

Konsortium Seniorendienste Passeier
Seniorenwohnheim St. Barbara

Consorzio Servizi per Anziani Passiria
Casa di Riposo S. Barbara



**Dienstleistungscharta
des Seniorenwohnheimes
St. Barbara
in St. Leonhard**

**Carta dei servizi
della Casa di riposo
S. Barbara
a San Leonardo**



INHALTSVERZEICHNIS

Erster Teil Leistungen

Art.1: Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege
Art. 2: Kurzzeitpflege
Art. 3: Tagespflege
Art. 4: Mensadienst für ältere Menschen

Zweiter Teil Zielgruppe, Aufnahme und Austritt

Art. 5: Zielgruppe
Art. 6: Heimaufnahme
Art. 7: Aufnahmekriterien
Art. 8: Unterlagen
Art. 9: Verweigerungsgründe für die Aufnahme
Art. 10: Heimaustritt

Dritter Teil Kosten

Art. 11: Tagessatz
Art. 12: Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

Vierter Teil Rechte, Einsprüche, Haftung

Art. 13: Rechte des Heimbewohners
Art. 14: Beschwerden und Anregungen
Art. 15: Einsprüche
Art. 16: Ombudsmann (Volksanwalt)
Art. 17: Haftung

Fünfter Teil Führung und Organisation

Art. 18: Allgemeine Ausrichtung
Art. 19: Führung und Organisation
Art. 20: Personal
Art. 21: Direktor
Art. 22: Bereichsleiter
Art. 23: Personal für die unmittelbare Betreuung
Art. 24: Personal der Hauswirtschaft
Art. 25: Personal der Verwaltung
Art. 26: Personalentwicklung
Art. 27: Volontariat

INDICE

Parte prima Prestazioni

Art. 1: Vitto e alloggio, assistenza e cura
Art. 2: Ricoveri temporanei
Art. 3: Assistenza diurna nella struttura
Art. 4: Servizio mensa per persone anziane

Parte seconda Destinatari, ammissione e dimissioni

Art. 5: Destinatari
Art. 6: Ammissione
Art. 7: Criteri per l'ammissione
Art. 8: Documenti
Art. 9: Preclusioni ai fini dell'ammissione
Art. 10: Dimissioni

Parte terza Costi

Art. 11: Retta giornaliera
Art. 12: Interruzioni del soggiorno

Parte quarta Diritti, ricorsi e responsabilità

Art. 13: Diritti dell'ospite
Art. 14: Reclami e suggerimenti
Art. 15: Ricorsi
Art. 16: Il difensore civico
Art. 17: Responsabilità

Parte quinta Gestione e organizzazione

Art. 18: Orientamento generale
Art. 19: Gestione ed organizzazione
Art. 20: Personale
Art. 21: Direttore
Art. 22: Responsabile di reparto
Art. 23: Personale dell'assistenza diretta
Art. 24: Personale dell'economia domestica
Art. 25: Personale dell'amministrazione
Art. 26: Sviluppo del personale
Art. 27: Volontariato



Sechster Teil Verschiedenes

Art. 28: Verwahrung von kleinen Geldbeträgen
Art. 29: Öffentlichkeitsarbeit
Art. 30: Bewertung des Dienstes
Art. 31: Sammlungen und Werbung
Art. 32: Kundmachung

Anhang

1) Auskünfte und Öffnungszeiten
2) Kosten der Dienste zu Lasten der
Betreuten
Formular für Beschwerden und Anregungen

Parte sesta Varie

Art. 28: Custodia di oggetti di valore
Art. 29: Relazioni con il pubblico
Art. 30: Valutazione del servizio
Art. 31: Collette e pubblicità
Art. 32: Pubblicazione

Allegato

1) Informazioni e orari di apertura
2) Costo dei servizi a carico degli ospiti

Modulo per segnalazioni e suggerimenti

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

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



Erster Teil

Leistungen

Art. 1

Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege

Das Heim gewährleistet Unterkunft und Verpflegung sowie eine umfassende, dem Erkenntnisstand der Zeit entsprechende Betreuung und Pflege. Das Heim fördert die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens des Heimbewohners und unterstützt ihn beim Einleben in die neue Umgebung.

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

Das Heim verfügt über Einzel- und Zweibettzimmer, mehrere Ess- und Aufenthaltsräume, zwei Pflegebäder, einen Mehrzweckraum, eine Kapelle, zwei Außenbereiche, zwei Loggia und eine Terrasse, eine Bar usw.

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

1.1. Das Zimmer

Das Seniorenwohnheim verfügt über 30 Einzelbett- und 9 Zweibettzimmer. Die Zimmer verfügen über eine behindertengerechte Nasszelle. Die Zimmer sind mit Pflegebetten, Kleiderschrank, Sitzecke, einem TV, einem Notruf, usw. ausgestattet.

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

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

Parte prima

Prestazioni

Art. 1

Vitto e alloggio, assistenza e cura

La casa garantisce vitto e alloggio nonché una completa assistenza e cura in base allo stato delle conoscenze attuali. La casa promuove la conservazione della vita sociale abituale dell'ospite e lo aiuta ad integrarsi nel nuovo ambiente.

