delle persone che stanno perdendo il controllo sui loro movimenti. Il metodo mette al centro le capacità della persona, con l'obiettivo di trovare nuove possibilità di movimentazione.

Stimolazione basale
L'obiettivo di questo concetto consiste nell'accompagnamento e nello sviluppo della capacità di percezione, movimento e comunicazione. La stimolazione basale cerca di sviluppare la percezione delle persone tramite i loro sensi.

Validazione
La validazione è un metodo di comunicazione che basa su un atteggiamento con grande stima ed empatia. Persone con demenza vengono confermati e rafforzati nella loro identità.

Animazione/Assistenza giornaliera:
L'animazione/assistenza giornaliera include diverse attività che mantengono e sviluppano le capacità psico-fisiche e creative degli ospiti, nel rispetto dei loro interessi ed attitudini. L'animazione favorisce inoltre l'integrazione sociale degli ospiti all'interno ed all'esterno della struttura.
Le attività di gruppo si suddividono in attività antimeridiane dalle 9.00 alle 11.00 ed attività pomeridiane dalle 14.30 alle 16.00 e sono ad esempio: lettura, giochi da tavola, manufatti, canto e musica, attività fisica, pittura, passeggiate all´interno ed all´esterno dell´edificio. Al di fuori di questi orari, si offre assistenza individuale come training di memoria, conversazione, lettura, risoluzione di piccoli problemi pratici personali, intermediazione tra ospiti e biblioteca comunale. D'estate si organizzano gite con il pulmino della casa, d'inverno il cinema. Durante l'anno si svolgono 5 grandi feste: carnevale, la festa dell'estate, giornata degli anziani, la festa di San Martino e la festa di Natale.

Le attività di animazione sono supportate dalla preziosa collaborazione del gruppo

Die Freizeitaktivitäten werden durch die wertvolle Mitarbeit von den Freiwilligen Mitarbeitern unterstützt.
Die Teilnahme des Bewohners an den Aktivitäten wird in Absprache mit der Pflegedienstleitung, der Wohnbereichsleitung und mit der Mitarbeiterin der Freizeitgestaltung vereinbart.

di volontariato.
L'accesso dell'ospite alle attività avviene in accordo con la responsabile tecnico assistenziale, il responsabile di reparto ed il collaboratore animazione.

1.8 Religiöse und spirituelle Betreuung

Die Bewohner werden in ihren religiösen und spirituellen Anliegen respektiert und begleitet. Die religiöse Betreuung beinhaltet das Angebot von Messfeiern montags um 16.00 Uhr, am Patroziniumstag (11.11.) und zu Weihnachten. Es werden gemeinsame Andachten sowie die Anwesenheit eines Priesters zur Spendung von Sakramenten organisiert. Die Kommunionverteilung in den Wohnbereichen erfolgt am Montag nach der Messe. Hausintern oder extern (Priester, Hospizbewegung) wird Sterbebegleitung angeboten.

1.8 Assistenza religiosa e spirituale

Gli ospiti sono rispettati ed accompagnati nelle loro esigenze religiose e spirituali. L'assistenza religiosa comprende la celebrazione della santa messa ogni lunedì alle ore 16.00, il giorno della festa del santo patrono (11.11.) e a natale. Vengono organizzati raccoglimenti collettivi giornalieri nonché la presenza di un prete per la somministrazione dei sacramenti. La distribuzione della comunione nei reparti avviene lunedì dopo la messa. All'interno della struttura o esternamente viene garantita l'assistenza ai malati terminali (prete, movimento hospice)

1.9 Einbeziehung der Angehörigen

Das Heim setzt Maßnahmen zur Förderung der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit den Angehörigen. Es organisiert bei Bedarf Treffen und Informationsveranstaltungen.

1.9 Coinvolgimento dei parenti

La casa promuove misure di collaborazione partecipativa con i parenti ed organizza se necessario incontri e manifestazioni informative.

Art. 2
Nicht inkludierte Leistungen

Die nachstehenden Leistungen sind im Tagessatz nicht inbegriffen und können daher in der Regel nicht in Anspruch genommen werden:
a) Verwaltung des Vermögens des Heimbewohners bzw. Verwahrung von Wertgegenständen und Geldbeträgen: Diese werden von der Stiftung Martinsheim ÖBPB nur im Ausnahmefall in Verwahrung genommen;
b) Sanitäre und soziale Leistungen, die im vom berufsübergreifenden Team ausgearbeiteten individuellen Betreuungsplan nicht enthalten sind;
c) Betreuungs- und Pflegeleistungen durch Dritte müssen von der Direktion ermächtigt werden. Dieser müssen vorher die Personalangaben und die technischen

