



# Dienstleistungscharta der Wohn- und Pflegeheime Mittleres Pustertal Bruneck und Olang

(Mitgliedsgemeinden: Bruneck, St. Lorenzen, Pfalzen, Gais, Percha,  
Kiens, Terenten, Olang, Rasen Antholz)



# Carta dei servizi del centro residenziale di cura Media Pusteria Brunico e Valdaora

(Comuni membri: Brunico, San Lorenzo, Falzes, Gais, Perca,  
Chienes, Terento, Valdaora, Rasun Anterselva)

Genehmigt mit Beschluss des Verwaltungsrates Nr. 200 vom 24.09.2019  
Approvato con delibera del consiglio di amministrazione n. 200 del 24/09/2019

H:\user\group\wph\08 Dokumentenlenkung\07 KVP\Dienstleistungscharta\ST-0100-E Dienstleistungscharta.docx

## INHALTSVERZEICHNIS

## INDICE

### **Erster Teil Leistungen**

- Art. 1 Unterkunft und Verpflegung
  - 1.1. Zimmer
  - 1.2. Verpflegung
  - 1.3. Garderobe und Wäscherei
  - 1.4. Reinigungsdienst
  - 1.5. Wartung und Instandhaltung
  
- Art. 2 Betreuung und Pflege
  - 2.1. Daueraufnahme
  - 2.2. Kurzzeitpflege
  - 2.3. Übergangspflege
  - 2.4. Besondere Betreuungsformen
  - 2.5. Tagespflegeheim/Tagesbetreuung
  
  - 2.6. Ärztliche und krankenpflegerische Betreuung
  - 2.7. Rehabilitationsleistungen
  - 2.8. Soziale Betreuung
  - 2.9. Freizeitgestaltung / Tagesbetreuung
  - 2.10. Religiöse/spirituelle Betreuung
  - 2.11. Einbeziehung der Angehörigen
  - 2.12. Zusätzliche kostenlose Dienste

### **Zweiter Teil Zielgruppe, Aufnahme und Austritt**

- Art. 3 Zielgruppe
- Art. 4 Heimaufnahme
- Art. 5 Verweigerungsgründe für die Aufnahme
- Art. 6 Heimaustritt

### **Dritter Teil Kosten**

- Art. 7 Tagessatz
- Art. 8 Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

### **Parte prima Prestazioni**

- Art. 1 Vitto e alloggio
  - 1.1. Stanza
  - 1.2. Vitto
  - 1.3. Guardaroba e lavanderia
  - 1.4. Servizio di pulizia
  - 1.5. Servizio di assistenza e manutenzione
  
- Art. 2 Assistenza e cura
  - 2.1. Ammissione fissa
  - 2.2. Ricovero temporaneo
  - 2.3. Assistenza di transito
  - 2.4. Forme di assistenza specifica
  - 2.5. Centro d'assistenza diurna / assistenza diurna
  - 2.6. Assistenza medica ed infermieristica
  - 2.7. Prestazioni riabilitativi
  - 2.8. Assistenza sociale
  - 2.9. Assistenza per le attività diurne
  
  - 2.10 Assistenza religiosa e spirituale
  - 2.11. Coinvolgimento dei parenti
  - 2.12. Servizi aggiuntivi

### **Parte seconda Destinatari, ammissione e dimissioni**

- Art. 3 Destinatari
- Art. 4 Ammissione
- Art. 5 Preclusioni ai fini dell'ammissione
- Art. 6 Dimissioni

### **Parte terza Costi**

- Art. 7 Retta giornaliera
- Art. 8 Interruzioni del soggiorno in casa

**Vierter Teil**  
**Rechte, Einsprüche, Haftung**

- Art. 9 Rechte der Heimbewohners
- Art. 10 Beschwerden und Anregungen
- Art. 11 Einsprüche
- Art. 12 Volksanwalt
- Art. 13 Haftung

**Fünfter Teil**  
**Führung und Organisation**

- Art. 14 Allgemeine Ausrichtung
- Art. 15 Personal
- Art. 16 Direktor
- Art. 17 Bereichsleiter
- Art. 18 Personal für die direkte Betreuung
- Art. 19 Personal der Hauswirtschaft
- Art. 20 Personal der Verwaltung
- Art. 21 Personalentwicklung
- Art. 22 Volontariat

**Sechster Teil**  
**Verschiedenes**

- Art. 23 Öffentlichkeitsarbeit
- Art. 24 Sammlungen und Werbung
- Art. 25 Bewertung des Dienstes
- Art. 26 Kundmachung

**Anhänge**

- Allgemeine Informationen
- Tagessätze
- Formular für Beschwerden/Anregungen

**Parte quarta**  
**Diritti, ricorsi e responsabilità**

- Art. 9 Diritti dell'ospite
- Art. 10 Reclami e suggerimenti
- Art. 11 Ricorsi
- Art. 12 Il difensore civico
- Art. 13 Responsabilità

**Parte quinta**  
**Gestione e organizzazione**

- Art. 14 Orientamento generale
- Art. 15 Personale
- Art. 16 Direttore
- Art. 17 Responsabile di reparto
- Art. 18 Personale dell'assistenza diretta
- Art. 19 Personale dell'economia domestica
- Art. 20 Personale dell'amministrazione
- Art. 21 Sviluppo del personale
- Art. 22 Volontariato

**Parte sesta**  
**Varie**

- Art. 23 Relazioni con il pubblico
- Art. 24 Collette e pubblicità
- Art. 25 Valutazione dei servizi
- Art. 26 Pubblicazione

**Allegati**

- Informazioni generali
- Rette giornalieri
- Modulo per segnalazioni/suggerimenti

Alle in dieser Dienstleistungscharta verwendeten personenbezogenen Begriffe wie Bewohner, Betreuer, Direktor usw. 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 ecc. si riferiscono a donne e uomini allo stesso modo.

## **Erster Teil**

### **Leistungen**

#### **Art. 1**

#### **Unterkunft und Verpflegung**

Unsere Strukturen gewährleisten Unterkunft und Verpflegung sowie eine umfassende, dem Erkenntnisstand der Zeit entsprechende Betreuung und Pflege.

Unsere Heime verfügen über folgende Unterbringungsmöglichkeiten:

##### Bruneck:

- 73 Einbettzimmer (davon 7 Betten für Kurzzeitpflege),
- 18 Zweibettzimmer,
- Demenzbereich 1: 7 Einbettzimmer, 2 Zweibettzimmer
- Demenzbereich 2: 9 Einbettzimmer
- Pflegeoase (intensive Betreuung): 8 Betten
- Extensive Betreuung: 6 Einbettzimmer, 1 Zweibettzimmer
- Tagespflegeheim: 10 Plätze

##### Olang:

- 36 Einbettzimmer (davon 2 Betten für die Kurzzeitpflege),
- 2 Zweibettzimmer
- Tagesbetreuung: 3 Plätze

##### Pflegeabteilung im Krankenhaus:

- 5 Einbettzimmer für intensive Betreuung
- 7 Zweibettzimmer für intensive Betreuung
- 6 Einbettzimmer für die Übergangspflege

In den Heimen befinden sich weiters je ein Essbereich in den Wohnbereichen, ein Pflegebad je Wohnbereich, mehrere Aufenthaltsbereiche und Mehrzwecksäle, Räumlichkeiten für die Physio-, Ergo- und Logotherapie, jeweils einen Arzttraum, eine eigene Küche und Wäscherei, Besucherparkplätze und eine Tiefgarage für

## **Parte prima**

### **Prestazioni**

#### **Art. 1**

#### **Vitto e alloggio**

Le nostre strutture garantiscono vitto e alloggio nonché una completa assistenza e cura in base allo stato delle conoscenze attuali.