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

La casa dispone di camere singole e doppie, varie sale da pranzo e di soggiorno, due bagni assistiti, una sala polifunzionale, una cappella, due aree esterne, due loggia, una terrazza, un bar ecc.

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

1.1. La stanza

La casa di riposo dispone di 30 camere singole e 9 camere doppie. Le stanze sono dotate di servizi privati privi di barriere architettoniche. Le camere dispongono di letti per lungodegenti, armadio, angolo da sedere, un televisore, sistema di chiamata di emergenza, ecc.

L'assegnazione della stanza viene disposta in accordo con l'ospite o suoi parenti.

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



1.2. Die Verpflegung

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

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

Das Tagesmenü wird den Heimbewohnern in geeigneter Form bekannt gegeben.

In der Regel werden die Mahlzeiten in den Essräumen eingenommen.

Die Mahlzeiten werden zu folgenden Uhrzeiten angeboten:

Frühstück: ab 7.30 Uhr

Mittagessen: um 11.30 Uhr

Abendessen: um 17.30 Uhr

Kleine Zwischenmahlzeiten und Getränke werden am Vormittag und am Nachmittag angeboten.

1.3. Garderobe und Wäscherei

Der Wäschedienst stellt dem Bewohner die Heimwäsche zur Verfügung und sorgt auch für die Reinigung und das Bügeln der persönlichen Wäsche, mit Ausnahme jener Wäsche, die einer besonderen Reinigung bedarf (z.B. Kleidung aus Seide, Lederwaren, Pelzmäntel). Kleinere Näharbeiten an der Bewohnerwäsche werden hausintern durchgeführt. Der Wäschedienst wird an allen Arbeitstagen der Woche angeboten. Der Wechsel der Heimwäsche (Bettwäsche, Handtücher) erfolgt nach Bedarf.

1.2. Il vitto

Viene offerta un'alimentazione casalinga variata e nutriente. Gli alimenti utilizzati sono principalmente freschi. Viene tenuto conto dei desideri degli ospiti. La cucina predispone il menu su turni da 6 settimane. Eventuali esigenze individuali vengono prese in considerazione e per quanto possibile si tiene conto delle diverse abitudini alimentari degli ospiti. L'alimentazione corrisponde, per quantità e qualità, alle esigenze dietetiche dell'età avanzata.

Il comprensorio sanitario competente garantisce un'adeguata consulenza dietetica. Il medico prescrive eventuali diete particolari che la cucina prepara in accordo con il dietista.

Il menù giornaliero viene comunicato agli ospiti mediante affissione in spazi appositamente predisposti a tale scopo.

Di regola i pasti sono consumati nelle sale da pranzo.

I pasti vengono serviti alle seguenti ore:

colazione: dalle ore 7.30

pranzo: alle ore 11.30

cena: alle ore 17.30

Piccoli spuntini e bibite sono offerti la mattina e il pomeriggio.

1.3. Guardaroba e lavanderia

Il servizio di lavanderia mette a disposizione dell'ospite la biancheria della casa e si prende cura anche del lavaggio e della stiratura della biancheria personale ad esclusione di quella per la quale necessita un lavaggio particolare (capi delicati: ad esempio seta, pellami, pellicce ecc.). Piccoli lavori di sartoria vengono eseguiti dalla casa. Il servizio lavanderia avviene tutti i giorni feriali della settimana. Il cambio della biancheria della casa (biancheria da letto, asciugamani) avviene secondo necessità.



1.4. Reinigungsdienst

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

1.5. Betreuung und Pflege

Das Heim sorgt für die tägliche Betreuung, Hygiene und Pflege sowie die ärztliche, krankenpflegerische und rehabilitative 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, wie z.B. Spaziergänge, Singen, Spielen, Gymnastik, Arbeiten im Garten, Geburtstagsfeiern usw.

1.6. Religiöse und spirituelle Betreuung

Die Bewohner werden in ihren religiösen und spirituellen Anliegen respektiert und begleitet. Der Pfarrer feiert wöchentlich in der Hauskapelle eine Hl. Messe. Ebenso werden wöchentlich gemeinsam Rosenkränze gebetet. Die Kapelle des Heimes ist rund um die Uhr für alle Bewohner zugänglich.

Hausintern wird Sterbebegleitung angeboten. Das Angebot beinhaltet auch das Miteinbeziehen der Angehörigen, im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen.

1.7. Einbeziehung der Angehörigen

Das Heim setzt Maßnahmen zur Förderung der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit den Angehörigen.

Die Verwandten werden zu gemeinsamen Feiern (z.B. Weihnachten, Törggelen) eingeladen, im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen.

1.4. Servizio di pulizia

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

1.5. Assistenza e cura

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

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

Viene favorita la responsabilizzazione degli ospiti. Sono salvaguardati la dignità personale e la libertà del singolo ospite. Viene offerta loro, nell'ambito dell'organizzazione della casa, la possibilità di condurre la propria vita privata, nonché di partecipare alla vita comune ed alle attività organizzate p.e. passeggiate, cantare musica, giochi, ginnastica, lavori nel giardino, feste di compleanno ecc.

1.6. Assistenza religiosa e spirituale

Gli ospiti sono rispettati ed accompagnati nelle loro esigenze religiose e spirituali. Il parroco celebra settimanalmente la S. Messa nella cappella della struttura. Inoltre vengono organizzati raccoglimenti collettivi settimanalmente.