Art. 2
Prestazioni non inclusi

Le prestazioni sottoelencate non sono incluse nella tariffa giornaliera e di conseguenza in linea di principio non vengono offerte:
a) gestione dei beni del residente ovvero custodia di oggetti di valore: L'APSP fondazione Martinsheim prende in custodia oggetti di valore e denaro degli ospiti solo in casi eccezionali;
b) prestazioni sanitarie e sociali non comprese nel piano di assistenza individuale elaborato dal team interprofessionale;
c) i servizi di assistenza e cura forniti da terzi devono essere autorizzati dalla direzione. La direzione deve essere preventivamente informata in merito ai dati personali e alle competenze

Kompetenzen des Leistungserbringers mitgeteilt werden. Der Leistungserbringer muss zudem die volle Haftung für die autonom erbrachten Leistungen übernehmen; diese Leistungen dürfen keinesfalls in Widerspruch zur Betreuungsplanung des Seniorenheimes stehen. Die Heimdirektion behält sich das Recht vor, aus erwiesenen Sicherheitsgründen oder zur Verbesserung der Lebensqualität des Heimbewohners, diese Ermächtigung zu widerrufen;

tecniche del prestatore di servizi. Inoltre, il prestatore di servizi deve assumersi la piena responsabilità per le prestazioni fornite autonomamente; esse non devono in nessun caso entrare in conflitto con la pianificazione della cura della residenza per anziani. La direzione si riserva il diritto di revocare l'autorizzazione per comprovati motivi di sicurezza o per migliorare la qualità di vita del residente;

d) persönliche Begleitung des Heimbewohners zu externen Einrichtungen, sofern er Verwandte hat (aus sanitären oder anderweitigen Gründen, fachärztlichen Visiten, usw.);

d) accompagnamento personale del residente verso strutture esterne, se il residente ha parenti (per motivi sanitari o di altro tipo, visite specialistiche, ecc.);

e) Instandhaltung/Wartung der persönlichen Geräte (Fernseher, Radio, Stereoanlage, Möbel usw.);

e) manutenzione di oggetti o elettrodomestici privati (televisione, radio, impianto stereo, mobili ecc.);

f) Instandhaltung/Wartung der sanitären Hilfsmittel, die nicht vom Heim bereitgestellt;

f) manutenzione di presidi sanitari non messi a disposizione dalla casa;

g) Kosten der Arzneien oder sanitären Hilfsmittel, die nicht vom Sanitätsbetrieb geliefert werden;

g) costo dei medicinali o degli ausili sanitari non forniti dall'azienda sanitaria;

h) Kosten für persönliche Hygieneartikel, die vom Betrieb für die Heimbewohner angekauft werden. Diese werden dem Heimbewohner kostendeckend monatlich pauschal verrechnet. Die Höhe der Pauschale wird vom Verwaltungsrat nach Anhören des Heimbeirates festgelegt.

h) costi per prodotti igienici personali, che vengono procurati dall'azienda per gli ospiti. Questi vengono - per coprire i costi - addebitati al residente mensilmente in modo forfettario. L'ammontare del forfait viene determinato dal Consiglio di Amministrazione sentito il Consiglio della casa.

i) Kosten für Wäschemarkierung. Diese werden dem Heimbewohner einmalig bei Eintritt in das Heim kostendeckend verrechnet. Der Betrag wird nach Anhören des Heimbeirates vom Verwaltungsrat festgelegt.

i) Costi marcatura biancheria. Per coprire i costi questi vengono addebitati all'ospite in modo *una tantum* tramite un'importo forfettario, stabilito dal Consiglio di Amministrazione, sentito il Consiglio della casa.

j) Ticket für die Einlieferung in das Krankenhaus und/oder für fachärztliche Visiten und für Transporte

j) ticket per il ricovero in ospedale, visite specialistiche o trasporti;

Art. 3
Kurzzeit- und Tagespflege

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. Der Aufenthalt überschreitet in der Regel nicht die Dauer von 4 Wochen. In begründeten Fällen kann die Dauer bis auf 3 Monate ausgedehnt werden.

Tagsüber finden maximal zwei ältere Personen pro Wohnbereich 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.

Art. 3
Ricoveri temporanei e assistenza diurna

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. La permanenza non supera di norma la durata di 4 settimane. In casi eccezionali e motivati la durata del ricovero può protrarsi fino a 3 mesi.

Di giorno trovano accoglienza per ciascun reparto abitativo al massimo due persone anziane che, per motivi fisici o psichici, non sono più in grado di rimanere da sole nel proprio domicilio ovvero 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.

Zweiter Teil

Zielgruppe, Aufnahme und Entlassung

Art. 4
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 Menschen beider Geschlechter auf.

