

**DIENSTLEISTUNGSCHARTA**

**CARTA DEI SERVIZI**

**INHALTSVERZEICHNIS**

**INDICE DEL DOCUMENTO**

**I. Kapitel – Leistungen**

**I. Capitolo - Servizi**

Art. 1 Unterkunft und Verpflegung	3	Art. 1 Sistemazione e pasti
Art. 2 Betreuung und Pflege	5	Art. 2 Cura e assistenza
Art. 3 Kurzzeitpflege	8	Art. 3 Ricovero temporaneo
Art. 4 Tagespflege	9	Art. 4 Cura diurna
Art. 5 Dienst „Essen auf Rädern“	9	Art. 5 Servizio “Pasti a domicilio“
Art. 6 Mittagstisch Seniorenclub	9	Art. 6 Tavolata calda Club degli anziani

**II. Kapitel - Zielgruppe, Aufnahme und Austritt**

**Capo II - Destinatari, ammissione e ritiro**

Art. 7 Zielgruppe	9	Art. 7 Destinatari
Art. 8 Heimaufnahme	9	Art. 8 Ammissione a domicilio
Art. 9 Unterlagen	10	Art. 9 Documenti
Art. 10 Verweigerungsgründe für die Aufnahme	10	Art. 10 Motivi di rifiuto dell'ammissione
Art. 11 Heimaustritt	10	Art. 11 Ritiro dalla struttura

**II. Kapitel - Kosten**

**II. Capitolo - Costi**

Art. 12 Tagessatz	11	Art. 12 Retta giornaliera
Art. 13 Unterbrechungen des Heimaufenthaltes	12	Art. 13 Interruzioni del soggiorno nella struttura

**IV. Kapitel - Rechte, Einsprüche, Haftung**

**IV. Capitolo - Diritti, obiezioni, responsabilità**

Art. 14 Rechte der Heimbewohners	13	Art. 14 Diritti dell'ospite
Art. 15 Beschwerden und Anregungen	14	Art. 15 Reclami e suggerimenti
Art. 16 Einsprüche	14	Art. 16 Obiezioni
Art. 17 Volksanwalt	14	Art. 17 Difensore civico
Art. 18 Haftung	14	Art. 18 Responsabilità

## V. Kapitel - Führung und Organisation

## V. Capitolo - Leadership e organizzazione

Art. 19 Allgemeine Ausrichtung	14	Art. 19 Orientamento generale
Art. 20 Personal	15	Art. 20 Personale
Art. 21 Direktor	16	Art. 21 Direttore
Art. 22 Bereichsleiter	16	Art. 22 Responsabile di settore
Art. 23 Personal für die direkte Betreuung	16	Art. 23 Personale per l'assistenza diretta
Art. 24 Personal der Hauswirtschaft	16	Art. 24 Personale addetto alle pulizie
Art. 25 Personal der Verwaltung	17	Art. 25 Personale dell'amministrazione
Art. 26 Personalentwicklung	17	Art. 26 Sviluppo del personale
Art. 27 Freiwilligenarbeit	17	Art. 27 Volontariato
Art. 28 Praktikantenbetreuung	17	Art. 28 Sostegno ai tirocinanti

## VI. Kapitel - Verschiedenes

## VI. Capitolo - Varie

Art. 29 Verwahrung von Wertgegenständen	18	Art. 29 Custodia di oggetti di valore
Art. 30 Öffentlichkeitsarbeit	18	Art. 30 Pubbliche relazioni
Art. 31 Bewertung des Dienstes	18	Art. 31 Valutazione del servizio
Art. 32 Sammlungen und Werbung	18	Art. 32 Collezioni e pubblicità
Art. 33 Hausordnung	18	Art. 33 Regole della struttura
Art. 34 Kundmachung	19	Art. 34 Promulgazione

## Allgemeine Informationen

## Informazioni generali

1) Auskünfte und Öffnungszeiten	20	1) Informazioni e orari di apertura
2) Kriterien für die Rangordnung	21	2) Criteri per la formazione della graduatoria
3) Formular für Beschwerden und Anregungen	23	3) Modulo per reclami e suggerimenti

### Hinweis:

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

### Avviso:

Tutti i termini personali utilizzati in questa Carta dei servizi, come residente, operatore, direttore, ecc. coprono donne e uomini allo stesso modo.

**Art. 1 - Unterkunft und Verpflegung**

Das „Josefsheim“ bietet Unterkunft und Verpflegung sowie eine umfassende, dem Erkenntnisstand der Zeit entsprechende Betreuung und Pflege. Das Heim fördert die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens des Heimbewohners und unterstützt ihn beim Einleben in die neue Umgebung. Weiteres wird der Tag- und Nachtrhythmus der Bewohner respektiert; sie können nach Wunsch aufstehen und zu Bett gehen.

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

Das Heim verfügt über 11 Einzel- und 11 Zweitbettzimmer, einen Speisesaal, mehrere Aufenthaltsbereiche, drei Pflegebäder, einen Mehrzwecksaal, eine Hauskapelle, eine Grünanlage, eine Dachterrasse und eine Tiefgarage.

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

**Art. 1.1 - Zimmer**

Alle Zimmer sind mit Bad (Dusche und WC), Telefon- und Fernsehanschluss und einem Notruf ausgestattet. Bei Wunsch erhält der Heimbewohner ein Telefon. Ansonsten kann der Heimbewohner beim Pflegestützpunkt mit Hilfe der Pfleger telefonieren. Alle Gespräche werden gemäß Telefentarif in Rechnung gestellt.

Die meisten Zimmer sind mit Balkon ausgestattet und nach Südosten ausgerichtet. Jedes Zimmer ist mit Pflegebetten, Kleiderschrank, Nachtkästchen, Kommode sowie einer Sitzmöglichkeit ausgestattet.

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

**Art. 1 - Sistemazione e pasti**

Il “Josefsheim“ offre vitto e alloggio, nonché cure complete e assistenza infermieristica in base allo stato delle conoscenze attuali. La struttura promuove il mantenimento della vita sociale abituale del residente e lo sostiene nell'ambientarsi nel suo nuovo ambiente. Inoltre, viene rispettato il ritmo diurno e notturno dei residenti, che possono alzarsi e andare a letto come vogliono.

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

La struttura dispone di 11 camere singole e 11 camere doppie, una sala da pranzo, diversi saloni, tre bagni, una sala polifunzionale, una cappella, una zona verde, una terrazza sul tetto e un parcheggio sotterraneo.

Tutti i residenti possono visitare liberamente le sale comuni messe a disposizione dalla struttura e utilizzare le attrezzature disponibili in base alla loro funzione.

**Art. 1.1 - Stanze**

Tutte le stanze sono dotate di bagno (doccia e WC), telefono, televisione e chiamata di emergenza. Se lo si desidera, il residente può ottenere un telefono. In caso contrario, gli abitanti della struttura hanno la possibilità di fare delle telefonate presso il punto di assistenza della cura con l'aiuto del personale. Tutte le chiamate verranno addebitate in base alla tariffa telefonica.

La maggior parte delle camere ha un balcone e sono esposte a sud-est. Ogni camera è dotata di letti per la cura, armadio, comodino, cassettera e sedute.

L'assegnazione della camera avviene in consultazione con i residenti o parenti a seconda

Verfügbarkeit. Die persönliche Ausgestaltung des Zimmers wird unter Rücksichtnahme auf den Mitbewohner sowie auf die Sicherheit und Hygiene ermöglicht. Es wird auf eine wohnliche und gemütliche Atmosphäre Wert gelegt.

Sollte der Gesundheitszustand des Bewohners eine Verlegung erfordern oder eine Zimmernachbesetzung nur durch eine interne Verlegung möglich sein, behält sich die Verwaltung das Recht vor, interne Zimmerverlegungen vorzunehmen. Die Angehörigen werden darüber rechtzeitig in Kenntnis gesetzt.

Der Heimbewohner kann auf Wunsch einen Zimmer- und Schrankschlüssel haben.

Das Mitbringen von Haustieren (Kleintieren) ist nur in Ausnahmefällen gestattet.

della disponibilità. Il design personale della stanza è possibile, tenendo sempre conto della sicurezza e dell'igiene del coinquilino. Attribuiamo grande importanza ad un'atmosfera familiare e confortevole.

Nel caso in cui lo stato di salute del residente richieda un trasferimento o la sostituzione di una stanza sia possibile solo con un trasferimento interno, l'amministrazione si riserva il diritto di effettuare traslochi interni. I parenti ne saranno informati in tempo.

Su richiesta, il residente può avere una chiave della camera e dell'armadio.

Il trasporto di animali domestici (piccola taglia) è consentito solo in casi eccezionali.

### Art. 1.2 - Verpflegung

Es wird eine abwechslungsreiche und nährstoffreiche Kost geboten. Wir benützen vorwiegend frische, einheimische Produkte. Die Küche arbeitet nach einem Menüplan, welcher für jeweils 6 Wochen erstellt wird. Auf besondere Wünsche des Heimbewohners wird eingegangen. Die Essgewohnheiten der Bewohner werden so weit als möglich berücksichtigt. Die Nahrung entspricht in Qualität und Quantität den Diät-Erfordernissen der Bewohner.

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

Das Tagesmenü wird zusammengestellt und den Heimbewohnern in geeigneter Form bekannt gegeben. In der Regel werden die Mahlzeiten im Speisesaal eingenommen.