Le nostre case dispongono delle seguenti modalità di alloggio:

##### Brunico:

- 73 camere singole (di cui 7 posti letto per il ricovero temporaneo),
- 18 camere doppie,
- reparto di demenza 1: 7 camere singole e 2 camere doppie
- reparto di demenza 2: 9 camere singole
- oasi di cura (assistenza intensiva): 8 posti letto
- reparto per ampie esigenze di assistenza: 6 camere singole e 1 camera doppia
- centro diurno: 10 posti

##### Valdaora:

- 36 camere singole (di cui 2 posti letto per il ricovero temporaneo)
- 2 camere doppie
- assistenza diurna: 3 posti

##### Reparto di cura all'ospedale:

- 5 camere singole per l'assistenza intensiva
- 7 camere doppie per l'assistenza intensiva
- 6 camere singole per il ricovero di transito

Nelle nostre case trovate, oltre a ciò, una sala da pranzo e un bagno assistito per reparto, locali di soggiorno, diversi locali per la fisio-, ergo- e logoterapia, un ambulatorio, la cucina e la lavanderia propria, parcheggi per i visitatori e un garage sotterraneo per i dipendenti, ripostigli per gli ospiti nel sotterraneo, una cappella, locali per l'assistenza domiciliare per la pedicure o un

das Personal, Abstellboxen für Heimbewohner im Kellergeschoss, eine Kapelle, Räumlichkeiten für die Hauspflege wie Fußhygieneraum und Tagesbad, je einen Friseurraum, eine öffentliche Bar, großzügige Terrassenbereiche und Parkanlagen mit geschützten Bereich für demenzerkrankte Personen. Darüber hinaus können im Wohn- und Pflegeheim Bruneck eine Bibliothek und eine Kneippanlage benützt werden. Im Heim in Olang sind auch der Gemeindefacharzt und drei Seniorenwohnungen untergebracht.

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**

Alle Zimmer verfügen über ein Bad (mit Waschbecken, Dusche, WC und Bidet) sowie teilweise über einen Balkon oder einer Loggia; sie sind funktionell eingerichtet und verfügen über ein Pflegebett und Kleiderschrank mit verschließbaren Fächern, Kommode und Garderobe sowie über einen Schwesternnotruf und Anschlüsse für Telefon und Fernseher. Auf Wunsch kann in jedem Zimmer über ein Telefon verfügt werden.

Die persönliche Gestaltung des Zimmers sowie das Mitbringen von Haustieren (Kleintieren) werden nach Absprache und unter Rücksichtnahme auf den Mitbewohner sowie auf die Sicherheit und Hygiene ermöglicht.

### **1.2. Die Verpflegung**

Es wird eine abwechslungsreiche und nährstoffreiche Kost geboten. Die Küche gewährleistet beim Essen Menüauswahl. Die Essgewohnheiten und Wünsche der Bewohner werden so weit als möglich berücksichtigt.

Das Tagesmenü wird in Absprache mit der Diätassistentin zusammengestellt und den Heimbewohnern in geeigneter Form bekannt gegeben. Spezielle Diäten werden berücksichtigt.

parrucchiere, un bagno assistito per l'assistenza domiciliare, un bar pubblico, terrazze larghe e un giardino con un'area protetta per gli ammalati di demenza. Inoltre a questo nella casa di Brunico gli ospiti possono usufruire di una biblioteca e di una struttura per cure idroterapiche Kneipp. Nella casa di Valdaora si trovano anche il medico comunale e tre appartamenti per anziani.

Tutti gli ospiti possono frequentare liberalmente le sale comuni e utilizzarle.

### **1.1. La stanza**

Tutte le stanze sono munite di un bagno (con lavandino, doccia, WC e bidet) quanto in parte di un balcone o di una loggia; sono arredati funzionalmente e dispongono di un letto per lungodegenti, un armadio con cassetti chiudibili, cassettoni e guardaroba nonché di un sistema di chiamata di emergenza e allacciamenti per telefono e televisori. Su richiesta ogni camera può disporre di un telefono.

L'arredamento personale della stanza nonché il portare animali domestici (piccoli animali) è consentito dopo accordo e nel rispetto del compagno di stanza come pure della sicurezza e dell'igiene.

### **1.2. Il vitto**

La cucina garantisce una scelta del menu e offre un'alimentazione variata e nutritiva. Per quanto possibile si tiene conto delle diverse abitudini e desideri alimentari degli ospiti.

Il menù giornaliero è predisposto sentito il servizio dietologico ed è reso noto agli ospiti mediante affissione in spazi appositamente predisposti.

In der Regel werden die Mahlzeiten in den Essräumen eingenommen.

Folgende Leistungen werden angeboten:

Frühstück: ab 07.00 Uhr

Mittagessen: ab 11.30 Uhr

Abendessen: ab 17.45 Uhr

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

### **1.3. Garderobe und Wäscherei**

Unsere Heime stellen dem Bewohner die Bett- und Badwäsche zur Verfügung und sorgen auch für die Reinigung und das Bügeln seiner persönlichen Wäsche. Nicht angeboten werden die Reinigung empfindlicher Wäschestücke (z.B. Seide, 100%-ige Wolle...). Kleinere Reparaturen werden übernommen (kein Einnähen von Reißverschlüssen und Änderungsschneidereien). Damit es keine Verwechslung gibt, wird die gesamte Wäsche der Heimbewohner im Heim gegen einen geringen Unkostenbeitrag eingemerkt.

### **1.4. Reinigungsdienst**

Die Heime gewährleisten die Reinigung der Zimmer und der anderen Räumlichkeiten. Die Zimmer werden täglich gereinigt.

### **1.5. Wartung und Instandhaltung**

Die ordentliche Instandhaltung und kleinere Reparaturen werden hausintern durchgeführt.

## **Art. 2 Betreuung und Pflege**

Die Heime gewährleisten eine umfassende, dem Erkenntnisstand der Zeit entsprechende Betreuung und Pflege nach dem Pflegekonzept von Monika Krohwinkel nach den ATL's (alltägliche Aktivitäten). Sie fördern die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens des Heimbewohners und unterstützen ihn beim Einleben in die neue Umgebung.

Die Heime achten und fördern die kulturelle und sprachliche Identität, die kulturellen und sprachlichen Eigenheiten und Gewohnheiten der Bewohner.

Di regola i pasti sono consumati nelle sale da pranzo.

Sono offerte le seguenti prestazioni:

colazione: dalle ore 07.00

pranzo: dalle ore 11.30

cena: dalle ore 17.45

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

### **1.3. Guardaroba e lavanderia**

Mettiamo a disposizione dell'ospite la biancheria da letto e da bagno e ci prendiamo cura anche del lavaggio e della stiratura della biancheria personale, esclusa la biancheria che ha bisogno di un trattamento speciale (p.e. pullover di kashmir, biancheria di seta, articoli di cuoio, cappotti di pelliccia). Piccole riparazioni vengono fatte in casa (nessuna cucitura di cerniere o di cambiamenti). Per evitare scambi tutto l'abbigliamento viene marcato dalla nostra casa contro un piccolo contributo di spese.

### **1.4. Servizio di pulizia**

È garantita la pulizia delle stanze e degli altri locali. Le camere vengono pulite giornalmente.

### **1.5. Servizio di assistenza e manutenzione**

La manutenzione ordinaria e piccole riparazioni sono eseguiti internamente.

## **Art. 2 Assistenza e cura**

Le case garantiscono un'assistenza e un'assistenza completa secondo lo stato di conoscenza del tempo e il concetto secondo Monika Krohwinkel di cura e secondo le norme ATL (attività giornaliere). Promuovono la conservazione della vita sociale abituale dell'ospite e lo aiutano ad integrarsi nel nuovo ambiente.

Le case rispettano e promuovono l'identità culturale e linguistica, le caratteristiche e le abitudini culturali e linguistiche degli ospiti.

Unsere Heime sorgen für die tägliche Betreuung, Hygiene und Pflege sowie für die ärztliche, krankenschwägerische, physio-, logo- und ergotherapeutische wie auch fachärztliche Betreuung der Bewohner auf Grund der Erhebung des besonderen Bedarfes eines jeden.

