



SOZIALGENOSSENSCHAFT „ZUM HL. VINZENZ“  
COOPERATIVA SOCIALE „SAN VINCENZO“

SENIORENWOHNHEIM DER SÜDTIROLER SPARKASSENSTIFTUNG „ZUM HEILIGEN VINZENZ“  
CASA DI RIPOSO DELLA FONDAZIONE CASSA DI RISPARMIO „SAN VINCENZO“

**VINZENZHAUS**

Bozen – Bolzano

## **Dienstleistungscharta - Carta dei servizi**

genehmigt mit Beschluss des Vorstandes - autorizzato con delibera del Consiglio  
in seiner Sitzung vom – nella sua seduta del  
20/06/2019

## INHALTSVERZEICHNIS

### **Erster Teil**

#### *Leistungen*

- Art. 1 Unterkunft, Verpflegung, Betreuung, Pflege
- Art. 2 Kurzzeitpflege

### **Zweiter Teil**

#### *Zielgruppe, Aufnahme und Austritt*

- Art. 3 Zielgruppe
- Art. 4 Heimaufnahme und Rangordnung
- Art. 5 Unterlagen
- Art. 6 Verweigerungsgründe für die Aufnahme
- Art. 7 Heimaustritt

### **Dritter Teil**

#### *Kosten*

- Art. 8: Tagessatz
- Art. 9: Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

### **Vierter Teil**

#### *Rechte, Einsprüche, Haftung*

- Art. 10 Rechte des Heimbewohners
- Art. 11 Pflichten des Heimbewohners
- Art. 12 Beschwerden und Anregungen
- Art. 13 Einsprüche
- Art. 14 Ombudsmann (Volksanwalt)
- Art. 15 Haftung

### **Fünfter Teil**

#### *Verschiedenes*

- Art. 16 Volontariat
- Art. 17 Verwahrung von Wertgegenständen
- Art. 18 Öffentlichkeitsarbeit
- Art. 19 Bewertung des Dienstes
- Art. 20 Sammlungen und Werbung
- Art. 21 Sponsoring und Spenden
- Art. 22 Hausordnung
- Art. 23 Kundmachung

### **Anhang A**

1. Standardleistungen
2. Zusätzliche Dienste

**Formular für Beschwerden und Anregungen**

## INDICE

### **Parte prima**

#### *Prestazioni*

- Art. 1 Vitto e alloggio, assistenza e cura
- Art. 2 Ricoveri temporanei

### **Parte seconda**

#### *Destinatari, ammissione e dimissioni*

- Art. 3 Destinatari
- Art. 4 Ammissione e graduatoria
- Art. 5 Documenti
- Art. 6 Preclusioni ai fini dell'ammissione
- Art. 7 Dimissioni

### **Parte terza**

#### *Costi*

- Art. 8 Retta giornaliera
- Art. 9 Interruzioni del soggiorno

### **Parte quarta**

#### *Diritti, ricorsi e responsabilità*

- Art. 10 Diritti dell'ospite
- Art. 11 Doveri dell'ospite
- Art. 12 Reclami e suggerimenti
- Art. 13 Ricorsi
- Art. 14 Il difensore civico
- Art. 15 Responsabilità

### **Parte quinta**

#### *Varie*

- Art. 16 Volontariato
- Art. 17 Custodia di oggetti di valore
- Art. 18 Relazioni con il pubblico
- Art. 19 Valutazione del servizio
- Art. 20 Collette e pubblicità
- Art. 21 Sponsorizzazione e offerte
- Art. 22 Ordinamento interno
- Art. 23 Pubblicazione

### **Allegato A**

1. Prestazioni standard
2. Servizi aggiuntivi

**Modulo per segnalazioni e suggerimenti**

Alle in dieser Dienstleistungscharta verwendeten personenbezogene 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.

<i>Erster Teil</i>		<i>Parte prima</i>
<b>Leistungen</b>		<b>Prestazioni</b>
<b>Art. 1 Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege</b>		<b>Art. 1 Vitto e alloggio, assistenza e cura</b>
<p>Das VINZENZHAUS gewährleistet Unterkunft und Verpflegung sowie eine umfassende, dem Erkenntnisstand der Zeit entsprechende Betreuung und Pflege.</p> <p>Das Heim fördert die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens des Heimbewohners und unterstützt ihn beim Einleben in die neue Umgebung.</p> <p>Das Heim achtet und fördert die kulturelle und sprachliche Identität und Gewohnheiten der Bewohner.</p> <p>Das VINZENZHAUS verfügt über Einzel- und Zweitbettzimmer, Speisesäle in den Wohnbereichen, ein Pflegebad je Wohnbereich, mehrere Aufenthaltsräume, eine hausinterne Bar, eine Kapelle, einen Garten und drei Dachterrassen.</p>		<p>Il VINZENZHAUS garantisce vitto e alloggio nonché una completa assistenza e cura in base allo stato delle conoscenze attuali.</p> <p>Il VINZENZHAUS promuove la conservazione della vita sociale abituale dell'ospite e lo aiuta ad integrarsi nel nuovo ambiente.</p> <p>Il VINZENZHAUS rispetta e promuove l'identità culturale e linguistica degli ospiti e anche le loro abitudini.</p> <p>Il VINZENZHAUS dispone di camere singole e doppie, una sala da pranzo nei reparti, un bagno assistito a piano, vari locali di soggiorno, un bar interno, un cappella, un giardino e tre terrazze a tetto.</p>
<u>Art. 1.1 Zimmer</u>		<u>Art. 1.1 Stanza</u>
<p><i>Die Ausstattung</i></p> <p>Alle Zimmer verfügen über ein eigenes, behindertengerechtes Badezimmer mit Dusche, WC und Waschbecken; sie sind mit Pflegebetten, Nachtkästchen, Kleiderschrank, Tisch und zwei Stühle, einem Telefon sowie einem Fernseh- und Internetanschluss ausgestattet.</p>		<p><i>L'arredamento</i></p> <p>Tutte le stanze sono munite di un bagno per disabili con doccia, WC e lavandino; dispongono di letti da degenza, comodino, armadio, tavolo con due sedie, un telefono nonché l'allacciamento tv ed Internet.</p>
<p><i>Die Zuteilung</i></p> <p>Die Zuteilung des Zimmers erfolgt nach Verfügbarkeit und in Absprache mit dem Heimbewohner bzw. dessen Angehörigen sowie der Pflegedienst- und Bereichsleitung.</p>		<p><i>L'assegnazione</i></p> <p>L'assegnazione della stanza avviene su disponibilità ed in accordo con l'ospite risp. suoi parenti nonché la responsabile tecnico assistenziale (RTA) e la responsabile reparto.</p>
<p><i>Mitgebrachte Möbel</i></p> <p>Gerne kann der Bewohner, unter Rücksichtnahme auf den eventuellen Mitbewohner im Zimmer persönliche Gegenstände ins Haus bringen (Bilder, Sessel, Kommoden, Flachbildfernseher bis zu max. 48 Zoll mit Kopfhörern, Computer u.a.), um seine neue Umgebung angenehmer zu gestalten. Dies ist vor der Aufnahme mit der jeweiligen Bereichsleiterin abzuklären bzw. mit dem Hausmeister zu organisieren. Mitgebrachte</p>		<p><i>Mobili personali</i></p> <p>L'apporto di arredamento personale della stanza (quadri, poltrona, cassettoni, TV a schermo piatto fino a max. 48 pollici con cuffie, computer ed altro) è gradito e consentito nel rispetto di un eventuale compagno di stanza. Questo deve essere chiarito prima dell'ammissione con la responsabile del reparto e rispettivamente organizzato con il custode. I mobili portati devono essere ignifughi. Per legge è proibito tenere nella stanza qualsiasi tipo di apparecchi elettrici.</p>