Die folgenden Leistungen werden angeboten:  
Frühstück: von 08:00 Uhr bis ca. 10:00 Uhr  
Mittagessen: von 12:00 Uhr bis 12:45 Uhr  
Marende: von 15:00 Uhr bis 16:00 Uhr  
Abendessen: von 18:00 Uhr bis 18:45 Uhr  
Kleine Zwischenmahlzeiten und Getränke werden am Vormittag und am Nachmittag angeboten.

### Art. 1.2 - Pasti

Viene offerta una dieta varia e nutriente. Utilizziamo principalmente prodotti freschi e locali. La cucina funziona secondo un piano di menu, che viene creato per 6 settimane. Viene tenuto conto dei desideri speciali dei residenti. Delle abitudini alimentari degli ospiti viene tenuto conto quando sempre possibile. Il cibo corrisponde in qualità e quantità alle esigenze alimentari dei residenti.

L'azienda sanitaria responsabile garantisce un'adeguata consultazione alimentare. Eventuali diete speciali sono prescritte dal medico e preparate dalla cucina di consultazione con il dietista.

Il menu del giorno viene elaborato e annunciato ai residenti in una forma appropriata. Di norma, i pasti vengono consumati in sala da pranzo.

Sono offerti i seguenti servizi:  
Colazione: dalle ore 08:00 alle ore 10:00  
Pranzo: dalle ore 12:00 alle ore 12:45  
Spuntino: dalle ore 15:00 alle ore 16:00  
Cena: dalle ore 18:00 alle ore 18:45  
Piccoli snack e bevande vengono offerti al mattino e al pomeriggio.

## Art. 1.2 - Reinigung und Wäscheversorgung

Das Heim gewährleistet die Reinigung der Zimmer und der anderen Räumlichkeiten laut Reinigungsplan mindestens fünf mal die Woche durch Heimgehilfinnen.

Dem Bewohner werden die Bettwäsche und die Handtücher vom Heim zur Verfügung gestellt, die wöchentlich und bei Bedarf gewechselt werden. Diese und die persönliche Wäsche wird hausintern gewaschen und gebügelt. Nicht angeboten werden die chemische Reinigung und die Handwäsche delikater Wäschestücke, welche entsprechend gekennzeichnet ist. Diese Wäschestücke müssen von den Angehörigen selbst gereinigt werden. Kleinere Näharbeiten werden vom Heim übernommen.

Der Name des Heimbewohners wird an allen persönlichen Kleidungsstücken angebracht. Hierfür wird ein einmaliger Betrag von 30,00 Euro verrechnet.

## Art. 1.2 - Servizi di pulizia e lavanderia

La struttura assicura che le camere e le altre stanze siano pulite almeno cinque volte alla settimana da personale di assistenza domiciliare secondo il piano di pulizia.

I residenti vengono forniti di lenzuola e asciugamani da parte della struttura, che vengono cambiati settimanalmente e quando necessario. Questi e il bucato personale vengono lavati e stirati in struttura. La pulizia a secco e il lavaggio a mano di capi di biancheria delicati, che sono contrassegnati di conseguenza, non sono offerti. Questi pezzi di biancheria devono essere puliti dai parenti stessi. I lavori di cucito minori vengono eseguiti gratuitamente in struttura.

Il nome del residente viene apposto su tutti gli abiti personali. Per questo viene addebitato un importo una tantum di 30,00 Euro.

## Art. 2 - Betreuung und Pflege

Das „Josefsheim“ gewährleistet eine individuell ausgerichtete und bedürfnisorientierte Betreuung tags- und nachtsüber. Wir orientieren uns an den AEDL's (Aktivitäten und existenzielle Erfahrungen des täglichen Lebens) von Monika Krohwinkel.

Das Heim sorgt für die tägliche Betreuung, Hygiene und Pflege sowie die ärztliche, krankenschwägerische, physiotherapeutische und psychologische Betreuung der Bewohner auf Grund der Erhebung des besonderen Bedarfes eines jeden.

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

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. Selbstverständlich wird die Intimsphäre gewahrt.

Die Grund- und Fußpflege wird nach Bedarf und

## Art. 2 - Cura e assistenza

Il „Josefsheim“ garantisce un'assistenza individuale e orientata alle esigenze dell'assistenza giornaliera e notturna. Ci orientiamo alle AEDL (attività ed esperienze esistenziali di vita quotidiana) di Monika Krohwinkel.

La struttura si occupa dell'assistenza quotidiana, dell'igiene e dell'assistenza infermieristica, medica, fisioterapica e psicologica dei residenti sulla base della rilevazione delle esigenze specifiche di ciascuno di essi.

L'accento è posto soprattutto sull'attivazione sociale, fisica e psicologica dei residenti, con particolare attenzione al mantenimento dell'indipendenza.

Viene incoraggiata la responsabilità personale dei residenti. Nell'ambito dell'organizzazione della struttura, viene data loro l'opportunità di condurre la propria vita privata e di partecipare alla vita comunitaria e alle attività organizzate. Naturalmente la privacy è protetta.

La cura di base e dei piedi viene eseguita secondo

Wunsch des Bewohners durchgeführt. Das persönliche Hygienebedürfnis der Heimbewohner wird so weit als möglich respektiert.

Die Medikamentenbesorgung erfolgt monatlich durch den Sanitätsbetrieb und ist in der Regel kostenlos. In Ausnahmefällen werden Medikamente in der Apotheke besorgt und eventuell anfallende Kosten beim Bewohner selbst bzw. den Angehörigen kassiert.

Die Inkontinenzprodukte werden den Bedürfnissen der Heimbewohner angepasst und durch das Heim bei der Krankenhausapotheke bestellt.

Anfallende Laborproben werden hausintern gemacht. Der Transport in das Labor wird vom Heim organisiert.

Die Qualität der Pflege wird sichergestellt durch: qualifizierte Fachkräfte, Pflegedokumentation, Dienstübergaben und Besprechungen, eine individuelle Pflege und Betreuungsplanung, die Anwendung von Kinästhetik sowie einen wertschätzenden Umgang.

Es wird eine geeignete Pflegedokumentation geführt, wobei jeder Bewohner Einsicht in die eigenen Unterlagen nehmen kann. Die Bestimmungen der Privacy werden eingehalten.

Zusammensetzung des Pflgeteams: Krankenpfleger, Sozialbetreuer, Altenpfleger, Pflegehelfer, Ergotherapeut bzw. Physiotherapeut und unterstützend Heimgehilfen. Die krankenschwägerische Betreuung wird durch die regelmäßige Anwesenheit eines Berufskrankenpflegers gewährleistet.

le esigenze e i desideri del residente. Le esigenze di igiene personale dei residenti saranno rispettate per quanto possibile.

La fornitura di medicinali viene effettuata mensilmente dall'Azienda Sanitaria ed è generalmente gratuita. In casi eccezionali, i medicinali vengono acquistati in farmacia e le eventuali spese sostenute sono raccolte presso i residenti stessi o i loro parenti.

I prodotti per l'incontinenza sono adattati alle esigenze dei residenti e ordinati a domicilio presso la farmacia dell'ospedale.

Eventuali campioni di laboratorio vengono prelevati all'interno dell'azienda. Il trasporto al laboratorio è organizzato dalla struttura.

La qualità dell'assistenza è garantita da: specialisti qualificati, documentazione dell'assistenza, consegne di turno e riunioni di servizio, pianificazione dell'assistenza individuale e pianificazione della cura, l'applicazione della cinestetica e un approccio valorizzante.

Viene conservata un'adeguata documentazione di assistenza e ogni residente ha accesso ai propri registri. Le norme sulla privacy sono rispettate.

Composizione dell'équipe di cura: infermieri, operatori socio-assistenziali, assistenti geriatrici, operatori socio-sanitari, ergoterapista o fisioterapista e con l'aiuto di inservienti. L'assistenza infermieristica è garantita dalla presenza regolare di un'infermiera professionale.

#### Art. 2.1 - Ärztliche Betreuung

Die ärztliche Betreuung wird durch ein Ärzteteam gewährleistet. Das Ärzteteam besteht aus dem ärztlichen Leiter des Hauses und einem weiteren Arzt des Sanitätssprengels Klausen. Wöchentlich finden hausinterne Arztvisiten statt.

Spezifische Leistungen der Sanität (z.B.: psychologische Betreuung) werden durch die umliegenden Einrichtungen des Sanitätsbetriebes erbracht.

#### Art. 2.1 - Assistenza medica

Le cure mediche sono fornite da un team di medici. L'equipe medica è composta dal dirigente medico della struttura e da un altro medico del distretto sociale di Chiusa. Le visite mediche si svolgono con cadenza settimanale.

Servizi medici specifici (ad es. assistenza psicologica) sono forniti dalle strutture sanitarie circostanti.

Die fachärztlichen Visiten werden nach Anordnung vom Hausarzt in Absprache mit den Angehörigen vom Krankenpflegepersonal organisiert. Die Begleitung zur Visite erfolgt durch die Angehörigen selbst.

Le visite specialistiche sono organizzate dal medico di famiglia di comune accordo con i parenti del personale infermieristico. L'accompagnamento alla visita è effettuato dai parenti stessi.

#### Art. 2.2 - Aromapflege

#### Art. 2.2 - Cura aromatica

Wir arbeiten schon seit mehreren Jahren mit Aromapflege. Die Aromapflege ist eine begleitende, unterstützende Maßnahme zur Förderung des physischen und psychischen Wohlbefindens. Die Anwendung naturreiner Aromapflegeprodukte in Form von Waschungen, Bäder, Wickel, Einreibungen und Raumbeduftung werden bei uns angewendet und die Bewohner fühlen sich sprichwörtlich „wohl in der Haut“.

