

Hausordnung
Seniorenwohnheim Mölten
Anton-Oberrauch-Str. 1,
Mölten

ÖBPB Altershilfe Tschöggberg

*genehmigt mit Beschluss des Verwaltungsrates Nr. 34
vom 13.10.2026*

Regolamento interno
Residenza per anziani a
Meltina
Via Anton-Oberrauch 1,
Meltina

APSP Centro Assistenza Tschöggberg

*approvato con deliberazione del Consiglio
d'Amministrazione del 13.10.2026, n. 34*



Bemerkungen zum Sprachgebrauch

Die deutsche und italienische Sprache bieten wenig flüssige Begriffe, die Menschen aller Geschlechter gleichermaßen ansprechen und ihnen gerecht werden.

Bei Anwendung der teilweise üblichen Formen (Anfügen von „:/in“ oder „Innen“ oder ähnlichem) wird der Text langatmig und die Lesbarkeit leidet.

Um die ohnehin komplizierte Materie einer Verordnung nicht unnötig zu belasten, wird im Weiteren die gängige, meist männliche Sprachform verwendet.

Die im folgenden Text verwendeten Begriffsformen wie Personenbezeichnungen wie z. B. „Gesuchsteller“ beziehen sich gleichermaßen auf Personen aller Geschlechter und sind für die Zwecke der gegenständlichen Verordnung als geschlechtsneutral zu verstehen.

Premessa per l'uso linguistico

Le lingue italiana e tedesca dispongono di pochi concetti correnti che rendano parimenti giustizia alle persone di tutti i generi.

Utilizzando le a volte inutili forme (aggiunta di „il/la“, „o/a“ e simili) il testo diviene troppo prolisso, oppure la leggibilità incontra diversi ostacoli.

Non volendo ulteriormente appesantire la già complicata materia, restiamo nel consueto e ci adattiamo al ricorrente uso linguistico, prevalentemente maschile.

Le espressioni utilizzate nel presente testo, quali ad esempio «richiedente», sono da intendersi riferite a persone di tutti i generi. Per esigenze di leggibilità, nel presente regolamento viene talvolta utilizzata un'unica forma linguistica, che ha valore neutro e si riferisce indistintamente a tutte le persone.

Inhaltsverzeichnis

Indice generale

Inhaltsverzeichnis.....	3
1. Geltungsbereich.....	6
2. Hausrecht.....	6
3. Zweck der Hausordnung.....	6
4. Allgemeine Grundsätze des Zusammenlebens.....	6
5. Rechte und Pflichten der Bewohner.....	7
6. Bewohnerzimmer und Privatsphäre.....	7
7. Persönliche Gegenstände und Einrichtung der Zimmer.....	8
8. Besuchsregelung.....	9
9. Öffnungszeiten Verwaltungsbüro.....	9
10. Ruhezeiten und Rücksichtnahme.....	9
11. Gemeinschaftsräume und Außenanlagen.....	10
12. Kapelle.....	10
13. Zeitungen – Zeitschriften – Bücher.....	10
14. Haustiere.....	10
15. Parkplätze.....	10
16. Mahlzeiten und Verpflegung.....	11
17. Heizung, Klimatisierung, Warmwasser und Strom.....	11
18. Videoüberwachung.....	12
19. Sicherheit und Brandschutz.....	12
20. Rauchen.....	13
21. Sauberkeit, Hygiene und Ordnung.....	13
22. Umgang mit Eigentum und Wertsachen.....	13

23. Wäscheversorgung.....	13
24. Ausgang und Verlassen des Seniorenwohnheims.....	14
25. Einkäufe und Besorgungen.....	15
26. Medikamente und ärztliche Anordnungen.....	15
27. Telefon, Wlan und Datenschutz.....	15
28. Geschenke, Trinkgelder und Spenden.....	15
29. Ehrenamtliches Engagement.....	16
30. Beschwerden, Wünsche und Anregungen.....	16
31. Freiheit und Sicherheit in der Einrichtung – Gemeinsame Verantwortung.....	17
32. Informations- und Mitwirkungsmöglichkeiten.....	17
33. Todesfall.....	18
34. Schlussbestimmung.....	18
1. Ambito di applicazione.....	19
2. Diritto di gestione della struttura.....	19
3. Finalità del regolamento interno.....	19
4. Principi generali della convivenza.....	19
5. Diritti e doveri degli ospiti.....	20
6. Camera del residente e privacy.....	20
7. Oggetti personali e arredamento delle camere.....	21
8. Regolamento sulle visite.....	22
9. Orari di apertura dell'ufficio amministrativo.....	22
10. Orari di riposo e rispetto.....	22
11. Spazi comuni e aree esterne.....	23
12. Capella.....	23
13. Giornali – riviste – libri.....	23
14. Animali domestici.....	23

15. Parcheggio.....	23
16. Pasti e ristorazione.....	24
17. Riscaldamento, climatizzazione, acqua calda ed elettricità.....	24
18. Videosorveglianza.....	25
19. Sicurezza e protezione antincendio.....	25
20. Divieto di fumo.....	26
21. Pulizia, igiene e ordine.....	26
22. Gestione dei beni e degli oggetti di valore.....	26
23. Servizio di lavanderia.....	26
24. Uscite e allontanamento dalla residenza per anziani.....	27
25. Acquisti e commissioni.....	27
26. Farmaci e prescrizioni mediche.....	28
27. Telefono, Wi-Fi e protezione dei dati personali.....	28
28. Regali, mance e donazioni.....	28
29. Volontariato.....	29
30. Reclami, richieste e suggerimenti.....	29
31. Libertà e sicurezza nella struttura – Responsabilità condivisa.....	29
32. Possibilità di informazione e partecipazione.....	30
33. Decesso.....	31
34. Disposizione finale.....	31

1. Geltungsbereich

Diese Hausordnung gilt für sämtliche Räumlichkeiten und Außenbereiche des Seniorenwohnheimes Mölten. Dazu gehören die Bewohnerzimmer, Gemeinschaftsräume, Speisesäle, Aufenthaltsbereiche, Therapieräume, Flure, Kellerräume, Hofräume, Parkplätze sowie alle weiteren Einrichtungen des Hauses.

Die Hausordnung dient der Gewährleistung eines geordneten, sicheren und respektvollen Zusammenlebens. Sie ist für alle Bewohner, Angehörige, Besucher, Mitarbeitende sowie für alle Personen verbindlich, die sich – auch nur vorübergehend – im Seniorenwohnheim Mölten aufhalten.

Mit dem Betreten des Hauses erkennen Besucher die Bestimmungen dieser Hausordnung an. Bewohner verpflichten sich mit der Unterzeichnung des Heimvertrages zur Einhaltung der Hausordnung.

2. Hausrecht

Das Hausrecht obliegt dem Träger “Altershilfe Tschöggberg ÖBPB” in der Person des Direktors pro tempore.

Den Anweisungen der mit dem Hausrecht betrauten Person ist Folge zu leisten, sofern diese der Sicherheit, Ordnung, Hygiene oder dem Wohl der Bewohner dienen.

Personen, die gegen die Hausordnung verstoßen oder das Zusammenleben sowie die Sicherheit im Haus erheblich beeinträchtigen, können von der Direktion oder den von ihr beauftragten Personen zur Einhaltung der Hausordnung aufgefordert oder in begründeten Fällen des Hauses verwiesen werden.

3. Zweck der Hausordnung

Ziel dieser Hausordnung ist es, ein friedliches, respektvolles und sicheres Zusammenleben zu gewährleisten sowie das Wohlbefinden aller Personen im Haus zu fördern.

Die Hausordnung soll Orientierung bieten und dazu beitragen, dass sich jeder Bewohner in einer angenehmen, familiären und wertschätzenden Atmosphäre wohl fühlen kann.

4. Allgemeine Grundsätze des Zusammenlebens

Das Zusammenleben im Seniorenwohnheim Mölten basiert auf gegenseitigem Respekt, Toleranz und Rücksichtnahme.

Jeder Bewohner hat das Recht auf Würde, Privatsphäre, Selbstbestimmung und einen respektvollen Umgang. Gleichzeitig wird erwartet, dass auch die Bedürfnisse, Gewohnheiten und persönlichen Grenzen anderer Bewohner respektiert werden.

Ein freundlicher Umgangston sowie gegenseitige Hilfsbereitschaft tragen wesentlich zu einer angenehmen Wohnatmosphäre bei. Beleidigungen, diskriminierende Äußerungen, aggressives Verhalten oder andere Formen respektlosen Umgangs werden nicht geduldet.