<p>Möbel müssen feuerfest sein. Elektrogeräte jeglicher Art sind laut gesetzlichen Bestimmungen im Zimmer nicht gestattet.</p> <p>Die Aufbewahrung von alkoholischen Getränken, Essenssachen und nicht verschriebenen Medikamenten ist im Zimmer grundsätzlich verboten, soweit diese nicht vom Pflegepersonal genehmigt worden sind.</p> <p>Die Haltung und das Mitbringen von Tieren ist nicht gestattet.</p>		<p>Il deposito di bevande alcoliche, prodotti alimentari e medicinali non prescritti è principalmente vietato nella stanza a meno che non sia stato approvato dal personale infermieristico.</p> <p>Non è permesso portare e tenere animali.</p>
<p><u>1.2 Verpflegung</u></p>		<p><u>1.2 Vitto</u></p>
<p>Es wird eine abwechslungsreiche und nährstoffreiche Kost mit vorwiegend frischen Produkten geboten. Die Essgewohnheiten der Bewohner werden so weit als möglich berücksichtigt. Die Nahrung entspricht in Qualität und Quantität den Erfordernissen der betagten Personen.</p> <p>Der zuständige Sanitätsbetrieb gewährleistet eine angemessene diätetische Beratung. Eventuelle Sonderdiäten werden vom Arzt verschrieben und von der Küche in Abstimmung mit der Diätassistentin und der Pflege vorbereitet.</p> <p>Das Tagesmenü wird nach Anhören des Diätendienstes zusammengestellt und den Heimbewohnern in geeigneter Form bekannt gegeben. In der Regel werden die Mahlzeiten in den Speisesälen eingenommen.</p>		<p>Viene offerta una alimentazione varia e nutriente. Gli alimenti utilizzati sono principalmente freschi. Per quanto possibile si cerca di soddisfare le diverse abitudini alimentari degli ospiti. L'alimentazione corrisponde, per quantità e qualità, alle esigenze dell'età avanzata.</p> <p>L'azienda sanitaria competente garantisce una adeguata consulenza dietologica. Eventuali diete particolari vanno prescritte dal medico. La cucina in accordo con il dietista e l'assistenza infermieristica provvede alla preparazione.</p> <p>Il menù giornaliero è predisposto in base al colloquio con il servizio dietologico ed è reso noto agli ospiti mediante affissione in spazi appositamente predisposti. Di regola i pasti sono consumati nelle sale da pranzo.</p>
<p><u>1.3 Garderobe und Wäscherei</u></p>		<p><u>1.3 Guardaroba e lavanderia</u></p>
<p>Das VINZENZHAUS stellt dem Bewohner die Heimwäsche zur Verfügung und sorgt auch für die Reinigung und das Bügeln der persönlichen Wäsche, ausgenommen sind Kleidungsstücke, die einer besonderen Pflege bedürfen und nicht maschinell gereinigt werden können (z.B. Pullover aus Kaschmir, Wäsche aus Seide, Lederwaren, Pelzmäntel, u.ä.).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Bei Kurzzeitpflege</i></li> </ul> <p>Bei einer Kurzzeitpflege wird die persönliche Wäsche bzw. Kleidung nicht gewaschen und auch nicht gekennzeichnet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Bei Daueraufnahme</i></li> </ul> <p>Die Wäsche der Heimbewohner wird bei Daueraufnahme vom Haus gekennzeichnet, damit diese nach der Reinigung wieder dem Bewohner zugeordnet werden kann.</p>		<p>Il VINZENZHAUS mette a disposizione dell'ospite la biancheria della casa e si prende cura anche del lavaggio e della stiratura della sua biancheria personale, ad esclusione di quella per la quale necessita un lavaggio particolare (capi delicati: p.es. pullover di lana cachemire, capi di seta, pellami, pellicce, e simili).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ricovero temporaneo</i></li> </ul> <p>Per un ricovero temporaneo la biancheria e gli indumenti personali non vengono né lavati né contrassegnati.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ricovero permanente</i></li> </ul> <p>Per un ricovero permanente la biancheria degli ospiti viene contrassegnato da parte nostra, in modo che possa essere assegnata all'ospite giusto.</p>

<u>1.4 Reinigungsdienst</u>		<u>1.4 servizio di pulizia</u>
Das Heim gewährleistet die Reinigung der Zimmer und der anderen Räumlichkeiten.		La casa garantisce la pulizia delle stanze e degli altri locali.
<u>1.5 Betreuung und Pflege</u>		<u>1.5 Assistenza e cura</u>
Das VINZENZHAUS sorgt für die tägliche Betreuung, Hygiene und Pflege sowie die ärztliche, krankenpflegerische, therapeutische Betreuung der Bewohner auf Grund der Erhebung des besonderen Bedarfes eines jeden. Vor allem wird Wert auf die soziale, physische und psychische Aktivierung der Bewohner gelegt, wobei die Erhaltung der Selbstständigkeit im Vordergrund steht. Die Eigenverantwortung der Bewohner wird gefördert. Ihnen wird im Rahmen der Organisation des Heimes die Möglichkeit gegeben, ihr privates Leben zu führen sowie am Gemeinschaftsleben und an organisierten Aktivitäten teilzunehmen.		Il VINZENZHAUS provvede all'assistenza, igiene e cura giornaliera nonché all'assistenza medica, infermieristica, terapeutica degli ospiti in base al rilevamento del fabbisogno specifico di ciascuno.  Si tiene soprattutto conto dell'attivazione motorica e psicosociale degli ospiti con attenzione particolare alla conservazione della loro autonomia. Viene favorita la responsabilità personale 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.
<u>1.6 Religiöse und spirituelle Betreuung</u>		<u>1.6 Assistenza religiosa e spirituale</u>
Die religiösen Anliegen der Bewohner werden respektiert und auf Wunsch werden sie darin begleitet.		Le esigenze religiose degli ospiti vengono rispettate e su richiesta vengono anche accompagnati.
<u>1.7 Einbeziehung der Angehörigen</u>		<u>1.7 Coinvolgimento dei parenti</u>
Das VINZENZHAUS setzt Maßnahmen zur Förderung der Zusammenarbeit mit den Angehörigen.		Il VINZENZHAUS promuove misure di collaborazione partecipativa con i parenti.
<u>1.8 Zusätzliche Dienste</u>		<u>1.8 Servizi aggiuntivi</u>
Über die oben angeführten Standardleistungen hinaus bietet das Heim folgende zusätzliche Leistungen an: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Friseur;</li> <li>• Begleitung zu Arztvisiten;</li> <li>• Ausflüge und Spaziergänge</li> <li>• Freizeitgestaltung.</li> </ul>		Oltre alle prestazioni standard sopra citate la casa offre le seguenti prestazioni a scelta: <ul style="list-style-type: none"> <li>• parrucchiere</li> <li>• accompagnamento a visite mediche</li> <li>• gite e passeggiate</li> <li>• animazione.</li> </ul>
<b>Art. 2 – Kurzzeitpflege</b>		<b>Art. 2 – Ricovero temporaneo</b>
Das Heim bietet eine zeitlich befristete Aufnahme und Betreuung von pflegebedürftigen Menschen an. Ihnen werden alle Leistungen gewährt, die auch für die ständigen Bewohner vorgesehen sind.		La casa offre ricovero ed assistenza a tempo determinato a persone bisognose di cura. A loro vengono garantiti tutte le prestazioni previste per gli ospiti fissi.