Lavoriamo con gli aromi da diversi anni. La cura dell'aroma è una misura di accompagnamento e di supporto per il progresso del benessere fisico e psicologico. L'uso di prodotti per la cura degli aromi naturali sotto forma di lavaggi, bagni, impacchi, frizioni e profumazione degli ambienti sono utilizzati da noi e i residenti si sentono proverbialmente "a proprio agio nella pelle".

#### Art. 2.3 - Kräuter und Heilpflanzen

#### Art. 2.3 - Erbe e piante medicinali

Riechen, schmecken, genießen: Kräuter und Heilpflanzen beeinflussen das Wohlbefinden. Die Bewohner freuen sich oft an Heilkräutern, erinnern sich an früher und helfen gerne mit bei der Verarbeitung, der Aufarbeitung, dem Kochen mit den Kräutern und Gewürzen von unserem Kräutergarten. Mit Einverständnis des Heimarztes werden bei uns Tees, Sirupe, Säfte, Kräuterkissen, Wickel und Tinkturen angewendet.

Annusare, gustare, assaporare: erbe e piante medicinali influenzano il benessere. I residenti amano le erbe medicinali, ricordano spesso il passato e sono felici di aiutarvi nel trattamento, lavorazione, cottura con le erbe e le spezie del nostro giardino delle erbe aromatiche. Con il consenso del medico di struttura, usiamo tè, sciroppi, succhi, cuscini a base di erbe, impacchi e tinture.

#### Art. 2.4 - Religiöse Betreuung und Sterbebegleitung

#### Art. 2.4 - Cura religiosa e assistenza mortuaria

Die Bewohner werden in ihren religiösen und spirituellen Anliegen respektiert und begleitet. Die religiöse Betreuung beinhaltet das Angebot von Messfeiern einmal die Woche und zwar jeden Freitag um 17:00 Uhr in der Hauskapelle. Täglich kann das Angebot der Radiomesse um 09:00 Uhr sowie um 17:00 Uhr das Rosenkranzgebet im Aufenthaltsbereich freiwillig genutzt werden.

Gli abitanti sono rispettati e accompagnati nelle loro preoccupazioni religiose e spirituali. La cura religiosa comprende l'offerta di celebrazioni di Messa una volta alla settimana, ogni venerdì alle 17.00 nella cappella della struttura. Ogni giorno l'offerta della fiera radiofonica può essere utilizzata alle ore 09:00 e alle ore 17:00 la preghiera del rosario nell'area comune su base volontaria.

Die Kapelle des Heimes ist rund um die Uhr für alle Bewohner und tagsüber auch für externe Personen zugänglich. Religiöse Bräuche werden berücksichtigt (z.B. Räuchern am Dreikönigsfest, Blasiussegen, Friedhofsbesuche, Krankensalbung u.a.)

La cappella della struttura è accessibile 24 ore su 24 per tutti i residenti e durante il giorno anche per le persone esterne. Le usanze religiose vengono considerate (ad esempio cospargere l'incenso all'Epifania, diverse benedizioni, visite al cimitero, unzione dei malati, ecc.)

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

Sosteniamo i parenti nell'accompagnare i moribondi ed è importante per noi occuparci e accompagnare con dignità i residenti anche nelle ultime ore.

#### Art. 2.5 - Freizeitgestaltung / Aktivierung

#### Art. 2.5 - Attività per il tempo libero / Attivazione

Sie beinhaltet verschiedene Aktivitäten wie Gymnastik, Lesestunden, Spaziergänge, Ausflüge, Feste, Veranstaltungen, Basteln, Backen, Singen usw. Diese Tätigkeiten werden von den Mitarbeitern geplant und organisiert. Die Heimbewohner werden mündlich und durch Anschlag informiert.

Comprende varie attività come ginnastica, lezioni di lettura, passeggiate, escursioni, sagre, feste, eventi, artigianato, pasticceria, canto, ecc. Queste attività sono pianificate e organizzate dal personale. I residenti sono informati oralmente e per manifesto.

#### Art. 2.6 - Einbeziehung der Angehörigen

#### Art. 2.6 - Coinvolgimento dei membri della famiglia

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

La struttura adotta misure per promuovere il partenariato e la cooperazione con i parenti. I parenti sono invitati a festeggiamenti comuni (es. festa estiva, feste di famiglia, serate informative, ....).

Angehörige können gegen Bezahlung auch im Heim essen. Die Anmeldung erfolgt spätestens am Vortag.

I parenti possono anche mangiare in struttura a pagamento. La prenotazione avviene al più tardi il giorno prima.

Der Geburtstag der Bewohner kann mit den Angehörigen im Heim gefeiert werden. Die Räumlichkeiten werden zur Verfügung gestellt und ein eventuelles Essen kann gegen Bezahlung mindestens 7 Tage vorher bestellt werden.

Il compleanno dei residenti può essere festeggiato con i parenti direttamente in struttura. Le stanze sono a disposizione e un eventuale pasto può essere ordinato a pagamento almeno 7 giorni prima.

#### Art. 3 - Kurzzeitpflege

#### Art. 3 - Ricovero temporaneo

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. Dies zum Zweck der Entlastung der Angehörigen. Ihnen werden alle Leistungen gewährt, die für die ständigen Bewohner vorgesehen sind. Derzeit sind für diesen Dienst 4 Betten reserviert.

La struttura offre accoglienza temporanea e assistenza alle persone bisognose di cure che abitualmente vivono a casa e sono assistite da parenti. Questo allo scopo di alleviare l'onere per i parenti. Sono concesse tutte le prestazioni previste per i residenti permanenti. Attualmente 4 posti letto sono riservati a questo servizio.

#### Art. 4 - Tagespflege

#### Art. 4 - Cura diurna

Eine pflegebedürftige Person die tagsüber Betreuung braucht und Gesellschaft sucht, kann im Heim mitbetreut werden.

Una persona bisognosa di cure che ha bisogno di cure durante il giorno e cerca compagnia può essere assistita nella struttura.

#### Art. 5 - Dienst „Essen auf Rädern“

#### Art. 5 - Servizio "Pasti a domicilio"

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

La struttura offre pasti caldi alle persone anziane del comune di Villandro che, per motivi fisici e psicologici, non sono più in grado di procurarsi un'alimentazione adeguata.

Der Dienst kann im Sozialsprengel Klausen angefordert werden. Die Essenslieferung wird gewährleistet.

Il servizio può essere richiesto al Distretto Sociale di Chiusa. La consegna del cibo è garantita.

#### Art. 6 - Mittagstisch Seniorenclub

#### Art. 6 - Tavolata calda Club degli anziani

Ein Mal in der Woche dürfen die Mitglieder des Seniorenclubs in unserem Haus zu Mittag essen und anschließend zum gemeinsamen Kartenspiel bleiben; die Heimbewohner können sich ihnen gerne anschließen.

Una volta alla settimana, i membri del club per anziani possono pranzare nella nostra struttura e rimanere poi a giocare a carte tutti insieme; gli ospiti della casa di riposo sono invitati a unirsi a loro.

Um den Dienst kann beim Seniorenclub Villanders angefragt werden.

È possibile richiedere il servizio presso il Club anziani di Villandro.

## II. Kapitel - Zielgruppe, Aufnahmen und Austritt

## II. Capitolo - Destinatari, ammissione e ritiro

#### Art. 7 - Zielgruppe

#### Art. 7 - Destinatari

Das Heim nimmt betagte bzw. pflegebedürftige, psychisch und dementiell erkrankte Menschen beiderlei Geschlechtes auf, soweit die professionelle Pflege gewährleistet werden kann.

La struttura accoglie anziani o persone bisognose di cure, malati mentali e demenziali di entrambi i sessi, nella misura in cui è possibile garantire un'assistenza professionale.

#### Art. 8 - Heimaufnahme

#### Art. 8 - Ammissioni

Voraussetzung für die Aufnahme im Heim ist ein vollständig ausgefülltes und unterschriebenes Ansuchen auf einem entsprechenden Formular der Anlaufstelle für Pflege- und Betreuungsangebote von Klausen oder Brixen. Der Anspruch auf die Aufnahme im Heim besteht unabhängig von der

Il prerequisite per l'ammissione è un modulo di domanda interamente compilato e firmato, su un modulo di richiesta ottenuto dallo sportello unico per le informazione su assistenza e cura di Chiusa o Bressanone. Il diritto all'ammissione all'abitazione è indipendente dalla situazione economica e sociale

wirtschaftlichen und sozialen Lage des Antragstellers.

del richiedente.

Vorrangig werden Menschen aus den Gemeinden Villanders und Barbiano aufgenommen.

La priorità è data alle persone delle comunità di Villandro e Barbiano.

#### Art. 9 - Unterlagen

#### Art. 9 - Documenti

Folgende Unterlagen sind dem Aufnahmegesuch beizulegen:

Alla domanda di ammissione devono essere allegati i seguenti documenti:

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;

a) l'impegno di pagamento della tariffa giornaliera del richiedente, persone coobligate e i terzi, messa a disposizione dall'autorità pubblica competente su moduli forniti dall'istituzione;

b) Ärztlicher Befund auf dem vom Heim bereitgestellten Formular bzw. einem Arztbrief.

b) lettera del medico o rapporto medico sul modulo fornito dalla struttura.

