



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
FONDAZIONE LA ROGGIA
Öffentlicher Betrieb für Pflege- und Betreuungsdienste
RAUSCHERTOR-STIFTUNG

CARTA DEI SERVIZI ***della Residenza per Anziani***

A.P.S.P. FONDAZIONE LA ROGGIA

Via della Roggia n. 5 - 39100 Bolzano
Tel. 0471 978752 / Fax 0471 972675
info@fondazioneviaroggia.it

DIENSTLEISTUNGSCHARTA ***des Seniorenwohnheimes***

Ö.B.P.B. RAUSCHERTOR-STIFTUNG

Rauschertorgasse Nr. 5 – 39100 Bozen
Tel. 0471 978752 / Fax 0471 972675
info@fondazioneviaroggia.it

Adottata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 09 dd. 14.04.2010, successivamente modificata con deliberazioni n. 06 del 22.05.2013, n. 13 del 09.11.2021 e n. 10 del 03.08.2022
Übernommen mit Beschluss der Verwaltungsrates Nr. 09 vom 14.04.2010 und abgeändert mit Beschlüssen Nr. 06 vom 22.05.2013, Nr. 13 vom 09.11.2021 und Nr. 10 vom 03.08.2022



INHALTSVERZEICHNIS

INDICE

Leistungen

Art. 1: Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege

Zielgruppe, Aufnahme und Austritt

Art. 2 Zielgruppe
Art. 3 Heimaufnahme
Art. 4 Heimaustritt

Kosten

Art. 5: Tagessatz
Art. 6: Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

Mitbestimmung

Art. 7 Heimbeirat
Art. 8 Aufgaben des Heimbeirates

Rechte, Einsprüche, Haftung

Art. 9 Rechte der Heimbewohners
Art. 10 Beschwerden und Anregungen
Art. 11 Einsprüche
Art. 12 Haftung

Führung und Organisation

Art. 13 Allgemeine Ausrichtung
Art. 14 Personal
Art. 15 Direktor
Art. 16 Pflegedienstleiter
Art. 17 Personal für die direkte Betreuung
Art. 18 Personal der Hauswirtschaft
Art. 19 Personal der Verwaltung
Art. 20 Personalentwicklung
Art. 21 Volontariat

Verschiedenes

Art. 22 Öffentlichkeitsarbeit
Art. 23 Bewertung des Dienstes
Art. 24 Sammlungen und Werbung
Art. 25 Kundmachung

○ Formular für Beschwerden und Anregungen

Prestazioni

Art 1: Vitto e alloggio, assistenza e cura

Destinatari, ammissione e dimissioni

Art. 2: Destinatari
Art. 3: Ammissione
Art. 4: Dimissioni

Costi

Art. 5: Retta giornaliera
Art. 6: Interruzioni del soggiorno

Compartecipazione

Art. 7: Consiglio della casa
Art. 8: Compiti del consiglio della casa

Diritti, ricorsi e responsabilità

Art. 9: Diritti dell'ospite
Art. 10 Reclami e suggerimenti
Art. 11 Ricorsi
Art. 12 Responsabilità

Gestione e organizzazione

Art. 13 Orientamento generale
Art. 14 Personale
Art. 15 Direttore
Art. 16 Responsabile tecnico assistenziale
Art. 17 Personale dell'assistenza diretta
Art. 18 Personale dell'economia domestica
Art. 19 Personale dell'amministrazione
Art. 20 Sviluppo del personale
Art. 21 Volontariato

Varie

Art. 22 Relazioni con il pubblico
Art. 23 Valutazione del servizio
Art. 24 Collette e pubblicità
Art. 25 Pubblicazione

Modulo per segnalazioni e suggerimenti



Alle in dieser Dienstleistungscharta verwendeten personenbezogenen Begriffe umfassen Frauen und Männer in gleicher Weise.

Tutti i termini relativi a persone contenuti in questa carta dei servizi si riferiscono a donne e uomini allo stesso modo.

Leistungen

Prestazioni

Art. 1

Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege

Die Stiftung gewährleistet Unterkunft und Verpflegung sowie eine umfassende, dem Erkenntnisstand der Zeit entsprechende Betreuung und Pflege.