Zweiter Teil		Parte seconda
<b>Zielgruppe, Aufnahme und Entlassung</b>		<b>Destinatari, ammissione e dimissioni</b>
<b>Art. 3 - Zielgruppe</b>		<b>Art. 3 - Destinatari</b>
Das VINZENZHAUS nimmt im Rahmen seiner Zielsetzungen und seiner Pflegemöglichkeiten und in Übereinstimmung mit der von der Landesverwaltung erteilten Eignungserklärung selbständige, leicht, mittelgradig und schwer pflegebedürftige, vorwiegend betagte Menschen beiderlei Geschlechtes auf.		Nell'ambito delle sue finalità e delle possibilità di cura il VINZENZHAUS accoglie, in conformità alla dichiarazione di idoneità dell'amministrazione provinciale, prevalentemente persone anziane autosufficienti, lievemente, mediamente e gravemente non auto-sufficienti di entrambi i sessi.
<b>Art. 4 - Heimaufnahme und Rangordnung</b>		<b>Art. 4 – Ammissione e graduatoria</b>
<p><u>a. Heimaufnahme</u>  Voraussetzung für die Aufnahme in das VINZENZHAUS ist ein unterschriebener Antrag auf dem bereitgestellten Formular. Der Anspruch auf die Aufnahme besteht unabhängig von der sozialen und wirtschaftlichen Lage des Antragstellers.</p> <p>Die Kriterien der Aufnahme sind:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wohnsitz in der Gemeinde Bozen</li> <li>2. in Bozen geboren und ausgewandert</li> <li>3. ist Auswärtiger mit Bozner Verwandten</li> <li>4. Ist Auswärtiger ohne jeglichen Bezug zur Gemeinde Bozen.</li> </ol> <p>Die Pflegedienstleitung entscheidet nach Rücksprache mit den Bereichsleitern und dem Direktor über die jeweilige Heimaufnahme. Grundlegend ist hierbei immer, dass die Pflege für jeden aufgenommenen Bewohner gewährleistet wird.</p> <p>Ausschlaggebend für die Aufnahme ist ein vorangehendes Anamnesegespräch.</p> <p>Gemäß Art. 13 der Meldeamtsordnung D.P.R. Nr. 223 vom 30.5.1989, informiert das VINZENZHAUS ab dem 20. Tag das betreffende Meldeamt über die Wohnsitzänderung des Heimbewohners.</p> <p><u>b. Kriterien der Rangordnung</u>  Das VINZENZHAUS führt diesbezüglich eine Rangliste, dessen Kriterien von der Landesregierung mit Beschluss Nr. 1419 vom 18.12.2018 festgelegt wurden.</p>		<p><u>a. ammissione</u>  Presupposto per l'ammissione dell'ospite nel VINZENZHAUS è una domanda scritta su un modulo messo a disposizione della nostra struttura. Il diritto di ammissione sussiste indipendentemente dalla situazione sociale ed economica.</p> <p>I criteri per l'ammissione sono:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Residenza nel Comune di Bolzano</li> <li>2. Nato a Bolzano ed emigrato</li> <li>3. Straniero con parenti a Bolzano</li> <li>4. Straniero senza alcuna relazione con il Comune di Bolzano.</li> </ol> <p>La responsabile tecnico assistenziale decide dopo la consultazione con la responsabile del reparto ed il direttore la rispettiva ammissione. In questa occasione è sempre basilare che l'assistenza venga garantita ad ogni ospite ammesso.</p> <p>Fondamentale per un'assunzione è un'anamnesi infermieristica.</p> <p>Ai sensi dell'articolo 13 del regolamento anagrafico della popolazione residente D.P.R. n° 223 del 30.5.1989, il VINZENZHAUS dal 20° giorno informa l'ufficio anagrafe del cambio di residenza dell'ospite.</p> <p><u>b. criteri della graduatoria</u>  Il VINZENZHAUS conduce una relativa graduatoria i cui criteri sono stabiliti dalla Giunta Provinciale con delibera n° 1419 del 18.12.2018.</p>
<b>Art. 5 - Unterlagen</b>		<b>Art. 5 - Documenti</b>
Dem Aufnahmegesuch sind beizulegen:		La domanda di ammissione deve essere corredata dai seguenti documenti:

<ul style="list-style-type: none"> <li>a. ärztlicher Befund auf dem bereitgestellten Formular, wo erforderlich</li> <li>b. Soziale Beurteilung und Beurteilung des Selbständigkeitsgrades auf dem bereitgestellten Formular, wo erforderlich</li> <li>c. Kopie des Ergebnisses der Erhebung der Pflegebedürftigkeit (Pflegegeld).</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Certificato medico su modulo predisposto dove necessita</li> <li>b. Valutazione sociale e del grado di autosufficienza su modulo apposito dove necessita</li> <li>c. Copia dell'esito dell'accertamento dello stato di non autosufficienza (assegno di cura).</li> </ul>
<b>Art. 6 - Verweigerungsgründe für die Aufnahme</b>		<b>Art. 6 - Preclusioni ai fini dell'ammissione</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Personen unter 60 Jahren (unter bestimmten Voraussetzungen und zu einem geringen Teil können auch jüngere Personen aufgenommen werden);</li> <li>b. Personen mit chronischen Pathologien, welche medizinisch nicht ausreichend stabilisiert sind;</li> <li>c. Menschen mit psychiatrischen Pathologien, deren Schweregrad eine ständige Betreuung erfordert;</li> <li>d. Menschen, die Probleme sozialer Natur im Zusammenhang mit Suchtkrankheiten solchen Ausmaßes aufweisen, dass ein Zusammenleben in der Gemeinschaft nicht möglich ist.</li> </ul> <p>Gerontopsychiatrische Erkrankungen werden nicht als Hindernis für eine Aufnahme betrachtet.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Persone con un'età inferiore a 60 anni possono essere ricoverate in quantità minima solo a determinate condizioni;</li> <li>b. Persone affette da patologie croniche non ancora sufficientemente stabilizzate dal punto di vista medico;</li> <li>c. Persone affette da patologie psichiatriche di entità tali da richiedere un'assistenza medica e infermieristica specialistica continuata;</li> <li>d. Persone con problematiche di tipo sociale, collegate alla dipendenza, tali da non permettere la convivenza in comunità.</li> </ul> <p>Le malattie gerontopsichiatriche non sono considerate come impedimento per l'ammissione.</p>
<b>Art. 7 - Heimaustritt</b>		<b>Art. 7 - Dimissioni</b>
<p>Der Bewohner kann entlassen werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Auf eigenen Wunsch</li> <li>b. Mit begründetem Beschluss des Verwaltungsrates auf Vorschlag des Direktors.</li> </ul> <p>Die Entlassung laut Punkt b) erfolgt:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 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;</li> <li>2) wenn wegen einer Krankheit eine Situation entsteht, die den weiteren Verbleib in der Einrichtung nicht ermöglicht, weil diese nicht mehr den Bedürfnissen des betroffenen Heimbewohners entspricht; die Unangemessenheit der Einrichtung muss vom Arzt oder vom sanitären Verantwortlichen der Einrichtung bescheinigt werden. Sollte der</li> </ol>		<p>Un ospite può essere dimesso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. per sua esplicita richiesta;</li> <li>b. per decisione motivata del Consiglio di amministrazione su proposta del direttore.</li> </ul> <p>Alla dimissione di cui al p.to b) si fa luogo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 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;</li> <li>2) qualora per sopraggiunta malattia, si venga a creare una situazione tale per cui la struttura non si riveli più idonea a rispondere ai mutati bisogni dell'ospite, a condizioni che sia stata trovata una sistemazione adeguata. Tale inadeguatezza deve essere attestata dal medico o dal responsabile sanitario della struttura. Se la situazione sanitaria dovesse in seguito rendere possibile il</li> </ol>