#### Art. 10 - Verweigerungsgründe für die Aufnahme

#### Art. 10 - Motivi di rifiuto dell'ammissione

Im Heim werden nicht aufgenommen:

Non vengono accolti nella struttura:

a) Personen mit Erkrankungen, deren professionelle Pflege nicht gewährleistet werden kann;

a) persone con malattie di cui non è possibile garantire l'assistenza professionale;

b) Menschen, deren Krankheitsbild eine ständige ärztlich-krankenpflegerische Betreuung erfordert.

b) persone il cui quadro clinico richiede cure mediche e infermieristiche permanenti.

Die Entscheidung trifft die Pflegedienstleitung in Absprache mit dem krankenpflegerischen Personal und dem für das Haus zuständigen Ärzteteam.

La decisione viene presa dalla responsabile tecnico-assistenziale di comune accordo con il personale infermieristico e con il team di medici responsabili dell'abitazione.

#### Art. 11 - Heimaustritt

#### Art. 11 - Ritiro dalla struttura

Der Bewohner kann entlassen werden:

Il residente può essere licenziato:

a) Auf seinen eigenen Wunsch;  
b) mit begründetem Beschluss des Verwaltungsrates auf Vorschlag des Direktors.

a) su sua richiesta;  
b) con decisione motivata del consiglio di amministrazione su proposta del direttore.

Die Entlassung laut Punkt b) erfolgt:

Il licenziamento di cui alla lettera b) ha luogo:

a) wenn der Heimbewohner nach wiederholter Ermahnung sich nicht an die gängigen Vorschriften des Heimes hält und der Gemeinschaft schadet oder die anderen Bewohner in grober Weise stört;

a) se il residente, dopo ripetuti avvertimenti, non si attiene alle norme della struttura e danneggia la comunità o disturba gravemente gli altri residenti;

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;

c) bei sexuellen Übergriffen und Gewaltanwendungen von mündigen Bewohnern gegenüber dem Personal.

Bei Austritt oder Ableben des Bewohners muss das Zimmer innerhalb von 5 Tagen geräumt werden.

Erfolgt der Heimaustritt auf Wunsch des Heimbewohners ist eine Kündigungsfrist von 30 Tagen einzuhalten. Ansonsten werden bis zu maximal 3 Tage verrechnet.

b) in caso di ricovero in ospedale o in un altro istituto per malattie che richiedono particolari interventi terapeutici o misure di riabilitazione e che non consentono un ulteriore soggiorno in struttura;

c) in caso di violenza sessuale e violenza contro il personale da parte dei residenti responsabili.

La camera deve essere liberata entro 5 giorni dalle dimissioni o dal decesso del residente.

Se il residente desidera lasciare l'abitazione, deve rispettare un periodo di preavviso di 30 giorni. In caso contrario verranno addebitato al massimo 3 giorni.

### III. Kapitel - Kosten

### III. Capitolo - Costi

#### Art. 12 - Tagessatz

#### Art. 12 - Retta giornaliera

Jeder Bewohner entrichtet den vom Verwaltungsrat jährlich genehmigten Tagessatz. Der Tagessatz setzt sich wie folgt zusammen:

- Grundtarif (variiert je nach Einbett- oder Mehrbettzimmer)
- Pflegegeld (hängt von der Pflegestufe ab)
- Zusatzbetrag

Der Grundtarif ist jener Anteil des Tagessatzes, welchen die beteiligungs-pflichtigen Personen und Körperschaften im Sinne des Dekrets des Landeshauptmannes vom 11. August 2000, Nr. 30, in geltender Fassung, zahlen müssen. Der Grundtarif ist unterschiedlich, je nachdem, ob ein Einbett- oder ein Mehrbettzimmer bewohnt wird. Für Bewohnerinnen und Bewohner, die ein Mehrbettzimmer bewohnen, wird der Grundtarif im fixen Ausmaß von fünf Prozent reduziert. Der Grundtarif ist für alle Tage zu zahlen, an denen die Person ein Bett belegt.

Als belegtes Bett gilt grundsätzlich jedes Bett, das von einer Person besetzt wird und daher für keine andere Aufnahme zur Verfügung steht. In diesem Sinne zählen:

Ogni residente pagherà la tariffa giornaliera approvata annualmente dal consiglio di amministrazione. La tariffa giornaliera è composta nel seguente modo:

- Tariffa base (varia a seconda della camera singola o condivisa)
- assegno di cura (dipende dal livello di cura)
- importo supplementare

La tariffa base è la parte di tariffa giornaliera che le persone fisiche e giuridiche tenute a partecipare devono pagare ai sensi del Decreto del Governatore Provinciale dell'11 agosto 2000, n. 30, nella sua versione attuale. La tariffa di base varia a seconda che si tratti di una camera singola o di una camera condivisa. Per i residenti che vivono in una stanza condivisa, la tariffa di base è ridotta di un importo fisso del 5%. La tariffa base è pagabile per tutti i giorni in cui la persona occupa un letto.

Un letto occupato è qualsiasi letto che è occupato da una persona e quindi non è disponibile per qualsiasi altro ingresso. Contano in questo senso:

a) die Tage ab dem mit der betroffenen Person vereinbarten Tag der Aufnahme, wenn dieser vor dem effektiven Aufnahmetag liegt,

b) die Tage vom effektiven Aufnahmetag bis einschließlich zum Entlassungstag.

Sofern Einkommen und Vermögen des Bewohners nicht ausreichen, kann um eine Tarifbegünstigung bzw. um eine Tariffeteiligung seitens der Wohnsitzgemeinde angesucht werden; im Sinne des Dekretes des Landeshauptmannes vom 11. August 2000 Nr. 30. Der Bewohner und eventuell andere zahlungspflichtige Personen sind angehalten, den Tagessatz innerhalb von 30 Tagen zu begleichen.

Erfolgt die Bezahlung des Tagessatzes nicht termingerecht, berechnet das Heim die Verzugszinsen in gesetzlichem Ausmaß. Der Tagessatz ist ab dem vereinbarten Aufnahmetag zu entrichten.

Sämtliche Kosten der Standardleistungen zu Lasten der Bewohner, mit Ausnahme der Medikamenten- und Telefonspesen, sind im umfassenden Tagessatz enthalten.

Ein Faltblatt zu den jährlichen Preisen ist auf Anfrage in der Verwaltung erhältlich.

a) i giorni dalla data di ammissione concordata con l'interessato, se anteriore alla data di entrata in vigore dell'ammissione,

b) i giorni che vanno dalla data di entrata in vigore dell'ammissione fino alla data di appuramento compresa.

Se i redditi e i beni del residente non sono sufficienti, il comune di residenza può richiedere una prestazione tariffaria o una partecipazione tariffaria; in conformità al decreto del governatore provinciale dell'11 agosto 2000 n. 30. Il residente e ogni altra persona obbligata sono tenuti a pagare la tariffa giornaliera entro 30 giorni.

Se la tariffa giornaliera non viene pagata in tempo, l'abitazione addebiterà gli interessi di mora al tasso legale. La tariffa giornaliera deve essere pagata a partire dal giorno d'ingresso concordato.

Tutti i costi dei servizi standard a spese dei residenti, ad eccezione delle spese mediche e telefoniche, sono inclusi nella tariffa giornaliera completa.

Un opuscolo sui prezzi annuali è disponibile su richiesta presso l'amministrazione.

### Art. 13 - Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

### Art. 13 - Interruzioni del soggiorno nella struttura

Die Tage im Krankenhaus und jene sonstiger Abwesenheit, werden getrennt verrechnet. Dabei wird der geschuldete Grundtarif in den von der folgenden Tabelle angeführten Zeiträumen um 50 Prozent reduziert:

I giorni di degenza in ospedale e quelli di altre assenze sono fatturati separatamente. L'aliquota di base dovuta è ridotta del 50% nei periodi indicati nella tabella seguente:

#### Krankenhausaufenthalte und sonstige Abwesenheiten:

#### Degenze ospedaliere e altre assenze:

Krankenhaus / Ospedale	<ul style="list-style-type: none"><li>nach dem 30. Tag / dopo il 30° giorno</li></ul>
Sonstige Abwesenheit / ulteriori assenze	<ul style="list-style-type: none"><li>ab einschließlich 8. Tag / a partire dall'8° giorno incluso</li><li>bis einschließlich 30.Tag / fino al 30° giorno incluso</li></ul>

- |  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• für insgesamt 30 Tage im Kalenderjahr / per 30 giorni annuali complessivi</li> </ul> |
|--|---|

Die Abwesenheitstage werden getrennt nach Abwesenheitstagen wegen Krankenhausaufenthalt und nach Tagen sonstiger Abwesenheit berechnet und auch jeweils getrennt nach Kalenderjahr kumuliert; mit 1. Jänner startet die Berechnung für alle Bewohnerinnen und Bewohner wieder von null Abwesenheitstagen, unabhängig vom Aufnahmetag. Die Berechnung startet auch dann von Neuem, wenn eine Person entlassen, aber anschließend wieder aufgenommen wird.

I giorni di assenza sono calcolati separatamente in base ai giorni di assenza per ricovero ospedaliero e in base ai giorni di altre assenze e sono anche cumulati separatamente per anno civile; il 1° gennaio, il calcolo per tutti i residenti ricomincia da zero giorni di assenza, indipendentemente dal giorno di ammissione. Il calcolo ricomincia anche quando una persona viene dimessa ma poi ripresa.