Die Stiftung fördert die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens des Heimbewohners und unterstützt ihn beim Einleben in die neue Umgebung.

Die Stiftung achtet und fördert die kulturelle und sprachliche Identität, die kulturellen und sprachlichen Eigenheiten und Gewohnheiten der Bewohner.

Die Rauschertor-Stiftung verfügt über 20 Einzelzimmer, 9 Zweibettzimmer, einen Speisesaal, einen Aufenthaltsraum, einen Fernsehraum, zwei Pflegebäder, auf jeden Stock einen Aufenthaltsraum mit einer kleiner Küche, einen Turnsaal, einen Garten

Die Gemeinschaftsräume und der Garten, einschließlich der dort entsprechend ihrer Zweckbestimmung bereitgestellten Ausstattung, stehen allen Gästen jederzeit zur Verfügung.

Das Zimmer

Alle Zimmer verfügen über ein Bad (mit Waschbecken, Dusche, WC) und über einen Balkon; sie sind mit Pflegebetten, Kleiderschrank, Sitzecke, einem Notruf, einem Anschluss für medizinische Gase und für das Fernsehgerät ausgestattet. Jedes Zimmer ist ausgestattet mit einem Telefonanschluss und einer Klimaanlage.

Die Zuteilung des Zimmers erfolgt auf Grund der Verfügbarkeit der Betten.

Art. 1

Vitto e alloggio, assistenza e cura

La Fondazione garantisce vitto e alloggio nonché una completa assistenza e cura in base allo stato delle conoscenze attuali.

La Fondazione promuove la conservazione della vita sociale abituale dell'ospite e lo aiuta ad integrarsi nel nuovo ambiente.

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

La Fondazione La Roggia dispone di 20 camere singole e 9 doppie, una sala da pranzo, un locale di soggiorno, una sala per la televisione, due bagni assistiti, una sala soggiorno-cucinino su ogni piano, una palestra, un giardino

Gli spazi collettivi ed il giardino, compresa l'attrezzatura ivi predisposta secondo il suo scopo specifico, sono a disposizione in ogni momento per tutti gli ospiti.

La stanza

Tutte le stanze sono munite di un bagno (con lavandino, doccia, WC) e la maggior parte di un balcone; dispongono di letti per lungodegenti, armadio, angolo da sedere, sistema di chiamata di emergenza, allacciamento per il gas medicale e per il televisore. Ogni stanza dispone di una linea telefonica e di un impianto di climatizzazione.

L'assegnazione della stanza viene disposta in base alla disponibilità dei posti letto.



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

Die Verpflegung

Es wird eine abwechslungs- und nährstoffreiches Essen geboten. Die Stiftung gewährleistet beim Essen Wahlmöglichkeit. Wünsche und Essgewohnheiten der Bewohner werden so weit als möglich berücksichtigt.

Das Tagesmenü wird in Zusammenarbeit mit dem Diätendienst nach den individuellen Ernährungsbedürfnissen zusammengestellt und den Heimbewohnern durch Aushang an den dafür vorgesehenen Stellen bekannt gegeben.

Mittag- und Abendessen können im Speisesaal oder auf den Etagen verzehrt werden; das Frühstück wird immer auf den Etagen serviert.

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

Die Essenszeiten sind wie folgt:

Frühstück: von 07:30 Uhr
Mittagessen: um 11:30 Uhr
Abendessen: um 17:30 Uhr

Garderobe und Wäscherei

Die Stiftung stellt dem Heimbewohner die Bett- und Badwäsche zur Verfügung, welche einmal wöchentlich und nach Bedarf gewechselt werden. Sie sorgt auch für das Waschen/Bügeln seiner persönlichen Wäsche. Die Bekleidungsstücke werden direkt von der Stiftung mit dem Namen des Bewohners beschriftet. Nicht angeboten werden die chemische Reinigung und Waschen von Kleidungsstücken aus reiner Wolle.

Reinigungsdienst

Die Stiftung sorgt für die tägliche Reinigung des gesamten Hauses.

Betreuung und Pflege

Das Heim sorgt für die tägliche Betreuung, Hygiene und Pflege sowie die krankenschwägerische und physiotherapeutische Betreuung, orientiert an den Fähigkeiten und Bedürfnissen jedes einzelnen Heimbewohners.