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

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, ihren Aufenthalt selbst zu gestalten sowie am Gemeinschaftsleben und an organisierten Aktivitäten teilzunehmen.

### **2.1. Daueraufnahme**

Die Heime bieten 195 Betten für die Daueraufnahme in verschiedenen Betreuungsformen an. Es handelt sich um die unbefristete Aufnahme von Heimbewohnern.

### **2.2. Kurzzeitpflege**

Die Heime bieten eine zeitlich befristete Aufnahme und Betreuung (max. 4 Wochen pro Jahr verlängerbar) von pflegebedürftigen Menschen, die gewöhnlich bei sich zu Hause leben und dort von Angehörigen betreut werden. Sie trägt in erster Linie zur Entlastung von pflegenden Angehörigen oder privaten Pflegekräften im Falle von Urlaub, Ausfall aufgrund plötzlicher Erkrankung oder aus einem anderen Grund bzw. von körperlicher oder/und psychischer Überforderung bei.

Ihnen werden alle Leistungen gewährt, die für die ständigen Bewohner vorgesehen sind.

#### **Betten für die Kurzzeitpflege:**

Bruneck: 7 Betten

Olang: 2 Betten

Provvediamo all'assistenza, igiene e cura giornaliera nonché all'assistenza medica, infermieristica, fisio-, logo- e ergoterapistica e specialistica degli ospiti in base al rilevamento del fabbisogno specifico di ciascuno.

Viene eseguita una pianificazione del servizio, nella quale ogni ospite può prendere visione della documentazione che lo riguarda. Viene rispettata la normativa della privacy

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.

### **2.1. Ammissione fissa**

Le case offrono 195 posti letto per l'ammissione fissa in varie forme di assistenza. Questa è l'ammissione indeterminata dei residenti.

### **2.2. Ricovero temporaneo**

Le case offrono il ricovero e l'assistenza limitati nel tempo a persone non autosufficienti (proroga mass. di 4 settimane all'anno) che normalmente vivono a casa propria dove sono assistite da parenti. Esso è finalizzato principalmente a offrire la possibilità di un recupero ai familiari curanti o al personale di cura privato in caso di ferie, assenza a causa di improvvisa malattia o altro motivo rispettivamente sovraccarico fisico e/o psichico.

Loro usufruiscono di tutte le prestazioni previste per gli ospiti fissi.

#### **Posti letto per il ricovero temporaneo:**

Brunico: 7 posti letto

Valdaora: 2 posti letto

### **2.3. Übergangspflege**

Das Wohn- und Pflegeheim Bruneck stellt in der Pflegeabteilung im Krankenhaus dem Gesundheitsbezirk Bruneck 6 Betten für die Übergangspflege zur Verfügung, in welchen für einen zeitlich befristeten Zeitraum (max. 30 Tage verlängerbar) Personen aufgenommen werden, welche nach einer medizinischen Akutbehandlung mit einem klinisch stabilisierten Krankheitsbild oder klinischen Indikation noch nicht oder nicht mehr zu Hause betreut werden können.

### **2.4. Besondere Betreuungsformen**

Das Wohn- und Pflegeheim in Bruneck bietet zwei Bereiche mit insgesamt 20 Betten für die spezielle Betreuung von Menschen mit kognitiver Beeinträchtigung (Demenz) an.

Ebenso sind in der Pflegeabteilung im Krankenhaus 19 Betten, in der sogenannten Pflegeoase 8 Betten, sowie weitere 17 Betten in den Wohnbereichen des Wohn- und Pflegeheimes Bruneck für die individuelle Betreuung von schwerstpflegebedürftigen Senioren sowie Personen im Endstadium vorhanden.

Für die Betreuung von Bewohnern, die aufgrund ihrer erheblichen, zeitlich anhaltenden Verhaltensauffälligkeit oder aufgrund der psychophysischen Gesamtsituation einer extensiven Begleitung bedürfen, steht im Wohn- und Pflegeheim Bruneck ein eigener Bereich mit 8 Betten zur Verfügung und weitere 7 Betten in den Wohnbereichen.

### **2.5. Tagespflegeheim/Tagesbetreuung**

Tagsüber finden ältere Personen, die nicht mehr alleine in ihrer eigenen Wohnung leben können, Aufnahme und Betreuung.

Das Tagespflegeheim im Wohn- und Pflegeheim Bruneck steht den Besuchern von Montag bis Freitag von 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr offen. Derzeit können täglich bis zu 10 Besucher betreut werden.

Fachlich ausgebildete, in der Altenarbeit erfahrene und durch Zusatzausbildungen qualifizierte Mitarbeiter bieten den

### **2.3. Assistenza di transito**

Il centro residenziale di cura a Brunico nel reparto di cura all'ospedale mette a disposizione al comprensorio sanitario di Brunico 6 posti letto per l'assistenza di transito nei quali vengono, per un periodo limitato (proroga mass. di 30 giorni), ricoverate persone, che dopo un trattamento medico acuto con un quadro clinico stabilizzato clinicamente o indicazione clinica, non possono ancora o per niente essere assistite a casa.

### **2.4. Forme di assistenza specifica**

Il centro residenziale di Brunico offre due aree con un totale di 20 posti letto per l'assistenza speciale di persone ammalati di demenza.

Ci sono inoltre 19 posti letto nel reparto di cura all'ospedale, 8 posti letto nella cosiddetta oasi di cura e altri 17 posti letto nei reparti di cura del centro residenziale di Brunico per l'assistenza individuale di ospiti non autosufficienti molto gravi e persone che si trovano nella fase finale della vita.

Nel centro residenziale di cura di Brunico è disponibile un'area separata con un totale di 8 posti letto e altri 7 posti letto nei reparti di cura per la cura degli ospiti che necessitano di un ampio sostegno a causa della loro notevole e persistente anomalia comportamentale o della situazione psicofisica complessiva.

### **2.5. Centro d'assistenza diurna / assistenza diurna**

Di giorno trovano accoglienza persone anziane che non sono più in grado di rimanere da sole nel proprio domicilio.

Il centro diurno nel centro residenziale di Brunico è aperto per i clienti da lunedì a venerdì dalle ore 08:00 fino alle ore 18:00.

Momentaneamente è prevista l'assistenza di 10 persone al giorno.

Personale qualificato ed esperto nell'assistenza alle persone anziane si presta per tante forme di assistenza.

Tagesgästen ein breit gefächertes Betreuungsangebot.

Zusätzlich zu den unter Punkt 2.9. und 2.10. angeführten Angeboten werden folgende Leistungen geboten:

- persönliche psychosoziale Betreuung
- pflegerische Maßnahmen
- Verabreichung von Medikamenten
- regelmäßige medizinische Kontrollen, z.B. Blutdruck, Blutzucker, Gewicht
- tägliche Spaziergänge
- Hilfe bei der Essenseinnahme
- Hilfe beim Toilettengang

Im Wohn- und Pflegeheim Olang können zusätzlich bis zu 3 Senioren tagsüber betreut werden. Ihnen stehen obengenannte Leistungen zur Verfügung.

## **2.6. Ärztliche und krankenflegerische Betreuung**

Die ärztliche Betreuung wird durch das interne Ärzteteam gewährleistet. Bei Kurzzeit- und Übergangspflegen kann diese, auf Wunsch des Bewohners, durch den eigenen Vertrauensarzt gewährleistet werden. Die fachärztlichen und andere Leistungen werden durch die umliegenden Einrichtungen des Gesundheitsbezirkes erbracht. Die krankenflegerischen Leistungen werden durch eigenes Krankenpflegepersonal gewährleistet.

## **2.7. Rehabilitationsleistungen**

Die rehabilitativen Leistungen, sowie Massagen und therapeutische Übungen werden durch eigene Physiotherapeuten angeboten.

Der Schwerpunkt der Arbeit der eigenen Ergotherapeuten liegt in der Verbesserung bzw. Wiedergewinnung von Eigenständigkeit, Körperwahrnehmung, Konzentration, Grob- und Feinmotorik.