#### IV. Kapitel - Rechte, Einsprüche, Haftung

#### IV. Kapitel - Diritti, obiezioni e responsabilità

##### Art. 14 - Rechte des Heimbewohners

##### Art. 14 - Diritti dell'ospite

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 einer Bezugsperson (Angehöriger bzw. Vertrauensperson), der sich für ihn in allen Angelegenheiten an die Leitung des Heimes wenden kann und in wichtigen Belangen vom Heim zu verständigen ist;
- f) Beiziehung einer externen Beratung in sozialen, rechtlichen, psychologischen oder seelsorgerischen Anliegen;
- g) Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
- h) Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;
- i) Behandlung von Beschwerden;
- j) Wahl von Bewohnervertretungen, sofern vorgesehen;
- k) Mitgestaltung des Zimmers;
- l) zeitlich unbegrenzter Besucherempfang;
- m) Achtung seiner kulturellen Identität und

Oltre alla garanzia dei diritti generali, il residente ne ha diritto:

- a) il riconoscimento della sua dignità e personalità;
- b) cortesia e rispetto della privacy e dell'intimità;
- c) educazione e codecisione sui metodi di cura, nonché sulle misure di cura e sulle misure terapeutiche;
- d) ispezione dei registri che lo riguardano;
- e) denominazione di una persona di riferimento (parente o persona di fiducia), che può rivolgersi alla direzione della struttura per suo conto in tutte le questioni e deve essere informata di questioni importanti da parte della struttura;
- f) consultazione con un consulente esterno su questioni sociali, giuridiche, psicologiche o pastorali;
- g) rispetto della riservatezza e della protezione dei dati;
- h) rispetto della riservatezza della corrispondenza;
- i) gestione dei reclami;
- j) l'elezione dei rappresentanti dei residenti, ove previsto;
- k) addobbamento della stanza;
- l) accoglienza illimitata dei visitatori;
- m) rispetto della sua identità culturale e uso della

Gebrauch der Muttersprache.

sua lingua madre.

#### **Art. 15 - Beschwerden und Anregungen**

Beschwerden und Anregungen werden von allen Mitarbeitern entgegen genommen und vom Direktor bearbeitet und im Leitungsteam, bestehend aus dem Präsident, Pflegedienstleiter und Direktor, erörtert. 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 30 Tagen.

#### **Art. 15 - Reclami e suggerimenti**

Reclami e suggerimenti vengono accolti da tutto il personale e trattati dal direttore e discussi dal gruppo dirigente composto dal presidente, dalla responsabile tecnico-assistenziale e dal direttore. Possono essere presentate oralmente o per iscritto. In caso di reclami scritti, può essere utilizzato il modulo allegato. In caso di reclamo, sarà inviata una risposta scritta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo.

#### **Art. 16 - 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 - Obiezioni**

Entro 30 giorni dal ricevimento della notifica, i ricorsi contro le decisioni dell'amministrazione dell'Interno possono essere presentati presso la Sezione "Appelli" del Dipartimento Servizi Sociali della Provincia Autonoma di Bolzano.

#### **Art. 17 - 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 - Difensore civico**

Se la risposta a un reclamo o obiezione è insoddisfacente, la persona in cura o il suo rappresentante può rivolgersi al difensore civico, che ha il compito di mediare tra il cittadino e la pubblica amministrazione.

#### **Art. 18 - Haftung**

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

#### **Art. 18 - Responsabilità**

L'abitazione stipula un'assicurazione contro gli infortuni e la responsabilità civile per coprire i danni che possono verificarsi all'occupante. La responsabilità reciproca per danni è disciplinata dalle disposizioni di legge applicabili.

### **V. Kapitel - Führung und Organisation**

### **V. Kapitel - Leadership e organizzazione**

#### **Art. 19 - Allgemeine Ausrichtung**

#### **Art. 19 - Orientamento generale**

Das „Josefsheim“ wurde mit Wirkung ab 01.01.2009 in einen öffentlichen Betrieb für Pflege- und Betreuungsdienste umgewandelt.

Der Verwaltungsrat ist das politisch-institutionelle Leitungsorgan, er bestimmt die Ausrichtung, die Zielsetzungen sowie die durchzuführenden Programme und überprüft, ob die Gebarungsergebnisse mit den erteilten allgemeinen Richtlinien übereinstimmen; er überprüft weiteres die Verwaltung des Betriebes sowie deren Ergebnisse und ergreift die entsprechenden Maßnahmen.

Der Präsident des Verwaltungsrates ist der gesetzliche Vertreter des Betriebes und übt die ihm gesetzlich und aufgrund der Satzung und der betriebsinternen Reglements zustehenden Aufgaben aus.

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

Dal 1° gennaio 2009 la struttura "Josefsheim" è stata trasformata in un'azienda pubblica per i servizi alla persona.

Il consiglio di amministrazione è l'organo di gestione politico-istituzionale. Determina gli orientamenti, gli obiettivi e i programmi da attuare e verifica la conformità dei risultati della gestione alle linee guida generali emanate; verifica inoltre la gestione dell'azienda e i suoi risultati e adotta le misure appropriate.

Il presidente del consiglio di amministrazione ha la legale rappresentanza della società e svolge i compiti a lui spettanti ai sensi dello statuto sociale e del regolamento interno della società.

L'abitazione è organizzata e gestita nel rispetto delle normative e dei contratti applicabili e in conformità con i propri statuti. I compiti previsti devono essere eseguiti nel rispetto dei principi fondamentali dell'assistenza agli anziani.

Si incoraggia la cooperazione con altre istituzioni, in particolare con le istituzioni sociali e sanitarie. L'apertura al mondo esterno, in particolare l'integrazione nell'ambiente locale, si realizza attraverso opportune iniziative.

#### Art. 20 - Personal

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

#### Art. 20 - Personale

Il personale dei diversi settori di attività e di organizzazione deve agire conformemente ai principi e agli obiettivi del domicilio nell'esercizio delle proprie funzioni. Il lavoro quotidiano è orientato al lavoro comune. Per quanto riguarda la formazione e il numero di dipendenti, si applicano le norme nazionali in materia.

#### Art. 21 - Direktor

Der Direktor ist für die Leitung des Heimes im Sinne der geltenden Bestimmungen sowie im Sinne eines modernen Managements zuständig und verantwortlich. Er sorgt für die ordentliche

#### Art. 21 - Direttore

Il direttore è responsabile della gestione dell'abitazione secondo la normativa vigente e secondo la gestione moderna. È responsabile della corretta amministrazione e utilizza forme appropriate

Verwaltung und setzt geeignete Formen der Gestaltung und Steuerung für die Verwirklichung der Ziele ein.

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

di progettazione e controllo per raggiungere gli obiettivi.

Riceve informazioni, reclami, richieste e suggerimenti relativi al funzionamento del servizio e, in consultazione con i responsabili, adotta le misure e le precauzioni necessarie.

#### **Art. 22 - Bereichsleiter**

(Pflegedienstleiter, Hauswirtschaftsleiter)

Die Verantwortung über einzelne Tätigkeitsbereiche wird laut geltenden Bestimmungen qualifiziertem Personal übertragen. Jeder Leiter organisiert, koordiniert und überwacht die Tätigkeit der Mitarbeiter des ihm anvertrauten Bereiches. Er teilt den einzelnen Bediensteten die zur Gewährleistung des Dienstes erforderlichen Aufgaben zu.

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

#### **Art. 22 - Responsabile di settore**

(Responsabile tecnico-assistenziale, Responsabile economia domestica)

La responsabilità per le singole aree di attività è delegata a personale qualificato ai sensi della normativa vigente. Ogni responsabile organizza, coordina e supervisiona le attività dei dipendenti dell'area a lui affidata. Esso assegna a ciascun membro del personale i compiti necessari per la prestazione del servizio.

Egli riferisce al direttore o al suo superiore gerarchico qualsiasi problema derivante dall'esercizio delle sue funzioni. Egli informa il proprio personale delle decisioni operative prese con la direzione nel corso delle discussioni tra i responsabili dei servizi.

#### **Art. 23 - 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 - Personale per l'assistenza diretta**

Il personale specializzato responsabile offre ai residenti dell'abitazione supporto e accompagnamento nelle attività della vita quotidiana secondo le necessità. Questi compiti sono svolti in conformità con il concetto di cura e di cura applicabile e con la situazione fisica, mentale e spirituale del rispettivo residente.

#### **Art. 24 - Personal der Hauswirtschaft**

Zu den Mitarbeitern der Hauswirtschaft gehören das Küchenpersonal, das Personal der Wäscherei, das Personal für die allgemeine Reinigung und der Hausmeister, falls vorhanden. Die Mitarbeiter

#### **Art. 24 - Personale addetto alle pulizie**

Il personale di pulizia comprende il personale di cucina, il personale di lavanderia, il personale di pulizia generale e l'eventuale custode. I collaboratori sono impiegati in conformità con le norme vigenti e

werden im Sinne der geltenden Bestimmungen eingesetzt und nehmen ihre Aufgaben in Übereinstimmung mit den Zielen und Konzepten des Heimes wahr.

svolgono le loro mansioni secondo gli obiettivi e i concetti della struttura.

#### **Art. 25 - Personal der Verwaltung**

#### **Art. 25 - Personale dell'amministrazione**

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

Il personale amministrativo è responsabile della gestione interna dell'abitazione secondo le disposizioni vigenti. Il lavoro amministrativo è diretto a sostenere e facilitare i compiti istituzionali del domicilio.