<p>Gesundheitszustand der betroffenen Person in der Folge eine Rückkehr in die Einrichtung ermöglichen, so wird dem Antragsteller – ohne erneute Eintragung in die Rangordnung – der absolute Vorrang gegeben;</p> <p>3) Wenn ein Heimbewohner innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Erhalt der entsprechenden schriftlichen zweiten Aufforderung und nach entsprechender Meldung an die zuständigen Gebietsdienste nicht den Teil des Tagessatzes entrichtet hat.</p>		<p>ritorno presso la struttura, è riconosciuta al richiedente precedenza assoluta prescindendo da un nuovo inserimento nella graduatoria;</p> <p>3) qualora un ospite non abbia provveduto al pagamento della parte di propria competenza della tariffa entro il termine di trenta (30) giorni dal ricevimento del secondo sollecito scritto previa segnalazione ai servizi territoriali di competenza.</p>
<b>Dritter Teil</b>		<b>Parte terza</b>
<b>Kosten</b>		<b>costi</b>
<b>Art. 8 – Tagessatz</b>		<b>Art. 8 – retta giornaliera</b>
<p><i>Tagessatz</i> Vor der Aufnahme muss der zukünftige Heimbewohner bzw. sein rechtlicher Vertreter mit der Sozialgenossenschaft „Zum Hl. Vinzenz“ einen Heimvertrag für das VINZENZHAUS abschließen.</p> <p>Jeder Bewohner und seine zahlungspflichtigen Angehörigen entrichten den vom Verwaltungsrat, jedes Jahr im Voraus, festgesetzten Tagessatz zu ihren Lasten.</p> <p>Der Bewohner und eventuell andere zahlungspflichtige Personen begleichen den Tagessatz innerhalb des 20. des Folgemonats ab Rechnungsdatum beim Bankinstitut des VINZENZHAUSes.</p> <p>Sind der Bewohner und die zahlungspflichtigen Personen nicht in der Lage den gesamten Grundtarif zu entrichten, können sie bei der zuständigen Gemeinde (für die Gemeinde Bozen: beim Betrieb für Sozialdienste) um Tarifbeteiligung ansuchen.</p> <p>Das Recht auf das gesetzlich vorgesehene Taschengeld für den Heimbewohner bleibt jedenfalls bestehen.</p> <p>Der Tagessatz ist ab dem vereinbarten Aufnahmetag zu entrichten. Für die Aufnahme in die Kurzzeitpflege ist der Tagessatz ab dem vereinbarten Aufnahmetag einschließlich des Austrittstages zu entrichten.</p>		<p><i>Retta giornaliera</i> Prima dell’ammissione l’ospite ovvero il suo legale rappresentante provvede a stipulare con il VINZENZHAUS un contratto ospite-struttura</p> <p>Ogni ospite ed i suoi familiari tenuti alla contribuzione tariffaria versano la retta giornaliera a loro carico, stabilita ogni anno anticipatamente dal consiglio d’amministrazione.</p> <p>L’ospite e le eventuali altre persone obbligate alla contribuzione tariffaria saldano la retta giornaliera entro il 20 del mese successivo la fatturazione alla banca d’appoggio del VINZENZHAUS.</p> <p>Nel caso in cui gli ospiti o le persone obbligate al pagamento della tariffa non siano in grado di pagare l’intera tariffa base, possono presentare domanda di agevolazione tariffaria al comune competente (per il Comune di Bolzano: all’azienda servizi sociali).</p> <p>Per gli ospiti rimane comunque il diritto all’assegno per piccole spese, come previsto per legge.</p> <p>La retta giornaliera è da corrispondere dal giorno d’ammissione prestabilito. Per il ricovero temporaneo la retta giornaliera è da corrispondere dal giorno di ammissione compreso il giorno della dimissione.</p>



<b>Art. 9 - Unterbrechungen des Heimaufenthaltes</b>		<b>Art. 9 - Interruzioni del soggiorno in casa</b>
<p>Der Tagessatz muss auch dann entrichtet werden, wenn der Heimbewohner bis zu 7 (sieben) Tage abwesend ist. Bei längeren Abwesenheiten, d.h. ab einschließlich dem 8. bis zum einschließlich 30. Abwesenheitstag innerhalb eines Kalenderjahres, wird der Tagessatz um 50% reduziert. Ab dem 31. Abwesenheitstag wird wieder der volle Tagessatz angerechnet. Bei Abwesenheiten aufgrund eines Krankenhausaufenthaltes ist der Tagessatz bis zum 30. Abwesenheitstag zu 100% zu entrichten. Nach dem 30. Abwesenheitstag wird der Tagessatz um 50% reduziert.</p>		<p>L'obbligo alla corresponsione della tariffa giornaliera esiste anche nei casi di assenza temporanea dell'ospite per un massimo di 7 (sette) giorni. Per periodi di assenza prolungati, dall'8° (ottavo) giorno compreso fino al 30° giorno compreso, entro un anno civile, la retta giornaliera è ridotta del 50%. Dal 31° giorno di assenza viene applicato nuovamente l'intera retta giornaliera. In caso di assenze per ricovero ospedaliero la tariffa giornaliera al 100% è dovuta fino al 30° giorno di assenza. Dopo il 30° giorno di assenza la tariffa giornaliera viene ridotta del 50%.</p>
<b>Vierter Teil</b>		<b>Parte quattro</b>
<b>Rechte, Pflichten, Einsprüche und Haftung</b>		<b>Diritti, doveri, ricorsi e responsabilità</b>
<b>Art. 10. Rechte des Heimbewohners</b>		<b>Art. 10 – diritti dell'ospite</b>
<p>Neben der Zusicherung der allgemeinen Rechte hat der Bewohner Anspruch auf:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Anerkennung seiner Würde und Persönlichkeit</li> <li>b. Höflichen Umgang und Achtung seiner Privat- und Intimsphäre</li> <li>c. Aufklärung und Mitentscheidung über Pflegemethoden, pflegerische und therapeutische Maßnahmen</li> <li>d. Einsichtnahme in die über ihn geführten Aufzeichnungen</li> <li>e. Namhaftmachung einer Vertrauensperson, die sich in seinem Namen an die Heimleitung wendet und in wichtigen Belangen zu verständigen ist</li> <li>f. Beiziehung einer externen Beratung in sozialen, rechtlichen, psychologischen oder seelsorgerischen Anliegen</li> <li>g. Ärztliche Betreuung</li> <li>h. Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes</li> <li>i. Achtung des Briefgeheimnisses</li> <li>j. Behandlung der eingebrachten Beschwerden</li> <li>k. Möblierung und Gestaltung des Zimmers</li> <li>l. Achtung der kulturellen Identität</li> <li>m. Besucherempfang (Das VINZENZHAUS verfügt über keine Besucherparkplätze.)</li> </ol>		<p>Oltre alla garanzia dei diritti comuni all'ospite spetta:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Riconoscimento della propria dignità e personalità</li> <li>b. Atteggiamento educato e rispettoso della sfera privata ed intima</li> <li>c. Informazione e diritto di parola su metodi di cura nonché misure di cura e terapia</li> <li>d. Visione nelle annotazioni che lo riguardano</li> <li>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</li> <li>f. Consulenza esterna per esigenze sociali, giuridiche, psicologiche o spirituali</li> <li>g. Assistenza medica</li> <li>h. Rispetto della discrezione e della tutela dei dati</li> <li>i. Rispetto della segretezza della corrispondenza</li> <li>j. Trattamento dei reclami presentati</li> <li>k. Arredamento e allestimento della camera</li> <li>l. Rispetto dell'identità culturale</li> <li>m. Accoglienza di visitatori (Il VINZENZHAUS non dispone di parcheggi per visitatori.)</li> </ol>