La cappella della struttura è aperta 24 ore su 24 per tutti gli ospiti.

All'interno della struttura viene garantita l'assistenza ai malati terminali. L'offerta comprende anche il coinvolgimento dei parenti, nei limiti dei disposizioni legali.

1.7. Coinvolgimento dei parenti

La casa promuove misure di collaborazione partecipativa con i parenti.

Questi vengono invitati ogni qualora verranno organizzati festeggiamenti. (ad esempio per natale, Törggelen), nei limiti delle disposizioni legali.

La casa organizza incontri informativi su



Das Heim organisiert bei Bedarf Informationsveranstaltungen.

1.8. Zusätzliche Dienste

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

- Fußpflege
- Friseurdienst
- Veranstaltungen und Feste
- Ausflüge
- Besorgungen im Bedarfsfall
- Hilfe bei bürokratischen Angelegenheiten

Art. 2 Kurzeitpflege

Das Heim bietet eine zeitlich befristete Aufnahme und Betreuung von pflegebedürftigen Menschen, die gewöhnlich bei sich zu Hause leben und dort von Angehörigen betreut werden. Ihnen werden alle Leistungen gewährt, die für die dauerhafte Aufnahme vorgesehen sind. Das Bett kann für die Dauer von mind. 4 Wochen bis 6 Wochen reserviert werden.

Art. 3 Tagespflege

Tagsüber finden selbständige Personen Aufnahme und Betreuung, die nicht mehr alleine in ihrer eigenen Wohnung leben können oder eine Betreuung benötigen bzw. um die pflegenden Angehörigen zu entlasten. Wir bieten eine sinnvolle Tagesgestaltung, sowie Aktivierung, Mobilisierung und Pflege durch ausgebildete Fachkräfte, im Rahmen des zur Verfügung stehenden Personals und der gesetzlichen Bestimmungen.

Art. 4 Mensadienst für ältere Menschen

Das Heim bietet älteren Menschen der Umgebung, die aus physischen oder

necessità.

1.8. Servizi aggiuntivi

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

- pedicure
- parrucchiere
- manifestazioni e feste
- gite
- commissioni in caso di bisogno
- aiuto con affari burocratici

Art. 2 Ricoveri temporanei

La casa offre ricovero ed assistenza limitati nel tempo a persone non autosufficienti che normalmente vivono a casa propria dove sono assistite da parenti. Loro usufruiscono di tutte le prestazioni previste per ricovero indeterminato. Il letto può essere riservato per min. 4 settimane fino a 6 settimane.

Art. 3 Assistenza diurna nella struttura

Di giorno trovano accoglienza persone autosufficienti che non sono più in grado di rimanere da sole nel proprio domicilio oppure necessitano di un'assistenza nonché di liberare i familiari per certe ore dall'assistenza. Offriamo un impiego del tempo libero, nonché attivazione, mobilitazione e cura eseguita da personale qualificato, nei limiti del personale disponibile e delle disposizioni legali.

Art. 4 Servizio mensa per persone anziane

La casa offre pasti caldi a persone anziane dei dintorni, che, per motivi fisici o psichici, non



psychischen Gründen nicht mehr in der Lage sind, sich selbst mit einem geeigneten Essen zu versorgen, warme Mahlzeiten an, im Rahmen des zur Verfügung stehenden Personals und der gesetzlichen Bestimmungen.

sono più in grado di provvedere autonomamente ad un pasto adeguato, nei limiti del personale disponibile e delle disposizioni legali.

Zweiter Teil

Parte seconda

Zielgruppe, Aufnahme und Entlassung

Destinatari, ammissione e dimissioni

Art. 5 Zielgruppe

Art. 5 Destinatari

Das Heim nimmt im Rahmen seiner Zielsetzungen und seiner Pflegemöglichkeiten und in Übereinstimmung mit der von der Landesverwaltung erteilten Eignungserklärung selbstständige, leicht, mittelgradig und schwer pflegebedürftige, vorwiegend betagte Menschen beiderlei Geschlechtes auf.

Nell'ambito delle sue finalità e delle possibilità di cura la struttura accoglie, in conformità alla dichiarazione di idoneità dell'amministrazione provinciale, prevalentemente persone anziane autosufficienti, lievemente, mediamente e gravemente non autosufficienti di entrambi i sessi.

Art. 6 Heimaufnahme

Art. 6 Ammissione

Voraussetzung für die Aufnahme in die Warteliste ist ein unterschriebener Antrag auf einem eigenen Formular der Verwaltung.

Presupposto per l'ammissione dell'ospite nella lista d'attesa è la domanda scritta su un modulo messo a disposizione dall'amministrazione.

Der Anspruch auf die Aufnahme ins Heim und der Zugang zu den Leistungen erfolgt unabhängig von den wirtschaftlichen und sozialen Verhältnissen der Antragsteller.

Il diritto d'ammissione e l'accesso alle prestazioni sussiste indipendentemente dalla situazione economica e sociale del richiedente.

Vor der Aufnahme erfolgen von Seiten des Direktors und der Pflegedienstleitung ein Hausbesuch und/oder ein Aufnahmegespräch mit dem Antragsteller und seinen Verwandten. Voraussetzung für die Aufnahme ins Heim ist ein unterschriebener Heimvertrag.