#### **Art. 26 - Personalentwicklung**

#### **Art. 26 - Sviluppo del personale**

Die Fähigkeiten und Stärken der Mitarbeiter sollen genutzt und gefördert werden. Die Schulung des eigenverantwortlichen Handelns und die Erhaltung der Freude am Beruf stehen an erster Stelle.

Le capacità e i punti di forza dei dipendenti dovrebbero essere utilizzati e promossi. L'addestramento dell'azione autosufficiente e la conservazione della gioia nell'occupazione sono al primo posto.

Es werden Schulungspläne und Weiterbildungsprogramme im Hinblick auf die Leitsätze des Heimes in Zusammenarbeit mit Direktion und Pflegedienstleitung erstellt.

I piani di formazione e i programmi di perfezionamento professionale sono elaborati in collaborazione con la direzione e la responsabile tecnico-assistenziale per quanto riguarda i principi guida della struttura.

#### **Art. 27 - Freiwilligenarbeit**

#### **Art. 27 - Volontariato**

Das Heim fördert und unterstützt die Freiwilligenarbeit. Die freiwilligen Helfer werden zur Mitarbeit bei den verschiedenen Tätigkeiten für die Bewohner angeregt. Durch die Freiwilligenarbeit werden zusätzliche Ressourcen für die optimale Betreuung der Bewohner geschaffen. Sie werden von einem dafür beauftragten Mitarbeiter koordiniert. Das Heim sorgt für die erforderliche Unfall- und Haftpflichtversicherung. Die Zusammenarbeit mit Vereinen, Schule und Kindergarten wird gefördert.

La struttura promuove e sostiene il volontariato. I volontari sono incoraggiati a partecipare alle varie attività per i residenti. Il volontariato crea risorse aggiuntive per l'assistenza ottimale dei residenti. Sono coordinati da un dipendente incaricato. L'abitazione fornisce la necessaria assicurazione contro gli infortuni e la responsabilità civile. Si incoraggia la cooperazione con associazioni, scuole e asili.

#### **Art. 28 - Praktikantenbetreuung**

#### **Art. 28 - Sostegno ai tirocinanti**

Das Heim ist bestrebt durch die Aufnahme von Praktikanten den Bereich Altenpflege für Schüler der entsprechenden Lehreinrichtungen sowie der Landesfachschule für Sozialberufe „Hannah Arendt“

La struttura è ansiosa di rendere l'area dell'assistenza per anziani interessante per gli alunni delle relative istituzioni educative, così come la scuola tecnica statale per le professioni sociali

interessant zu machen.

"Hannah Arendt", accettando stagisti.

## V. Kapitel - Verschiedenes

## V. Capitolo - Varie

### Art. 29 - Verwahrung von Wertgegenständen

Auf Antrag werden vom Heim Geldbeträge der Bewohner in Verwahrung genommen. Darüber wird eine Bestätigung ausgestellt. Für Wertgegenständen und Geld im Zimmer wird nicht gehaftet.

### Art. 29 - Custodia di oggetti di valore

Su richiesta della struttura, i soldi dei residenti saranno presi in custodia. Verrà emessa una conferma. Non vi è alcuna responsabilità per oggetti di valore e denaro in camera.

### Art. 30 - Öffentlichkeitsarbeit

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

### Art. 30 - Pubbliche relazioni

L'amministrazione prende le iniziative appropriate per presentare la struttura al pubblico come servizio sociale e come anello della catena di servizi per le persone bisognose di assistenza.

### Art. 31 - Bewertung des Dienstes

Das Heim sorgt für die regelmäßige Bewertung der angebotenen Dienste von Seiten der Bewohner, der Angehörigen und der Mitarbeiter, um deren Qualität und Wirksamkeit zu garantieren und weiterentwickeln zu können. Da es im Heim verschiedene Arbeitsgruppen gibt, welche jeweils ein Schwerpunktthema betreuen, entscheiden diese selbst auf welche Art und Weise die Evaluierung erfolgt (Fragebogen, Interview, ...).

### Art. 31 - Valutazione del servizio

La struttura valuta regolarmente i servizi offerti da residenti, parenti e personale al fine di garantirne e svilupparne la qualità e l'efficacia. Poiché in struttura ci sono diversi gruppi di lavoro, ognuno dei quali si occupa di un argomento specifico, essi decidono autonomamente come verrà effettuata la valutazione (questionario, intervista, ...).

### Art. 32 - 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. 32 - Collezioni e pubblicità

Nell'area della struttura, la raccolta di oggetti e firme, così come la pubblicità di qualsiasi tipo da parte di estranei, per qualsiasi scopo e da chiunque venga effettuata, richiedono l'espressa autorizzazione dell'amministratore.

### Art. 33 - Hausordnung

**In einer Gemeinschaft leben heißt:**

### Art. 33 - Regole della struttura

**Vivere in una comunità significa:**

- den Anderen akzeptieren, auch mit seinem ANDERS sein
- aufeinander Rücksicht nehmen
- helfen, wenn jemand Ihre Hilfe benötigt
- Hilfe annehmen und zulassen können

### **Abwesenheit**

Jeder Bewohner meldet sich bitte sowohl beim Verlassen der Einrichtung als auch bei seiner Rückkehr beim diensthabenden Pflegepersonal.

Die Pflegeeinrichtung ist nachts verschlossen. Während dieser Zeit erfolgt am Haupteingang der Einlass durch das Personal.

### **Besuchszeiten**

Besuche sind für die Bewohner und deren Angehörigen und Bekannten sehr wichtig. Festgelegte Besuchszeiten gibt es im „Josefsheim“ nicht. Tagsüber können jederzeit Besucher empfangen werden.

Bewohner in Mehrbettzimmern nehmen aufeinander Rücksicht und suchen ggf. die Gemeinschaftsräume auf.

Bei Bedarf kann nach vorheriger Absprache ein größerer Raum für besondere persönliche Anlässe zur Verfügung gestellt werden.

### **Angebote der sozialen und kulturellen Betreuung**

Veranstaltungstermine werden öffentlich ausgehängt. Jeder Bewohner kann ganz nach Wunsch daran teilnehmen. Die Gemeinschaftsräume stehen jedem zur Verfügung. Auch die schönen Außenanlagen können von jedem Bewohner individuell genutzt werden

### **Vorschriften des Brandschutzes**

Das Rauchen sowie das Anzünden offener Flammen (z.B Kerzen) ist innerhalb des Gebäudes wegen der hohen Brandgefahr nicht gestattet!

- di accettare l'altro, di con il suo ESSERE DIVERSO/A
- mostrare considerazione l'uno per l'altro
- aiutare se qualcuno ha bisogno del tuo aiuto
- accettare e consentire l'aiuto

### **Assenteismo**

Ogni residente deve contattare il personale di cura in servizio sia al momento di lasciare la struttura che al rientro.

La struttura è chiusa a chiave di notte. Durante questo periodo, l'accesso avviene all'ingresso principale tramite il personale.

### **Orario di visita**

Le visite sono molto importanti per i residenti, i loro parenti e conoscenti. Non ci sono orari di visita fissi al “Josefsheim“. I visitatori possono essere ricevuti in qualsiasi momento della giornata.

I residenti in camere a più letti mostrano considerazione reciproca e, se necessario, visitano le sale comuni.

Se necessario, una stanza più grande può essere messa a disposizione per occasioni personali speciali previo accordo.

### **Offerte di sostegno sociale e culturale**

Le date dell'evento saranno annunciate pubblicamente. Ogni residente può partecipare come desiderato. Le sale comuni sono a disposizione di tutti. Le bellissime strutture esterne possono essere utilizzate anche singolarmente da ogni residente.

### **Norme di protezione antincendio**

Non è consentito fumare o accendere fiamme libere (p.es. Candele) all'interno dell'edificio a causa dell'elevato rischio d'incendio!

## **Art. 34 - Kundmachung**

Diese Dienstleistungscharta wird in der Informationsmappe und auf der Homepage des Heimes [www.josefsheim.eu](http://www.josefsheim.eu) veröffentlicht. Auf Anfrage erfolgt die Aushändigung einer Abschrift.

## **Art. 34 - Promulgazione**

Questa Carta dei servizi sarà pubblicata nella cartella informativa e sulla homepage della struttura all'indirizzo [www.josefsheim.eu](http://www.josefsheim.eu) Su richiesta, ne verrà consegnata una copia.

Präsident/Presidente: **Dr. Mathias Brugger**

Direktion/Direzione: **Brigitte Gantioler, MSc**

Pflegedienstleitung / Responsabile tecnico-assistenziale: **Lita Livoreka**

## 1) Auskünfte und Öffnungszeiten

### VERWALTUNG

Die Verwaltung gibt Informationen über:

- die Inanspruchnahme des Dienstes (Kurzzeit-, Tagespflege und Daueraufnahme),
- die Kosten und die Möglichkeiten der finanziellen Unterstützung,
- die notwendigen Unterlagen für die Inanspruchnahme des Dienstes.

### **Ansprechpersonen:**

Direktion: Brigitte Gantioler, MSc

Verwaltung/Buchhaltung: Sandra Bernardi Rech

Tel. 0472 866088 - Fax 0472 866445

E-Mail: [info@josefsheim.eu](mailto:info@josefsheim.eu)

### PFLEGEDIENSTLEITUNG

Die Aufgaben der Pflegedienstleitung sind:

- Ansprechpartner für Bewohner und Angehörige,
- Planung der Kurzzeit-, Tagespflege und Daueraufnahme,
- Zusammenarbeit mit dem Ärzteteam des Hauses,
- Zusammenarbeit mit dem Sozial- und Sanitätssprengel und mit anderen sozialen Einrichtungen.