Die ärztliche Versorgung der Bewohner wird von einem Ärzteteam, bestehend aus vorwiegend

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

Il vitto

Viene offerta un'alimentazione varia e nutriente. La Fondazione offre una possibilità di scelta dei pasti. Per quanto possibile si tiene conto delle richieste di cambiamento menù e delle diverse abitudini alimentari degli ospiti.

Il menù giornaliero è predisposto in collaborazione con il servizio dietologico, secondo le singole esigenze dietetiche ed è reso noto agli ospiti mediante affissione in spazi appositamente predisposti a tale scopo.

Il pranzo e la cena possono essere consumati in sala da pranzo o ai piani; la colazione viene servita sempre ai piani.

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

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

colazione: dalle ore 07:30
pranzo: alle ore 11:30
cena: alle ore 17:30

Guardaroba e lavanderia

La Fondazione mette a disposizione dell'ospite la biancheria da letto e da bagno che viene cambiata una volta a settimana e secondo necessità. Garantisce anche il lavaggio e la stiratura della biancheria personale. I capi di vestiario vengono etichettati direttamente dalla Fondazione con il nome dell'ospite. Non viene offerto il lavaggio a secco ed il lavaggio dei capi di pura lana.

Servizio di pulizia

La Fondazione garantisce la pulizia regolare quotidiana di tutta la struttura.

Assistenza e cura

La casa provvede all'assistenza, igiene e cura giornaliera nonché all'assistenza infermieristica e fisioterapica ad orientamento individuale tenendo conto delle capacità e necessità di ogni singolo ospite.

L'assistenza medica agli ospiti viene garantita da un team di medici prioritariamente di medicina



Allgemeinmedizinern, gesichert.
Rehabilitationsleistungen sowie Heilmassagen und therapeutische Übungen werden nach individuellem Bedarf der Heimbewohner angeboten.

Die fachärztlichen und anderen Leistungen werden durch die umliegenden Einrichtungen des Sanitätsbetriebes erbracht.

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. Die persönliche Würde und Freiheit des einzelnen Bewohners wird gewahrt. Ihnen wird im Rahmen der Organisation der Stiftung die Möglichkeit gegeben, ihr privates Leben zu führen sowie am Gemeinschaftsleben und an organisierten Aktivitäten teilzunehmen.

Im Betreuungsteam arbeiten Ärzte, Krankenpfleger, Sozialbetreuer, Pflegehelfer, Freizeitgestalter und Physiotherapeuten.

Es wird eine Pflegedokumentation geführt und dem Gast und mitgeteilt. Die Bestimmungen der Privacy werden eingehalten.

Freizeitgestaltung/Tagesbetreuung

Sie beinhaltet verschiedene Aktivitäten:

- Spaziergänge
- Spiele und Bewegung
- Handarbeiten
- Musiktherapie
- Malerlabor
- Traditionelle Feste und Bräuche (Nikolaustag, Weihnachtsfest, Faschingsfest)
- Monatliche Geburtstagsfeste
- Chor Gesang
- Gruppenlesen der Tageszeitung
- Filmvorführung
- Videoanrufe

Die Aktivitäten werden täglich angeboten.

Die Teilnahme ist individuell.

Kontakte mit Schulen und Vereinen werden gepflegt und gefördert.

Religiöse Betreuung und Sterbebegleitung

Die Bewohner werden in ihren religiösen und spirituellen Anliegen respektiert und begleitet.

Die Heilige Messe wird jeden Donnerstag um

generale.

Prestazioni riabilitative nonché massaggi ed esercizi terapeutici sono offerti secondo il bisogno individuale degli ospiti.

Le prestazioni mediche specialistiche e altre prestazioni sanitarie sono garantite dalle strutture territoriali dell'Azienda sanitaria.

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 Fondazione, la possibilità di condurre la propria vita privata nonché di partecipare alla vita comune ed alle attività organizzate.

Il gruppo di assistenza è formato da medici, infermieri, operatori socio-assistenziali, operatori socio sanitari, animatori e fisioterapisti.