Die Mitarbeitenden des Hauses bemühen sich täglich um das Wohl der Bewohner. Auch Ihnen ist mit Respekt und Anstand zu begegnen.

Die Mitarbeitenden ergreifen alle geeigneten Maßnahmen, um Konfliktsituationen zwischen den Bewohnern möglichst zu vermeiden. Hierzu gehören insbesondere vorbeugende Maßnahmen sowie eine auf die individuellen Bedürfnisse abgestimmte Betreuung. Dennoch können in Einzelfällen – insbesondere bei Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen – unvorhersehbare Situationen oder auch körperliche Auseinandersetzungen auftreten. Das Team ist bestrebt, in solchen Fällen angemessen und situationsgerecht zu handeln sowie die erforderlichen Schutzmaßnahmen individuell anzupassen.

5. Rechte und Pflichten der Bewohner

Jeder Bewohner hat das Recht auf:

- Achtung der persönlichen Würde
- Wahrung der Privatsphäre
- freie Meinungsäußerung
- Teilnahme am Gemeinschaftsleben
- Besuche durch Angehörige und Freunde
- Beschwerde und Mitbestimmung

Zu den Pflichten gehören insbesondere:

- die Einhaltung der Hausordnung
- ein respektvoller Umgang mit Mitbewohnern
- die Rücksichtnahme auf Ruhezeiten
- der sorgsame Umgang mit der Einrichtung des Hauses
- die Beachtung der Sicherheitsvorschriften
- die Einhaltung der Privatsphäre der anderen

6. Bewohnerzimmer und Privatsphäre

Das Bewohnerzimmer stellt den persönlichen und privaten Lebensraum der Bewohner dar. In ihm soll ein Gefühl von Geborgenheit möglich sein. Die Gestaltung des Zimmers mit persönlichen Gegenständen ist ausdrücklich erwünscht und wird von der Einrichtung gefördert.

Die Privatsphäre jedes Menschen ist zu respektieren. Das Betreten eines Bewohnerzimmers durch andere Bewohner oder Besucher ist nur mit ausdrücklicher Zustimmung der betreffenden Person erlaubt.

Es ist untersagt, fremde Personen – auch nur vorübergehend – im eigenen Zimmer zu beherbergen.

In Zweibettzimmern ist auf gegenseitige Rücksichtnahme zu achten. Persönliche Gespräche sowie die Nutzung von Fernseher, Radio oder Telefon sollen so erfolgen, dass der Mitbewohner nicht gestört wird.

Die Mitarbeitenden betreten die Zimmer ausschließlich zur Erfüllung ihrer Aufgaben und unter Wahrung der Privatsphäre der Bewohner. Angehörige und Besucher sind verpflichtet, das Zimmer während pflegerischer, medizinischer oder hauswirtschaftlicher Maßnahmen, die von den Mitarbeitenden der Einrichtung durchgeführt werden, zu verlassen.

Aus Gründen der Sicherheit, Hygiene und des geordneten Zusammenlebens ist Folgendes nicht gestattet:

- Wäsche aus den Fenstern oder auf dem Balkon zu hängen
- Blumentöpfe oder andere Gegenstände auf Fensterbänken und Balkon abzustellen, wenn dadurch Personen darunter gefährdet werden könnten
- Kochgeräte, Gas- oder Elektroheizgeräte sowie sonstige Geräte mit offener Flamme oder ähnlicher Wärmequelle zu verwenden
- Lärmerzeugende Geräte zu benutzen oder Tätigkeiten auszuüben, die Mitbewohner stören könnten
- Abfälle, Müll oder Flüssigkeiten aus den Fenstern oder vom Balkon zu werfen
- Materialien oder Gegenstände über Toilette, Bidet oder Waschbecken zu entsorgen, die zu Verstopfungen oder Schäden an den Leitungen führen können.

Der Bewohner bzw. die für ihn verantwortliche Person ist verpflichtet, der Verwaltung Schäden zu ersetzen, die durch eigenes Verschulden, Unachtsamkeit oder Nachlässigkeit verursacht wurden.

7. Persönliche Gegenstände und Einrichtung der Zimmer

Alle Zimmer sind möbliert und mit einem Pflegebett ausgestattet. Um die persönliche Wohnatmosphäre zu fördern, können Bewohner eigene Möbelstücke (im Rahmen der räumlichen Möglichkeiten), Bilder, Dekorationen, Erinnerungsstücke oder andere persönliche Gegenstände mitbringen.

Dabei ist darauf zu achten, dass:

- Fluchtwege nicht versperrt werden,
- die Sicherheit gewährleistet bleibt,
- Pflege- und Reinigungsarbeiten möglich sind.

In Zweibettzimmern müssen Veränderungen mit dem Mitbewohner abgesprochen werden.

Für Schäden an mitgebrachten Gegenständen übernimmt das Seniorenwohnheim keine Haftung. Die mitgebrachten Gegenstände müssen beim Auszug wieder mitgenommen werden.

8. Besuchsregelung

Der Kontakt zu Angehörigen, Freunden und Bekannten ist ein wichtiger Bestandteil des sozialen Lebens und wird vom Seniorenwohnheim ausdrücklich unterstützt.

Die regulären Besuchszeiten sind täglich:

- von 09:00 Uhr bis 12:00 Uhr
- von 14:30 Uhr bis 17:30 Uhr

Abweichungen werden beim Eingang veröffentlicht. Zugänge außerhalb der Besuchszeiten können von den Angehörigen angefragt werden.

Besucher werden gebeten:

- die Ruhezeiten einzuhalten,
- die Privatsphäre anderer Bewohner zu respektieren,
- auf angemessene Lautstärke zu achten.

Der Zutritt zu Gemeinschaftsräumen wie dem Wintergarten oder den Speisesälen ist Besuchern untersagt.

Im Krankheitsfall wird darum gebeten, auf Besuche zu verzichten oder auf entsprechende Maßnahmen wie eine Maske oder angemessenen Abstand zu achten.

9. Öffnungszeiten Verwaltungsbüro

Das Verwaltungsbüro steht allen für Auskünfte sowie organisatorische und administrative Anliegen zur Verfügung. Parteienverkehr arbeitstäglich von Montag bis Freitag von **08:00 bis 12:00 Uhr** sowie von **14:00 bis 17:00 Uhr**.

10. Ruhezeiten und Rücksichtnahme

Ruhe und Erholung sind wichtige Voraussetzungen für Gesundheit und Wohlbefinden.

Folgende Ruhezeiten gelten im Haus:

Mittagsruhe

Von 13:00 bis 14:30 Uhr.

Nachtruhe

Ab 22:00 bis 06:00 Uhr

Während dieser Zeiten wird besondere Rücksichtnahme erwartet.

Fernsehergeräte, Radios, Mobiltelefone und Gespräche sind auf Zimmerlautstärke zu beschränken. Türen sollen leise geschlossen und unnötiger Lärm auf den Fluren vermieden werden.

11. Gemeinschaftsräume und Außenanlagen

Die Aufenthaltsräume, Speisesäle, Terrassen und Außenbereiche dienen allen Bewohnern zur gemeinsamen Nutzung.

Alle werden gebeten:

- die Einrichtungen sorgsam zu behandeln
- Ordnung und Sauberkeit zu halten
- auf andere Bewohner Rücksicht zu nehmen.

Beschädigungen oder Mängel sind unverzüglich den Mitarbeitenden zu melden. Einrichtungsgegenstände aus den Aufenthalts- und Gemeinschaftsräumen dürfen nicht entfernt werden.

12. Kapelle

Die Kapelle steht allen Bewohnern als Ort der Ruhe, Besinnung und des Gebets offen. Sie kann für persönliche Andacht und stille Einkehr genutzt werden.

Einmal wöchentlich (zur Zeit am Freitag) findet in der Kapelle eine Heilige Messe statt. Die aktuellen Gottesdienstzeiten werden bekannt gegeben.

13. Zeitungen – Zeitschriften – Bücher

Bücher, Zeitschriften sowie Informationsblätter stehen in den Aufenthaltsräumen zur Verfügung und können von allen Bewohnern frei genutzt werden.

Persönlich abonnierte Tageszeitungen oder Zeitschriften können direkt an die Einrichtung geliefert werden. Sie können nach dessen Zustellung im Verwaltungsbüro abgeholt werden.

14. Haustiere

Das Halten von Tieren in der Einrichtung ist nicht gestattet.