Die Leistungen der Logopädie berücksichtigen die Steigerung der Lebensqualität bei Schluckstörungen, Sprachstörungen und kognitiven Einschränkungen.

Oltre alle offerte di cui ai punti 2.9. e 2.10., sono offerti i seguenti servizi:

- assistenza psicosociale personale
- misure di cura
- somministrazione di medicinali
- controlli periodici della pressione, della glicemia e del peso
- passeggiate quotidiane
- aiuto durante i pasti
- sostegno per andare al bagno

Nel centro residenziale di Valdaora fino a 3 anziani possono essere assistiti in aggiunta agli ospiti di casa. A loro sono a disposizione i servizi sopra elencati.

## **2.6. Assistenza medica ed infermieristica**

L'assistenza medica viene garantita dall'équipe medica. Nel caso di ammissione temporanea e ricovero di transito, ciò può essere garantito dal proprio medico di fiducia su richiesta dell'ospite. Le prestazioni mediche specialistiche e altre prestazioni sanitarie sono garantite dalle strutture territoriali dell'Azienda sanitaria. Le prestazioni infermieristiche sono garantite da personale infermieristico proprio o messo a disposizione dall'Azienda sanitaria competente.

## **2.7. Prestazioni riabilitativi**

Le prestazioni riabilitativi nonché massaggi ed esercizi terapeutici vengono garantiti da fisioterapisti propri.

Il lavoro della nostra terapeuta è incentrato sul miglioramento nonché recupero dell'autosufficienza, percezione fisica, concentrazione e attività motoria.

Prestazioni di logopedia considerano l'incremento della qualità della vita nel caso di disfagie, logopatie e restrizioni cognitive.

## **2.8. Soziale Betreuung**

Sie umfasst die Unterstützung und Begleitung des Bewohners bei den täglichen Aktivitäten, nimmt Rücksicht auf seine emotionalen Bedürfnisse, fördert seine individuellen Kompetenzen sowie seine Integration und Teilnahme am sozialen Leben.

## **2.9. Freizeitgestaltung/Tagesbegleitung**

Im Rahmen der Betreuung wird der Freizeitgestaltung und der Tagesbegleitung besonderes Augenmerk geschenkt. Die Heime gewährleisten den Bewohnern auch über die Begleitung und Pflege hinaus eine würdevolle Gestaltung des Alltagslebens.

Sie beinhaltet verschiedene Aktivitäten. (Gymnastik, Lesestunden, Spaziergänge, Ausflüge, Feste, Veranstaltungen, gemeinsames Kochen, Handarbeiten, Gedächtnistraining, Film/Video, Spiele, Singen/Musizieren, Theaterbesuche, Vorträge, Geburtstagsfeiern usw.).

Kontakte mit Schulen und Vereinen werden gepflegt und gefördert.

Alle Aktivitäten der Heime werden von Montag bis Freitag angeboten und können von den Heimbewohnern individuell genutzt werden.

## **2.10. Religiöse und spirituelle Betreuung**

Die Bewohner werden in ihren religiösen und spirituellen Anliegen respektiert und begleitet und sind eingeladen an den religiösen Angeboten in den Heimen teilzunehmen.

Mehrmals wöchentlich werden gemeinsame Messfeiern, Wortgottesdienste, Andachten oder Rosenkränze organisiert. Weiters wird die Anwesenheit eines Priesters zur Spendung von Sakramenten organisiert.

Die Kapelle der Heime ist rund um die Uhr für alle Bewohner zugänglich.

Sterbebegleitung wird unter Einbeziehung der Angehörigen angeboten. Diese haben jederzeit die Möglichkeit bei ihren sterbenden Verwandten rund um die Uhr anwesend zu sein.

## **2.8. Assistenza sociale**

Comprende il sostegno e l'accompagnamento dell'ospite nelle attività giornaliere, tiene conto dei suoi bisogni emotivi, promuove le sue competenze individuali nonché la sua integrazione e partecipazione alla vita sociale.

## **2.9. Assistenza per le attività diurne**

Nell'ambito dell'assistenza va prestata particolare attenzione per le attività diurne. Le case devono infatti garantire, oltre alla cura e all'accompagnamento, un'organizzazione dignitosa della vita quotidiana delle persone ospitate.

Comprende diverse attività (ginnastica, ore di lettura, passeggiate, gite, feste, manifestazioni, cucinare insieme, lavori manuali, allenamento della memoria, Film/Video, giochi, cantare/fare musica, visite di spettacoli teatrali, conferenze, raccoglimenti, feste di compleanno ecc.). Rapporti con scuole e associazioni vengono curati e sostenuti.

Tutte le attività delle case vengono offerte da lunedì a venerdì e sono a disposizione individualmente.

## **2.10. Assistenza religiosa e spirituale**

Gli ospiti sono rispettati ed accompagnati nelle loro esigenze religiose e spirituali e sono invitati a partecipare alle offerte religiose.

Più volte alla settimana vengono organizzati raccoglimenti collettivi giornalieri nonché la presenza di un prete per l'amministrazione dei sacramenti.

Le cappelle delle case sono aperte 24 ore su 24 per tutti gli ospiti.

Viene garantita l'assistenza ai malati terminali con coinvolgimento dei parenti. Loro hanno sempre la possibilità di rimanere vicino ai loro parenti 24 ore su 24.

### **2.11. Einbeziehung der Angehörigen**

Die Heime setzen Maßnahmen zur Förderung der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit den Angehörigen. Die Heime organisieren Informations- und Abendveranstaltungen, verfassen Rundschreiben und laden zu Festlichkeiten und zu den Geburtstagsfeiern ein.

### **2.12. Zusätzliche Dienste**

Über die oben angeführten Standardleistungen hinaus bieten die Heime folgende zusätzliche Leistungen an:

- Botengänge und Besorgungen
- Persönliche Gespräche
- Hilfe bei bürokratischen Angelegenheiten

## ***Zweiter Teil***

### ***Zielgruppe, Aufnahme und Entlassung***

#### **Art. 3 Zielgruppe**

Die Heime nehmen im Rahmen ihrer Zielsetzungen und ihrer Pflegemöglichkeiten und in Übereinstimmung mit der von der Landesverwaltung erteilten Führungsgenehmigung ältere Menschen, grundsätzlich ab dem sechzigsten Lebensjahr, auf, um ihnen Wohnraum zu überlassen, sowie Begleitung, Pflege und Verpflegung zu gewährleisten.

#### **Art. 4 Heimaufnahme**

Die definitiven Aufnahmen in das Konsortium Wohn- und Pflegeheime Mittleres Pustertal erfolgen unter Berücksichtigung der im Haus erstellten entsprechenden Rangordnungen. Diese werden in Anwendung der Bestimmungen der Landesregierung anhand von vorgegebenen Kriterien erstellt. Bei Besetzung eines frei werdenden Bettes werden die in der Rangliste geführten Antragssteller von der Verwaltung kontaktiert.

### **2.11. Coinvolgimento dei parenti**

Le case promuovono misure di collaborazione partecipative con i parenti e organizzano manifestazioni informative e serali, tramite circolari per inviti a festività e alle feste di compleanno.

### **2.12 Servizi aggiuntivi**

Oltre alle prestazioni standard sopra citate offriamo le seguenti prestazioni a scelta:

- commissioni e disbrighi di pratiche
- conversazione personale
- aiuto con affari burocratici

## ***Parte seconda***

### ***Destinatari, ammissione e dimissioni***

#### **Art. 3 Destinatari**

Nell'ambito delle sue finalità e delle possibilità di cura le strutture accolgono, in conformità alla autorizzazione di gestione dell'amministrazione provinciale, persone anziane, di norma a partire dal sessantesimo anno di età, offrendo loro uno spazio abitativo a garantendo loro accompagnamento, assistenza, cura e vito.

#### **Art. 4 Ammissione**

L'ammissione definitiva nel consorzio centro residenziale Media Pusteria avverrà in considerazione delle corrispondenti graduatorie stabilite nella casa. Questi sono redatti in conformità ai regolamenti della giunta provinciale e ai criteri stabiliti. Risulta und posto libero il richiedente sarà contattato dall'amministrazione i candidati elencati nella graduatoria.