Art. 5
Heimaufnahme und Rangordnung

Voraussetzungen für die Aufnahme ins Heim sind ein unterschriebener Antrag auf dem landesweit einheitlichen und von der Verwaltung zur Verfügung gestellten Formular sowie der vom Heimbewohner selbst oder von seinem gesetzlichen Vertreter unterschriebene Heimvertrag. Der Anspruch auf Aufnahme in das Heim besteht unabhängig von den

Parte seconda

Destinatari, ammissione e dimissioni

Art. 4
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 autosufficienti e lievemente, mediamente o gravemente non autosufficienti di entrambi i sessi.

Art. 5
Ammissione e graduatoria

I presupposti per l'ammissione nella struttura sono la presentazione di una domanda scritta sul modulo unficato a livello provinciale messo a disposizione dall'amministrazione e il contratto d'ammissione firmato dalla persona stessa oppure dal suo rappresentante legale. Il diritto all'ammissione sussiste indipendentemente dalla situazione

wirtschaftlichen und sozialen Verhältnissen des Antragstellers. Auf Grundlage des unterschriebenen Aufnahmeansuchens und der beigelegten Unterlagen sowie eines ausführlichen Gespräches wird die Person in die Rangliste aufgenommen. Die Kriterien für die Rangliste zur Aufnahme entsprechen den geltenden Landesbestimmungen. Genannte Kriterien sind: Pflege- und Betreuungsbedarf, familiäre und soziale Situation, Herkunft sowie Einreichedatum des Ansuchens um Heimaufnahme.

economica e sociale del richiedente. La persona interessata è inserita in lista d'attesa sulla base del modulo di richiesta debitamente compilato e firmato, della documentazione allegata e di un colloquio esaustivo. I criteri per l'inserimento in lista d'attesa rispettano le disposizioni provinciali vigenti. Tali criteri sono: bisogno di cura e assistenza, situazione socio-familiare, data di presentazione della richiesta e residenza.

Art. 6
Unterlagen

Folgende Unterlagen sind dem Aufnahmegesuch beizulegen:
Siehe Gesuchvorlage.

Art. 6
Documenti

La domanda di ammissione deve essere corredata dai seguenti documenti:
Vedasi modulo della domanda di ammissione.

Art. 7
Verweigerungsgründe für den Heimeintritt

Im Heim werden nicht aufgenommen:
a) Personen unter 60 Jahren, außer in besonderen Ausnahmefällen und in begrenzter Zahl;
b) Personen mit Pathologien, die aus therapeutischer Sicht noch nicht ausreichend stabilisiert sind;
c) Personen mit psychischen Verhaltensbesonderheiten, deren Schweregrad eine ständige fachärztliche und krankenpflegerische Betreuung erfordert.

Art. 7
Preclusioni ai fini dell'ammissione

Nella residenza per anziani non sono ammesse:
a) persone di età inferiore ai 60 anni, salvo casi eccezionali e in numero limitato;
b) persone con patologie non ancora stabilizzate in modo sufficiente dal punto di vista terapeutico;
c) persone affette da patologie psichiatriche di entità tali da richiedere un'assistenza medica specialistica ed infermieristica continua.

Art. 8
Heimaustritt

Der Heimbewohner kann entlassen werden:
a) auf eigenen Wunsch bei einer Kündigungsfrist von 15 Tagen;
b) mit begründetem Beschluss des Vorstandes auf Vorschlag der Direktion. Die Entlassung laut Punkt b) erfolgt:
a) wenn sich der Heimbewohner nach wiederholter Ermahnung 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 Erkrankung, welche spezielle therapeutische Behandlungen oder

Art. 8
Dimissioni

Un residente può essere dimesso:
a) per sua esplicita richiesta, con un preavviso di almeno 15 giorni;
b) per decisione motivata del consiglio direttivo, su proposta della direzione. Possibili motivi per una dimissione ai sensi del punto b):
a) qualora il residente, dopo rinnovati richiami, tenga un comportamento contrario alle norme in uso della casa, oppure 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 una malattia che richieda particolari interventi terapeutici o

Rehabilitationsmaßnahmen erfordert, die im Seniorenwohnheim nicht angeboten werden können.
Bei Austritt oder Ableben des Bewohners muss das Zimmer innerhalb von 3 Tagen geräumt werden.

riabilitativi, i quali non possono essere offerti dalla residenza per anziani.

In caso di dimissione o di decesso del residente la stanza deve essere liberata entro 3 giorni.

Dritter Teil

Kosten

Parte terza

Costi

Art. 9
Tagessatz

Jeder Bewohner entrichtet den vom Verwaltungsrat jedes Jahr im Voraus festgesetzten Tagessatz zu seinen Lasten.

Der Bewohner und eventuell andere zahlungspflichtige Personen begleichen den Tagessatz der Rechnung beim Schatzamt der Körperschaft (Zahlungstermin 20 Tage).

