

39058 Sarnthein
Spitalweg 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
MwSt. – Steuern. 01482180211



39058 Sarentino
Vicolo Ospedale 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
Part. IVA. – cod. fisc. 01482180211

DIENSTLEISTUNGSCARTA CARTA DEI SERVIZI

INHALTSVERZEICHNIS

INDICE

Leistungen

Art. 01 Unterkunft, Verpflegung und Betreuung

Zielgruppe, Aufnahme und Austritt

Art. 02 Zielgruppe

Art. 03 Heimaufnahme und Heimvertrag

Art. 04 Verweigerungsgründe für die Aufnahme

Art. 05 Heimaustritt

Kosten

Art. 06 Tagessatz

Art. 07 Unterbrechung des Heimaufenthaltes

Rechte, Einsprüche und Haftung

Art. 08 Rechte des Heimbewohners

Art. 09 Beschwerden und Anregungen

Art. 10 Einsprüche

Art. 11 Volksanwalt

Art. 12 Haftung

Führung und Organisation

Art. 13 Allgemeine Ausrichtung

Art. 14 Mitarbeiter

Art. 15 Direktor

Art. 16 Verantwortliche der Betriebseinheiten

Art. 17 Pflegepersonal

Art. 18 Mitarbeiter der Hauswirtschaft

Art. 19 Mitarbeiter der Verwaltung

Art. 20 Personalentwicklung

Art. 21 Freiwilligenarbeit

Verschiedenes

Art. 22 Verwahrung von Wertgegenständen

Art. 23 Öffentlichkeitsarbeit

Art. 24 Bewertung des Dienstes

Art. 25 Sammlungen und Werbung

Art. 26 Kundmachung

Anhang

Formular für Beschwerden und Anregungen

Prestazioni

Art. 01 Vitto, alloggio e assistenza

Destinatari, ammissione e dimissione

Art. 02 Destinatari

Art. 03 Ammissione e contratto

Art. 04 Preclusioni ai fini dell'ammissione

Art. 05 Dimissione

Costi

Art. 06 Retta giornaliera

Art. 07 Interruzione del soggiorno in casa

Diritti, ricorsi e responsabilità

Art. 08 Diritti dell'ospite

Art. 09 Reclami e suggerimenti

Art. 10 Ricorsi

Art. 11 Difensore civico

Art. 12 Responsabilità

Gestione e organizzazione

Art. 13 Orientamento generale

Art. 14 Dipendenti

Art. 15 Direttore

Art. 16 Responsabile di unità operativa

Art. 17 Dipendenti dell'assistenza diretta

Art. 18 Dipendenti dell'economia domestica

Art. 19 Dipendenti dell'amministrazione

Art. 20 Sviluppo del personale

Art. 21 Volontariato

Varie

Art. 22 Custodia di oggetti di valore

Art. 23 Relazioni con il pubblico

Art. 24 Valutazione del servizio

Art. 25 Collette e pubblicità

Art. 26 Pubblicazione

Allegato

Modulo per segnalazioni e suggerimenti

39058 Sarntheim
Spitalweg 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
MwSt. – Steuern. 01482180211



39058 Sarentino
Vicolo Ospedale 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
Part. IVA. – cod. fisc. 01482180211

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

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

LEISTUNGEN

Art. 01 Unterkunft, Verpflegung, Betreuung

Der ÖBPB Sarner Stiftung gewährleistet Unterkunft und Verpflegung und eine umfassende, dem Erkenntnisstand der Zeit entsprechende Betreuung und Pflege. Er fördert die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens des Heimbewohners und unterstützt ihn beim Einleben in die neue Umgebung.

Der ÖBPB Sarner Stiftung achtet und fördert die kulturelle und sprachliche Identität, die kulturellen und sprachlichen Gewohnheiten der Bewohner.

Der ÖBPB Sarner Stiftung verfügt über 61 Betten im Seniorenwohnheim.

Die Bewohner können die zur Verfügung gestellten Gemeinschaftsräume aufsuchen und die dort bereitgestellte Ausstattung entsprechend nutzen. In den Gemeinschaftsräumen stehen Tageszeitungen zur Verfügung.

Zimmer

Alle Zimmer verfügen über WC und Dusche. Sie sind mit der notwendigen Einrichtung, Pflegebetten, Notruf und Fernsehanschluss ausgestattet.

Auf Wunsch kann im Zimmer gegen Bezahlung ein Telefon installiert werden.

Die persönliche Gestaltung des Zimmers ist unter Rücksichtnahme auf den Mitbewohner, sowie die Sicherheit, Hygiene und Platzes möglich.

Verpflegung

Es wird ein abwechslungs- und nährstoffreiches Essen geboten. Wünsche und Essgewohnheiten werden so weit als möglich berücksichtigt. Das Menü wird nach Anhörung des Diätendienstes zusammengestellt und den Bewohnern in geeigneter Form bekannt gegeben. In der Regel werden die Mahlzeiten in den Speisesälen eingenommen.