### **Ansprechperson:**

Pflegedienstleitung: Lita Livoreka

Tel. 0472 866446

E-Mail: [lita.livoreka@josefsheim.eu](mailto:lita.livoreka@josefsheim.eu)

### SPRECHSTUNDEN

- Präsident: nach Vereinbarung mit der Direktion
- Direktion: während der Bürozeiten oder nach Vereinbarung
- Pflegedienstleitung: nach Vereinbarung

## 1) Informazioni e orari di apertura

### AMMINISTRAZIONE

L'amministrazione fornisce informazioni su:

- l'utilizzo del servizio (assistenza a breve termine, assistenza diurna e ammissione permanente),
- i costi e le possibilità di sostegno finanziario,
- i documenti necessari per l'utilizzo del servizio.

### **Persone di contatto:**

Direzione: Brigitte Gantioler, MSc

Amministrazione/Contabilità: Sandra Bernardi Rech

Tel. 0472 866088 - Fax 0472 866445

E-mail: [info@josefsheim.eu](mailto:info@josefsheim.eu)

### RESPONSABILE TECNICO-ASSISTENZIALE

I compiti della responsabile tecnico-assistenziale sono:

- persona di contatto per residenti e parenti,
- pianificazione del ricovero a tempo breve, dell'assistenza diurna e dell'ammissione continuativa,
- collaborazione con l'equipe medica della struttura,
- collaborazione con il Servizio Sociale e -medico e con altre istituzioni sociali.

### **Persona di contatto:**

Responsabile tecnico-assistenziale: Lita Livoreka

Telefono 0472 866446

E-mail: [lita.livoreka@josefsheim.eu](mailto:lita.livoreka@josefsheim.eu)

### ORARI DI RICEVIMENTO

- Presidente: d'intesa con la Direzione
- Direzione: in orario di ufficio o su appuntamento
- Responsabile tecnico-assistenziale: su appuntamento

\*IN BEARBEITUNG - werden nachgereicht.

\*IN ELABORAZIONE - saranno inviati in seguito.

\*Die Kriterien für den meldeamtlichen Wohnsitz unterscheidet sich zwischen den Strukturen

*\*I criteri per la residenza anagrafica sono differenziati tra le strutture*

<p><b><u>ÖBPB “Zum Heiligen Geist“ Brixen und Klausen</u></b></p> <p>Gemäß den Kriterien laut Art. 7, 8, 41 e 42 des Beschlusses der Landesregierung Nr.1419/2018 führt der Betrieb vier Wartelisten zu den jeweiligen Betreuungsformen wie folgt: keine besondere Betreuungsform, intensiver Pflegebedarf, extensiver Pflegebedarf, für an Demenz erkrankten Personen mit ausgeprägten Verhaltensauffälligkeiten.</p> <p>Die Rangordnungen werden monatlich mit den neuen Ansuchen aktualisiert und mit einer Verwaltungsmaßnahme des Direktors genehmigt. Die Rangordnungen haben jeweils eine Gültigkeit von 30 Tagen.</p> <p>Die einzelnen Betreuungsformen werden monatlich von einer intern ernannten Kommission laut Art. 41 Beschlusses der Landesregierung Nr. 1419/2018 bestimmt. Alle Aufnahmen werden vom Direktor mittels Verwaltungsmaßnahme entschieden.</p> <p>Ansuchen bei denen die interne Kommission eine besondere Betreuungsform bestimmt, können nicht in anderen Rangordnungen des ÖBPB eingetragen werden.</p> <p>Ansuchen der besonderen Betreuungsformen für Personen mit einem intensiven bzw. extensiven Betreuungs- und Pflegebedarfes erhalten für den meldeamtlichen Wohnsitz mit einer Ansässigkeit im Einzugsgebiet des Gesundheitsbezirkes Brixen 20 Punkte. Für die Ansässigkeit außerhalb des Einzugsgebietes des Gesundheitsbezirkes Brixen werden 0 Punkte vergeben</p> <p>Ansuchen der besonderen Betreuungsform für Demenz werden für den meldeamtlichen Wohnsitz für die Ansässigkeit in der Gemeinde Brixen 20 Punkte, für die Ansässigkeit in einer Gemeinde der BZG-Eisacktal 10 Punkte und für die Ansässigkeit außerhalb der BZG-Eisacktal 0 Punkte vergeben.</p>	<p><b><u>ÖBPB “Zum Heiligen Geist“ Brixen und Klausen</u></b></p> <p>In base a quanto disposto da delibera della Giunta provinciale no. 1419/2018, artt. 7, 8, 41 e 42, l'azienda gestisce le seguenti 4 liste d'attesa riferite alle singole forme di assistenza: nessuna specifica forma di assistenza, fabbisogno intensivo di cura/assistenza, fabbisogno estensivo di cura/assistenza, assistenza a persone affette da demenza con disturbi comportamentali di rilievo.</p> <p>Le liste d'attesa vengono aggiornate mensilmente con l'inserimento delle nuove domande e subordinate a provvedimento amministrativo del Direttore. Esse hanno validità 30 giorni.</p> <p>Le singole forme di cura/assistenza vengono stabilite a cadenza mensile da una commissione interna ai sensi dell'art. 41 della delibera della Giunta provinciale no. 1419/2018. Tutte le nuove ammissioni sono subordinate a provvedimento amministrativo del Direttore.</p> <p>Eventuali domande per le quali la commissione interna stabilisca una forma di cura/assistenza specifica non possono essere registrate in altre graduatorie di APSP.</p> <p>Ai richiedenti di forme assistenziali particolari con fabbisogno intensivo o estensivo verranno attribuiti 20 punti per la residenza in uno dei comuni del distretto sanitario. In caso di residenza al di fuori dei comuni del distretto sanitario verranno attribuiti 0 punti.</p> <p>Per le domande di cura/assistenza specifica ad ospiti con demenza con residenza anagrafica nel comune di Bressanone vengono assegnati 20 punti, con residenza in un comune della CC Valle Isarco 10 punti e con residenza al di fuori della CC Valle Isarco 0 punti.</p>
<p><b><u>Seniorenwohnheim Villanders:</u></b></p> <p>Ansuchen der besonderen Betreuungsform für Demenz werden für den meldeamtlichen Wohnsitz</p>	<p><b><u>Residenza per anziani Villandro</u></b></p> <p>Per le domande di cura/assistenza specifica ad ospiti con demenza con residenza anagrafica nel</p>

<p>für die Ansässigkeit in der Gemeinde Villanders 20 Punkte, für die Ansässigkeit in einer Gemeinde der BZG-Eisacktal 10 Punkte und für die Ansässigkeit außerhalb der BZG-Eisacktal 0 Punkte vergeben.</p>	<p>comune di Villandro vengono assegnati 20 punti, con residenza in un comune della CC Valle Isarco 10 punti e con residenza al di fuori della CC Valle Isarco 0 punti.</p>
<p><b><u>Seniorenwohnheim Feldthurns, Lajen Villanders und Villnöss:</u></b></p> <p>Die Ansuchen werden laufend in die Rangordnungen eingetragen, somit haben die Rangordnungen immer "Ad-hoc" Charakter.</p> <p>Es wird unterschieden zwischen primärer Rangordnung (für in der Gemeinde ansässige Personen) und sekundärer Rangordnung (für in anderen Gemeinden der BZG Eisacktal ansässigen Personen).</p>	<p><b><u>Residenza per anziani Velturmo, Lajon, Villandro e Funes</u></b></p> <p>Le domande vengono inserite regolarmente nelle rispettive graduatorie che sono pertanto le liste di riferimento.</p> <p>Si differenzia tra graduatorie primarie (per soggetti residenti nel comune) e graduatorie secondarie (per soggetti residenti in altri comuni della CC Valle Isarco).</p>
<p><b><u>Für alle Seniorenwohnheime der BZG Eisacktal gilt:</u></b></p> <p>Bei Heimaufnahme in einem Seniorenwohnheim der BZG Eisacktal wird das Ansuchen aus den anderen Rangordnungen gestrichen, außer jener der Herkunftsgemeinde. Die Kriterien mit Punktevergabe bleiben dieselben, wie bei Antragstellung ermittelt.</p> <p>Ansuchen von ansässigen Personen außerhalb der Bezirksgemeinschaft Eisacktal finden erst nach Erschöpfung der Rangordnungen Berücksichtigung. Die Antragsteller müssen sich direkt mit der Anlaufstelle Brixen oder Klausen in Verbindung setzen. Diese Ansuchen sind 1 Jahr gültig. Ausgenommen davon sind Personen der besonderen Betreuungsformen „intensiv“ und „extensiv“.</p> <p>Bei Punktegleichheit gelten folgende Vorzugskriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Für Brixen und Klausen: Ansässigkeit in der Gemeinde Brixen/Klausen (ausgenommen davon sind die besonderen Betreuungsformen "intensiv" und „extensiv“)</li> <li>➤ Protokolldatum des Ansuchens</li> <li>➤ Alter des Antragstellers</li> </ul>	<p><b><u>Per tutte le residenze per anziani della Comunità Comprensoriale Valle Isarco</u></b></p> <p>In caso di ammissione in una residenza per anziani della CC Valle Isarco viene cancellata la richiesta dalle altre graduatorie ad eccezione di quella del comune di provenienza. I criteri di assegnazione punteggio sono i medesimi rilevati all'atto della domanda.</p> <p>Eventuali domande presentate da persone residenti al di fuori della CC Valle Isarco vengono trattate ad esaurimento graduatorie. I richiedenti devono contattare direttamente lo sportello a Bressanone o Chiusa. Queste domande hanno validità 1 anno. Escluse da quanto sopra sono soggetti rientranti nelle forme specifiche di cura/assistenza "intensive" ed "estensive".</p> <p>In caso di parità di punteggio si applica quanto segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ per Bressanone e Chiusa: residenza nei comuni di Bressanone/Chiusa (escluse le forme specifiche di cura/assistenza „intensive“ ed „estensive“)</li> <li>➤ data di protocollazione della domanda</li> <li>➤ età del richiedente</li> </ul>