Viene eseguita una pianificazione del servizio, che viene comunicata all'ospite. Viene rispettata la normativa della privacy.

Animazione/Assistenza giornaliera

Comprende diverse attività:

- Passeggiate
- Giochi e movimento
- Svolgimento di lavori manuali
- Musicoterapia
- Laboratorio di pittura
- Feste legate alle ricorrenze tradizionali (San Nicolò, Natale e Carnevale)
- Feste mensili di compleanno
- Canto corale
- Lettura in gruppo dei quotidiani
- Proiezione film
- Videochiamate

Le attività vengono svolte quotidianamente. La partecipazione è individuale.

Vengono curati e sostenuti i rapporti con le associazioni e le scuole.

Assistenza religiosa ed assistenza ai malati terminali

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

E' prevista la celebrazione della Santa Messa



10.00 Uhr im Aufenthaltsraum gefeiert.
Sterbebegleitung wird mit Einbeziehung der Angehörigen angeboten.

Einbeziehung der Angehörigen

Die Stiftung setzt Maßnahmen zur Förderung der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit den Angehörigen. Sie organisiert Informationstreffen und Veranstaltungen.

Zusätzliche Dienste

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

- **Fußpflege** – die allgemeine Fußpflege ist Teil der Grundbetreuung
- **Friseur** - Das gewöhnliche Waschen und Kämmen der Haare ist Teil der Grundbetreuung; der externe Friseurdienst wird gegen Bezahlung bei Bedarf im Haus organisiert.

Im Erdgeschoss steht ein Getränkeautomat rund um die Uhr zur Verfügung.

ogni giovedì alle ore 10.00 nella sala animazione.
Viene garantita l'assistenza ai malati terminali con il coinvolgimento dei parenti.

Coinvolgimento dei parenti

La Fondazione promuove misure di collaborazione partecipativa con i parenti, organizza incontri informativi e manifestazioni.

Servizi aggiuntivi

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

- **Pedicure** – la pedicure generale fa parte dell'assistenza di base
- **Parrucchiere** – il lavaggio e la pettinatura abituale dei capelli fanno parte dell'assistenza di base; il servizio parrucchiere esterno, su richiesta, viene organizzato a pagamento nella struttura

Al piano terra è in servizio 24 ore su 24 un distributore automatico per bevande.

Zielgruppe, Aufnahme und Entlassung

Destinatari, ammissione e dimissione

Art. 2 Zielgruppe

Neunzig Prozent der Plätze der Stiftung sind für die Gemeinde Bozen reserviert.
Für die restlichen Plätze nimmt die Stiftung im Rahmen seiner Zielsetzungen und seiner Pflegemöglichkeiten und in Übereinstimmung mit der von der Landesverwaltung erteilten Eignungserklärung leicht, mittelgradig und schwer pflegebedürftige, vorwiegend betagte Menschen beiderlei Geschlechtes auf.

Art. 3 Heimaufnahme

Voraussetzung für die Aufnahme im Heim ist ein unterschriebener Antrag auf einem einheitliche Formular auf Landesebene der zuständigen Verwaltungen.

Art. 2 Destinatari

Il 90% dei posti della Fondazione è riservato al Comune di Bolzano.
Per i restanti posti, nell'ambito delle sue finalità e delle possibilità di cura, la struttura accoglie, in conformità alla dichiarazione di idoneità dell'amministrazione provinciale, persone anziane lievemente, mediamente e gravemente non auto-sufficienti di entrambi i sessi.

Art. 3 Ammissione

Presupposto per l'ammissione dell'ospite nella struttura è una domanda scritta su un modulo unificato a livello provinciale, messo a disposizione dalle amministrazioni competenti.



Der Anspruch auf die Aufnahme in der Stiftung besteht unabhängig von der wirtschaftlichen und sozialen Lage des Antragstellers.

Die Kriterien für die Rangliste der Stiftung zur Aufnahme werden vom Verwaltungsrat festgelegt.

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

I criteri per la graduatoria della Fondazione per l'ammissione sono stabiliti dal Consiglio d'Amministrazione.