Prima dell'ammissione il direttore e il responsabile del reparto di cura eseguiranno una visita domiciliare e/oppure avrà luogo un colloquio con l'ospite ed i suoi familiari. Presupposto per l'ammissione dell'ospite nella struttura è il patto di accoglienza firmato.



**Art. 7
Aufnahmekriterien**

**Art. 7
Criteri per l'ammissione**

Aufnahmekriterien für die Rangordnung für Heimaufnahme
Criteri per la formazione della graduatoria per l'ammissione

Punkte/punti	Beschreibung	Descrizione	Bewertung/ valutazione	Ergebnis/ risultato
40 Punkte/punti	Pflegestufe 0 (sollte keine Pflegeeinstufung vorhanden sein, kann der Antragsteller mit einem eigenen Erhebungsbogen zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit eingestuft werden)	Livello di autosufficienza 0 (se non esiste un inquadramento del livello, la persona può essere inquadrato il livello di autosufficienza con apposito modulo)		
	Pflegestufe 1	Livello di autosufficienza 1	10	
	Pflegestufe 2	Livello di autosufficienza 2	20	
	Pflegestufe 3	Livello di autosufficienza 3	30	
	Pflegestufe 4	Livello di autosufficienza 4	40	
10 Punkte/punti	Möglichkeiten der Betreuung zu Hause durch das familiäre Netzwerk oder durch andere stationäre/teilstationäre Dienste	Possibilità dell'assistenza da parte dei familiari o altri servizi residenziali/semi residenziali		
	● wird von der Familie u. HPD betreut	● viene assistito dalla famiglia e dall' ass.domiciliare	3	
	● wird von der Familie betreut	● viene assistito dalla famiglia	7	
	● alleinstehend	● vive da solo	10	
10 Punkte/punti	Einschränkende Elemente in der derzeitigen Wohnsituation, welche eine Aufnahme erforderlich machen	Elementi di difficoltà nell'attuale situazione abitativa che rendono necessaria un'ammissione		
	● behindertengerecht	● adatto per persone disabili	3	
	● nicht behindertengerecht	● non adatto per persone disabili	7	
	● erschwerte Wohnsituation	● situazione dell'abitazione aggravata	10	
	Das Vorhandensein von	la presenza di specifiche		



10 Punkte/punti	spezifischen, pers. Schwierigkeiten des Antragstellers, welche eine stat. Aufnahme im Heim erforderlich machen	difficoltà pers. del richiedente, che rendono necessaria un'ammissione in struttura		
	● keine spezifischen Schwierigkeiten	● non ci sono problemi specifici	0	
	● die Belastbarkeit der Familie ist weit überschritten	● il limite di resistenza della famiglia è superata	5	
	● die Belastbarkeit von Familie und Betreuungsnetzwerk ist weit überschritten	● il limite di resistenza della famiglia e della rete di assistenza è superata	10	
10 Punkte/punti	Einreichdatum des Antrages. Bei Verzicht des Heimeintrittes eines Antragstellers gilt das Datum des Verzichtes als neues Einreichdatum. 1 Punkt für jedes Monat ab Einreichung bis max. 10 Punkte	Data presentazione della domanda. Se il richiedente rinuncia ad un ammissione viene considerato la data di rinuncia come nuova data di presentazione. 1 punto per ogni mese dalla data di presentazione fino a max. 10 punti		
30 Punkte/punti	Bewohner der Gemeinden St. Leonhard i.P., Moos i.P. und St. Martin mit kirchlicher Zugehörigkeit zu St. Leonhard und Moos	Abitanti dei Comuni di S.Leonardo i.P., Moso i.P. e S.Martino con appartenenza parrocchiale a S.Leonardo e Moso	30	
	Ehemalige Bewohner der Gemeinden St. Leonhard i.P., Moos i.P. und St. Martin mit kirchlicher Zugehörigkeit zu St. Leonhard und Moos (mit einer ununterbrochenen Ansässigkeit von mind. 5 Jahren)	Ex-abitanti dei Comuni di S.Leonardo i.P., Moso i.P. e S.Martino con appartenenza parrocchiale a S.Leonardo e Moso (con una residenza di almeno 5 anni ininterrotti)	15	
	Bewohner der Gemeinden von St. Martin i.P. und Riffian	Abitanti dei Comuni di S. Martino i.P. e Riffiano	10	
Gesamtpunkte/totale punti				



Art. 8 Unterlagen

Folgende Unterlagen sind dem Aufnahmegesuch beizulegen:

- Zusicherung für die Übernahme des Tagessatzes durch den Antragsteller, durch zahlungspflichtige Angehörige und Dritte sowie durch die zuständige öffentliche Körperschaft auf den vom Heim bereitgestellten Formularen;
- Kopie der Identitätskarte.

Art. 9 Verweigerungsgründe für die Aufnahme

Im Heim werden nicht aufgenommen:

1. Personen mit chronischen Pathologien, welche Behinderungen verursachen und noch nicht stabil sind, also vermutlich innerhalb kurzer Zeit schlechter oder besser werden;
2. Personen mit psychiatrischen Pathologien, deren Schweregrad einer ständigen ärztlichen und krankenschwägerischen Betreuung erfordert.