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 Verletzung der Entrichtung des Grundtarifs wird im Sinne vom Dekret des Landeshauptmanns vom 3. Juni 2013, Nr. 13 vorgegangen. Darüber hinaus kann das Heim die Verzugszinsen berechnen. Der Grundtarif 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. Es gelten die Bestimmungen des Heimvertrages.

Art. 9
Retta giornaliera

Ogni ospite corrisponde la retta giornaliera a suo carico, stabilita ogni anno anticipatamente dal consiglio d'amministrazione.

L'ospite e le eventuali altre persone obbligate alla contribuzione tariffaria pagano la retta giornaliera alla tesoreria dell'ente (termine di pagamento: 20 giorni).

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.

Qualora la tariffa base non sia corrisposta nei termini previsti, si applica la procedura prevista dal decreto del Presidente della Provincia del 3 giugno 2013, n. 13. Inoltre la residenza per anziani addebita gli interessi di mora. La tariffa base ha decorrenza a partire dal giorno d'ammissione stabilito. Il giorno dell'accoglienza e quello di uscita contano come presenza nella casa; questo vale anche per assenze temporanee dalla struttura e per i ricoveri temporanei in base all'art. 2. Valgono le condizioni del contratto d'ammissione.

Art. 10
Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

Die Abwesenheiten werden nach den geltenden Landesbestimmungen in Rechnung gestellt:
Abwesenheit 1.-7. Tag: 100%

Art. 10
Interruzioni del soggiorno in casa

Le assenze sono fatturate secondo le vigenti disposizioni provinciali:
dal 1. al 7. giorno di assenza: 100%
dall'8. al 30. giorno di assenza: 50%

Abwesenheit 8.-30. Tag: 50%
Abwesenheit ab dem 30. Tag: 100%
Krankenhaus 1.-30. Tag: 100%
Krankenhaus nach 30. Tag: 50%
Die Berechnung der Abwesenheitstage erfolgt getrennt und kumuliert nach Kalenderjahr. Die Berechnung der Abwesenheitstage startet im Falle eines Wiedereintritts derselben Person nach vorherigem Austritt von Neuem.

dal 30. giorno di assenza 100%
dal 1. al 30. giorno di ricovero ospedaliero: 100%
dal 30. giorno di ricovero ospedaliero: 50%
I giorni di assenza sono calcolati e cumulati separatamente per anno solare. In caso di rientro della stessa persona dopo la dimissione dalla residenza per anziani, il calcolo dei giorni di assenza riparte da zero.

Vierter Teil

Mitbestimmung

Parte quarta

Compartecipazione

Art. 11
Der Heimbeirat

Der Heimbeirat ist ein internes Organ der Beratung und Mitsprache. Er setzt sich zusammen aus:

a) einem Vertreter des Verwaltungsrates, der den Vorsitz führt;
b) dem Direktor, der die Funktion des Sekretärs übernimmt;
c) dem Pflegedienstleiter oder seinem Stellvertreter;
d) wenigstens zwei Vertretern der Bewohner;
e) wenigstens zwei Vertretern der Angehörigen der Bewohner.

Die Vertreter der Heimbewohner und der Angehörigen werden in geheimer Wahl ermittelt und bleiben 3 Jahre im Amt. Sie können wiedergewählt werden.
Scheidet ein Beiratsmitglied aus, wird es durch Nachrücken des Nächstgewählten ersetzt.
Der Heimbeirat wird nur dann errichtet, wenn mindestens ¼ der Bewohner in der Lage ist selbstständig zu wählen.

Art. 11
Consiglio della casa

Il consiglio della casa è organo interno di consulenza e partecipazione. È composto:

a) da un rappresentante del consiglio d'amministrazione, che lo presiede;
b) dal Direttore che svolge le funzioni di segretario;
c) dal responsabile tecnico assistenziale o dal suo sostituto;
d) da almeno due rappresentanti degli ospiti;
e) da almeno due rappresentanti dei parenti degli ospiti.

I rappresentanti degli ospiti e dei parenti sono eletti con voto segreto e rimangono in carica per tre anni. Sono rieleggibili.

Quando un membro del consiglio si dimette, viene sostituito dal primo membro non eletto.
Il Consiglio della casa viene fondato solamente se almeno ¼ degli abitanti è in condizione di votare in modo autonomo.

Art. 12
Aufgaben des Heimbeirates

Der Beirat wird vom Vorsitzenden aus eigener Initiative oder auf das gemeinsame Verlangen der Bewohnervertreter oder der Angehörigenvertreter einberufen.

Art. 12
Compiti del consiglio della casa

Il consiglio viene convocato dal presidente su propria iniziativa o su richiesta comune da parte dei rappresentanti degli ospiti o in comune accordo da parte dei rappresentanti dei parenti.