Art. 4 Heimaustritt

Der Bewohner kann entlassen werden:

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

Die Entlassung laut Punkt b) erfolgt:

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

Bei Austritt oder Ableben des Bewohners muss das Zimmer innerhalb von 3 (drei) Tagen geräumt werden, ansonsten wird der volle Tagessatz berechnet.

Art. 4 Dimissioni

Un ospite può essere dimesso:

- a) per sua esplicita richiesta;
- b) per decisione motivata del Consiglio di amministrazione su proposta della direzione.

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

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

In caso di uscita dalla casa o di decesso dell'ospite la stanza deve essere liberata entro 3 (tre) giorni, altrimenti verrà addebitata l'intera tariffa.

Kosten

Art. 5 Tagessatz

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

Der Bewohner und eventuell andere zahlungspflichtige Personen begleichen den Tagessatz innerhalb von 20 Tagen nach Zustellung der Rechnung beim Schatzamt der Körperschaft ein.

Costi

Art. 5 Retta giornaliera

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

L'ospite e le eventuali altre persone obbligate alla contribuzione tariffaria pagano la retta giornaliera alla tesoreria dell'ente entro i primi venti giorni dal ricevimento della fattura.



Sind der Bewohner und die zahlungspflichtigen Personen nicht in der Lage den gesamten Tagessatz zu entrichten, können sie bei der Gemeinde um Kostenbeteiligung ansuchen. Die zuständige Behörde übernimmt den Tagessatz zu ihren Lasten.

Der Tagessatz ist ab dem vereinbarten Aufnahmetag zu entrichten.

Der Aufnahme- und Austrittstag werden berechnet.

Kosten der Dienste zu Lasten der Betreuten

Sämtliche Kosten der Standardleistungen, mit Ausnahme von Medikamenten und eventuellen Telefonkosten, sind im umfassenden Tagessatz enthalten.

Toilettenausilien (Zahnpflegeprodukte, Rasierprodukte usw.), welche für die persönliche Pflege notwendig sind, sind im Tarif nicht enthalten.

Art. 6

Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

Bei Abwesenheit des Heimbewohners gelten für die Fakturierung des Tagessatzes die folgenden Bestimmungen:

- bei Krankenhausaufenthalt wird nach dem 30. Tag eine Ermäßigung um 50 Prozent berechnet
- bei anderer Abwesenheit wird eine Ermäßigung um 50 Prozent vom 08. bis zum 30. Tag berechnet
- die Ermäßigung wird für höchstens 30 Tage im Kalenderjahr gewährt

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. L'ufficio competente provvede alla copertura della retta giornaliera a suo carico.

La retta giornaliera è da corrispondere dal giorno d'ammissione stabilito.

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

Costo dei servizi a carico degli ospiti

Tutti i costi dei servizi standard a carico degli ospiti, con eccezione delle spese per medicinali ed eventuale telefono, sono contenuti nella retta giornaliera.

Il set da toilette per la cura personale (prodotti per la cura dei denti, occorrente per radersi, etc.), non è compreso nella retta giornaliera.

Art. 6

Interruzioni del soggiorno in casa

In caso di assenza dell'ospite dalla struttura, per la fatturazione della retta giornaliera, valgono le seguenti disposizioni:

- in caso di ricovero in strutture sanitarie si applica una riduzione del 50% dopo il 30. giorno
- per altre assenze si applica una riduzione del 50% dallo 08. al 30. giorno
- la riduzione viene concessa per complessivi 30 giorni all'anno (solare)

Mitbestimmung

Art. 7

Der Heimbeirat

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

- a) einem Vertreter des Verwaltungsrates, der den Vorsitz führt;
- b) dem Direktor, der die Funktion des

Compartecipazione

Art. 7

Il Consiglio della casa

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

- a) da un rappresentante del consiglio d'amministrazione, che lo presiede;
- b) dal direttore che svolge le funzioni di



- Sekretärs übernimmt;
- c) dem Pflegedienstleiter oder seinem Stellvertreter;
 - d) wenigstens zwei Vertretern der Bewohner;
 - e) wenigstens zwei Vertretern der Angehörigen der Bewohner.

Die Vertreter der Heimbewohner und der Angehörigen werden in geheimer Wahl ermittelt und bleiben 3 Jahre im Amt. Sie können wiedergewählt werden.