<b>Art. 11 – Pflichten des Heimbewohners</b>		<b>Art. 11 – Doveri dell'ospite</b>
<p>Die Heimbewohner müssen die Zeitpläne, Regeln der allgemeinen und persönlichen Hygiene sowie alle weiteren Vorschriften beachten, die von der Direktion erteilt werden. Die Heimbewohner sind dazu angehalten, alle Güter und Dienste, die vom Seniorenwohnheim zur Verfügung gestellt werden, sachgerecht zu verwenden und hierbei Verschwendung, Abnutzung oder Beschädigung zu vermeiden.</p> <p>Der Heimbewohner, welcher die in der Charta festgesetzten Regeln missachtet und allgemein die Grundsätze des Zusammenlebens nicht berücksichtigt, wird von der Direktion zur Einhaltung dieser Normen angehalten; dies erfolgt zuerst mündlich, dann schriftlich.</p> <p>Nach der zweiten schriftlichen Aufforderung, obliegt es der Direktion dem Verwaltungsrat die Entlassung vorzuschlagen.</p> <p>Der Heimbewohner ist im Laufe seines Aufenthaltes im Heim dazu angehalten, sich allen anderen Mitmenschen gegenüber korrekt zu verhalten und sie zu respektieren. Weiters Schäden an Personen oder Sachen zu vermeiden und gegebenenfalls dafür aufzukommen, ausgenommen sind Schäden, welche unvorhersehbar waren oder von höherer Gewalt verursacht wurden.</p> <p>Im VINZENZHAUS besteht absolutes Rauchverbot; ausgenommen sind die eigens dafür ausgewiesenen Zonen.</p>		<p>Gli ospiti rispettano gli orari e altre prescrizioni impartite dalla direzione ed osservano le regole di igiene generali e personali. Fanno buon uso di beni e servizi che la casa di riposo mette a disposizione, evitando sperperi, deterioramenti e danni.</p> <p>L'ospite che non segue le norme stabilite in questo regolamento e in generale quelle della convivenza collettiva, viene richiamato dalla direzione al rispetto di suddette norme, prima verbalmente e successivamente per iscritto.</p> <p>Dopo la seconda diffida spetta alla direzione di proporre al Consiglio d'Amministrazione la dimissione.</p> <p>Durante la permanenza nella casa di riposo, l'ospite è tenuto a comportarsi correttamente e in modo rispettoso. Deve evitare danni a persone e beni e in caso ad assumersi la responsabilità degli stessi tranne per quelli imprevedibili o causati da forza maggiore.</p> <p>Nel VINZENZHAUS c'è un divieto assoluto di fumo; ad eccezione delle zone appositamente designate.</p>
<b>Art. 12 – Beschwerden und Anregungen</b>		<b>Art. 12 – reclami e suggerimenti</b>
<p>Anregungen und Beschwerden - sowohl mündlich als auch schriftlich - werden von allen Mitarbeitern entgegen genommen und zur Bearbeitung an die zuständige Stelle weitergeleitet.</p> <p>Bei schriftlichen Beschwerden kann das beiliegende Formular verwendet werden. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall ein – auf Anfrage auch ein schriftlicher - Bescheid innerhalb von 30 Tagen.</p>		<p>Suggerimenti e reclami sono accolti – sia oralmente che in forma scritta – da tutti i collaboratori e trasmessi e trattati dall'unità competente.</p> <p>In caso di reclami scritti può essere utilizzato il modulo allegato. A reclami, in ogni caso, deve essere data risposta in caso di richiesta anche in forma scritta - entro 30 giorni.</p>
<b>Art. 13 – Einsprüche</b>		<b>Art. 13 – ricorsi</b>
<p>Im Sinne des Art. 5 des Regionalgesetzes vom 31. Juli 1993, Nr. 13 kann jeder Bürger, der rechtliches Interesse daran hat, gegen die Maßnahme der Organe des Seniorenwohnheimes Rekurs beim Regionalen Verwaltungsgerichtshof der Autonomen Sektion Bozen, innerhalb von 60</p>		<p>Ai sensi dell'articolo 5 della legge regionale 31.07.1993, n. 13 ogni cittadino, che ne abbia interesse, può presentare ricorso al Tribunale Regionale di Giustizia Amministrativa – Sezione Autonoma di Bolzano, contro i provvedimenti degli organi della casa di riposo, entro 60 giorni dalla data di esecutività.</p>

Tagen ab Vollstreckbarkeit der Maßnahme, einreichen.		
<b>Art. 14 – Volksanwalt</b>		<b>Art. 14 – difensore civico</b>
Ist die Antwort auf einen Einspruch nicht zufrieden stellend, kann der Betreute oder sein Vertreter sich an den Volksanwalt wenden, der die Aufgabe hat, zwischen dem Bürger und dem Seniorenheim zu vermitteln.		Nel caso di insoddisfazione per la risposta ricevuta in seguito alla presentazione di un ricorso, l'ospite o il suo sostituto può ricorrere al difensore civico, che assume il ruolo di mediatore tra il cittadino e la pubblica amministrazione.
<b>Art. 15 – Haftung</b>		<b>Art. 15 - responsabilità</b>
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.		Per la copertura di danni che possono essere cagionati all'ospite, la casa stipula un'assicurazione contro i rischi di responsabilità civile. La responsabilità civile reciproca segue la normativa vigente.
<b>Fünfter Teil</b>		<b>Parte cinque</b>
<b>Verschiedenes</b>		<b>Varie</b>
<b>Art. 16 – Volontariat</b>		<b>Art. 16 - volontariato</b>
Die Direktion fördert und unterstützt die Volontariatstätigkeit. Die freiwilligen Helfer werden bei den verschiedenen Tätigkeiten für die Bewohner eingesetzt. Sie werden von einem dafür beauftragten Mitarbeiter koordiniert. Das Heim schließt für jene, die im Volontariat mithelfen, eine Unfall- und Haftpflichtversicherung ab.		La direzione promuove ed appoggia le attività di volontariato. Stimola i volontari alla collaborazione nelle diverse attività per gli ospiti. Questi vengono coordinati da un collaboratore incaricato. Per i collaboratori volontari la casa provvede alla stipula di un'assicurazione contro gli infortuni e contro i rischi di responsabilità civile.
<b>Art. 17 – Verwahrung von Wertgegenständen</b>		<b>Art. 17 – custodia di oggetti di valore</b>
Auf Antrag werden vom Heim Geldbeträge und Wertgegenstände der Bewohner in Verwahrung genommen. Darüber wird eine Bestätigung ausgestellt.		Su richiesta la casa prende in custodia denaro ed oggetti di valore degli ospiti. Viene rilasciata una quietanza.
<b>Art. 18 – Öffentlichkeitsarbeit</b>		<b>Art. 18 - relazioni con il pubblico</b>
Die Verwaltung ergreift geeignete Initiativen um das Heim in der Öffentlichkeit als sozialen Dienst und als Glied in der Kette der Dienste für alte Menschen darzustellen.		L'amministrazione intraprende iniziative idonee per presentare la casa al pubblico come servizio sociale e come anello della catena dei servizi per persone anziane.
<b>Art. 19 – Bewertung des Dienstes</b>		<b>Art. 19 – valutazione del servizio</b>
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.		La casa provvede alla valutazione periodica dei servizi offerti da parte degli ospiti, dei parenti e dei collaboratori, per garantire e sviluppare ulteriormente la loro qualità ed efficienza.

Die Erhebung erfolgt durch verschiedene Methoden (Audits, Befragungen, Fokusgruppen, Abendveranstaltungen, Interview, ...).		La rilevazione avviene con diversi metodi (audits, inchieste, gruppi focali, manifestazioni serali, interviste, ...).
<b>Art. 20 – Sammlungen und Werbung</b>		<b>Art. 20 – collette e pubblicità</b>
Im Bereich des Heimes bedarf 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.		Nell'ambito della casa di riposo le raccolte di cose e di firme per sottoscrizioni, come pure la propaganda da parte di estranei, qualunque ne sia lo scopo, il promotore necessita dell'autorizzazione da parte del direttore.
<b>Art. 21 – Sponsoring und Spenden</b>		<b>Art. 21 – sponsorizzazione e offerte</b>
Im Rahmen der einschlägigen geltenden Vorschriften, kann die Sozialgenossenschaft „Zum Hl. Vinzenz“ Sponsoring Verträge annehmen, die auch das Vorhandensein von Werbung oder den Verkauf bestimmter Produkte in der Einrichtung selbst vorsehen. Es steht dem Seniorenheim VINZENZHAUS frei, Spenden von externen Personen oder Subjekten anzunehmen, auch wenn diese anonym bleiben wollen.		E' facoltà della Cooperativa Sociale „San Vincenzo“ accettare, nel rispetto delle normative vigenti, contratti di sponsorizzazione prevedenti anche la presenza di pubblicità o vendita di vari prodotti in struttura.  È facoltà della Casa di Riposo VINZENZHAUS, accettare offerte da persone o soggetti, anche se questi vogliono rimanere anonimi.
<b>Art. 22 – Hausordnung</b>		<b>Art. 22 – Ordinamento interno</b>
Die von der vorliegenden Charta vorgesehenen und andere besondere hausinterne Regelungen sind mit eigenen Verordnungen festgelegt.		I regolamenti previsti da questa carta ed altri regolamenti specifici sono stabiliti con appositi regolamenti interni.
<b>Art. 23 – Kundmachung</b>		<b>Art. 23 - pubblicazione</b>
Diese Dienstleistungscharta des VINZENZHAUSES wird an der Anschlagetafel im Eingangsbereich und auf der Internetseite veröffentlicht. Auf Anfrage erfolgt die Aushändigung einer Abschrift.		Questa carta dei servizi del VINZENZHAUS viene esposta sull'albo per le affissioni e pubblicata sul sito internet. Su richiesta sarà effettuata la consegna di una copia.