15. Parkplätze

Das Seniorenwohnheim verfügt über keine eigenen Parkplätze für Besucher. Es wird auf die öffentlichen Parkplätze im Dorf verwiesen. Das Abstellen von motorisierten Fahrzeugen auf Gehwegen und im Innenhof ist nicht gestattet. Widerrechtlich abgestellte Fahrzeuge können auf Kosten des Fahrzeughalters entfernt werden. Beim Befahren der Einfahrten ist aus Rücksicht auf Bewohner sowie Besuchern stets Schrittgeschwindigkeit einzuhalten.

16. Mahlzeiten und Verpflegung

Die Einrichtung legt großen Wert auf eine ausgewogene, abwechslungsreiche und gesunde Ernährung. Die Mahlzeiten werden aus hochwertigen Lebensmitteln unter Einhaltung der geltenden Hygiene- und Qualitätsstandards frisch zubereitet und orientieren sich an den aktuellen ernährungswissenschaftlichen Empfehlungen. Der Speiseplan wird den Bewohnern rechtzeitig bekannt gegeben. Die Menüpläne werden von Diätassistenten überwacht.

Besondere Ernährungsformen, ärztlich verordnete Diäten sowie individuelle Bedürfnisse, wie etwa bei Diabetes, Niereninsuffizienz, Allergien oder Unverträglichkeiten, werden nach ärztlicher Anordnung berücksichtigt und, soweit möglich, umgesetzt.

Aus hygienischen Gründen ist der Zutritt zur Betriebsküche nicht gestattet! Lebensmittel oder Geschirr, die für die allgemeine Versorgung bestimmt sind, dürfen nicht persönlich entnommen oder außerhalb der Speisesäle verwendet werden.

Lebensmittel dürfen nur unter Einhaltung der geltenden Hygienevorschriften in die Einrichtung gebracht werden. Die Aufbewahrung von Lebensmitteln in den Bewohnerzimmern ist nur unter Einhaltung der geltenden Hygieneregeln gestattet.

Aus Gründen der Lebensmittelsicherheit sowie zum Schutz der Bewohner dürfen von Angehörigen oder Besuchern mitgebrachte Speisen, wie beispielsweise Kuchen..., ausschließlich vom Bewohner verzehrt werden, für den sie bestimmt sind. Eine Weitergabe oder Verteilung an andere Bewohner der Einrichtung ist nicht gestattet!

Die Mahlzeiten werden zu den festgelegten Zeiten in den Speisesälen serviert:

- **Frühstück:** 07:30 – 09:00 Uhr
- **Mittagessen:** 12:00 Uhr
- **Marende:** 15:00 Uhr
- **Abendessen:** 18:00 Uhr

Die Bewohner werden gebeten, die Essenszeiten einzuhalten. In begründeten Ausnahmefällen, insbesondere aus gesundheitlichen oder pflegerischen Gründen, können die Mahlzeiten im Bewohnerzimmer serviert werden.

Während der Mahlzeiten wird um eine ruhige Atmosphäre gebeten. Angehörigen sowie Besuchern ist der Zutritt zu den Speisesälen nicht gestattet.

Für den Wohnbereich für Menschen mit Demenzerkrankung gelten aufgrund der besonderen Bedürfnisse der Bewohner abweichende Regelungen.

17. Heizung, Klimatisierung, Warmwasser und Strom

Ein verantwortungsvoller Umgang mit Energie und Wasser trägt zum Schutz der Umwelt und zu einem angenehmen Zusammenleben in unserem Haus bei. Wir bitten daher alle Bewohner und Besucher, die folgenden Hinweise zu beachten:

- **Heizung:** Bitte lüften Sie die Zimmer durch **kurzes Stoßlüften** (Fenster für wenige Minuten vollständig öffnen). Vermeiden Sie dauerhaft gekippte Fenster, insbesondere während der Heizperiode.
- **Klimatisierung:** Unser Haus verfügt über **keine Klimaanlage**. Nutzen Sie an warmen Tagen die Rollläden bzw. Vorhänge und lüften Sie möglichst in den kühleren Morgen- und Abendstunden.
- **Warmwasser:** Wir bitten Sie, sorgsam damit umzugehen und unnötigen Verbrauch zu vermeiden.
- **Wasser sparen:** Wasser ist eine wertvolle Ressource. Bitte schließen Sie Wasserhähne nach Gebrauch vollständig und melden Sie undichte Armaturen oder Leitungen umgehend den Mitarbeitenden.
- **Strom sparen:** Bitte schalten Sie Licht, Fernseher und andere elektrische Geräte aus, wenn diese nicht benötigt werden.

Mit einem achtsamen Umgang mit Energie und Wasser leisten wir gemeinsam einen wichtigen Beitrag zum Umwelt- und Klimaschutz.

18. Videoüberwachung

Aus Gründen der Sicherheit und zum Schutz unserer Bewohner, Besucher sowie Mitarbeitenden werden die Außenbereiche unserer Einrichtung videoüberwacht.

Die Videoüberwachung dient ausschließlich der Gewährleistung der Sicherheit, der Prävention von Straftaten sowie dem Schutz von Personen und Eigentum. Die Verarbeitung der Aufnahmen erfolgt gemäß den geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Die Aufzeichnungen werden nur im Bedarfsfall ausgewertet und nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist gelöscht.

Mit dem Betreten des überwachten Außenbereichs nehmen Sie die Videoüberwachung zur Kenntnis.

19. Sicherheit und Brandschutz

Die Sicherheit aller Bewohner hat höchste Priorität.

Folgende Bestimmungen sind unbedingt einzuhalten:

- Fluchtwege und Notausgänge müssen jederzeit frei bleiben.
- Feuerlöscher und Notrufeinrichtungen dürfen nicht blockiert werden.
- Elektrische Geräte müssen sich in einwandfreiem Zustand befinden.
- Offenes Feuer wie Kerzen mit Lebendfeuer sind nicht erlaubt.

Im Brandfall ist den Anweisungen der Mitarbeitenden unverzüglich Folge zu leisten.

20. Rauchen

In sämtlichen Innenräumen des Seniorenwohnheims herrscht ein absolutes Rauchverbot.

Für Raucher steht der dafür vorgesehene Bereich im Hof vor dem Haupteingang zur Verfügung.

21. Sauberkeit, Hygiene und Ordnung

Sauberkeit und Hygiene leisten einen wichtigen Beitrag zur Gesundheit und zum Wohlbefinden aller Bewohner.

Die Bewohnerzimmer werden täglich gereinigt. Den Reinigungskräften muss im Rahmen ihrer Tätigkeiten Zugang zu den Bewohnerzimmern gewährt werden, um die tägliche Reinigung durchführen zu können.

Die Bewohner werden gebeten, persönliche Gegenstände so aufzubewahren, dass die Reinigungsarbeiten ordnungsgemäß durchgeführt werden können.

Die Reinigungskräfte sind befugt, notwendige Ordnungsmaßnahmen vorzunehmen, sofern dies für eine ordnungsgemäße und hygienische Reinigung des Bewohnerzimmers erforderlich ist. Persönliche Gegenstände werden dabei mit der gebotenen Sorgfalt behandelt.

Lebensmittel dürfen ausschließlich unter Einhaltung der geltenden Hygieneregeln aufbewahrt werden. Nicht alle Zimmer verfügen über einen Kühlschrank. Aus hygienischen Gründen werden verdorbene oder abgelaufene Lebensmittel von den Mitarbeitenden entfernt.

22. Umgang mit Eigentum und Wertsachen

Jeder Bewohner ist für persönliche Wertgegenstände selbst verantwortlich.

Es wird empfohlen, größere Geldbeträge, Schmuck oder andere wertvolle Gegenstände nicht im Zimmer aufzubewahren. Für Verlust haftet das Seniorenwohnheim nicht.

Im Sekretariat gibt es die Möglichkeit Geldbeträge zu hinterlegen. Diese werden im Tresor aufbewahrt.

23. Wäscheversorgung

Alle persönlichen Kleidungsstücke der bei uns lebenden Menschen werden gekennzeichnet, um eine eindeutige Zuordnung zu gewährleisten.

Kleidungsstücke und persönliche Textilien, die bei und nach dem Einzug ins Haus gebracht werden, sind in der Rezeption abzugeben und werden zur Kennzeichnung weiter geleitet. Nicht gekennzeichnete Wäsche kann von uns nicht eindeutig einer Person zugeordnet werden.