Die folgenden Leistungen werden angeboten:

Frühstück	von 07:30 bis 09:00 Uhr
Mittagessen	von 11:00 bis 12:00 Uhr
Abendessen	von 17:30 bis 18:30 Uhr

PRESTAZIONI

Art. 01 Vitto, alloggio e assistenza

L'APSP Fondazione Sarentino garantisce vitto e alloggio e una completa assistenza e cura in base allo stato delle conoscenze attuali. Inoltre promuove la conservazione della vita sociale abituale dell'ospite e lo aiuta a integrarsi nel nuovo ambiente.

L'APSP Fondazione Sarentino rispetta e promuove l'identità culturale e linguistica e le abitudini culturali e linguistiche degli ospiti.

L'APSP Fondazione Sarentino ha 61 letti nella Residenza per Anziani.

Gli ospiti possono frequentare liberamente gli ambienti resi disponibili e utilizzare l'attrezzatura ivi predisposta. Quotidiani sono a disposizione negli spazi collettivi.

Stanze

Tutte le stanze sono munite di WC e doccia. Dispongono di letti per lungodegenti, arredamento necessario, sistema di chiamata emergenza, allacciamento per televisore. Su richiesta in stanza è possibile installare un telefono a pagamento.

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

Vitto

È offerta un'alimentazione varia e nutritiva. Per quanto possibile si tiene conto delle richieste di cambiamento menù e delle diverse abitudini alimentari degli ospiti. Il menù è predisposto sentito il servizio dietologico ed è reso noto agli ospiti mediante affissione in spazi appositamente predisposti a tale scopo. Di regola i pasti sono consumati nelle sale da pranzo.

Sono offerte le seguenti prestazioni:

Colazione	dalle ore 07:30 alle ore 09:00
Pranzo	dalle ore 11:00 alle ore 12:00
Cena	dalle ore 17:30 alle ore 18:30

39058 Sarnthein
Spitalweg 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
MwSt. – Steuern. 01482180211



39058 Sarentino
Vicolo Ospedale 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
Part. IVA. – cod. fisc. 01482180211

Zwischenmahlzeiten und Getränke werden am Vormittag und am Nachmittag angeboten. Menü-Änderungswünsche sind möglich.

Reinigung

Der ÖBPB Sarner Stiftung sorgt mit eigenen Mitarbeitern für die Reinigung.

Wäsche

Der ÖBPB Sarner Stiftung stellt dem Bewohner die Bett- und Badwäsche zur Verfügung und sorgt auch für das Waschen/Bügeln der persönlichen Wäsche.

Kleidung

Bringen Sie ausreichend Kleidung mit und füllen Sie die Liste der mitgebrachten Kleidungsstücke aus.

Aufnahme im Seniorenwohnheim

Folgende Grundausstattung ist erwünscht:

- 12 Stück Unterwäsche (Hosen, Unterkleider, Leibchen)
- 10 Paar Socken oder 5 Paar Strumpfhosen
- Trainerhosen mit Gummizug (keine Bänder)
- 1 Paar Hausschuhe mit rutschfester Sohle (offene Pantoffel und zu hohe Absätze fördern die Sturzgefahr)
- feste Schuhe für Winter und Sommer
- 5 Stück Nachthemden oder Pyjama

Wichtig: Bringen Sie die Wäsche bei der Aufnahme mit, damit sie gekennzeichnet werden kann.

Aufnahme in Kurzzeitpflege

Folgende Grundausstattung ist erwünscht:

- 5 Stück Unterwäsche (Hosen, Unterkleider, Leibchen)
- 5 Paar Socken oder Strumpfhosen
- Trainerhosen mit Gummizug (keine Bänder)
- 1 Paar Hausschuhe mit rutschfester Sohle (offene Pantoffel und zu hohe Absätze fördern die Sturzgefahr)
- feste Schuhe
- Nachthemd oder Pyjama

Wichtig: Bringen Sie bei der Aufnahme nur die während des Aufenthaltes benötigte Wäsche mit.

Um Verwechslungen zu vermeiden, werden alle Kleidungsstücke gekennzeichnet.

Bitte informieren Sie die Mitarbeiter, wenn Sie neue Kleidung bringen. Nicht gekennzeichnete Kleidung wird der Allgemeinwäsche zugeordnet.

Piccoli spuntini e bibite sono offerti la mattina e il pomeriggio. Richieste di cambiamento menù sono possibili.

Servizio di pulizia

L'APSP Fondazione Sarentino garantisce con i propri dipendenti la pulizia.

Biancheria

L'APSP Fondazione Sarentino mette a disposizione la biancheria del letto e del bagno e prende cura anche del lavaggio e della stiratura della sua biancheria personale.