Scheidet ein Beiratsmitglied aus, wird es durch Nachrücken des Nächstgewählten ersetzt.

- segretario;
- c) dal responsabile tecnico assistenziale o dal suo sostituto;
- d) da almeno due rappresentanti degli ospiti;
- e) da almeno due rappresentanti dei parenti degli ospiti.

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

Quando un membro del consiglio si dimette, viene sostituito dal primo membro non eletto.

Art. 8 **Aufgaben des Heimbeirates**

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

Der Beirat erörtert die ihm unterbreiteten Probleme in Bezug auf die Organisation, das gute Funktionieren des Dienstes und das Zusammenleben im Heim und regt Lösungen an. Er kann Änderungen dieser Charta und der Hausordnung vorschlagen.

Der Heimbeirat trifft sich mindestens zweimal im Jahr.

Der Direktor oder ein von ihm Beauftragter erstellt das Protokoll der Sitzungen. Der Direktor berichtet der Verwaltung über die Tätigkeit Heimbeirates.

Art. 8 **Compiti del consiglio della casa**

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

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

Il consiglio della casa si riunisce almeno due volte all'anno.

Il direttore o un suo sostituto redige il verbale delle sedute. Il direttore informa l'amministrazione sulle attività del consiglio della casa.

Rechte, Einsprüche und Haftung

Diritti, ricorsi e responsabilità

Art. 9 **Rechte des Heimbewohners**

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

- a) Anerkennung seiner Würde und Persönlichkeit;
- b) Höflichen Umgang und Achtung seiner Privat- und Intimsphäre;
- c) Aufklärung und Mitentscheidung über Pflegemethoden sowie pflegerische und therapeutische Maßnahmen;

Art. 9 **Diritti dell'ospite**

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

- a) riconoscimento della propria dignità e personalità;
- b) trattamento gentile e considerazione della propria sfera privata e intima;
- c) informazione e codeterminazione su metodi di cura nonché misure di cura e terapia;



- | | |
|---|---|
| d) Einsichtnahme in die über ihn geführten Aufzeichnungen; | d) visione delle annotazioni che lo riguardano |
| e) Namhaftmachung einer Vertrauensperson, der sich für ihn in allen Angelegenheiten an die Leitung des Heimes wenden kann und in wichtigen Belangen vom Heim zu verständigen ist; | e) nomina di una persona di fiducia che, al suo posto, possa sottoporre all'amministrazione le sue esigenze e che sia avvisato per le questioni importanti; |
| f) Beiziehung einer externen Beratung in sozialen, rechtlichen, psychologischen oder seelsorgerischen Anliegen; | f) riferimento a consulenza esterna per esigenze sociali, giuridiche, psicologiche o spirituali; |
| g) Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes; | g) rispetto della discrezione e della tutela dei dati; |
| h) Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs; | h) rispetto del segreto epistolare e della corrispondenza; |
| i) Behandlung von Beschwerden; | i) trattamento di reclami; |
| j) Abhaltung von Bewohnerversammlungen; | j) organizzazione di riunioni degli ospiti; |
| k) Gestaltung des Zimmers im Rahmen der Möglichkeiten; | k) organizzazione della stanza nei limiti delle possibilità; |
| l) Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der Muttersprache. | l) rispetto dell'identità culturale e uso della madrelingua. |

Art. 10 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 eingebracht werden. Bei schriftlichen Beschwerden kann das beiliegende Formular verwendet werden. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall ein - auf Anfrage schriftlicher - Bescheid innerhalb von 30 Tagen.

Art. 11 Einsprüche

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

Art. 10 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 utilizzato il modulo allegato. A reclami, in ogni caso, deve essere data risposta entro 30 giorni - in caso di richiesta scritta.

Art. 11 Ricorsi

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



Art. 12 **Haftung**

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

Art. 12 **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.

Führung und Organisation

Gestione e organizzazione

Art. 13 **Allgemeine Ausrichtung**

Die Rauschertor-Stiftung ist ein öffentlicher Betrieb für Pflege- und Betreuungsdienste (ÖBPB). Der Verwaltungsrat ist das beschließende Organ der Stiftung. Der Präsident des Verwaltungsrates ist das Organ, welches die Rauschertor-Stiftung gesetzlich vertritt.