Der Antrag um Aufnahme muss in der Verwaltung abgegeben werden.

Die Antragsformulare, bei denen es sich um die landesweit einheitlichen und von der Verwaltung zur Verfügung gestellten Antragsformulare handelt, sind in den einzelnen Mitgliedsgemeinden, im Sozialsprengel der Bezirksgemeinschaft Pustertal, Paternsteig 3, 39031 Bruneck sowie auch im Sekretariat des Wohn- und Pflegeheimes Bruneck und in Olang, erhältlich.

Die Aufnahmeanträge für die Kurzzeitpflege werden direkt an die Verwaltung der Heime gestellt.

Die Betten für die Übergangspflege werden direkt vom Gesundheitsbezirk Bruneck verwaltet.

Die Aufnahmeanträge für die Aufnahme in das Tagespflegeheim (Bruneck) sowie in die Tagesbetreuung (Olang) ergehen an den Sozialsprengel der Bezirksgemeinschaft Pustertal.

Der Sozialsprengel übernimmt auch die Entgegennahme und Berechnung der Anträge um Tarifbeteiligungen für die Bürger der Mitgliedsgemeinden.

### **Art. 5**

#### **Verweigerungsgründe für die Aufnahme**

In den Heimen werden nicht aufgenommen:

- a) Personen mit chronischen Pathologien, welche Behinderungen verursachen und noch nicht stabil sind, sich vermutlich innerhalb kurzer Zeit verschlechtern oder deren Schweregrad eine ständige ärztlich-krankenpflegerische Betreuung bedarf.
- b) Menschen mit psychiatrischen Pathologien, deren Schweregrad eine ständige ärztlich-krankenpflegerische Betreuung erfordert.

Gerontopsychiatrische Erkrankungen werden nicht als Hindernis für eine Aufnahme betrachtet.

La domanda dovrà essere presentata all'amministrazione.

I moduli di domanda, che sono i moduli di domanda uniformi a livello provinciale messi a disposizione dall'amministrazione, possono essere ritirati presso i singoli comuni membri, il distretto sociale della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria, Vicolo dei Frati 3, 39031 Brunico nonché presso la segreteria del Centro residenziale di cura Media Pusteria di Brunico e di Valdaora.

Le domande di ammissione temporanea si possono fare direttamente nel centro residenziale di cura di Brunico e di Valdaora

Le domande per il ricovero di transito vengono gestite dal comprensorio sanitario di Brunico.

Le domande di ammissione nel centro diurno di Brunico e per l'assistenza diurna a Valdaora devono essere consegnate nella Comunità Comprensoriale della Valle Pusteria.

Inoltre il distretto sociale accetta le domande ed effettua i calcoli delle domande per la partecipazione tariffaria per i cittadini dei comuni membri.

### **Art. 5**

#### **Preclusioni ai fini dell'ammissione**

Nelle case non sono ammesse:

- a) Persone affette da patologie croniche invalidanti non ancora stabilizzate, cioè con patologie che presumibilmente peggiorano entro breve tempo o persone che hanno bisogno di una cura medica o infermieristica permanente.
- b) Persone affette da patologie psichiatriche di entità tali da richiedere un'assistenza medica ed infermieristica specialistica continuata.

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

## **Art. 6 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;
- c) bei unlösbaren Schwierigkeiten mit den Angehörigen in Bezug auf die Betreuungs- und Pflegeleistungen des Heimbewohners bzw. wenn durch das Verhalten der Angehörigen keine für den Heimbewohner zufriedenstellende Betreuung und Pflege mehr gewährleistet werden kann und somit keine Basis des Vertrauens und der Zusammenarbeit mehr gegeben ist.

Bei Austritt oder Ableben des Bewohners muss das Zimmer innerhalb von 4 Tagen geräumt werden. Bei Nichträumung des Zimmers wird für max. 3 Tagen 50% des Tagessatzes in Rechnung gestellt.

## **Dritter Teil Kosten**

### **Art. 7 Tagessatz**

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

## **Art. 6 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;
- c) in caso di gravi difficoltà con i familiari riguardante le prestazioni di assistenza e cura e se il comportamento dei familiari per mancanza di fiducia e collaborazione rende impossibile l'assistenza adeguata.

In caso di dimissione o di decesso dell'ospite la stanza deve essere liberata entro 4 giorni dopo l'uscita o decesso dell'ospite. Se la camera non viene sgomberata, sarà addebitato il 50% della retta giornaliera per un massimo di 3 giorni.

## **Parte terza Costi**

### **Art. 7 Retta giornaliera**

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

Bei einer Daueraufnahme leisten der Heimbewohner bzw. dessen im Sinne des DLH Nr. 30/2000 in geltender Fassung zur Mitbeteiligung angehaltene Familiengemeinschaft eine Kautionshöhe von 45 Tagen des zu Lasten des Heimbewohners und deren Angehörigen gehenden Grundbetrages. Die Kautionshöhe muss vor Aufnahme mittels Banküberweisung auf das Konto des „Konsortium-Betriebes Wohn- und Pflegeheime Mittleres Pustertal“ mit dem Zahlungsgrund „Kautionshöhe für den Bewohner Frau/Herr XY“ eingezahlt werden. Der Konsortium-Betrieb ist befugt, für die Abdeckung von Rechnungen, die zum Zeitpunkt des Heimaustrittes offen sind, die Kautionshöhe einzubehalten. Eventuelle Restbestände werden innerhalb von 30 Tagen nach Heimaustritt an die Berechtigten zurückerstattet.

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

Sind der Bewohner und die zahlungspflichtigen Personen nicht in der Lage den gesamten Tagessatz zu entrichten, können sie bei der zuständigen Bezirksgemeinschaft um Kostenbeteiligung (Tarifbegünstigung) ansuchen. Das Recht auf das gesetzlich vorgesehene Taschengeld für den Heimbewohner bleibt jedenfalls bestehen.

Erfolgt die Bezahlung des Tagessatzes nicht termingemäß, berechnet das Heim die Verzugszinsen. Bei weiterer Säumigkeit erfolgt die Entlassung des Bewohners unter Beibehaltung jedes Rechtsweges zur Einhebung der geschuldeten Summen.

Der Tagessatz ist ab dem vereinbarten Aufnahmetag zu entrichten.

Der Aufnahme- und Austrittstag werden fakturiert. Bei Verlegung in eine andere Einrichtung ist dieser Tag zu 50% des Grundtarifes geschuldet. Dies gilt auch für zeitweise Abwesenheiten vom Heim und für die Kurzzeitpflege laut Punkt 2.2.

Per un' ammissione definitiva l'ospite risp. i familiari obbligati alla compartecipazione ai sensi del D.P.G.P. n. 30/2000 depositano una cauzione pari a 45 giorni della tariffa base a carico dell'ospite e parenti. La cauzione deve essere versata antecedentemente all' ammissione sul conto corrente del „Consorzio-azienda centro residenziale di cura Media Pusteria“ indicando la causale „cauzione per l'ospite sig.ra/sig. XY“. Il Consorzio-azienda centro residenziale di cura Media Pusteria è autorizzato a trattenere la cauzione per la copertura di fatture, che al momento della dimissione dell'ospite non risultano saldate. Eventuali importi residui verranno restituiti dal gestore agli aventi diritto entro 30 giorni dalla dimissione.

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.

Nel caso in cui gli ospiti e le persone obbligate al pagamento della tariffa non siano in grado di pagare l'intera retta, possono presentare domanda di agevolazione tariffaria al comune ovvero alla comunità comprensoriale competente. Il diritto del denaro per le piccole spese per l'ospite previsto dalla legge rimane valido.

Qualora la retta giornaliera non venga corrisposta nei termini previsti, la casa addebita gli interessi di tesoreria. In caso di morosità persistente avviene la dimissione dell'ospite rispettando la via legale per la riscossione della somma dovuta.