Die hausinterne Wäscherei sorgt für die Reinigung der persönlichen Wäsche der Bewohner. Für Schäden an Kleidungsstücken oder Textilien kann keine Haftung übernommen werden. Ausbesserungsarbeiten an persönlicher Kleidung werden NICHT von uns vorgenommen.

Es wird darum gebeten, bei der Auswahl der Kleidung auf deren Alltagstauglichkeit zu achten. Besonders empfindliche, hochwertige oder pflegeintensive Kleidungsstücke und Textilien sollten nach Möglichkeit nicht dauerhaft im Seniorenwohnheim verwendet werden, da die Reinigung im Rahmen der üblichen Wäschereiverfahren erfolgt.

Für besondere Anlässe wie Familienfeiern, Geburtstage, religiöse Feiern oder andere Anlässe können selbstverständlich zusätzliche Kleidungsstücke ins Haus gebracht werden. Diese sollten anschließend wieder von den Angehörigen mitgenommen werden.

24. Ausgang und Verlassen des Seniorenwohnheims

Die Bewohner sind berechtigt, das Seniorenwohnheim zu verlassen und wieder zu betreten, sofern ihr körperlicher und psychischer Gesundheitszustand dies zulässt. Eine Einschätzung bzw. Empfehlung erfolgt gegebenenfalls durch den behandelnden Arzt.

Die Verwaltung übernimmt keine Haftung über mögliche Schäden oder Verletzungen die dem Heimbewohner außerhalb des Seniorenwohnheimes entstehen.

Aus Gründen der Sicherheit und zur Gewährleistung einer angemessenen Betreuung wird darum gebeten, jeden geplanten Weggang dem Pflegepersonal mitzuteilen. Dies gilt insbesondere bei längeren Abwesenheiten oder wenn Mahlzeiten im Haus nicht eingenommen werden. Beim Verlassen des Hauses soll nach Möglichkeit das Ziel sowie die voraussichtliche Rückkehrzeit bekannt gegeben werden.

Aufgrund des hohen Personenaufkommens im Seniorenwohnheim lässt sich das Risiko, dass besonders schutzbedürftige Bewohner die Einrichtung unbemerkt verlassen, trotz aller Präventionsmaßnahmen, nicht vollständig ausschließen. Angehörige und Besucher werden daher gebeten, durch umsichtiges Verhalten zur Sicherheit beizutragen, insbesondere darauf zu achten, dass Türen und Tore geschlossen bleiben, und mit der Einrichtung vertrauensvoll zusammenzuarbeiten.

Aus Sicherheitsgründen erhalten Bewohner im Regelfall keine Schlüssel für das Seniorenwohnheim.

Das Eingangstor kann von innen jederzeit selbstständig über den vorgesehenen Türöffner geöffnet werden.

Bei Rückkehr außerhalb der Besuchszeiten werden die Bewohner gebeten, bei der Klingel beim Haupteingang zu läuten, damit ihnen der Zutritt durch die Mitarbeitenden ermöglicht werden kann.

Geplante mehrtägige Abwesenheiten, Urlaube oder Aufenthalte außerhalb des Seniorenwohnheims sind der Heimleitung bzw. dem Pflegepersonal rechtzeitig mitzuteilen und werden gemäß den geltenden Fakturierungsregelungen abgerechnet.

25. Einkäufe und Besorgungen

Die Selbstständigkeit der Bewohner soll möglichst lange erhalten und gefördert werden. Daher können persönliche Einkäufe und Besorgungen grundsätzlich selbstständig oder gemeinsam mit Angehörigen erledigt werden.

Um Bewohner zu unterstützen, die ihre Einkäufe aufgrund gesundheitlicher oder körperlicher Einschränkungen nicht selbst erledigen können, wird ein sporadischer Einkaufsdienst angeboten (zur Zeit Dienstag und Donnerstag). Dafür kann man sich an das Verwaltungsbüro wenden. Die Einkäufe müssen von den Bewohnern bei Aushändigung dieser bezahlt werden beziehungsweise können, falls gewünscht, über das Depot, das im Tresor hinterlegt wurde, abgerechnet werden.

26. Medikamente und ärztliche Anordnungen

Die Verabreichung, Aufbewahrung und Verwaltung von Medikamenten erfolgt ausschließlich nach den geltenden Vorgaben.

Bewohner sowie Angehörige werden gebeten, Medikamente nicht eigenständig zu beschaffen, zu lagern oder einzunehmen, ohne dies zuvor mit dem Pflegepersonal, dem Arzt oder der Pflegedienstleitung abzusprechen.

Änderungen der Medikation dürfen ausschließlich auf ärztliche Anordnung erfolgen und sind dem Pflegepersonal unverzüglich mitzuteilen.

27. Telefon, Wlan und Datenschutz

Den Bewohnern steht ein WLAN-Zugang zur Verfügung. Die Zugangsdaten können in der Verwaltung angefragt werden.

Bewohner haben die Möglichkeit, über das Haustelefon zu kommunizieren. Die Mitarbeitenden unterstützen dabei gerne bei Bedarf. Jedes Zimmer verfügt über ein Fixtelefon.

Der Schutz der persönlichen Daten sowie der Privatsphäre der Bewohner hat im Seniorenwohnheim einen hohen Stellenwert. Bei der Heimaufnahme erhalten die Bewohner beziehungsweise deren gesetzliche Vertreter eine Datenschutzerklärung. Im Rahmen dieser Erklärung kann die Zustimmung zur Verarbeitung personenbezogener Daten sowie zur Verwendung von Fotografien erteilt oder verweigert werden.

Die Entscheidung der Bewohner wird respektiert und berücksichtigt.

28. Geschenke, Trinkgelder und Spenden

Die Mitarbeitenden des Seniorenwohnheims handeln nach den Grundsätzen der Transparenz, Gleichbehandlung und Korruptionsprävention.

Mitarbeitende dürfen keine Geldgeschenke, Trinkgelder oder sonstige persönliche Zuwendungen annehmen.

Bewohner sowie Angehörige, die ihre Wertschätzung gegenüber dem Seniorenwohnheim ausdrücken möchten, können sich hinsichtlich Spenden an die Verwaltung wenden. Spenden werden ausschließlich über die dafür vorgesehenen Verwaltungswege entgegengenommen und entsprechend dokumentiert.

29. Ehrenamtliches Engagement

Die Einrichtung fördert und unterstützt die Zusammenarbeit mit ehrenamtlich tätigen Personen und Freiwilligenorganisationen. Das ehrenamtliche Engagement stellt eine wertvolle Ergänzung zu den professionellen Leistungen der Mitarbeitenden dar und trägt wesentlich zum Wohlbefinden der Bewohner bei. Durch Gespräche, gemeinsame Aktivitäten oder einfach durch persönliche Zuwendung leisten Freiwillige einen wichtigen Beitrag zur sozialen Teilhabe und helfen, Einsamkeit und Isolation entgegenzuwirken.

Die Tätigkeit der Ehrenamtlichen dient der sozialen Unterstützung der Bewohner sowie ihrer Angehörigen und erfolgt stets in Ergänzung zu den Angeboten der Einrichtung.

Vor Aufnahme ihrer Tätigkeit werden die Ehrenamtlichen über die geltenden Regelungen der Einrichtung sowie über ihre Aufgaben und Verantwortlichkeiten informiert.

Die Einsätze der Ehrenamtlichen werden von der zuständigen Fachkraft für Animation und soziale Betreuung koordiniert und begleitet. Regelmäßige Informations- und Austauschtreffen fördern eine gute Zusammenarbeit zwischen Ehrenamtlichen und Mitarbeitenden.

Alle ehrenamtlich tätigen Personen sind verpflichtet, die Privatsphäre und Würde der Bewohner zu achten sowie die Bestimmungen dieser Hausordnung und die geltenden Datenschutz- und Verschwiegenheitsverpflichtungen einzuhalten.

Ehrenamtliche sind wie Mitarbeitende im Angestelltenverhältnis für Schäden gegenüber Dritten versichert.

30. Beschwerden, Wünsche und Anregungen

Die Meinung der Bewohner und der Angehörigen ist für die Weiterentwicklung der Dienste von großer Bedeutung.

Wünsche, Beschwerden oder Verbesserungsvorschläge können jederzeit bei den Führungskräften, den Mitarbeitenden und der Direktion deponiert werden.

Alle Anliegen werden vertraulich behandelt und zeitnah bearbeitet.