Die Stiftung wird unter Einhaltung der geltenden Bestimmungen und Verträge und im Sinne der eigenen Satzung geführt.

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

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

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

Art. 13 **Orientamento generale**

La Fondazione La Roggia è un'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (APSP). Il Consiglio di amministrazione è l'organo deliberante della Fondazione. Il Presidente è l'organo che ha la rappresentanza legale della Fondazione La Roggia.

La Fondazione viene gestita nel rispetto della normativa vigente e dei contratti nonché ai sensi del proprio statuto.

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

Viene agevolata la collaborazione con altri servizi, in particolare con i distretti socio-sanitari.

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

Art. 14 **Personal**

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

Art. 14 **Personale**

Il personale dei diversi settori operativi ed organizzativi agisce secondo i principi e le finalità della casa nell'espletamento dei suoi compiti. Il lavoro giornaliero si conforma all'operato collettivo. Per quanto riguarda la formazione ed il numero di personale valgono le rispettive norme provinciali.



Art. 15
Direktor

Der Direktor ist der ranghöchste Führungskraft innerhalb des Betriebes und ist für die Führung und Verwaltung des Betriebes sowie für die Erreichung der vom Verwaltungsrat festgesetzten Ziele verantwortlich, wobei er sich zwecks Beschaffung der notwendigen Dienste und Mittel der ihm zugewiesenen Humanressourcen sowie der wirtschaftlichen, finanziellen und technischen Ressourcen bedient.

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.

Art. 16
Pflegedienstleiter

Die Verantwortung über alle Pflegedienste wird laut geltenden Bestimmungen qualifiziertem Personal übertragen.

Der Leiter organisiert, koordiniert und überwacht die Tätigkeit des Pflegepersonals. Er teilt den einzelnen Bediensteten die zur Gewährleistung des Dienstes erforderlichen Aufgaben zu.

Er berichtet dem Direktor über Probleme, die sich bei der Ausführung seiner Aufgaben ergeben.

Art. 17
Personal für die direkte
Betreuung

Das zuständige Fachpersonal bietet den Heimbewohnern je nach Bedarf Unterstützung und Begleitung bei den Aktivitäten des täglichen Lebens. Diese Aufgaben werden unter Beachtung des geltenden Betreuungs- und Pflegekonzeptes in Abstimmung auf die körperliche, geistige und seelische Situation des jeweiligen Bewohners wahrgenommen.

Art. 15
Direttore

Il Direttore è la figura dirigenziale apicale ed ha la responsabilità gestionale e amministrativa dell'Azienda e del raggiungimento degli obiettivi definiti dal Consiglio di amministrazione, avvalendosi delle risorse umane, economiche, finanziarie e strumentali assegnate, nell'acquisizione dei servizi e dei beni strumentali necessari.

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

Art. 16
Responsabile tecnico assistenziale

La responsabilità di tutti i servizi assistenziali viene conferita, secondo la normativa vigente, a personale qualificato.

Il responsabile tecnico organizza, coordina e controlla le attività del personale assistenziale. Assegna ai singoli dipendenti i compiti necessari per garantire il servizio.

Riferisce al direttore i problemi, che risultano dall'espletamento dei suoi compiti.

Art. 17
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.

Un'assistenza di base viene garantita anche di



Eine Grundbetreuung wird auch während der Nacht gewährleistet.

notte.

Art. 18
Personal der Hauswirtschaft

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

Art. 19
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. 20
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. 21
Volontariat

Die Direktion fördert und unterstützt die Volontariatstätigkeit. Die freiwilligen Helfer werden zur Mitarbeit bei den verschiedenen Tätigkeiten für die Bewohner angeregt. Sie werden vom Animatore koordiniert. Die Stiftung sorgt für die erforderliche Unfall- und Haftpflichtversicherung.

Art. 18
Personale dell'economia domestica

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

Art. 19
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. 20
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. 21
Volontariato

La direzione promuove ed appoggia le attività di volontariato. Stimola i volontari alla collaborazione nelle diverse attività per gli ospiti. Vengono coordinati dall'Animatore. La Fondazione provvede alla necessaria assicurazione contro gli infortuni e contro i rischi di responsabilità civile.