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

Il giorno di ammissione e di dimissione vengono addebitate. In caso di trasferimento in un'altra struttura, questo giorno è dovuto al 50% della tariffa base. Questo vale anche per assenze temporanee dalla struttura e per i ricoveri temporanei in base al punto 2.2.

### **Art. 8**

#### **Unterbrechungen des Heimaufenthaltes**

Zeitweilige Abwesenheiten werden wie folgt verrechnet (kumulierbar im Laufe eines Kalenderjahres):

Krankenhaus:

vom 1. bis 30. Tag: 100% des Grundtarifes  
ab dem 31. Tag: 50% des Grundtarifes

andere Abwesenheit:

vom 1. bis 7. Tag: 100% des Grundtarifes  
vom 8. bis 30. Tag: 50% des Grundtarifes  
ab dem 31. Tag: 100% des Grundtarifes

### **Art. 8**

#### **Interruzioni del soggiorno in casa**

Assenze temporanee vengono addebitate come segue (accumulabili nel corso di un anno solare):

degenza ospedaliera:

dal 1° al 30° giorno: 100% della tariffa base  
a partire dal 31°giorno: 50% della tariffa base

assenze diverse:

dal 1° al 7° giorno: 100% della tariffa base  
dal 8° al 30° giorno: 50% della tariffa base  
a partire dal 31°giorno: 100% della tariffa base

## **Vierter Teil**

### **Rechte, Einsprüche und Haftung**

#### **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;
- d) Einsichtnahme in die über ihn geführten Aufzeichnungen;
- e) Namhaftmachung eines Beistandes (Vertrauensperson), der sich für ihn in allen Angelegenheiten an die Leitung des Heimes wenden kann und in wichtigen Belangen vom Heim zu verständigen ist;
- f) Inanspruchnahme einer externen Beratung in sozialen, rechtlichen, psychologischen oder seelsorgerischen Anliegen;
- g) Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
- h) Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;
- i) Behandlung von Beschwerden;
- j) Wahl von Bewohnervertretungen;
- k) Nutzung einer Anschlagtafel;
- l) Nach Möglichkeit Möblierung und Gestaltung des Zimmers;
- m) Besucherempfang;
- n) Achtung seiner kulturellen Identität und der Muttersprache.

#### **Art. 10**

##### **Beschwerden und Anregungen**

Beschwerden und Anregungen werden von allen Mitarbeitern entgegengenommen 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 auf schriftlicher Anfrage innerhalb von 15 Tagen ein Bescheid.

## **Parte quarta**

### **Diritti, ricorsi e responsabilità**

#### **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) visione delle annotazioni che lo riguardano;
- e) 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;
- f) riferimento a consulenza esterna per esigenze sociali, giuridiche, psicologiche o spirituali;
- h) rispetto della discrezione e della tutela dei dati;
- i) rispetto del segreto epistolare e della corrispondenza;
- j) trattamento di reclami;
- k) elezioni di rappresentanti degli ospiti;
- l) impiego di un albo per le affissioni;
- m) arredamento e organizzazione della stanza – nella misura del possibile;
- n) accoglienza di visitatori;
- o) rispetto dell'identità culturale e della madrelingua.

#### **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, deve essere data risposta entro 15 giorni – in caso di richiesta scritta.

### **Art. 11 Einsprüche**

Gegen die Entscheidungen der Heimverwaltung kann innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt der Mitteilung Einspruch bei der Sektion 'Einsprüche' in der Abteilung Sozialwesen der Autonomen Provinz Bozen erhoben werden.

### **Art. 12 Volksanwalt**

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

### **Art. 13 Haftung**

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

## ***Fünfter Teil Führung und Organisation***

### **Art. 14 Allgemeine Ausrichtung**

Das Konsortium Wohn- und Pflegeheim Bruneck wurde 1986 gegründet und setzt sich aus den Gemeinden Bruneck, St. Lorenzen, Pfalzen, Gais, Percha, Kiens und Terenten zusammen. Seit Beginn des Jahres 2004 sind weiters die Gemeinden Olang und Rasen/Antholz Mitglieder des Konsortiums. Das Konsortium übernimmt die Führung der Wohn- und Pflegeheime im Einzugsgebiet.

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

### **Art. 11 Ricorsi**

Avverso le decisioni del consiglio d'amministrazione della casa è ammesso ricorso, entro 30 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione, alla sezione "ricorsi" presso la ripartizione affari sociali della Provincia Autonoma di Bolzano.

### **Art. 12 Il difensore civico**

Nel caso d'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. 13 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. 14 Orientamento generale**

Fondato nel 1986, il Consorzio della Casa di riposo Media Pusteria comprende i comuni di Brunico, San Lorenzo, Falzes, Gais, Perca, Chienes e Terento, cui si sono aggiunti all'inizio del 2004 i comuni di Valdaora e Rasun/Anterselva.

Il Consorzio è alla guida delle case di cura e accoglienza del territorio.

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

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

Die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen, vor allem die mit dem Sozial- und Gesundheitsprengel, wird gefördert. Die Öffnung nach außen, im Besonderen die Integration ins lokale Umfeld, wird durch geeignete Initiativen verwirklicht.

#### **Art. 15 Personal**

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

#### **Art. 16 Direktor**

Der Direktor ist für die Leitung der Heime im Sinne der geltenden Satzung sowie im Sinne eines modernen Managements zuständig und verantwortlich. Er sorgt für die ordentliche Verwaltung und setzt geeignete Formen der Gestaltung und Steuerung für die Verwirklichung der Ziele ein. Er nimmt Hinweise, Beschwerden, Ersuchen und Vorschläge betreffend das Funktionieren des Dienstes entgegen und trifft in Absprache mit den Verantwortlichen die erforderlichen Maßnahmen und Vorkehrungen.

#### **Art. 17 Bereichsleiter (Pflegedienstleitung, Hauswirtschaftsleitung, Bereichsleitung)**

Die Verantwortung über einzelne Tätigkeitsbereiche wird laut geltenden Bestimmungen qualifiziertem Personal übertragen. Jeder Leiter organisiert, koordiniert und überwacht die Tätigkeit des Personals des

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. 15 Personale**

Il personale dei diversi settori operativi ed organizzativi agisce secondo i principi e le finalità del consorzio 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. 16 Direttore**

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

#### **Art. 17 Responsabile di reparto (responsabile tecnico assistenziale, responsabile servizi generali, responsabile di reparto)**

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

Ogni responsabile organizza, coordina e sorveglia le attività del personale del reparto,

ihm anvertrauten Bereiches. Er teilt den einzelnen Bediensteten die zur Gewährleistung des Dienstes erforderlichen Aufgaben zu.

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

#### **Art. 18**

##### **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.

Zusammensetzung der Betreuungs- und Pflegeteams: Sozialbetreuer, Altenpfleger, Pflegehelfer, Sozialhilfskräfte, Animatore, Freizeitgestalter und Tagesbegleiter.

#### **Art. 19**

##### **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 des Konsortiums wahr.

che gli è stato affidato. Assegna ai singoli dipendenti i compiti necessari per garantire il servizio.

Riferisce al direttore nonché al suo immediato superiore i problemi, che risultano dall'espletamento dei suoi compiti. Informa i propri collaboratori sulle decisioni operative prese nelle riunioni di servizio dei responsabili di reparto con la direzione.

#### **Art. 18**

##### **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.

Composizione dei gruppi di assistenza e cura: operatore socio-assistenziale, assistente geriatrico ed assistenziale, operatore socio-sanitario, ausiliario socio assistenziale, animatore, assistente per le attività diurne.

#### **Art. 19**

##### **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 il custode. Il personale è impiegato ai sensi della normativa vigente e svolge i suoi compiti in sintonia con gli obiettivi ed i concetti del consorzio.