Gerontopsychiatrische Erkrankungen werden nicht als Hindernis für eine Aufnahme betrachtet.

Art. 10 Heimaustritt

Der Bewohner kann entlassen werden:

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

Die Entlassung laut Punkt b) erfolgt:

- a) wenn der Heimbewohner oder seine Verwandten nach wiederholter Ermahnung sich nicht an die gängigen Vorschriften des Heimes halten und der Gemeinschaft schaden oder die anderen Bewohner in grober Weise stören;
- b) bei Einlieferung in ein Krankenhaus oder in eine andere Anstalt wegen einer Krankheit,

Art. 8 Documentazione

La domanda di ammissione deve essere corredata dai seguenti documenti:

- Impegnativa di corresponsione della retta giornaliera da parte del richiedente, dei parenti obbligati e di terzi nonché dell'ente pubblico competente su modulo predisposto dalla casa
- copia della carta d'identità.

Art. 9 Preclusioni ai fini dell'ammissione

Nella casa non sono ammesse:

1. persone affette da patologie croniche invalidanti non ancora stabilizzate, cioè con patologie che peggiorano o migliorano entro breve tempo;
2. persone affette da patologie psichiatriche di entità tali da richiedere un'assistenza medica ed infermieristica continuata.

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

Art. 10 Dimissioni

Un ospite può essere dimesso:

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

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

- a) qualora l'ospite oppure i suoi parenti, dopo rinnovati richiami, tengono un comportamento contrario alle norme in uso della casa nonché siano di pregiudizio per la comunità e di grave disturbo per gli altri ospiti;
- b) qualora si renda necessario un ricovero in ospedale o altro istituto di cura per



welche spezielle therapeutische Eingriffe oder Rehabilitationsmaßnahmen erfordert und einen weiteren Aufenthalt im Heim nicht gestattet
c) bei nicht erfolgter Bezahlung der Heimkosten gemäß Heimvertrag Art. 2 und Art. 3 nach zweimaliger schriftlicher Mahnung (bei Daueraufnahme).

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

sopraggiunta malattia, che richieda particolari interventi terapeutici o riabilitativi e non permetta l'ulteriore permanenza nella casa.

c) qualora l'ospite non abbia provveduto a pagare la quota di retta a suo carico secondo l'art. 2 e 3 dopo il secondo sollecito scritto (in caso di ammissione a lungo termine).

In caso di uscita dalla casa o di decesso dell'ospite la stanza deve essere liberata entro 5 giorni.

Dritter Teil

Kosten

Art. 11 Tagessatz

Jeder Bewohner entrichtet den vom Verwaltungsrat jedes Jahr im Voraus festgesetzten Tagessatz zu seinen Lasten. Das Recht auf das gesetzlich vorgesehene Taschengeld bleibt jedenfalls bestehen.

Sind der Bewohner und die zahlungspflichtigen Personen nicht in der Lage den gesamten Tagessatz zu entrichten, können sie bei der zuständigen Gemeinde bzw. Bezirksgemeinschaft für Personen unter 60 Jahren um Kostenbeteiligung ansuchen. Der zuständige Sanitätsbezirk übernimmt die vorgesehenen Sanitätsleistungen.

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

Der Heimbewohner verpflichtet sich für die Bezahlung des Tagessatzes einen Sepa-Auftrag zu unterschreiben.

Parte terza

Costi

Art. 11 Retta giornaliera

Ogni ospite corrisponde la retta giornaliera a suo carico, stabilita ogni anno anticipatamente dal consiglio d'amministrazione. Rimane comunque il diritto all'assegno per piccole spese previsto dalla legge.

Nel caso in cui gli ospiti e le persone obbligate al pagamento della tariffa non siano in grado di pagare l'intera retta, possono presentare domanda di agevolazione tariffaria al comune ovvero per persone sotto 60 anni alla comunità comprensoriale competente. Il comprensorio sanitario competente provvede alla copertura delle prestazioni sanitarie previste.

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

L'ospite si impegna di firmare un ordine Sepa per il pagamento della retta giornaliera.



Art. 12
Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

Die Berechnung der Abwesenheitstage erfolgt kumuliert nach Kalenderjahr; mit 1.1. startet die Berechnung der Abwesenheitstage für alle Heimbewohner wieder von null Abwesenheitstagen, unabhängig vom Aufnahmetag. Die Berechnung startet im Falle einer Wiederaufnahme derselben Person nach vorheriger Entlassung von Neuem.

Der Aufnahmetag und der Entlassungstag werden fakturiert.

Die Fakturierung beginnt mit dem mit dem Heimbewohner vereinbartem Tag der Aufnahme, wenn dieser vor dem effektiven Aufnahmetag liegt. Diese Tage werden zum Zwecke der Fakturierung als Abwesenheitstage berücksichtigt.

Nach dem Entlassungstag werden keine Tage fakturiert.