Verschiedenes

Art. 22

Öffentlichkeitsarbeit

Der Betrieb ergreift geeignete Initiativen um das Image der selben Stiftung zu fördern.

Art. 23

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. 24

Sammlungen und Werbung

Im Bereich der Stiftung 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. 25

Kundmachung

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

Varie

Art. 22

Relazioni con il pubblico

L'Azienda assume iniziative idonee per promuovere l'immagine della Fondazione stessa.

Art. 23

Valutazione del servizio

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

Art. 24

Collette e pubblicità

Nell'ambito della Fondazione 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. 25

Pubblicazione

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



<i>Auskünfte und Öffnungszeiten</i>	<i>Informazioni e orari di apertura</i>				
<p>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.</p> <p><u>Bürozeiten:</u></p> <p>Von Montag bis Donnerstag von 08:00 bis 16:00 Uhr Freitag: von 08:00 bis 14:00 Uhr</p> <p><u>Öffnungszeit:</u></p> <p>Von Montag bis Freitag von 10.30 bis 12.30</p> <p>Tel. 0471 978752 Fax 0471 972675</p> <p>info@fondazioneviaroggia.it</p> <p><u>Besuchszeiten:</u></p> <p>Montag bis Sonntag von 10:30 bis 11:30 Uhr von 14:30 bis 17:00 Uhr</p> <p><u>Sprechstunden:</u></p> <p>Präsident: nach Terminvereinbarung Direktorin: nach Terminvereinbarung Pflegedienstleitung: nach Terminvereinbarung</p>	<p>Una prima informazione sull' ammissione al servizio, i costi, le possibilità di agevolazione finanziaria, i documenti necessari per l' ammissione al servizio, il soggiorno nella casa ecc. viene fornita in segreteria.</p> <p><u>Orario d'ufficio:</u></p> <table><tr><td>Da lunedì a giovedì</td><td>08:00 – 16:00</td></tr><tr><td>Venerdì</td><td>08:00 - 14.00</td></tr></table> <p><u>Orario per il pubblico:</u></p> <p>da lunedì a venerdì dalle 10.30 alle 12.30</p> <p>Tel. 0471 978752 Fax 0471 972675</p> <p>info@fondazioneviaroggia.it</p> <p><u>Orario visite:</u></p> <p>Da lunedì a domenica dalle ore 10:30 alle ore 11:30 dalle ore 14:30 alle ore 17:00</p> <p><u>Orario di ricevimento:</u></p> <p>Presidente: su appuntamento Direttrice: su appuntamento Responsabile tecnico assistenziale: su appuntamento</p>	Da lunedì a giovedì	08:00 – 16:00	Venerdì	08:00 - 14.00
Da lunedì a giovedì	08:00 – 16:00				
Venerdì	08:00 - 14.00				



Modulo per segnalazioni e suggerimenti

Il sottoscritto/La sottoscritta (**Cognome, nome**) _____,

residente in via _____ n° _____, a _____

in qualità di (indicare la **parentela**) _____ del Sig./della Sig.ra

Tel.: _____

Desidera evidenziare alla Direzione che (esprimere l'oggetto della **segnalazione**):

Desidera comunicare, inoltre, alla Direzione che (esprimere eventuali **suggerimenti**):

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In relazione alle disposizioni del regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali, si informa che i dati da Lei forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere alla A.P.S.P. Fondazione la Roggia l'invio di una risposta al reclamo.

Data _____

Firma _____

Il presente modulo va inserito nell'apposita cassettona collocata all'ingresso della struttura.



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:

INFORMATION ZUR VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN

In Bezug auf die Bestimmungen der EU-Verordnung 2016/679 betreffend den Schutz von personenbezogenen Daten, wird hiermit bekannt gegeben, dass der Ö.B.P.B. Rauschertor-Stiftung die hier enthaltenen Daten nur dafür verwenden wird, um auf die Beschwerde zu antworten

Datum _____

Unterschrift

Werfen Sie dieses Formular in die entsprechende Schachtel am Eingangsbereich des Heimes.