## **Art. 20 Personal der Verwaltung**

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

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

## **Art. 21 Personalentwicklung**

Das Konsortium 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. 22 Volontariat**

Das Konsortium 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. Die freiwilligen Helfer können einem Verein angeschlossen sein, der für die erforderliche Unfall- und Haftpflichtversicherung sorgt.

## ***Sechster Teil Verschiedenes***

### **Art. 23 Öffentlichkeitsarbeit**

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

## **Art. 20 Personale dell'amministrazione**

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

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

## **Art. 21 Sviluppo del personale**

Il consorzio 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. 22 Volontariato**

Il consorzio 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. I volontari possono appartenere ad un'associazione la quale provvede la necessaria assicurazione contro gli infortuni e contro i rischi di responsabilità civile.

## ***Parte sesta Varie***

### **Art. 23 Relazioni con il pubblico**

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

#### **Art. 24 Sammlungen und Werbung**

Im Bereich der Heime 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 Bewertung des Dienstes**

Die Heime sorgen 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.

Die Erhebung erfolgt durch verschiedene Methoden (Audits, Befragungen, Fokusgruppen, Abendveranstaltungen, Fragebögen, Kennzahlen usw.).

#### **Art. 26 Kundmachung**

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

#### **Art. 24 Collette e pubblicità**

Nella zona delle case 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 Valutazione dei servizi**

Le case provvedono a valutare periodicamente i servizi offerti da parte degli ospiti, dei familiari e dei collaboratori per garantire e sviluppare ulteriormente la qualità e l'efficienza.

Il rilevamento avviene attraverso metodi diversi (audit, sondaggi, gruppi di focalizzazione, veglie, questionari, indici ecc.).

#### **Art. 26 Pubblicazione**

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

## **Anhänge**

### **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 bzw. beschränkt auch in der Anlaufstelle für Pflege und Betreuung gegeben.

#### Bürozeiten:

Wohn- und Pflegeheim Bruneck

von Montag bis Donnerstag: von 08:30 bis 12:00 und von 13:30 bis 17:00 Uhr

Freitag von 08:30 bis 12:00 und von 13:30 bis 16:00 Uhr

Tel. 0474/412600

Fax. 0474/412368

E-Mail: [info@altenheime-bruneck-olang.it](mailto:info@altenheime-bruneck-olang.it)

Homepage: [www.altenheime-bruneck-olang.it](http://www.altenheime-bruneck-olang.it)

Wohn- und Pflegeheim Olang

von Montag bis Freitag: von 08:15 bis 12:00 Uhr

Tel. 0474/495200

Fax. 0474/495230

E-Mail: [info@altenheime-bruneck-olang.it](mailto:info@altenheime-bruneck-olang.it)

Homepage: [www.altenheime-bruneck-olang.it](http://www.altenheime-bruneck-olang.it)

Anlaufstelle für Pflege und Betreuung

von Montag bis Freitag: nach Terminvereinbarung

Tel. 0474/537870

E-Mail: [bruneck@anlaufstelle.bz.it](mailto:bruneck@anlaufstelle.bz.it)

Homepage: [www.bezirksgemeinschaftpustertal.it](http://www.bezirksgemeinschaftpustertal.it)

#### Besuchszeiten:

Montag bis Sonntag von 00:00 bis 24:00 Uhr (mit Ausnahme Zweibettzimmer)

#### Sprechstunden:

Präsident: nach Terminvereinbarung (Tel. 347/2602206)

Direktor: nach Terminvereinbarung (Tel. 0474/412600)

Pflegedienstleitung und Bereichsleitungen: während der Bürozeiten und nach Terminvereinbarung

### **Interne Verlegung im Haus**

Sollte der Gesundheitszustand des Bewohners eine Verlegung erfordern oder eine Zimmernachbesetzung nur durch eine interne Verlegung möglich sein, behält sich die Verwaltung das Recht vor, interne Zimmer- und Bereichsverlegungen vorzunehmen. Verlegungen zwischen den besonderen Betreuungsformen werden von der Verwaltung vorgenommen. Die Angehörigen werden darüber rechtzeitig in Kenntnis gesetzt.

### **Postdienst**

Die Verteilung der Eingangspost erfolgt über die Bereichsleiter; die Versendung nach außen erfolgt über das Sekretariat.

### **Kosten der Dienste zu Lasten der Betreuten**

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

Über die Standardleistungen hinaus bieten die Heime zusätzliche Dienste an, die gegen separate Bezahlung in Anspruch genommen werden können.

### **Friseurdienst**

Der Friseurdienst wird gegen Bezahlung wöchentlich in den Heimen angeboten.

### **Hausbar**

Tägliche Öffnungszeiten:

Wohn- und Pflegeheim Bruneck  
von Sonntag bis Freitag  
von 10.00 bis 17.00 Uhr  
(durchgehend geöffnet – Samstag Ruhetag)

Wohn- und Pflegeheim Olang:  
von Sonntag bis Freitag  
von 9.00 bis 20.00 Uhr  
(durchgehend geöffnet – Samstag Ruhetag)

### **Feierlichkeiten für Heimbewohner und Angehörige**

Für Feierlichkeiten von Heimbewohnern und Angehörigen, können nach Absprache unsere Räumlichkeiten gebucht werden.

### **Organigramm und weitere Informationen**

Das Organigramm mit der Übersicht der Bereiche und deren Verantwortungen, Zuständigkeiten und Rollen des Personals, sowie weitere Informationen sind auf der Homepage unter [www.altenheime-bruneck-olang.it](http://www.altenheime-bruneck-olang.it) ersichtlich.

## ***Allegati***

### **Informazioni e orari di apertura**

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 nella segreteria o rispettivamente limitato anche dallo sportello unico per l'assistenza e cura.

#### Orario d'ufficio:

Centro residenziale di Brunico

da lunedì a giovedì: dalle ore 08:30 alle 12:00 e dalle 13:30 alle 17:00

venerdì dalle ore 08:30 alle 12:00 e dalle 13:30 alle 16:00

tel. 0474/412600

fax. 0474/412368

e-mail: [info@casadiriposo-brunico-valdaora.it](mailto:info@casadiriposo-brunico-valdaora.it)

homepage: [www.casadiriposo-brunico-valdaora.it](http://www.casadiriposo-brunico-valdaora.it)

Centro residenziale di Valdaora

da lunedì a venerdì: dalle ore 08:15 alle 12:00

tel. 0474/495200

fax. 0474/495230

e-mail: [info@casadiriposo-brunico-valdaora.it](mailto:info@casadiriposo-brunico-valdaora.it)

homepage: [www.casadiriposo-brunico-valdaora.it](http://www.casadiriposo-brunico-valdaora.it)

Sportello unico per l'assistenza e cura

da lunedì a venerdì: su appuntamento

tel. 0474/537870

e-Mail: [brunico@sportellounico.bz.it](mailto:brunico@sportellounico.bz.it)

homepage: [www.bezirksgemeinschaftpustertal.it](http://www.bezirksgemeinschaftpustertal.it)

#### Orario visite:

Da lunedì a domenica dalle ore 00:00 alle ore 24:00 (con eccezione nelle camere doppie)

#### Ore di ricevimento:

presidente: su prenotazione (tel. 347/2602206)

direttore: su prenotazione (tel. 0474/412600)

responsabile tecnico assistenziale e capi reparto: durante gli orari d'ufficio e su prenotazione

### **Trasferimento all'interno della casa**

Se lo stato di salute necessita un trasferimento all'interno della casa o se l'occupazione delle camere è solamente possibile dopo un trasferimento all'interno della casa, l'amministrazione si riserva il diritto di trasferire gli ospiti tra le camere o tra i reparti. I trasferimenti tra le forme particolari di cura sono effettuati dall'amministrazione. I familiari saranno messi a conoscenza in tempo.

### **Servizio di posta**

La distribuzione della posta d'arrivo avviene tramite i responsabili di reparto; la spedizione verso l'esterno avviene tramite la segreteria.

### **Costo dei servizi a carico degli ospiti**

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

Oltre ai servizi standard offriamo servizi aggiuntivi, dei quali ci si può servire attraverso pagamento separato.