Der Beirat erörtert die ihm unterbreiteten Probleme in Bezug auf die Organisation, das gute Funktionieren des Dienstes und das Zusammenleben im Heim und regt Lösungen an. Er kann Änderungen dieses Charters und der Hausordnung vorschlagen.
Der Heimbeirat trifft sich mindestens zweimal im Jahr.
Der Direktor oder ein von ihm Beauftragter erstellt das Protokoll der Sitzungen. Der Direktor berichtet der Verwaltung über die Tätigkeit des Heimbeirates.

Il consiglio discute i problemi sottopostigli relativi all'organizzazione, al buon funzionamento del servizio e alla convivenza nella casa e promuove soluzioni. Può proporre cambiamenti di questa Carta e dell'ordinamento interno.

Il consiglio della casa si riunisce almeno due volte all'anno.
Il direttore o un suo sostituto redige il verbale delle sedute. Il direttore informa l'amministrazione sulle attività del consiglio della casa.

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 und Pflegedokumentationen;
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) Ärztliche Betreuung durch das Team der Hausärzte;
h) Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
i) Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;
j) Behandlung von Beschwerden;
k) Teilnahme an Bewohnerversammlungen;
l) Wahl von Bewohnervertretungen;
m) Gestaltung des Zimmers;
n) Besucherempfang gemäß interner Regelung.

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 partecipazione alle decisioni sui metodi di cura nonché sulle misure di cura e terapia;
d) visione delle annotazioni e documentazione di cura che lo riguardano;
e) nomina di un assistente (persona di fiducia) che, al suo posto, possa sottoporre all'amministrazione le sue esigenze e che venga avvisato per le questioni importanti;
f) riferimento a consulenza esterna per esigenze sociali, giuridiche, psicologiche o spirituali;
g) assistenza medica tramite il team dei medici di base;
h) rispetto della discrezione e della tutela dei dati;
i) rispetto del segreto epistolare e della corrispondenza;
j) trattamento di reclami;
k) partecipare alle riunioni degli ospiti;
l) elezione dei rappresentanti degli ospiti;
m) personalizzazione della stanza;
n) accoglienza di visitatori ai sensi del regolamento interno.

Art. 14
Beschwerden und Anregungen

Beschwerden und Anregungen werden von allen Mitarbeitern entgegen genommen und von der zuständigen Stelle (Direktion) bearbeitet. Sie können sowohl mündlich wie auch schriftlich eingebracht werden. Bei schriftlichen Beschwerden kann das beiliegende Formular verwendet werden. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall ein - auf Anfrage schriftlicher - Bescheid innerhalb von 15 Tagen.

Art. 14
Reclami e suggerimenti

Reclami e suggerimenti sono accolti da tutti i collaboratori e trattati dall'unità competente (direzione). Possono essere presentati sia oralmente che per iscritto. In caso di reclami scritti può essere utilizzato il modulo allegato. A reclami, in ogni caso, deve essere data risposta entro 15 giorni – in caso di richiesta scritta.

Art. 15
Einsprüche

Im Sinne des Landesgesetzes vom 30.04.1991, Nr. 13, Art. 4, kann gegen die Entscheidungen der Heimverwaltung innerhalb von 45 Tagen ab Erhalt der Mitteilung Einspruch bei der Sektion 'Einsprüche' in der Abteilung Sozialwesen der Autonomen Provinz Bozen erhoben werden.
Personen, die ein rechtliches Interesse daran haben, können gegen die Entscheidungen der Heimverwaltung innerhalb von 60 Tagen ab dem Datum, ab dem die Maßnahme zur Kenntnis genommen wurde, Rekurs beim Regionalen Verwaltungsgericht Bozen einlegen (Gesetz vom 06.12.1971, Nr. 1034).

Art. 15
Ricorsi

Ai sensi della legge provinciale del 30.04.1991, n. 13, art. 4, contro le decisioni dell'amministrazione della casa è ammesso ricorso, entro 45 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione, alla sezione "ricorsi" presso la ripartizione affari sociali della Provincia Autonoma di Bolzano.
Avverso le decisioni dell'amministrazione della casa è ammesso ricorso giurisdizionale al T.R.G.A. di Bolzano entro 60 giorni dalla conoscenza del provvedimento da parte di chi vi abbia interesse (Legge 06.12.1971, n. 1034).

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. 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
Haftung

Das Heim schließt zur Deckung von Schäden, welche dem Bewohner entstehen können, eine Haftpflichtversicherung ab.

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.

Sechster Teil

Führung und Organisation

Art. 18
Allgemeine Ausrichtung

Das Heim wird unter Einhaltung der geltenden Bestimmungen und Verträge und im Sinne der eigenen Satzung und des eigenen Leitbildes organisiert und geführt.

Art. 19
Personal

Leitbild, Programmplan und Ziele des Heimes bilden den Rahmen für die Wahrnehmung der zugewiesenen Aufgaben. Die tägliche Arbeit ist auf gemeinschaftliches Wirken ausgerichtet.