**Anhang A – allegato A**

<b>1. Standardleistungen</b>	<b>1. Servizi standard</b>
<b>Auskünfte und Öffnungszeiten</b>	<b>Informazioni e orari di apertura</b>
<p>Erstinformationen über die Inanspruchnahme des Dienstes, der Kosten, Möglichkeiten der finanziellen Unterstützung, notwendige Unterlagen für die Inanspruchnahme des Dienstes, Aufenthalt im VINZENZHAUS u.a. werden vom Sekretariat gegeben:</p> <p><u>Bürozeiten:</u>            Von Montag bis Donnerstag            von 8.30 bis 12.00 Uhr und von 14.00 bis 16.00 Uhr            Freitag von 8.30 bis 12.00 Uhr</p> <p><u>Besuchszeiten:</u>            Von Montag bis Sonntag von 00.00 bis 24.00 Uhr</p> <p>Besuche dürfen die laufenden Tätigkeiten im Haus nicht beeinträchtigen.            Eventuelle besondere Besuche oder Sonderleistungen für den Heimgast in schwerwiegenden Situationen können mit dem Pflegedienstleiter vereinbart werden.</p> <p>Sprechstunden: 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 nel VINZENZHAUS viene fornita dalla segreteria:</p> <p><u>Orario d'ufficio:</u>            Da lunedì a giovedì            dalle ore 8.30 - 12.00 e dalle ore 14.00 - ore 16.00            venerdì dalle ore 8.30 - ore 12.00</p> <p><u>Orario visite:</u>            Lunedì a domenica dalle ore 00.00 alle ore 24.00</p> <p>Le visite non devono compromettere le attività in casa.            Eventuali visite speciali o trattamenti speciali per l'ospite in situazioni particolarmente gravi devono essere accordati con il responsabile tecnico assistenziale.</p> <p>Orario ricevimento: su appuntamento</p>
<b>Verpflegung</b>	<b>Vitto</b>
<p>Die folgenden Leistungen werden angeboten:            Frühstück: ab 7.30 Uhr            Mittagessen: um 11.30 Uhr            Abendessen: um 17.30 Uhr            Zwischenmahlzeiten und Getränke werden am Vormittag und am Nachmittag angeboten.            Diäten und individuell bedingte Ernährungsformen werden nach ärztlicher Verordnung zubereitet.            Im Normalfall und bei Fehlen besonderer sozialer oder gesundheitlicher Anordnungen werden die Mahlzeiten im Speisesaal eingenommen.</p>	<p>Sono offerte le seguenti prestazioni:            colazione: dalle ore 07.30            pranzo: alle ore 11.30            cena: alle ore 17.30            Spuntini e bibite sono offerti la mattina ed il pomeriggio.            Diete e forme di alimentazione adattate a particolari esigenze individuali vengono preparati dietro prescrizione medica.            Di regola i pasti vanno consumati in sala da pranzo, salvo particolari indicazioni di carattere socio-sanitario.</p>
<b>Zimmerausstattung</b>	<b>Arredamento camere</b>
<p>Jedes Zimmer verfügt über ein eigenes, behindertengerechtes Badezimmer mit Dusche, WC und Waschbecken; sie sind mit Pflegebetten, Kleiderschrank, Tisch und Stuhl und einem Notruf, einem Telefon sowie einem Fernseh- und Internetanschluss ausgestattet.</p>	<p>Tutte le stanze sono munite di un bagno per disabili con doccia, WC e lavandino; dispongono di letti da degenza, armadio, tavolo e sedie, sistema di emergenza, un telefono nonché un allacciamento TV ed internet.</p>
<b>Betreuung und Pflege</b>	<b>Assistenza e cura</b>
<p>Das Heim gewährleistet eine ganzheitlich ausgerichtete und bedürfnisorientierte „Rund um die Uhr“ Betreuung.            Die Würde des Menschen steht dabei bei allen Betreuungs- und Pflegeleistungen sowie</p>	<p>La casa di riposo garantisce un'assistenza completa ed orientata alle esigenze degli ospiti, ventiquattro ore su ventiquattro.            Ogni attività assistenziale e di cura nonché terapeutica pone al primo posto la dignità della</p>

<p>therapeutischen Anwendungen im Vordergrund. Aus diesem Grund ist es Besuchern nicht gestattet, diesen Tätigkeiten beizuwohnen. Geachtet wird auch auf das räumliche Umfeld und auf eine wohnliche Atmosphäre, dadurch soll Lebensqualität trotz Pflegebedürftigkeit gewährleistet werden.</p> <p>Bezüglich ethischer Grundhaltung orientieren wir uns an den geltenden Menschenrechten. Diese besteht außerdem darin, in gemeinsamen und fachübergreifenden Gesprächen zwischen den Betreuten selbst, den Ärzten, den Angehörigen und dem Pflegepersonal und falls gewünscht einem Seelsorger, kritische Situationen zu besprechen und vor allem die letzte Lebensphase des Betreuten so zu gestalten, dass sie seinem mutmaßlichen Willen entsprechend begleitet wird.</p> <p>Die Qualität der Pflege und Betreuung wird garantiert durch: Krankenpfleger, Sozialbetreuer, Altenpfleger, Pflegehelfer, Freizeitgestalter, Musik-, Ergo- und Physiotherapeuten und unterstützend durch Heimgehilfen. Das Pflegeteam wird von der Pflegedienstleitung und dem Ärzteteam unterstützt.</p> <p>Es wird eine EDV-gestützte Pflegedokumentation geführt, wobei jeder Bewohner Einsicht in die eigenen Unterlagen nehmen kann. Es werden auf alle Fälle die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes eingehalten.</p>	<p>persona. Per questo non è consentito ai visitatori di assistere a dette attività.</p> <p>La nostra attenzione è posta anche all'ambiente circostante affinché sia accogliente e caratterizzato da un'atmosfera piacevole in modo che la qualità di vita possa essere mantenuta nonostante la necessità di assistenza.</p> <p>La nostra etica è fondata sulle vigenti leggi per i diritti umani. Ciò significa, tra l'altro, risolvere situazioni critiche con colloqui professionali tra l'ospite stesso, i medici, i familiari ed il personale infermieristico e assistenziale nonché se desiderato con il parroco e soprattutto accompagnare l'ospite nell'ultima fase della sua vita secondo quella che si presume fosse la sua volontà.</p> <p>La qualità della cura e assistenza è garantita da: infermieri, operatori socio-assistenziale, assistenti geriatrico, operatori socio-sanitario, animatore, musicoterapista, ergoterapisti e fisioterapisti e anche inservienti. Il team di cura è sostenuto dalla responsabile tecnico assistenziale e da un team di medici.</p> <p>Il nostro servizio di cura e assistenza è documentato da un sistema computerizzato, nel quale ogni ospite può prendere visione della documentazione che lo riguarda. In ogni caso vengono rispettate le norme di legge sulla protezione dei dati.</p>
<p><b>Interne und externe Beziehungen</b></p>	<p><b>Rapporti interni ed esterni</b></p>
<p>Das Heim fördert die Beziehung des Heimbewohners zur Außenwelt und unterstützt diesen bei der Aufrechterhaltung der Kontakte mit seinem Herkunftsumfeld und gleichzeitig die Integration im neuen Lebensumfeld.</p> <p>Der Heimbewohner kann von Angehörigen, Verwandten und Freunden besucht werden. Dabei muss das Bedürfnis nach Privatsphäre und Ruhe der Mitbewohner und im Besonderen des Zimmernachbars berücksichtigt werden.</p> <p>Es steht der Direktion frei, diejenigen Besucher zu verwarnen bzw. aus der Einrichtung zu entfernen und den Zutritt ins VINZENZHAUS zu untersagen, die der Einrichtung selbst, dem Personal der Einrichtung, dem oder der betagten Person in der Einrichtung sowie den anderen Heimbewohnern nicht mit Respekt begegnen.</p> <p>Der Heimbewohner, der in der Lage ist, die Einrichtung zu verlassen, ist verpflichtet, die Schließzeiten des Eingangstores zu beachten. Er ist weiter dazu angehalten, das Pflegepersonal auf seinen Ausgang aufmerksam zu machen.</p> <p>Der Heimbewohner, der die Einrichtung für einige Tage verlassen möchte, muss ebenfalls vorher das</p>	<p>La casa favorisce il rapporto dell'ospite con l'esterno, agevolando nel mantenere i contatti con l'ambiente di provenienza e contemporaneamente ad integrarsi nel nuovo ambiente di residenza.</p> <p>L'ospite è libero di ricevere visite di familiari, parenti ed amici, sempre rispettando la sfera privata e la quiete degli altri ospiti ed in particolare del compagno di stanza.</p> <p>E' facoltà della direzione della struttura richiamare ovvero allontanare il familiare che non porti rispetto alla struttura stessa, al personale della struttura, al proprio congiunto, ad altri ospiti.</p> <p>L'ospite che è in grado di uscire dalla casa di riposo in autonomia è tenuto all'osservanza degli orari di chiusura del portone d'ingresso nonché di avvisare il personale infermieristico e assistenziale.</p> <p>L'ospite che desidera assentarsi per qualche giorno dalla struttura deve darne preventiva</p>