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

Abwesenheit/assenza 1.-7. Tag/giorno	Abwesenheit/assenza 8.-30. Tag/giorno	Abwesenheit nach / assenza dopo 30. Tag/giorno
100%	50%	100%

Krankenhausaufenthalt/ricovero in strutture sanitarie	Krankenhausaufenthalt nach/ricovero in strutture sanitarie dopo
1.-30. Tag/giorno	30. Tag/giorno
100%	50%

Art. 12
Interruzioni del soggiorno in casa

Il calcolo dei giorni di assenza avviene cumulato per anno solare; con il 1 gennaio il calcolo dei giorni di assenza per ogni ospite riparte da zero, indipendentemente dal giorno di ammissione dello stesso. Il calcolo parte ugualmente da zero nel caso di una dimissione e successiva riammissione dello stesso ospite.

Il giorno di accettazione e il giorno di dimissione vengono fatturati.

La fatturazione ha inizio con il giorno concordato con l'ospite per l'accettazione, qualora questo sia precedente il giorno di ammissione. Ai fini del calcolo tali giorni sono considerati come giorni di assenza.

Dopo il giorno di dimissione non viene fatturato nessun giorno.

Nel caso di assenze dell'ospite residente nella struttura valgono per la fatturazione le seguenti percentuali della retta:



Vierter Teil

Rechte, Einsprüche und Haftung

Art. 13 Rechte des Heimbewohners

Neben der Zusicherung der allgemeinen Rechte hat der Bewohner Anspruch auf:

1. Anerkennung seiner Würde und Persönlichkeit;
2. Höflichen Umgang und Achtung seiner Privat- und Intimsphäre;
3. Aufklärung und Mitentscheidung über Pflegemethoden sowie pflegerische und therapeutische Maßnahmen;
4. Einsichtnahme in die über ihn geführten Aufzeichnungen;
5. Namhaftmachung eines Beistandes (Vertrauensperson), der sich für ihn in allen Angelegenheiten an die Leitung des Heimes wenden kann und in wichtigen Belangen vom Heim zu verständigen ist;
6. Beiziehung einer externen Beratung in sozialen, rechtlichen, psychologischen oder seelsorgerischen Anliegen;
7. Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
8. Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;
9. Behandlung von Beschwerden;
10. Möblierung und Gestaltung des Zimmers;
11. Besucherempfang, im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen;
12. Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der Muttersprache.

Art. 14 Beschwerden und Anregungen

Beschwerden und Anregungen werden von allen Mitarbeitern entgegen genommen und von der zuständigen Stelle bearbeitet. Sie können sowohl mündlich wie auch schriftlich

Parte quarta

Diritti, ricorsi e responsabilità

Art. 13 Diritti dell'ospite

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

1. riconoscimento della propria dignità e personalità;
2. trattamento gentile e considerazione della propria sfera privata e intima;
3. informazione e codecisione su metodi di cura nonché misure di cura e terapia;
4. visione delle annotazioni che lo riguardano
5. nomina di un assistente (persona di fiducia) che, al suo posto, possa sottoporre all'amministrazione le sue esigenze e che sia avvisato per le questioni importanti;
6. riferimento a consulenza esterna per esigenze sociali, giuridiche, psicologiche o spirituali;
7. rispetto della discrezione e della tutela dei dati;
8. rispetto del segreto epistolare e della corrispondenza;
9. trattamento di reclami;
10. arredamento e organizzazione della stanza;
11. accoglienza di visitatori, nei limiti delle disposizioni legali;
12. rispetto dell'identità culturale e uso della madrelingua.

Art. 14 Reclami e suggerimenti

Reclami e suggerimenti sono accolti da tutti i collaboratori e trattati dall'unità competente. Possono essere presentati sia oralmente che per iscritto. In caso di reclami scritti può essere



eingebraucht werden. Bei schriftlichen Beschwerden kann ein vorgesehene Formular verwendet werden. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall ein - auf Anfrage schriftlicher - Bescheid innerhalb von 30 Tagen.

Art. 15 Einsprüche

Personen, die ein rechtliches Interesse daran haben, können gegen die Entscheidungen der Heimdirektion auch innerhalb von 60 Tagen ab dem Datum, ab dem die Maßnahme zur Kenntnis genommen wurde, Rekurs beim Regionalen Verwaltungsgericht Bozen einlegen (Gesetz vom 06.12.1971, Nr. 1034).

Art. 16 Ombudsmann (Volksanwalt)

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

Art. 17 Haftung

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

Fünfter Teil **Führung und Organisation**

Art. 18 Allgemeine Ausrichtung

Das Seniorenwohnheim St. Barbara wird vom Konsortium Seniorendienste Passeier direkt geführt. Die beschließenden Organe sind jene des Betriebes. In organisatorischer Hinsicht ist

utilizzato il modulo preposto. A reclami, in ogni caso, deve essere data risposta entro 30 giorni – in caso di richiesta scritta.

Art. 15 Ricorsi

Avverso le decisioni del direttore della casa è ammesso ricorso giurisdizionale al TRGA di Bolzano entro 60 giorni dalla conoscenza del provvedimento da parte di chi vi abbia interesse (Legge 06.12.1971, Nr. 1034).

Art. 16 Il difensore civico

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

Art. 17 Responsabilità

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

Parte quinta **Gestione e organizzazione**

Art. 18 Orientamento generale

La casa di riposo S. Barbara viene gestita direttamente dal Consorzio Servizi per Anziani Passiria. Gli organi decisionali sono quelli dell'azienda. Per l'organizzazione è responsabile



ein Leitungsteam bestehend aus dem Direktor und dem Pflegedienstleiter eingesetzt. Gesetzlicher Vertreter des Heimes ist der Präsident.