Art. 20
Direktion

Die Direktorin ist die ranghöchste Führungskraft innerhalb des Betriebes und ist im Sinne eines modernen Dienstleistungsunternehmens für die Führung und Verwaltung des Betriebes sowie für die Erreichung der mit dem Vorstand festgesetzten Ziele verantwortlich. Sie nimmt Hinweise, Beschwerden, Ersuchen und Vorschläge betreffend des Funktionierens der Dienste entgegen und trifft in Absprache mit den Verantwortlichen die erforderlichen Maßnahmen und Vorkehrungen.

Art. 21
Pflegedienstleitung und Bereichsleiter

Die Verantwortung über einzelne Tätigkeitsbereiche wird laut geltenden Bestimmungen qualifizierten Mitarbeitern 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. Die Pflegedienstleiterin ist die direkte Vorgesetzte der Bereichsleiter.
Jeder berichtet der Direktion bzw., im

Parte sesta

Gestione e organizzazione

Art. 18
Orientamento generale

La struttura è gestita e organizzata nel rispetto delle vigenti disposizioni provinciali e dei contratti collettivi, nonché ai sensi dello statuto e delle proprie linee guida.

Art. 19
Personale

I collaboratori svolgono i loro compiti in secondo le linee guida, il piano programmatico e gli obiettivi della residenza per anziani. Il lavoro quotidiano è improntato verso un agire comune, in team.

Art. 20
Direzione

La direttrice, in sintonia con i principi del management moderno, è la responsabile di più alto livello nella residenza per anziani. È responsabile della gestione e del'amministrazione generale della casa, così come della realizzazione degli obiettivi posti dal consiglio direttivo. Riceve segnalazioni, lamentele, richieste e proposte relative al funzionamento del servizio e adotta, in accordo con i responsabili di reparto, le misure e i provvedimenti necessari.

Art. 21
Responsabile tecnico assistenziale e Responsabili di reparto

La responsabilità dei singoli reparti di attività viene conferita, secondo la normativa vigente, a collaboratori qualificati.
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. La responsabile tecnico assistenziale è la loro diretta superiore.

I responsabili di reparto riferiscono alla

Falle der Wohnbereichsleiter, der Pflegedienstleitung, über kritische Punkte, die sich bei der Ausführung seiner Aufgaben ergeben und unterbreitet Lösungsvorschläge. Er informiert die eigenen Mitarbeiter über die operativen Entscheidungen, die in den Sitzungen der Verantwortlichen der Sachbereiche mit der Direktion getroffen werden. Zusammen mit der Direktion, Pflegedienstleitung und Hauswirtschaftsleitung bilden die Bereichsleiter das Leitungsteam.

direttrice o, nel caso dei responsabili di piano, al responsabile tecnico assistenziale, le criticità che si dovessero presentare nel corso delle diverse attività e presentano proposte di soluzione. Il responsabile di reparto informa i propri collaboratori sulle decisioni operative prese insieme alla direzione durante le riunioni dei responsabili di reparto. Insieme alla direttrice, alla responsabile tecnico-assistenziale e responsabile economia domestica, i responsabili di reparto costituiscono il team dei responsabili della struttura.

Art. 22
Mitarbeiter für die 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

Nelle attività di tutti i giorni il personale specializzato competente offre agli ospiti appoggio ed accompagnamento secondo le loro 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
Mitarbeiter der Hauswirtschaft

Zu den Mitarbeitern der Hauswirtschaft, die die Hauswirtschaftsleitung koordiniert, 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 war.

Art. 23

Personale dell'economia domestica

Fanno parte del personale di economia domestica, che viene coordinato dalla responsabile economia domestica, il personale di cucina e di servizio distribuzione pasti, 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
Mitarbeiter der Verwaltung

Aufgabe der Mitarbeiter der Verwaltung ist es, die 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. 24
Personale dell'amministrazione

Spetta ai collaboratori dell'amministrazione svolgere le attività di amministrazione ai sensi della normativa vigente.
L'attività di amministrazione è da indirizzare verso un agevole espletamento dei compiti istituzionali della casa.

Art. 25
Personalentwicklung

Art. 25
Sviluppo del personale

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.

La direzione favorisce 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.

Art. 26
Volontariat

Der Betrieb 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 Unfall- und Haftpflicht-versicherung.

Art. 26
Volontariato

L'Azienda promuove e sostiene le attività di volontariato. Stimola i volontari alla collaborazione nelle diverse attività degli ospiti. Questi vengono coordinati da un collaboratore appositamente incaricato. La casa provvede alla necessaria assicurazione contro gli infortuni e contro i rischi di responsabilità civile.

Siebter Teil

Verschiedenes

Parte settima

Varie

Art. 27
Öffentlichkeitsarbeit

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

Art. 27
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. 28
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
Collezioni 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 della direzione.