31. Freiheit und Sicherheit in der Einrichtung – Gemeinsame Verantwortung

Das Leben in einer Gemeinschaftseinrichtung erfordert Rücksichtnahme sowohl auf die Bedürfnisse der einzelnen Bewohner als auch auf das Zusammenleben aller. Viele Bewohner befinden sich aufgrund ihres Alters oder gesundheitlicher Einschränkungen in einer besonderen Lebenssituation, weshalb ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Sicherheit, Selbstbestimmung und Lebensqualität von großer Bedeutung ist.

Die Einrichtung verfolgt das Ziel, den Bewohnern ein möglichst selbstbestimmtes Leben zu ermöglichen und ihre vorhandenen Fähigkeiten und Eigenständigkeit bestmöglich zu erhalten. Gleichzeitig werden geeignete Maßnahmen ergriffen, um Risiken im Alltag so weit wie möglich zu reduzieren. Trotz aller Sicherheitsvorkehrungen können außergewöhnliche oder unvorhersehbare Ereignisse jedoch nicht vollständig ausgeschlossen werden.

Ein besonderes Augenmerk gilt der Sturzprävention. Gemeinsam mit den Bewohnern sowie deren Angehörigen oder Bezugspersonen werden mögliche Risiken besprochen und individuelle Maßnahmen vereinbart. Dabei wird darauf geachtet, dass notwendige Schutzmaßnahmen die persönliche Freiheit und Bewegungsfähigkeit nicht stärker einschränken als erforderlich.

32. Informations- und Mitwirkungsmöglichkeiten

Die Einrichtung legt Wert auf eine offene, vertrauensvolle und transparente Zusammenarbeit mit den Bewohnern sowie deren Angehörigen und Bezugspersonen.

Beim Einzug lernen die Angehörigen die zuständigen Ansprechpersonen kennen. Für Fragen zum Aufenthalt, zur Betreuung und zum Alltag in der Einrichtung stehen die Mitarbeitenden zur Verfügung. Die Mitarbeitenden geben im Rahmen ihrer Zuständigkeit Auskunft über den Alltag der Bewohner und vermittelt bei Bedarf an die zuständigen Fachpersonen weiter. Pflegefachkräfte, Ärzte sowie Therapeuten informieren über medizinische, pflegerische oder therapeutische Fragestellungen. Bei wesentlichen Veränderungen des Gesundheitszustandes werden die Angehörigen bzw. die benannten Bezugspersonen zeitnah informiert.

Die Einrichtung versteht Angehörige und Bezugspersonen als wichtige Partner. Zur bestmöglichen Gestaltung der individuellen Betreuung können sie nach Absprache bei sozialen, begleitenden oder aktivierenden Tätigkeiten mitwirken und so einen wertvollen Beitrag zum Wohlbefinden der Bewohner leisten.

Für jeden Bewohner wird ein individueller Pflege- und Betreuungsplan erstellt, der regelmäßig sowie bei wesentlichen Veränderungen überprüft und angepasst wird. Die Ziele und Maßnahmen werden gemeinsam mit den Bewohnern sowie – sofern gewünscht oder erforderlich – mit den Angehörigen oder gesetzlichen Vertretungen besprochen.

Für persönliche Anliegen oder Gespräche mit der Heimleitung oder der Direktion kann über das Verwaltungsbüro ein Termin vereinbart werden.

Anregungen, Wünsche und Beschwerden werden als wichtiger Beitrag zur Qualitätsentwicklung verstanden. Sie können mündlich oder schriftlich an die Mitarbeitenden oder die Heimleitung gerichtet werden. Schriftliche Rückmeldungen werden sorgfältig geprüft und zeitnah beantwortet.

Die Einrichtung verpflichtet sich zu einem respektvollen und würdevollen Umgang mit allen Bewohnern. Sämtliche personenbezogenen Daten werden entsprechend den geltenden Datenschutzbestimmungen sowie der beruflichen Schweigepflicht vertraulich behandelt. Foto- und Videoaufnahmen innerhalb der Einrichtung erfolgen ausschließlich mit vorheriger Einwilligung der betroffenen Person oder ihrer gesetzlichen Vertretung.

Die Bewohner werden über medizinische Untersuchungen, Behandlungen und pflegerische Maßnahmen verständlich informiert und – soweit möglich – in alle Entscheidungen einbezogen. Vorliegende Patientenverfügungen oder andere Vorsorgedokumente sollen der Einrichtung bekannt gegeben werden, damit der darin festgelegte Wille im Betreuungs- und Behandlungsprozess berücksichtigt werden kann.

33. Todesfall

Im Falle des Todes eines Bewohners wird die dem Seniorenwohnheim genannte Kontaktperson unverzüglich verständigt. Die Organisation und Beauftragung des Bestattungsunternehmens erfolgt durch die Angehörigen bzw. die dazu berechtigten Personen.

Die Einrichtung gewährleistet die gesetzlich vorgeschriebenen medizinischen Maßnahmen, insbesondere die Ausstellung der erforderlichen ärztlichen Bescheinigungen. Darüber hinaus erfolgt eine würdevolle Versorgung der verstorbenen Person mit Waschen, Ankleiden sowie der Überführung in den Aufbahrungsraum der Einrichtung.

Der Aufbahrungsraum dient der Verabschiedung der verstorbenen Person. Der Zutritt ist für Angehörige jederzeit möglich.

Persönliche Gegenstände und Wertgegenstände des verstorbenen Bewohners werden den Erbberechtigten oder einer von diesen bevollmächtigten Person gegen Empfangsbestätigung ausgehändigt.

34. Schlussbestimmung

Die Hausordnung wird bei Bedarf angepasst oder ergänzt. Änderungen werden rechtzeitig bekannt gegeben.

Bei Verstößen gegen die Hausordnung werden zunächst das persönliche Gespräch sowie geeignete Maßnahmen zur Klärung der Situation angestrebt. Bei wiederholter oder schwerwiegender Missachtung der Hausordnung behält sich die Direktion vor, die erforderlichen organisatorischen oder vertraglichen Maßnahmen im Rahmen der geltenden Bestimmungen zu ergreifen.

1. Ambito di applicazione

Il presente regolamento interno si applica a tutti i locali e a tutte le aree esterne della residenza per anziani di Meltina. Ne fanno parte le camere degli ospiti, gli spazi comuni, le sale da pranzo, le aree ricreative, le sale per le terapie, i corridoi, i locali seminterrati, i cortili, i parcheggi e tutti gli altri parti degli edifici.

Il regolamento serve a garantire una convivenza ordinata, sicura e rispettosa. Esso è vincolante per tutti i residenti, i familiari, i visitatori, il personale nonché per tutte le persone che soggiornano – anche solo temporaneamente – nella residenza per anziani di Meltina.

Con l'ingresso nella struttura, i visitatori accettano le disposizioni del presente regolamento interno. I residenti si impegnano a rispettare il regolamento interno con la firma del contratto di soggiorno.

2. Diritto di gestione della struttura

Il diritto di gestione spetta all'ente gestore "Centro Assistenza Tschöggberg APSP", nella persona del direttore pro tempore.

È necessario attenersi alle istruzioni impartite dalla persona incaricata dell'esercizio del diritto di gestione, purché queste siano finalizzate alla sicurezza, all'ordine, all'igiene o al benessere dei residenti.

Le persone che violano il regolamento interno o che compromettono in modo significativo la convivenza o la sicurezza all'interno nella struttura possono essere invitate dalla Direzione o dalle persone da essa incaricate a rispettare il regolamento interno oppure, in casi motivati, possono essere allontanate dalla struttura.

3. Finalità del regolamento interno

L'obiettivo del presente regolamento interno è garantire una convivenza pacifica, rispettosa e sicura nonché promuovere il benessere di tutte le persone presenti nella struttura.

Il regolamento interno intende ha lo scopo di fornire un orientamento e di contribuire a far sì che ogni residente possa sentirsi a proprio agio in un'atmosfera piacevole, familiare e di reciproco rispetto.

4. Principi generali della convivenza

La convivenza nella residenza per anziani di Meltina si basa sul rispetto reciproco, sulla tolleranza e sul riguardo verso gli altri. Ogni residente ha diritto alla dignità, alla privacy, all'autodeterminazione e a un trattamento rispettoso. Allo stesso tempo ci si aspetta che vengano rispettati anche i bisogni, le abitudini e i limiti personali degli altri residenti.

Un tono cordiale e la disponibilità reciproca a darsi una mano contribuiscono in modo significativo a creare un'atmosfera piacevole all'interno della struttura. Non saranno tollerati insulti, espressioni discriminatorie, comportamenti aggressivi o altre forme di mancanza di rispetto.