### **Servizio parrucchiere**

Il servizio parrucchiere viene offerto a pagamento ogni settimana nelle strutture.

### **Bar interno**

Orari giornalieri di apertura:

Centro residenziale di Brunico  
da domenica a venerdì  
dalle ore 10.00 alle ore 17.00  
(orario continuato – sabato giorno di riposo)

Centro residenziale di Valdaora  
da domenica a venerdì  
dalle ore 09.00 alle ore 20.00  
(orario continuato – sabato giorno di riposo)

### **Festeggiamenti per ospiti e parenti**

Per festeggiamenti degli ospiti e i loro parenti è possibile prenotare un ambiente adatto.

### **Organigramma e ulteriori informazioni**

L'organigramma con la panoramica delle aree e delle loro competenze, responsabilità e ruoli del personale, nonché ulteriori informazioni sono disponibili sul sito Internet: [www.casadiriposo-brunico-valdaora.it](http://www.casadiriposo-brunico-valdaora.it).

## Tagessatz 2024/retta 2024

### **Daueraufnahme/ammissione a tempo indeterminato**

<b>Grundtarif/tariffa base</b> <small>(selbst zu finanzieren/da autofinanziare, evtl. Ansuchen um Tarifbegünstigung/ ev. domanda per agevolazione tariffaria)</small>	<b>Pflegestufe/ livello 0</b>	<b>Pflegestufe/ livello 1</b>	<b>Pflegestufe/ livello 2</b>	<b>Pflegestufe/ livello 3</b>	<b>Pflegestufe/ livello 4</b>
<b>Einbettzimmer/ camera singola</b>	58,83 €	58,83 €	58,83 €	58,83 €	58,83 €
<b>Zweibettzimmer/ camera doppia</b>	55,89 €	55,89 €	55,89 €	55,89 €	55,89 €

### **Kurzzeitpflege/ricovero temporaneo** **Übergangspflege/ricovero di transito**

#### Einbettzimmer/camera singola:

<b>Einbettzimmer/camera singola</b>	<b>Pflegestufe/ livello 0</b>	<b>Pflegestufe/ livello 1</b>	<b>Pflegestufe/ livello 2</b>	<b>Pflegestufe/ livello 3</b>	<b>Pflegestufe/ livello 4</b>	
<b>Grundtarif/tariffa base</b> <small>(selbst zu finanzieren/da autofinanziare, evtl. Ansuchen um Tarifbegünstigung/ ev. domanda per agevolazione tariffaria)</small>	58,83 €	58,83 €	58,83 €	58,83 €	58,83 €	
Pflegegeld/assegno di cura	0,00 €	18,95 €	29,59 €	44,38 €	59,18 €	<b>Pflege- Sicherheit/ assegno di cura</b>
<b>Tagessatz/retta giornaliera</b>	<b>58,83 €</b>	<b>77,78 €</b>	<b>88,42 €</b>	<b>103,21 €</b>	<b>118,01 €</b>	

## Zweibettzimmer/camera doppia:

Zweibettzimmer/camera doppia	Pflegestufe/ livello 0	Pflegestufe/ livello 1	Pflegestufe/ livello 2	Pflegestufe/ livello 3	Pflegestufe/ livello 4	
Grundtarif/tariffa base (selbst zu finanzieren/da autofinanziare, evtl. Ansuchen um Tarifbegünstigung/ ev. domanda per agevolazione tariffaria)	55,89 €	55,89 €	55,89 €	55,89 €	55,89 €	
Pflegegeld/assegno di cura	0,00 €	18,95 €	29,59 €	44,38 €	59,18 €	Pflege- Sicherung/ assegno di cura
<b>Tagessatz/retta giornaliera</b>	<b>55,89 €</b>	<b>74,84 €</b>	<b>85,48 €</b>	<b>100,27 €</b>	<b>115,07 €</b>	

## Tagesbetreuung / Assistenza diurna Tagestarif / retta giornaliera (6 Stunden/ore):

(wird von der Bezirksgemeinschaft Pustertal verrechnet/viene addebitata dalla Comunità Comprensoriale Val Pusteria)

Kategorie Heimgäste categoria ospiti	Tarif/tariffa
selbstständige Personen/persone autosufficienti (Mitbeteiligung je nach wirtschaftlicher Lage)/(partecipazione in relazione alla situazione economica)	14,00 €
Personen mit Begleitgeld oder Pflegestufe 1 persone con assegno di accompagnamento o livello di non autosufficienza 1	18,00 €
Pflegestufe 2/livello di non autosufficienza 2	26,00 €
Pflegestufe 3/livello di non autosufficienza 3	36,00 €
Pflegestufe 4/livello di non autosufficienza 4	42,00 €
+ pro Mahlzeit/+ a pasto	3,80 €

Bei verlängerter bzw. verkürzter Tagesbetreuung, nach den vorgegebenen Anwesenheitsturnussen, wird der Tarif proportional berechnet. Nel caso di assistenza diurna prolungata o assistenza diurna a tempo parziale, secondo i turni di presenza stabiliti, la tariffa è proporzionalmente ridefinita.

# Für eine kontinuierliche Verbesserung



Als Wohn- und Pflegeheim sind wir stets bestrebt, uns weiterzuentwickeln. Wir freuen uns über ein Lob, sind offen für Anregungen und Kritik, und Fehler sehen wir als Chance für Verbesserung und Entwicklung.

## Deshalb ist uns Ihre Meinung wichtig!

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Lob           | <input type="checkbox"/> Wohn- und Pflegeheim Bruneck        |
| <input type="checkbox"/> Vorschlag     | <input type="checkbox"/> Wohn- und Pflegeheim Olang          |
| <input type="checkbox"/> Beschwerde    | <input type="checkbox"/> Pflegeabteilung Krankenhaus Bruneck |
| <input type="checkbox"/> Fehlermeldung |  |

<b>Beschreibung</b> <i>(so genau wie möglich):</i>

Bitte werfen Sie das Formular in die dafür vorgesehenen Box am Eingang des Wohn- und Pflegeheims Bruneck/Olang oder der Pflegeabteilung im Krankenhaus Bruneck ein. Gerne können Sie uns das Formular auch per email zusenden:  
[verbesserung@altersheime-bruneck-olang.it](mailto:verbesserung@altersheime-bruneck-olang.it).

Wenn Sie möchten, dass wir Sie über den Verlauf Ihres Inputs informieren, hinterlassen Sie uns gerne Ihre Kontaktdaten (fakultativ):

Name: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Sonstige Daten (tel.nr, email ... ): \_\_\_\_\_

*Danke*

# Per un miglioramento continuo



Come Centro residenziale di cura cerchiamo sempre di svilupparci ulteriormente. Accogliamo con favore gli elogi, siamo aperti a suggerimenti e critiche e consideriamo gli errori come un'opportunità di miglioramento e sviluppo.

**Ecco perchè la Sua opinione è importante per noi!**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Elogio                 | <input type="checkbox"/> Centro residenziale di cura Brunico          |
| <input type="checkbox"/> Suggerimento           | <input type="checkbox"/> Centro residenziale di cura Valdaora         |
| <input type="checkbox"/> Reclamo                | <input type="checkbox"/> Reparto di cura presso l'ospedale di Brunico |
| <input type="checkbox"/> Segnalazione di errore |   |

**Descrizione** *(nel modo più accurato possibile):*


Si prega di depositare il modulo nell'apposita cassetta all'ingresso del Centro residenziale di cura a Brunico o Valdaora o nel reparto di cura presso l'ospedale di Brunico. Può inviarci il modulo anche al seguente indirizzo email: [verbesserung@casadiriposo-brunico-valdaora.it](mailto:verbesserung@casadiriposo-brunico-valdaora.it).

Se desidera essere informato sui provvedimenti presi in seguito alla Sua segnalazione, La preghiamo di lasciarci i Suoi Riferimenti in calce (facoltativo):

Nome: \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_

Altri dati (no.tel., email ... ): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_