<p>Pflegepersonal benachrichtigen und die Tage angeben, an denen er abwesend sein wird. Er hat weiter die Pflicht, das Pflegepersonal unverzüglich zu informieren, falls er nicht in der Lage sein sollte, am vorgesehen Tag in die Einrichtung zurückzukehren.</p>		<p>comunicazione al personale infermieristico e assistenziale indicando le giornate di presumibile assenza. L'ospite ha il dovere di avvisare in maniera tempestiva il personale infermieristico e assistenziale qualora non sia in grado di rientrare alla data prevista.</p>
<p><b>Interne Zimmerverlegung</b></p>		<p><b>Spostamenti interni</b></p>
<p>Ein Zimmerwechsel ist grundsätzlich nicht zulässig, nur in Ausnahmefällen kann dieser durch Beschluss der Direktion durchgeführt werden. Ein Zimmerwechsel muss mit der Pflegedienstleitung und den Angehörigen abgesprochen sein. Wer ein Zweibettzimmer bezogen hat, ist nicht berechtigt von diesem später in ein Einbettzimmer zu übersiedeln, auch wenn eines in der Zwischenzeit frei geworden ist. Demnach gilt das Prinzip, dass wer ein Zweibettzimmer bezogen hat, in diesem auch bleibt. Wer von einer Kurzzeitpflege in die Daueraufnahme wechselt, hat kein Anrecht in einem Einzelzimmer zu bleiben. Der Heimträger ist nach vorheriger Anhörung des Bewohners, bzw. dessen Vertreters in Absprache mit der Pflegedienstleitung zur eigenständigen Zuweisung eines anderen Zimmers berechtigt, wenn dies dem Bewohner bzw. dem anderen Mitbewohner zumutbar ist. Sollte der Gesundheitszustand des Bewohners eine Verlegung erfordern oder eine Zimmernachbesetzung nur durch eine interne Verlegung möglich sein, behält sich die Verwaltung das Recht vor, interne Zimmerverlegungen vorzunehmen. Die Angehörigen werden darüber rechtzeitig in Kenntnis gesetzt.</p>		<p>Generalmente non è consentito un cambio di stanza, solo in casi eccezionali questo può essere concesso in base ad una decisione della direzione. Il cambio di camera deve essere concordato con la responsabile tecnico assistenziale e con i parenti.  Chiunque abbia accettato l'inserimento in una camera doppia, non ha il diritto di trasferirsi in una stanza singola, anche se nel frattempo se ne fosse liberata una. Chi da un ricovero temporaneo passa ad un ricovero permanente non ha diritto di restare nella stanza singola assegnata in precedenza.  La casa di riposo dopo un colloquio con l'ospite rispettivamente con il suo rappresentante ha diritto dopo la consultazione della responsabile tecnico assistenziale all'assegnazione di un'altra stanza, se ciò è ragionevole per l'ospite o l'altro compagno di stanza. Se la salute del residente richiede un trasferimento o la sostituzione della stanza è possibile solo attraverso un trasferimento interno, l'amministrazione si riserva il diritto di effettuare trasferimenti interni.  I parenti saranno informati in tempo utile.</p>
<p><b>Ärztliche und krankenflegerische Betreuung</b></p>		<p><b>Assistenza medica e infermieristica</b></p>
<p>Die Bewohner in Langzeitpflege werden von der Ärztegemeinschaft der Allgemeinmedizin Dr. Dietmar Lobis, Dr. Ester Manzini, Dr. Lorenz Meyer und Dr. Klaus Widmann betreut. Somit verlieren die Bewohner das Recht auf ihren gewählten Hausarzt. Für die Bewohner der Kurzzeitpflege bleibt hingegen die Betreuung des jeweils gewählten Hausarztes bestehen.</p>		<p>Gli ospiti in ricovero permanente vengono assistiti dalla comunità dei medici dott. Dietmar Lobis, dott. Ester Manzini, dott. Lorenz Meyer e dott. Klaus Widmann. Pertanto perdono il diritto al medico di famiglia scelto. Per gli ospiti del ricovero temporaneo rimane la assistenza del medico di famiglia scelto.</p>
<p><b>Soziale Betreuung</b></p>		<p><b>Assistenza sociale</b></p>
<p>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.</p>		<p>Esse 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.</p>