Il personale della struttura si impegna quotidianamente per il benessere dei residenti. Anche loro devono essere trattati con rispetto e cortesia.

Il personale adotta tutte le misure adeguate per evitare, per quanto possibile, situazioni di conflitto tra i residenti. Ciò comprende in particolare misure preventive e un'assistenza personalizzata in base alle esigenze individuali. Tuttavia, in casi isolati – in particolare per le persone con deficit cognitivi – possono verificarsi situazioni imprevedibili o anche scontri fisici. In tali casi, il team si impegna ad agire in modo adeguato e consono alla situazione, adattando individualmente le misure di protezione necessarie.

5. Diritti e doveri degli ospiti

Ogni residente ha diritto:

- al rispetto della dignità personale;
- alla tutela della privacy;
- la libertà di espressione delle proprie opinioni;
- alla partecipazione alla vita comunitaria;
- ricevere visite da familiari e amici;
- presentare reclami e partecipare alle decisioni.

Tra i doveri rientrano in particolare:

- il rispetto del regolamento interno;
- un comportamento rispettoso nei confronti degli altri residenti;
- il rispetto degli orari di riposo;
- l'uso accurato delle attrezzature della casa;
- il rispetto delle norme di sicurezza;
- il rispetto della privacy degli altri.

6. Camera del residente e privacy

La camera del residente rappresenta lo spazio personale e privato del residente. In essa deve essere possibile provare un senso di sicurezza e protezione. L'allestimento della camera con oggetti personali è espressamente auspicato e incoraggiato dalla struttura.

La privacy di ogni persona deve essere rispettata. L'accesso alla camera di un residente da parte di altri residenti o di visitatori è consentito solo con l'esplicito consenso della persona interessata. È vietato ospitare persone estranee – anche solo temporaneamente – nella propria camera.

Nelle camere doppie è necessario prestare attenzione al rispetto reciproco. Le conversazioni personali e l'uso di televisione, radio o telefono devono avvenire in modo tale da non disturbare il compagno di stanza.

Il personale accede alle stanze esclusivamente per lo svolgimento delle proprie mansioni e nel rispetto della privacy dei residenti. I familiari e i visitatori sono tenuti a lasciare la camera durante le attività di assistenza, mediche o di pulizia svolte dal personale della struttura.

Per motivi di sicurezza, igiene e convivenza ordinata, non è consentito:

- stendere bucato dalle finestre o sul balcone;
- appoggiare vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali delle finestre e sul balcone, qualora ciò possa mettere in pericolo le persone che si trovano al di sotto;
- utilizzare apparecchi di cottura, stufe a gas o elettriche nonché altri dispositivi con fiamma libera o fonte di calore simili;
- utilizzare apparecchi rumorosi o svolgere attività che potrebbero disturbare gli altri residenti
- gettare rifiuti, immondizia o liquidi dalle finestre o dal balcone
- smaltire materiali o oggetti nel WC, nel bidet o nel lavandino che possano causare intasamenti o danni alle tubature.

L'ospite, ovvero la persona responsabile per suo conto è tenuto a risarcire l'amministrazione per i danni causati per propria colpa, disattenzione o negligenza.

7. Oggetti personali e arredamento delle camere

Tutte le camere sono arredate e dotate di un letto per lungodegenza. Per favorire un'atmosfera abitativa personale, gli ospiti possono portare con sé mobili propri (nei limiti dello spazio disponibile), quadri, decorazioni, oggetti ricordi o altri oggetti personali.

È necessario assicurarsi che:

- le vie di fuga non vengano ostruite;
- la sicurezza rimanga garantita;
- siano possibili le operazioni di assistenza e pulizia.

Nelle camere doppie eventuali modifiche devono essere concordate con il compagno di stanza.

La residenza per anziani non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni agli oggetti portati dall'ospite. Gli oggetti portati devono essere ritirati al momento del trasloco.

8. Regolamento sulle visite

Il contatto con familiari, amici e conoscenti è una componente importante della vita sociale ed è espressamente incoraggiato dalla residenza per anziani.

Gli orari regolari di visita sono ogni giorno:

- dalle 09:00 alle 12:00;
- dalle 14:30 alle 17:30.

Eventuali variazioni saranno comunicate all'ingresso. I familiari possono richiedere l'accesso al di fuori degli orari di visita.

Si prega i visitatori di:

- rispettare gli orari di riposo;
- rispettare la privacy degli altri ospiti;
- mantenere un volume adeguato.

Ai visitatori è vietato l'accesso agli spazi comuni, quali la veranda o le sale da pranzo.

In caso di malattia si prega di astenersi dalle visite o di adottare misure adeguate, quali l'uso della mascherina o il mantenimento di una distanza adeguata.

9. Orari di apertura dell'ufficio amministrativo

L'ufficio amministrativo è a disposizione di tutti per informazioni e per questioni organizzative e amministrative. Orario di apertura al pubblico: tutti i giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, dalle **08:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00**.

10. Orari di riposo e rispetto

Il riposo e il relax sono presupposti fondamentali per la salute e il benessere.

All'interno dell'edificio si applicano i seguenti orari di riposo:

Riposo pomeridiano

Dalle 13:00 alle 14:30.

Riposo notturno

Dalle 22:00 alle 06:00.

Durante questi orari si richiede particolare rispetto.

Televisori, radio, telefoni cellulari e conversazioni devono essere tenuti a volume moderato. Le porte devono essere chiuse senza far rumore e si prega di evitare rumori inutili nei corridoi.

11. Spazi comuni e aree esterne

Le sale di ricreative, le sale da pranzo, le terrazze e gli spazi esterni sono a disposizione di tutti i residenti per l'uso comune.

Si prega tutti di:

- trattare con cura le attrezzature
- mantenere ordine e pulizia
- rispettare gli altri residenti.

Eventuali danni o difetti devono essere segnalati immediatamente al personale. Non è consentito rimuovere gli arredi dalle sale ricreative e dagli spazi comuni.

12. Capella

La cappella della struttura è a disposizione di tutti i residenti come luogo di pace, raccoglimento e preghiera. Può essere utilizzata per la meditazione personale e il raccoglimento silenzioso.

Una volta alla settimana (attualmente il venerdì) nella cappella si celebra la Santa Messa. Gli orari attuali delle funzioni religiose saranno comunicati.

13. Giornali – riviste – libri

Libri, riviste e opuscoli informativi sono disponibili nelle sale comuni e possono essere consultati liberamente da tutti i residenti.

I quotidiani o le riviste sottoscritti a titolo personale possono essere consegnati direttamente alla struttura. Una volta recapitati, possono essere ritirati presso l'ufficio amministrativo.

14. Animali domestici

Non è consentito tenere animali all'interno della struttura.

15. Parcheggi

La residenza per anziani non dispone di posti auto propri per i visitatori. Si rimanda ai parcheggi pubblici presenti del paese.

Non è consentito parcheggiare veicoli a motore sui marciapiedi e nel cortile interno. I veicoli parcheggiati abusivamente possono essere rimossi a spese del proprietario.

Quando si percorrono i viali d'accesso, per rispetto dei residenti e dei visitatori, è necessario mantenere sempre la velocità di passo.

16. Pasti e ristorazione

La struttura attribuisce grande importanza a un'alimentazione equilibrata, varia e sana. I pasti vengono preparati freschi con alimenti di alta qualità, nel rispetto delle norme igieniche e di qualità vigenti, e si basano sulle attuali raccomandazioni nutrizionali. Il menu viene comunicato per tempo ai residenti. I menù sono supervisionati da dietisti.

Regimi alimentari particolari, diete prescritte dal medico ed esigenze individuali, come nel caso di diabete, insufficienza renale, allergie o intolleranze, vengono presi in considerazione secondo le indicazioni mediche e, per quanto possibile, soddisfatti.

Per motivi igienici, l'accesso alla cucina non è consentita. Gli alimenti o le stoviglie destinati al consumo collettivo non possono essere prelevati personalmente né utilizzati al di fuori delle sale da pranzo.

Gli alimenti possono essere introdotti nella struttura solo nel rispetto delle norme igieniche vigenti. La conservazione di alimenti nelle camere dei residenti è consentita solo nel rispetto delle norme igieniche vigenti.

Per motivi di sicurezza alimentare e a tutela dei residenti, cibi portati da familiari o visitatori, come ad esempio torte..., devono essere consumati esclusivamente dal residente a cui sono destinati. Non è consentita la cessione o la distribuzione ad altri residenti della struttura!