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

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

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

Art. 19 Führung und Organisation

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

Art. 20 Personal

Leitbild und Programmplan bilden den Rahmen für die Wahrnehmung der zugewiesenen Aufgaben. Die Mitarbeiter der verschiedenen Tätigkeits- und Organisationsbereiche handeln bei der Erfüllung ihrer Aufgaben nach den Grundsätzen und Zielen des Heimes. Die tägliche Arbeit ist auf gemeinschaftliches Wirken ausgerichtet. Bezogen auf die Ausbildung und die Anzahl der Mitarbeiter gelten die diesbezüglichen Landesbestimmungen.

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 Verwaltung und setzt geeignete Formen der

un team direttivo composto dal direttore e dal responsabile del reparto cura. Il rappresentante legale è il Presidente.

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

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

L'apertura verso l'esterno, in particolar modo l'integrazione nel contesto locale, viene realizzata attraverso iniziative idonee, nei limiti delle disposizioni legali.

Art. 19 Gestione ed organizzazione

La struttura viene gestita e organizzata nel rispetto della normativa vigente nonché nel rispetto delle proprie linee guida.

Art. 20 Personale

Linee guida e piano programmatico offrono il fondamento per assegnare i rispettivi propri compiti. Il personale dei diversi settori operativi ed organizzativi agisce secondo i principi e le finalità della casa nell'espletamento dei suoi compiti. Il lavoro giornaliero si conforma all'operato collettivo. Concernente la formazione ed il numero di personale valgono le rispettive norme provinciali.

Art. 21 Direttore

Il direttore, nel rispetto delle norme vigenti ed ai sensi di un management moderno, è responsabile della gestione della casa. Si prende cura dell'amministrazione ordinaria ed applica forme idonee di impostazione e guida



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.

Der Direktor trägt die Verantwortung über die einzelnen Tätigkeitsbereiche. Er organisiert, koordiniert und überwacht die Tätigkeiten des Personals. Er teilt den einzelnen Bediensteten die zur Gewährleistung des Dienstes erforderlichen Aufgaben zu.

Art. 22
Bereichsleiter
(Pflegedienstleiter, Hauswirtschaftsleiter,
Bereichsleiter,...)

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

Art. 23
Personal für die unmittelbare
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. 24
Personal der Hauswirtschaft

Zum Personal der Hauswirtschaft gehören das Küchen- und Servicepersonal, das Personal der Wäscherei, das Personal für die allgemeine Reinigung und die Hausmeister. Das Personal wird im Sinne der geltenden Bestimmungen eingesetzt und nimmt seine Aufgaben in Übereinstimmung mit den Zielen und Konzepten des Heimes wahr.

per la realizzazione degli obiettivi proposti.

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

Il direttore ha la responsabilità dei singoli reparti di attività. Lui organizza, coordina e sorveglia le attività del personale. Assegna ai singoli dipendenti i compiti necessari per garantire il servizio.

Art. 22
Responsabile di reparto
(responsabile tecnico assistenziale,
dell'economia domestica, di reparto)

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

Art. 23
Personale dell'assistenza diretta

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

Art. 24
Personale dell'economia domestica

Fanno parte del personale di economia domestica il personale di cucina e di servizio al tavolo, il personale della lavanderia, il personale della pulizia generale ed i custodi. Il personale è impiegato ai sensi della normativa vigente e svolge i suoi compiti in sintonia con gli obiettivi ed i concetti della casa.



Art. 25
Personal der Verwaltung

Aufgabe des Personals der Verwaltung ist es, die interne Verwaltungstätigkeit des Heimes im Sinne der geltenden Bestimmungen durchzuführen.

Die Verwaltungsarbeit ist darauf auszurichten, die institutionellen Aufgaben des Heimes zu unterstützen und zu erleichtern.

Art. 26
Personalentwicklung

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

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

Art. 27
Volontariat

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

Sechster Teil
Verschiedenes

Art. 28
Verwahrung von kleinen Geldbeträgen

Die Verwaltung übernimmt keine Haftung für verlorene Wertgegenstände. Auf Antrag werden vom Heim kleine Geldbeträge der Bewohner in Verwahrung genommen.

Art. 25
Personale dell'amministrazione

Spetta al personale dell'amministrazione svolgere le attività di amministrazione interne alla casa ai sensi della normativa vigente.

L'attività di amministrazione è da indirizzare ad un agevole espletamento dei compiti istituzionali della casa.

Art. 26
Sviluppo del personale

La direzione agevola lo sviluppo professionale dei suoi collaboratori con l'obiettivo, di raggiungere un alto livello di qualificazione e di aumentare attraverso questo la professionalità. Vengono elaborati programmi di formazione e di aggiornamento. Ci si impegna anche, affinché le offerte di aggiornamento e di perfezionamento vengano utilizzate in modo adeguato.

Art. 27
Volontariato

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

Parte sesta
Varie

Art. 28
Custodia di piccole somme di denaro

L'amministrazione non risponde per oggetti di valore smarriti. Su richiesta la casa prende in custodia piccole somme di denaro degli ospiti.