FORMULAR FÜR BESCHWERDEN  
UND ANREGUNGEN

MODULO PER RECLAMI E  
SUGGERIMENTI

Der/die Unterfertige (Nachname, Vorname)

Il/la sottoscritto/a (cognome, nome)

\_\_\_\_\_

wohnhaft in, Straße

residente a, in via

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

in seiner/ihrer Eigenschaft als

nel suo ruolo di

Verwandter (Grad angeben) /  
parente (specificare il grado)

Mitarbeiter/in /  
dipendente

Anderes (angeben) /  
altro (specificare)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

von Herrn/Frau

del/la signor/a

\_\_\_\_\_

Bringt folgende Beschwerde vor (bitte anführen):

Presenta il seguente reclamo (specificare):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Gibt folgende Anregungen und Hinweise  
(bitte anführen):

Fornisce i seguenti suggerimenti  
(specificare):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Datum / Data

Firma / Unterschrift

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Werfen Sie dieses Formular in den Briefkasten  
am Eingangsbereich ein oder geben es in der  
Verwaltung des Heimes ab.

Wir bedanken uns bereits jetzt für Ihre  
Anregungen!

Mettete questo modulo nella cassetta della  
posta all'ingresso o consegnatelo  
all'amministrazione della struttura.

Vi ringraziamo per i vostri suggerimenti!

Die Verwaltung wird innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt dieses  
Formulars eine Rückmeldung geben.

L'amministrazione fornirà un feedback entro 30 giorni dal  
ricevimento del presente modulo.

<p style="text-align: center;"><b>INFORMATION IM SINNE VON ARTIKEL 13 UND ARTIKEL 14 DER DATENSCHUTZ-GRUNDVERORDNUNG FÜR DIE SENIORENBETREUUNG IN STATIONÄREN EINRICHTUNGEN</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ARTICOLI 13 E 14 DEL REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI PER L'ASSISTENZA AGLI ANZIANI IN STRUTTURE RESIDENZIALI</b></p>
<p>Wir informieren Sie, dass die Verordnung (EU) 2016/679, in der Folge als Datenschutz-Grundverordnung bezeichnet, den Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten vorsieht. Die personenbezogenen Daten werden von dieser Verwaltung ausschließlich zu institutionellen Zwecken gesammelt und verarbeitet.</p> <p><u>Zweck der Datenverarbeitung</u></p> <p>Die personenbezogenen Daten werden im Rahmen der Verarbeitung der Beschwerde gesammelt und verarbeitet und dienen der Wahrnehmung institutioneller und verwaltungstechnischer welche mit der Ausübung der den Bürgern und Verwaltern zuerkannten Rechte und Befugnisse zusammenhängen.</p>	<p>La informiamo che il regolamento (UE) 2016/679, di seguito denominato Regolamento generale sulla protezione dei dati, prevede la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali. I dati personali vengono raccolti e trattati da questa Amministrazione esclusivamente per scopi istituzionali.</p> <p><u>Finalità del trattamento dei dati</u></p> <p>La raccolta e il trattamento dei dati personali avvengono nell'ambito dell'elaborazione del reclamo e sono finalizzati allo svolgimento dei compiti istituzionali e tecnico-amministrativi, ovvero per scopi connessi con l'esercizio dei diritti e delle competenze spettanti ai cittadini e agli amministratori.</p>
<p><u>Verarbeitungsmodalitäten</u></p> <p>Die Daten werden händisch und/oder mit Hilfe von elektronischen Mitteln so verarbeitet, dass die Sicherheit und Vertraulichkeit der Daten gewährleistet ist.</p> <p>Die Daten können vom Rechtsinhaber, in der Folge als Verantwortlicher bezeichnet, von den Auftragsverarbeitern, von den mit der Verarbeitung personenbezogener Daten Beauftragten und vom Systemverwalter dieser Verwaltung zur Kenntnis genommen werden.</p>	<p><u>Modalità del trattamento</u></p> <p>Il trattamento dei dati avviene mediante strumenti manuali e/o informatici e telematici e comunque con modalità tali da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.</p> <p>I dati possono essere portati a conoscenza del titolare, dei responsabili, degli incaricati del trattamento dei dati personali e dell'amministratore di sistema di questa Amministrazione.</p>
<p><u>Dauer der Verarbeitung und Zeitraum für die Datenaufbewahrung</u></p> <p>Die Daten werden so lange verarbeitet, wie es für die Erfüllung des Rechtsverhältnisses zwischen den Parteien erforderlich ist und werden für einen Zeitraum von 10 Jahren aufbewahrt, es sei denn, es ist ausdrücklich vom Gesetz anders vorgesehen.</p>	<p><u>Durata del trattamento e periodo di conservazione</u></p> <p>I dati saranno trattati per tutto il tempo necessario allo svolgimento del rapporto giuridico in essere tra le parti e saranno conservati per un periodo di 10 anni, salvo diversa e specifica disposizione normativa.</p>
<p><u>Rechte der betroffenen Person</u></p> <p>Vorbehaltlich anderslautender Bestimmungen hat die betroffene Person gemäß Datenschutz-Grundverordnung das Recht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Auskunft darüber zu erhalten, ob Daten vorhanden sind, die sie betreffen,</li> <li>➤ die Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Der Widerruf der Einwilligung berührt nicht die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung, die vor dem Widerruf auf Grundlage der Einwilligung erfolgt ist,</li> <li>➤ dass ihr diese Daten in verständlicher Form übermittelt werden,</li> <li>➤ auf Auskunft über die Herkunft der personenbezogenen Daten, über den Zweck und die Modalitäten der Verarbeitung sowie über das angewandte System, falls die Daten elektronisch verarbeitet werden,</li> <li>➤ zu verlangen, dass widerrechtlich verarbeitete Daten gelöscht, anonymisiert oder gesperrt werden; dies gilt auch für Daten, deren Aufbewahrung für die Zwecke, für die sie erhoben oder später verarbeitet wurden, nicht erforderlich ist,</li> <li>➤ die Aktualisierung, die Berichtigung oder, sofern interessiert, die Ergänzung der Daten zu verlangen,</li> <li>➤ sich der Datenverarbeitung aus rechtmäßigen Gründen zu widersetzen oder diese einzuschränken,</li> <li>➤ Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde einzureichen.</li> </ul>	<p><u>Diritti della persona interessata</u></p> <p>Salva diversa disposizione, i diritti della persona interessata ai sensi del Regolamento generale sulla protezione dei dati sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ottenere la conferma dell'esistenza dei dati che la riguardano;</li> <li>➤ revocare in qualsiasi momento il proprio consenso. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca;</li> <li>➤ ottenere la comunicazione degli stessi in forma comprensibile;</li> <li>➤ richiedere l'indicazione dell'origine dei dati personali, le finalità e modalità del trattamento, la logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;</li> <li>➤ chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;</li> <li>➤ richiedere l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;</li> <li>➤ chiedere la limitazione del trattamento dei dati personali che la riguardano od opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento dei dati;</li> <li>➤ proporre reclami a una autorità di controllo.</li> </ul>
<p><u>Informationen über den Verantwortlichen der Datenverarbeitung</u></p> <p>Verantwortlicher der Datenverarbeitung ist diese Verwaltung, in der Person ihres gesetzlichen Vertreters pro tempore: Direktion – Brigitte Gantioler, MSc</p> <p>Tel: 0472 866088 - E-Mail-Adresse: info@josefsheim.eu</p> <p>L-Pec: josefsheim@legalmail.it</p>	<p><u>Informazioni sul titolare del trattamento dei dati</u></p> <p>Titolare del trattamento dei dati è la scrivente Amministrazione, nella persona del legale rappresentante pro tempore: direzione – Brigitte Gantioler, MSc</p> <p>Tel: 0472 866088 - E-mail: info@josefsheim.eu</p> <p>L-Pec: josefsheim@legalmai.it</p>
<p><u>Informationen über den Datenschutzbeauftragten (DSB)</u></p> <p>Kontaktdaten: Psy-Lex, Dr. Armin Wieser</p> <p>Spezifische E-Mail-Adresse: <a href="mailto:dpo@josefsheim.eu">dpo@josefsheim.eu</a></p>	<p><u>Informazioni sul responsabile protezione dati (RPD)</u></p> <p>Dati di contatto: Psy-Lex, Dr. Armin Wieser</p> <p>E-mail dedicata: <a href="mailto:dpo@josefsheim.eu">dpo@josefsheim.eu</a></p>