Art. 29
Kundmachung

Diese Dienstleistungscharta wird auf der Homepage des Heimes (www.martinsheim.net) veröffentlicht. Auf Anfrage erfolgt die Aushändigung einer Abschrift.

Art. 29
Pubblicazione

Questa carta dei servizi viene esposta sul sito internet della casa (www.martinshem.net). Su richiesta sarà effettuata la consegna di una copia.

Anhang/Allegato A

Auskünfte und Öffnungszeiten	**Informazioni e orari di apertura**
Informationen über die Inanspruchnahme des Dienstes, der Kosten, Möglichkeiten einer finanziellen Unterstützung, Unterlagen für die Heimaufnahme usw. werden im Sekretariat gegeben. Bürozeiten: Von Montag bis Donnerstag von 08:30 bis 12:00 und von 14:00 bis 16:00 Uhr Freitag von 08:30 bis 12:00 Tel. 0471/712600 E-Mail: info@martinsheim.net www.martinsheim.net Besuchszeiten: Täglich von 09.00 bis 12.00 Uhr und von 15.00 bis 17.30 Uhr bzw. nach Vereinbarung. Sprechstunden: Direktion: nach Vereinbarung und gegebenenfalls während der Bürozeiten. Präsident: nach Vereinbarung. Pflegedienstleitung, Hauswirtschaftsleitung und Wohnbereichsleitung: Montag bis Freitag: von 08.00 bis 12.00 Uhr und nach Vereinbarung	Per informazioni sull'ammissione al servizio, i costi, le possibilità di agevolazione finanziaria, i documenti necessari per l'ammissione, il soggiorno nella casa ecc., rivolgersi alla segreteria. Orario d'ufficio: Da lunedì a giovedì dalle ore 08:30 alle 12:00 e dalle ore 14:00 alle 16:00 Venerdì dalle ore 08:30 alle 12:00 Tel. 0471/712600 e-mail: info@martinsheim.net www.martinsheim.net Orario visite: Ogni giorno dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.30 ovvero su appuntamento. Colloqui: Direttrice: su appuntamento, di norma durante le ore d'ufficio. Presidente: su appuntamento Responsabile tecnico-assistenziale, responsabile economia domestica e responsabili dei piani: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 o su appuntamento.
Kontakte – Contatti	
Verwaltung – Amministrazione	**0471-712600**
Direktion - Direzione	**0471-712643**
Pflegedienstleitung – Resp. tecnico amministrativa	**0471-712647**
Hauswirtschaftsleitung - Responsabile economia domestica	**0471-712690**
Wohnbereich 1 – Reparto residenziale 1	**0471-712700**
Wohnbereich 2 – Reparto residenziale 2	**0471-712762**
Pflegeheim – Reparto degenza	**0471-712680**
Freizeitgestaltung – Gestione tempo libero	**0471-712683**
REHA - Riabilitazione	**0471-712685**
Hausmeister – Custode	**0471-712660**
Küche - Cucina	**0471-712780**
Wäscherei	**0471-712780**

Zusätzliche Dienste – Servizi aggiuntivi	
Kunsttherapie	**Arteterapia**
Wird nach Absprache mit der Kunsttherapeutin und der Wohnbereichsleitung ein Mal wöchentlich angeboten.	Viene offerta in accordo tra la terapeuta d'arte ed il responsabile di reparto una volta nella settimana .
Wartung und Instandhaltung	**Servizio di assistenza e manutenzione**
Die ordentliche Instandhaltung und kleinere Reparaturen werden hausintern durchgeführt.	La manutenzione ordinaria e piccole riparazioni sono eseguiti internamente.
Telefon - Internet	**Telefono - Internet**
Jedes Bett verfügt über einen eigenen Telefon- und Internetanschluss. Die Telefongespräche werden in Rechnung gestellt. Es wird höflich ersucht, in der Zeit zwischen 21 Uhr und 7.00 Uhr von Telefongesprächen abzusehen.	Ogni letto dispone di un allacciamento per telefono e internet. Le telefonate vengono fatturate. Si richiede gentilmente di non telefonare nel periodo tra le ore 21 e le ore 7.00.
Postdienst	**Servizio di posta**
Die Verteilung der Eingangspost erfolgt von Montag bis Freitag über das Sekretariat. Am Samstag werden nur die Tageszeitungen verteilt. Der Postversand nach außen erfolgt über das Sekretariat.	La distribuzione della posta recapitata avviene da lunedí a venerdì tramite la segreteria. Il sabato vengono distribuiti solamente i quotidiani. La spedizione della posta verso l'esterno avviene tramite la segreteria.
Mensadienst	**Servizio mensa**
Der Mensadienst steht den Angehörigen der Bewohner zur Verfügung. Anmeldungen nimmt das Sekretariat innerhalb 8.30 Uhr bzw. 15.30 Uhr entgegen. Am Wochenende erfolgt die Anmeldung in den Wohnbereichen.	Il servizio mensa è a disposizione dei parenti degli ospiti. Le prenotazioni vengono accettate in segreteria ento le ore 8.30 nonchè ore 15.30. Durante il fine settimana le prenotazioni vengono effettuate nei reparti.
Friseurdienst	**Servizio parrucchiere**
Das gewöhnliche Waschen und Kämmen der Haare ist Teil der Grundbetreuung. Der Friseurdienst im Heim wird von freiwilligen Mitarbeitern kostenlos angeboten oder kostenpflichtig vom Haus organisiert.	Il lavaggio e pettinature abituali dei cappelli fanno parte dell'assistenza di base. Il servizio parrucchiere viene offerto gratuitamente nella struttura da collaboratori volontari oppure organizzato a pagamento su apposita prenotazione.
Fußpflege	**Pedicure**
Die allgemeine Fußpflege ist Teil der Grundbetreuung. Die Fußpflege durch externes Personal (Podologe) erfolgt gegen Bezahlung und nach Vormerkung. Vormerkungen nehmen	La pedicure generale fa parte dell'assistenza di base. La pedicure con personale esterno (podologo) a pagamento ha luogo nella struttura su prenotazione. Le prenotazioni vengono