I pasti vengono serviti nella sala da pranzo a pianoterra agli orari stabiliti:

- Colazione: dalle ore 07:30 alle ore 09:00
- Pranzo: ore 12:00
- Merenda: ore 15:00
- Cena: ore 18:00

Si pregano i residenti di rispettare gli orari dei pasti. In casi eccezionali giustificati, in particolare per motivi di salute o di assistenza, i pasti possono essere serviti nella camera del residente.

Durante i pasti si prega di mantenere un'atmosfera tranquilla e piacevole. Ai familiari e ai visitatori non è consentito l'accesso alle sale da pranzo.

Per l'area riservata alle persone affette da demenza valgono norme diverse, in considerazione delle particolari esigenze dei residenti.

17. Riscaldamento, climatizzazione, acqua calda ed elettricità

Un uso responsabile dell'energia dell'acqua contribuisce alla tutela dell'ambiente e a una piacevole convivenza nella nostra struttura. Chiediamo pertanto a tutti i residenti e ai visitatori di attenersi alle seguenti indicazioni:

- **Riscaldamento:** si prega di arieggiare le stanze con brevi ventilazioni intense, aprendo completamente le finestre per alcuni minuti. Si prega di evitare di lasciare le finestre socchiuse in modo permanente, in particolare durante la stagione di riscaldamento.
- **Climatizzazione:** la nostra struttura non dispone di aria condizionata. Nei giorni caldi, vi invitiamo a chiudere le tapparelle o le tende e a arieggiare gli ambienti, se possibile, nelle ore più fresche del mattino e della sera.
- **Acqua calda:** vi preghiamo di usarla con parsimonia ed di evitare consumi superflui.
- **Risparmio idrico:** l'acqua è una risorsa preziosa. Vi preghiamo di chiudere completamente i rubinetti dopo l'uso e di segnalare immediatamente al personale eventuali perdite dai rubinetti o dalle tubature.
- **Risparmio energetico:** spegnete luci, televisori e altri apparecchi elettrici quando non sono necessari.

Con un uso consapevole dell'energia e dell'acqua, contribuiamo insieme in modo significativo alla tutela dell'ambiente e del clima.

18. Videosorveglianza

Per motivi di sicurezza e a tutela dei nostri residenti, visitatori e collaboratori, le aree esterne della nostra struttura sono videosorvegliate.

La videosorveglianza serve esclusivamente a garantire la sicurezza, a prevenire reati e a proteggere persone e beni. Il trattamento delle registrazioni avviene in conformità alle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati. Le registrazioni vengono analizzate solo in caso di necessità e cancellate alla scadenza del termine di conservazione previsto dalla legge.

Entrando nell'area esterna sorvegliata, l'utente prende atto della videosorveglianza.

19. Sicurezza e protezione antincendio

La sicurezza di tutti i residenti ha la massima priorità.

È obbligatorio rispettare le seguenti disposizioni:

- le vie di fuga e le uscite di emergenza devono rimanere libere in ogni momento;
- gli estintori e i dispositivi di chiamata d'emergenza non devono essere ostruiti;
- gli apparecchi elettrici devono essere in perfette condizioni;
- Non sono ammesse fiamme libere, come candele o altre fonti di fuoco vivo.

In caso di incendio è necessario seguire immediatamente le istruzioni del personale.

20. Divieto di fumo

In tutti gli ambienti interni della residenza per anziani vige il divieto assoluto di fumare.

I fumatori possono recarsi nell'area appositamente predisposta nel cortile davanti all'ingresso principale.

21. Pulizia, igiene e ordine

La pulizia e l'igiene contribuiscono in modo significativo alla salute e al benessere di tutti i residenti.

Le camere dei residenti vengono pulite quotidianamente. Agli addetti alle pulizie deve essere garantito l'accesso alle camere dei residenti nell'ambito delle loro mansioni, al fine di poter effettuare la pulizia quotidiana.

Si pregano i residenti di riporre gli oggetti personali in modo tale da consentire il corretto svolgimento delle operazioni di pulizia.

Il personale addetto alle pulizie è autorizzato ad adottare le misure di ordine necessarie, nella misura in cui ciò sia necessario per una pulizia adeguata e igienica della camera del residente. Gli oggetti personali vengono trattati con la dovuta cura.

Gli alimenti possono essere conservati esclusivamente nel rispetto delle norme igieniche vigenti. Non tutte le camere dispongono di un frigorifero. Per motivi igienici, gli alimenti avariati o scaduti vengono rimossi dal personale.

22. Gestione dei beni e degli oggetti di valore

Ogni residente è responsabile dei propri oggetti di valore.

Si raccomanda di non conservare in camera somme di denaro ingenti, gioielli o altri oggetti di valore. La casa di riposo non risponde in caso di smarrimento.

Presso la segreteria è possibile depositare somme di denaro, che verranno custodite in cassaforte.

23. Servizio di lavanderia

Tutti i capi di abbigliamento personali dei residenti vengono contrassegnati per garantirne l'univoca attribuzione.

I capi di abbigliamento e i tessili personali portati in struttura al momento del trasloco o successivamente devono essere consegnati alla reception e saranno inoltrati per l'etichettatura. La biancheria non etichettata non può essere attribuita in modo univoco a una persona.

La lavanderia interna provvede al lavaggio della biancheria personale dei residenti. Non ci assumiamo alcuna responsabilità per eventuali danni a capi di abbigliamento o tessuti. NON effettuiamo riparazioni sui capi di abbigliamento personali.

Si prega di prestare attenzione, nella scelta dell'abbigliamento, alla sua idoneità all'uso quotidiano. Indumenti e tessuti particolarmente delicati, di alta qualità o che richiedono cure particolari non dovrebbero, se possibile, essere utilizzati in modo permanente nella residenza per anziani, poiché il lavaggio avviene secondo le normali procedure di lavanderia.

Per occasioni speciali quali feste di famiglia, compleanni, celebrazioni religiose o altri eventi, è naturalmente possibile portare in struttura capi di abbigliamento aggiuntivi. Questi dovranno poi essere ritirati dai familiari.

24. Uscite e allontanamento dalla residenza per anziani

I residenti hanno il diritto di uscire dalla residenza per anziani e di rientrarvi, purché le loro condizioni di salute fisica e psichica lo consentano. Se necessario, il medico curante fornirà una valutazione o una raccomandazione in merito.

L'amministrazione non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni o lesioni subiti dal residente al di fuori della residenza per anziani.

Per motivi di sicurezza e per garantire un'assistenza adeguata, si prega di comunicare al personale di assistenza ogni uscita programmata. Ciò vale in particolare in caso di assenze prolungate o qualora i pasti non vengono consumati in struttura. All'atto di lasciare la struttura, si prega di comunicare, per quanto possibile, la destinazione e l'orario previsto di ritorno.

A causa dell'elevato afflusso di persone nella residenza per anziani, nonostante tutte le misure preventive, non è possibile escludere completamente il rischio che residenti particolarmente vulnerabili lascino la struttura senza che nessuno se ne accorga. Si chiedono pertanto ai familiari e ai visitatori di contribuire alla sicurezza adottando un comportamento prudente, prestando particolare attenzione a che porte e cancelli rimangano chiusi, e collaborando in modo fidato con la struttura.

Per motivi di sicurezza gli ospiti, di norma ai residenti non vengono consegnate le chiavi della residenza per anziani.

Il cancello d'ingresso può essere aperto autonomamente dall'interno in qualsiasi momento tramite l'apposito dispositivo di apertura.

In caso di rientro al di fuori degli orari di visita, i residenti sono pregati di suonare il campanello all'ingresso principale, in modo che il personale possa consentire loro l'accesso.

Le assenze programmate di più giorni, le vacanze o i soggiorni al di fuori della residenza per anziani devono essere comunicati tempestivamente alla direzione della struttura o al personale di assistenza e saranno fatturati secondo le norme di fatturazione vigenti.

25. Acquisti e commissioni

L'autonomia dei residenti deve essere mantenuta e promossa il più a lungo possibile. Pertanto, gli acquisti e le commissioni personali possono essere effettuati, in linea di principio, autonomamente o insieme ai propri familiari.

Per sostenere i residenti che, a causa di limitazioni fisiche o di salute, non sono in grado di effettuare autonomamente la spesa, viene offerto un servizio di spesa sporadico (attualmente il martedì e il giovedì). A tal fine è possibile rivolgersi all'ufficio amministrativo. La spesa deve essere pagata dai residenti al momento della consegna oppure, se lo si desidera, può essere addebitata sul deposito versato in cassaforte.