<b>Religiöse Betreuung</b>		<b>Assistenza religiosa</b>
Die Kapelle des Heimes ist rund um die Uhr für alle Bewohner zugänglich. Nach Möglichkeit werden Messfeiern und Wortgottesdienste angeboten. Christliche religiöse Bräuche werden gepflegt.		La cappella della struttura è aperta 24 ore su 24 per tutti gli ospiti. In base alle possibilità si offrono la celebrazione della Santa Messa e la liturgia della parola. Vengono seguiti i riti religiosi cristiani.
<b>Freizeitgestaltung</b>		<b>Animazione</b>
Die Mitarbeiter im Bereich Freizeit- und Alltagsgestaltung sind bemüht, den Bewohnern unseres Hauses durch vielfältige Angebote wie Lesestunden, Gymnastik, Spaziergänge, Handarbeiten, musikalische Nachmittage, Gesellschaftsspiele, Fernsehstunden, Geburtstagsfeiern und individuelle Betreuung abwechslungsreiche Tage zu gestalten und ein gemütliches Beisammensein zu ermöglichen. Tagesausflüge und verschiedene Heimfeste runden dieses Angebot ab.		I collaboratori dell'animazione s'impegnano a organizzare per gli ospiti giornate piacevoli e varie attraverso molteplici attività come ore di lettura, ginnastica, passeggiate, lavoretti a mano, pomeriggi di canto, giochi di società, ore di televisione, feste di compleanno e assistenza individuale. Gite giornaliere e feste interne completano ulteriormente quest'offerta.
<b>Therapeutisches Angebot</b>		<b>Servizio terapeutico</b>
Von Montag bis Freitag werden tagsüber bedarfsorientierte Rehabilitationsleistungen sowie Massagen und therapeutische Übungen angeboten.		Da lunedì a venerdì vengono offerti servizi di riabilitazione nonché massaggi ed esercizi terapeutici orientati alle esigenze e necessità individuali.
<b>Fußpflege</b>		<b>Pedicure</b>
Die allgemeine Fußpflege ist Teil der Grundpflege.		La pedicure generale rientra nelle prestazioni di base.
<b>Wäschediens</b>		<b>Servizio lavanderia</b>
Der Wechsel der Flach- und Frotteewäsche (Bettwäsche, Handtücher, Waschlappen) erfolgt wöchentlich und nach Bedarf. Mit Ausnahme der Wäsche, die einer besonderen Reinigung bedarf (z.B. Handwäsche, Seide, Leder, Pelz) wird auch die persönliche Kleidung des Heimbewohners gewaschen und gebügelt.  <i>Kennzeichnung der Kleidungsstücke</i> Damit es keine Verwechslung gibt, werden alle Kleidungsstücke und persönlichen Gegenstände vom Heim namentlich gekennzeichnet. Deshalb ist es wichtig, die gesamten Wäschestücke, auch jene die nach der Heimaufnahme an den Heimbewohner gehen, zuerst den zuständigen Mitarbeiterinnen der Wäscherei zukommen zu lassen, damit sie gekennzeichnet werden können.		Il cambio della biancheria della casa (biancheria da letto, asciugamani, spugne per lavare) avviene settimanalmente e secondo necessità. Vengono lavati anche gli indumenti personali di proprietà dell'ospite ad esclusione di quelli per cui necessita un lavaggio particolare (bucato a mano, seta, pelle, pellicce).  <i>Etichettatura della biancheria</i> Per evitare problemi, tutta la biancheria e tutti gli oggetti personali saranno etichettati dai nostri collaboratori con il nome dell'ospite. Per cui è importante dare la biancheria sempre ai nostri collaboratori della lavanderia per l'etichettatura, questo vale anche per quella portata all'ospite in un secondo tempo.
<b>Reinigungsdienst</b>		<b>Servizio di pulizia</b>
Er umfasst die ordentliche Reinigung der Zimmer, die Reinigung der Fenster und der Balkone laut Reinigungsplan. Die Grundreinigung erfolgt einmal jährlich oder bei Bedarf.		Comprende la pulizia regolare della stanza, la pulizia delle finestre e dei balconi secondo il piano di pulizia. La pulizia generale avviene una volta all'anno oppure secondo necessità.



<b>Wartung und Instandhaltung</b>		<b>Servizio di assistenza e manutenzione</b>
Die ordentliche Instandhaltung und kleinere Reparaturen werden hausintern durchgeführt.		La manutenzione ordinaria e piccole riparazioni vengono eseguite internamente.
<b>Postdienst</b>		<b>Servizio di posta</b>
Die Eingangspost der Heimbewohner wird im Sekretariat entgegengenommen und kann dort von den Heimbewohnern oder dessen Angehörige abgeholt werden.		La posta recapitata ai nostri residenti viene accettata in segreteria e può essere ritirata lì dagli ospiti stessi o dai loro parenti.
<b>Der Friseurdienst</b>		<b>Servizio parrucchiere</b>
Der Friseurdienst wird von einem Freiwilligendienst abgedeckt und vom Pflegepersonal eingeteilt.		Il servizio parrucchiere viene svolto da volontari ed organizzato dal personale infermieristico e assistenziale.
<b>Botengänge und Besorgungen</b>		<b>Commissioni e disbrighi</b>
Die Besorgung von Medikamenten und Pflegebehelfen wird intern organisiert.		L'acquisto di medicinali e gli ausili per la cura e assistenza sono organizzati a livello interno.
<b>Verwahrungsdienst</b>		<b>Servizio di custodia</b>
Die Verantwortung im Umgang mit dem persönlichen Bargeld obliegt dem Heimbewohner, seinen Angehörigen oder dem verantwortlichen Sachwalter. Bitte bewahren Sie so wenig wie möglich Bargeld und Wertgegenstände im Zimmer oder im eigenen Tresor auf. Bei Verlust von Geldbeträgen oder Wertgegenständen wenden Sie sich bitte an die zuständige Bereichsleitung oder an die Direktion. Für anfallende Kosten verschiedener Dienstleistungen, können Sie einen Betrag in der Verwaltung hinterlegen.		La responsabilità della gestione dei propri beni sta all'ospite, ai suoi parenti o al rispettivo mandatario. Vi preghiamo di tenere all'interno della stanza o nella cassaforte propria il minimo indispensabile in contanti e oggetti di valore. In caso di smarrimento siete pregati di rivolgervi presso la rispettiva responsabile del reparto o alla direzione.  Potete lasciare un importo di denaro per le spese di servizi vari presso la nostra amministrazione.
<b>2. Zusätzliche Dienste</b>		<b>2. Servizi aggiuntivi</b>
Über die Standardleistungen hinaus bietet das Heim zusätzliche Dienste an, die gegen separate Bezahlung in Anspruch genommen werden können.		Oltre ai servizi standard la casa offre servizi aggiuntivi, dei quali ci si può avvalere attraverso pagamento a parte.
<b>Telefon und Internet</b>		<b>Telefono e internet</b>
Jedes Zimmer verfügt über einen eigenen Telefon- und Internetanschluss, welche auf Wunsch aktiviert werden. Die Telefonspesen werden im Folgemonat verrechnet.		Ogni stanza ha un proprio allacciamento telefonico e internet, che vanno attivati su richiesta. Le spese telefoniche vengono addebitate il mese successivo.
<b>Hausbar</b>		<b>Bar interno</b>
Die Bar wird von Freiwilligen geführt. Da Freiwillige diesen Dienst abdecken, könnten die Zeiten variieren. Bei der Begleichung der Konsumation, handelt es sich um Spenden.		Il Bar viene gestito da volontari quindi è anche possibile che l'orario di apertura subisca delle variazioni. Le consumazioni al Bar vengono gestite come offerte.

<b>Transport- und Begleitdienst</b>		<b>Servizio di trasporto e di accompagnamento</b>
<p>Begleitungen zu fachärztlichen Visiten (Krankenhaus und Arztvisiten) werden vom Haus organisiert.</p> <p>Transporte gegen Bezahlung werden in aller Regel mit den Fahrzeugen des Rettungsdienstes oder einem Taxidienst durchgeführt.</p>		<p>L'accompagnamento degli ospiti alle visite specialistiche (ospedale e visite mediche) viene organizzato dalla casa di riposo.</p> <p>I trasferimenti a pagamento vengono di regola eseguiti con ambulanze o con taxi.</p>

Formular für Beschwerden und Anregungen		Modulo per reclami e suggerimenti
Der/die Unterfertigte		Il/la sottoscritta
Tel.Nr. _____		n° tel. _____
E-Mail _____		email _____
in seiner Eigenschaft als _____		nella sua qualità di _____
(Verwandtschaftsgrad/Sachwalter/Vormund o.a.)		(parente, amministratore di sostegno, tutore o.a.)
von Herrn/Frau _____		del/la sig.r/a _____
bringt der Direktion folgende Beschwerde vor:		porta il seguente reclamo alla direzione:
_____		_____
_____		_____
_____		_____
_____		_____
Gibt der Direktion folgende Anregungen:		Da i seguenti suggerimenti alla direzione:
_____		_____
_____		_____
_____		_____
Ich ermächtige die Verwaltung des VINZENZHAUSes meine oben angegebenen Daten und Angaben im Sinne der Datenschutzgrundverordnung 679/2016 EU zu verwenden.		Autorizzo l'amministrazione del VINZENZHAUS a utilizzare i miei dati e le informazioni come definito nel Regolamento sulla protezione dei dati 679/2016 UE.
Datum: _____		Data: _____
Unterschrift: _____		Firma: _____
Lassen Sie bitte dieses Formular der Verwaltung persönlich oder per Mail: <a href="mailto:info@vinzenzhaus.it">info@vinzenzhaus.it</a> zukommen. Wir antworten Ihnen zeitnah. Vielen Dank.		Si prega di dare questo modulo all'amministrazione personalmente o inviarlo via e-mail: <a href="mailto:info@vinzenzhaus.it">info@vinzenzhaus.it</a> . Vi risponderemo prontamente. Tante grazie.