Art. 29
Öffentlichkeitsarbeit

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

Art. 30
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.

Art. 31
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
Kundmachung

Diese Dienstleistungscharta wird an der Anschlagtafel des Heimes veröffentlicht. Auf Anfrage erfolgt die Aushändigung einer Abschrift.

Art. 29
Relazioni con il pubblico

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

Art. 30
Valutazione del servizio

La casa provvede alla valutazione periodica dei servizi offerti da parte degli ospiti, dei parenti e dei collaboratori, per garantire e sviluppare ulteriormente la loro qualità ed efficienza.

Art. 31
Collette e pubblicità

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

Art. 32
Pubblicazione

Questa carta dei servizi viene esposta sull'albo per le affissioni del Pensionato e Centro di degenza. Su richiesta sarà effettuata la consegna di una copia.



Anhang / Allegato

1) Auskünfte und Öffnungszeiten

Erstinformationen über die Inanspruchnahme des Dienstes, der Kosten, Möglichkeiten der finanziellen Unterstützung, notwendige Unterlagen für die Inanspruchnahme des Dienstes, Aufenthalt im Heim usw. werden im Sekretariat gegeben.

Bürozeiten:

Von Montag bis Freitag
von 08:00 bis 12:00
Tel. 0473-656 086
Fax. 0473-656 882
E-Mail info@altersheim.it

Besuchszeiten:

Montag bis Sonntag
von 08:00 bis 20:00 Uhr
Abweichungen möglich durch gesetzliche Bestimmungen

Sprechstunden:

Präsident: nach Terminvereinbarung
Direktor: nach Terminvereinbarung
Pflegedienstleitung: nach Terminvereinbarung

1) Informazioni e orari di apertura

Una prima informazione sulla ammissione al servizio, i costi, le possibilità di agevolazione finanziaria, i documenti necessari per l'ammissione al servizio, il soggiorno nella casa ecc. vengono fornite nella segreteria.

Orario d'ufficio:

Da lunedì a venerdì
dalle ore 08:00 alle 12:00
Tel. 0473-656 086
Fax. 0473-656 882
e-mail info@altersheim.it

Orario visite:

Da lunedì a domenica
dalle ore 08:00 alle ore 20:00
Cambiamenti possibili a causa di disposizioni legali

Ore di ricevimento:

presidente: su prenotazione
direttore: su prenotazione
responsabile tecnico assistenziale: su prenotazione



2) Kosten der Dienste zu Lasten der Betreuten

Sämtliche Kosten der Standardleistungen zu Lasten der Betreuten sind im Tagessatz enthalten.

Tagessatz 2022

Folgende Tagessätze kommen zur Anwendung:

Einbettzimmer

2) Costo dei servizi a carico degli ospiti

Tutti i costi dei servizi standard a carico degli utenti sono contenuti nella retta giornaliera.

retta giornaliera 2022

Vengono applicate le seguenti rette:

€ 50,00

Zweibettzimmer

€ 47,50

Bei Aufnahme in Kurzzeitpflege gibt es eine Sonderregelung, wenn der Heimbewohner ein Pflegegeld beziehungsweise Begleitgeld bezieht. Dann ist je nach Pflegestufe folgender Tagessatz geschuldet:

Per le ammissioni temporanei c'è una disposizione speciale nel caso l'ospite riceve un assegno di cura oppure l'assegno di accompagnamento. In base all'inquadramento del livello di cura la retta giornaliera ammonta a:

Einbettzimmer stanza singola	Pflegestufe 0 livello di cura 0	Pflegestufe 1 livello di cura 1	Pflegestufe 2 livello di cura 2	Pflegestufe 3 livello di cura 3	Pflegestufe 4 livello di cura 4
Pflegegeld assegno di cura		18,97	29,59	44,38	59,18
Grundtarif tariffa base	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
	50,00	68,97	79,59	94,38	109,18

Zweibett- zimmer stanza doppia	Pflegestufe 0 livello di cura 0	Pflegestufe 1 livello di cura 1	Pflegestufe 2 livello di cura 2	Pflegestufe 3 livello di cura 3	Pflegestufe 4 livello di cura 4
Pflegegeld assegno di cura		18,97	29,59	44,38	59,18
Grundtarif tariffa base	47,50	47,50	47,50	47,50	47,50
	47,50	66,47	77,09	91,88	106,68



Formular für Beschwerden und Anregungen

Der/die Unterfertige (**Zuname, Vorname**) _____,

wohnhaft in _____ Straße _____ Nr. _____

in seiner Eigenschaft als (Verwandtschaftsgrad) _____

von Herrn/Frau _____

Tel.: _____

Bringt bei der Direktion folgende Beschwerde vor:

Gibt der Direktion folgende Anregungen und Hinweise:

Ich ermächtige die Verwaltung die oben genannten Daten im Sinne der EU Datenschutz-Grundverordnung 679/2016 zu verwenden.

Datum

Unterschrift

Die Verwaltung ist bestrebt Angehörigen innerhalb von 15 Tagen ab Erhalt dieses Formulars eine Rückmeldung zu geben. Heimbewohnern wird die Rückmeldung möglichst innerhalb von 2 Tagen gegeben (falls sie sich mit ihrem Anliegen nicht direkt an die zuständigen Personen gewandt haben).