26. Farmaci e prescrizioni mediche

La somministrazione, la conservazione e la gestione dei farmaci avvengono esclusivamente secondo le norme vigenti.

Si pregano i residenti e i loro familiari di non procurarsi, conservare o assumere farmaci di propria iniziativa senza averne prima discusso con il personale infermieristico, con il medico o con il responsabile tecnico assistenziale.

Le modifiche della terapia farmacologica possono essere apportate esclusivamente su prescrizione medica e devono essere comunicate immediatamente al personale infermieristico.

27. Telefono, Wi-Fi e protezione dei dati personali

I residenti hanno a disposizione un accesso Wi-Fi. I dati di accesso possono essere richiesti all'amministrazione.

I residenti hanno la possibilità di comunicare tramite il telefono fisso della struttura. Il personale è lieto di offrire supporto in caso di necessità. Ogni stanza è dotata di un telefono fisso.

La tutela dei dati personali e della privacy dei residenti riveste grande importanza nella residenza per anziani. Al momento dell'ammissione, i residenti o i loro rappresentanti legali ricevono un'informativa sulla privacy. Nell'ambito di tale informativa è possibile concedere o negare il consenso al trattamento dei dati personali e all'utilizzo di fotografie.

La decisione dei residenti viene rispettata e presa in considerazione.

28. Regali, mance e donazioni

Il personale della residenza per anziani agisce secondo i principi di trasparenza, parità di trattamento e prevenzione della corruzione.

I collaboratori non possono accettare regali in denaro, mance o altri benefici personali.

I residenti e i loro familiari che desiderino esprimere il proprio apprezzamento nei confronti della residenza per anziani possono rivolgersi all'amministrazione per quanto riguarda le donazioni. Le donazioni vengono accettate esclusivamente tramite i canali amministrativi previsti a tal fine e opportunamente documentate.

29. Volontariato

La struttura promuove e sostiene la collaborazione con i volontari e le organizzazioni di volontariato. L'impegno volontario rappresenta un prezioso complemento alle prestazioni professionali del personale e contribuisce in modo significativo al benessere dei residenti. Attraverso colloqui, attività comuni o semplicemente con la propria l'attenzione personale, i volontari danno un importante contributo alla partecipazione sociale e aiutano a contrastare la solitudine e l'isolamento.

L'attività dei volontari è finalizzata al sostegno sociale dei residenti e dei loro familiari e si svolge sempre a integrazione delle offerte della struttura.

Prima di iniziare la propria attività, i volontari vengono informati sulle norme vigenti nella struttura, nonché sui loro compiti e sulle loro responsabilità.

Gli interventi dei volontari sono coordinati e seguiti dal responsabile dell'animazione e dell'assistenza sociale. Incontri regolari di informazione e scambio favoriscono una buona collaborazione tra volontari e personale.

Tutti i volontari sono tenuti a rispettare la privacy e la dignità dei residenti, nonché a osservare le disposizioni del presente regolamento interno e gli obblighi vigenti in materia di protezione dei dati e di riservatezza.

I volontari, al pari dei collaboratori con rapporto di lavoro subordinato, sono assicurati per i danni causati a terzi.

30. Reclami, richieste e suggerimenti

L'opinione dei residenti e dei loro familiari è di grande importanza per l'ulteriore sviluppo dei servizi.

Richieste, reclami o suggerimenti di miglioramento possono essere presentati in qualsiasi momento ai collaboratori, ai responsabili dei servizi e alla direzione.

Tutte le richieste saranno trattate con riservatezza e gestite tempestivamente.

31. Libertà e sicurezza nella struttura – Responsabilità condivisa

La vita in una struttura residenziale richiede attenzione sia alle esigenze dei singoli residenti che alla convivenza di tutti. Molti residenti si trovano in una situazione di vita particolare a causa della loro età o di limitazioni di salute, motivo per cui è di grande importanza trovare un equilibrio tra sicurezza, autodeterminazione e qualità della vita.

La struttura persegue l'obiettivo di consentire ai residenti una vita il più possibile autonoma e di preservare al meglio le loro capacità e le loro indipendenza. Allo stesso tempo vengono adottate misure idonee per ridurre il più possibile i rischi nella vita quotidiana. Nonostante tutte le precauzioni di sicurezza, tuttavia, non è possibile escludere completamente eventi eccezionali o imprevedibili.

Particolare attenzione viene dedicata alla prevenzione delle cadute. Insieme ai residenti ai loro familiari o alle persone di riferimento, vengono discussi i possibili rischi e concordate misure individuali. In questo contesto, si presta attenzione affinché le misure di protezione necessarie non limitino la libertà personale e la capacità di movimento più del necessario.

32. Possibilità di informazione e partecipazione

La struttura attribuisce grande importanza a una collaborazione aperta, basata sulla fiducia e trasparenza con i residenti, i loro familiari e le persone di riferimento.

Al momento del ricovero, i familiari fanno conoscenza con le persone di riferimento. Il personale del reparto e il responsabile tecnico assistenziale è a disposizione per rispondere a domande relative al soggiorno, all'assistenza e alla vita quotidiana all'interno della struttura. Il personale, nell'ambito delle proprie competenze, fornisce informazioni sulla vita quotidiana di residenti e, se necessario, indirizza i familiari agli specialisti competenti. Il personale infermieristico, i medici e i terapisti forniscono informazioni su questioni mediche, assistenziali o terapeutiche. In caso di cambiamenti significativi delle condizioni di salute, i familiari o le persone di riferimento designate vengono informati tempestivamente.

La struttura considera i familiari e le persone di riferimento come partner importanti. Per organizzare al meglio l'assistenza individuale, essi possono, previo accordo, partecipare ad attività sociali, di accompagnamento o di stimolo, fornendo così un prezioso contributo al benessere dei residenti.

Per ogni residente viene redatto un piano individuale di assistenza e cura, che viene rivisto e adeguato regolarmente, nonché in caso di cambiamenti significativi. Gli obiettivi e le misure vengono discussi insieme ai residenti e, se desiderato o necessario, con i familiari o i rappresentanti legali.

Per questioni personali o colloqui con la direzione della struttura è possibile fissare un appuntamento tramite l'ufficio amministrativo

Suggerimenti, richieste e reclami sono considerati come un importante contributo allo sviluppo della qualità. Possono essere rivolti oralmente o per iscritto al personale o alla direzione della struttura. I riscontri scritti vengono esaminati con attenzione e ricevono risposta tempestiva.

La struttura si impegna a trattare tutti i residenti con rispetto e dignità. Tutti i dati personali vengono trattati in modo confidenziale, in conformità con le norme vigenti in materia di protezione dei dati e con l'obbligo di riservatezza professionale. Le riprese fotografiche e video all'interno della struttura vengono effettuate esclusivamente previo consenso della persona interessata o del suo rappresentante legale.

I residenti vengono informati in modo comprensibile in merito a visite mediche, trattamenti e misure assistenziali e, per quanto possibile, vengono coinvolti in tutte le decisioni. Eventuali direttive anticipate di trattamento o altri documenti di previdenza devono essere comunicati alla struttura, affinché la volontà ivi espressa possa essere presa in considerazione nel processo di assistenza e cura.

33. Decesso

In caso di decesso di un residente, la persona di contatto indicata alla residenza per anziani viene immediatamente informata. L'organizzazione e l'incarico all'impresa di pompe funebri spettano ai familiari o alle persone autorizzate.

La struttura garantisce le misure mediche previste dalla legge, in particolare il rilascio dei certificati medici necessarie. Inoltre, viene assicurata una cura dignitosa della persona deceduta, che comprende il lavaggio, la vestizione e il trasferimento nella camera ardente della struttura.

La camera ardente serve per l'ultimo saluto alla persona deceduta. L'accesso è consentito ai familiari in qualsiasi momento.

Gli effetti personali e gli oggetti di valore del residente deceduto vengono consegnati agli eredi o a una persona da questi autorizzata dietro presentazione di una ricevuta.

34. Disposizione finale

Il regolamento interno viene modificato o integrato in caso di necessità. Le modifiche vengono comunicate tempestivamente.

In caso di violazioni del regolamento interno, si cercherà innanzitutto di risolvere la situazione tramite un colloquio personale e l'adozione di misure adeguate. In caso di violazioni ripetute o gravi del regolamento interno, la Direzione si riserva il diritto di adottare le misure organizzative o contrattuali necessarie nel rispetto delle disposizioni vigenti.