die Mitarbeiter der Betreuungsdienste entgegen.	accolte dal personale dei servizi di assistenza.
Martinsbar	**Martinsbar**
Die Martinsbar steht den Heimbewohnern, Angehörigen und Besuchern zur vorgegebenen Zeit zur Verfügung.	Il Martinsbar è a disposizione di ospiti, parenti e visitatori negli orari previsti.
Getränkeautomat	**Distributore automatico di bevande**
Im Eingangsbereich des Pflegeheimes steht ein Getränkeautomat rund um die Uhr zur Verfügung.	Nel reparto degenza è in servizio un distributore automatico per bevande 24 ore su 24.
Transport- und Begleitdienst	**Servizio trasporto ed accompagnamento**
Transport- und Begleitdienste organisiert das Heim.	Servizi di trasporto ed accompagnamento vengono organizzati dalla casa.
Botengänge und Besorgungen	**Commissioni e disbrighi**
Im Bedarfsfalle werden Botengänge und Besorgungen von Freiwilligen übernommen. Eventuelle Fahrt- bzw. Transportkosten gehen zu Lasten des Heimbewohners.	Commissioni e piccoli disbrighi vengono offerte a richiesta e gestite da personale volontario. Eventuali costi di trasporto sono a carico del residente. .

Anhang B

MARTINS HEIM STIFTUNG FONDAZIONE	Anmerkungen, Verbesserungsvorschläge und Beschwerden FO 06.02.04

Fehlermeldung, Verbesserungsvorschläge und Beschwerden von Bewohner/innen, Mitarbeiter, Familienangehörigen und anderen Personen	Segnalazione errore, suggerimenti e reclami da parte degli ospiti, collaboratori, familiari ed altre persone
„Wer aufhört, besser zu werden, hört auf gut zu sein“ Philip Rosenthal	*“Chi smette di migliorarsi smette di essere bravo”* Philip Rosenthal

Datum / Data:

WER ist betroffen - CHI è interessato	**Detaillierte Beschreibung mit Datum und Uhrzeit Descrizione dettagliata con data e ora**
❒ Bewohner / Ospite ❒ Mitarbeiter / Collaboratore ❒ Angehöriger - Familiare ❒ Andere - Altri	

Ziel / Scopo	Bezugnehmend auf folgende Mitarbeiter / Dienste: Personale o servizio coinvolto:
❒ Fehlermeldung - Segnalazione errore ❒ Verbesserungsvorschlag - Suggerimento ❒ Beschwerde - Reclamo ❒ Lob - Complimento	❒ Krankenpflegepersonal - Personale infermieristico ❒ Betreuungspersonal – Personale di assistenza ❒ Reha ❒ Reinigung - Servizio pulizie ❒ Wäschedienst - Lavanderia ❒ Küche - Cucina ❒ Verwaltung - Amministrazione ❒ Lieferanten - Fornitori ❒ Andere - Altro
Sofortmaßnahme Misura immediata	
Verbesserungsvorschläge Proposta di miglioramento	

Mögliche Ursache Possibile causa	❒ Bedienungsfehler - errore d‘uso ❒ Produktfehler - difetto di prodotto ❒ Fehler im Ablauf - errore nella procedura ❒ Informationsmangel - carenza di informazione ❒ Organisationsproblem - problema di organizzazione ❒ Pflegeplanung - pianificazione assistenza ❒ Medikamentenmanagement - gestione medicazione ❒ Kommunikatiosproblem - problema di comunicazione ❒ Sonstiges - altro