Abbigliamento

Portate per cortesia sufficiente vestiario e compilate la lista dell'abbigliamento portato.

Ricovero indeterminato

È desiderato il seguente equipaggiamento:

- 12 pezzi di biancheria (pantaloni, biancheria intima, maglie)
- 10 calze o 5 calzamaglie
- Pantaloni con elastici (senza nastro)
- 1 paio di pantofole con suola antiscivolo (Pantofole aperte e il tacco alto aumentano il rischio di cadere)
- Scarpe robuste per l'estate e l'inverno
- 5 camicie da notte o pigiama

Importante: Portate l'abbigliamento il giorno del ricovero per poterlo contrassegnare.

Ricovero temporaneo

È desiderato il seguente equipaggiamento:

- 5 pezzi di biancheria (pantaloni, biancheria intima, maglie)
- 5 calze o calzamaglie
- Pantaloni con elastici (senza nastro)
- 1 paio di pantofole con la suola antiscivolo (Pantofole aperte e il tacco alto aumentano il rischio di cadere)
- Scarpe robuste
- Camicia da notte o pigiama

Importante: Portate solo l'abbigliamento che è usato nel periodo di ricovero il giorno del ricovero per poterlo contrassegnare.

Per evitare confusione l'abbigliamento viene contrassegnato.

Vi preghiamo di informare i dipendenti ogni volta che portate nuovi vestiti. Vestiti senza marcatura sono assegnati alla biancheria generale.

39058 Sarnthein
Spitalweg 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
MwSt. – Steuern. 01482180211



39058 Sarentino
Vicolo Ospedale 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
Part. IVA. – cod. fisc. 01482180211

Angehörige haben die Möglichkeit verschundene Wäschestücke in der Wäscherei wieder zu finden. Wir ersuchen bequeme Kleidung (Hemden, Westen, Kleiderschürzen, Kleider, Pullover, Gürtel, Jacken, Kopfbedeckung, usw.) mitzubringen. Chemisch zu reinigende Kleidungsstücke sowie pflegeempfindliche Wäschestücke müssen durch Angehörige selbst versorgt werden. Wollwäsche wird zwar gewaschen, es wird aber keine Haftung für Schäden durch das Waschen übernommen.

Betreuung und Pflege

Der ÖBPB Sarner Stiftung sorgt für die tägliche Betreuung, Hygiene und Pflege und die ärztliche, krankenschwägerische und jede weitere gesundheitliche Betreuung der Heimbewohner auf Grund der Erhebung des besonderen Bedarfes eines jeden einzelnen. Es wird Wert auf die Erhaltung der Selbständigkeit gelegt. Die Eigenverantwortung der Heimbewohner wird gefördert. Ihnen wird die Möglichkeit gegeben, ihr privates Leben zu führen und am Gemeinschaftsleben und an organisierten Tätigkeiten teilzunehmen.

Es wird eine Pflegedokumentation geführt, wobei jeder Heimbewohner Einsicht nehmen kann.

Die soziale Betreuung 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. Eine Grundbetreuung wird auch während der Nacht gewährleistet.

Physio- und Ergotherapeuten sind für die bestmögliche Gewährleistung der Maßnahmen zur Vorbeugung, Behandlung und Rehabilitation im Bereich der Motorik und Kognition der Bewohner verantwortlich.

Tagesbetreuung

Sie beinhaltet verschiedene Aktivitäten:

- Ausflüge, Spaziergänge und Einkaufen
- Spiele und Bewegung
- Basteln, Handarbeiten, Malen und Singen
- Aktivierung und Gedächtnistraining
- Feste und Feiern
- Backen und Haushaltstätigkeiten.

Die Aktivitäten können von den Heimbewohnern individuell genutzt werden. Kontakte mit Schulen und Vereinen werden gepflegt und gefördert.

Parenti hanno la possibilità di ritrovare nella lavanderia i vestiti smarriti. Le chiediamo di portare vestiti comodi (camice, veste, abiti, grembiuli, maglioni, giacche, cinture, copricapo).

Vestiti che devono essere lavati a secco e/o che sono sensibili devono essere trattati dai parenti. Vestiti di lana sono lavati però non si risponde per eventuali danni derivanti dal lavaggio.

Assistenza e cura

L'APSP Fondazione Sarentino provvede all'assistenza, igiene e cura giornaliera e all'assistenza infermieristica, medica e di ogni assistenza di salute degli ospiti in base al rilevamento del fabbisogno specifico di ciascuno. Si tiene conto alla conservazione della loro autonomia. È favorita la responsabilizzazione degli ospiti. Sono salvaguardate la dignità personale e la libertà del ospite. È offerta nell'ambito dell'organizzazione la possibilità di condurre la propria vita privata nonché di partecipare alla vita comune e alle attività organizzate.

È eseguita una pianificazione del servizio, nella quale ogni ospite può prendere visione.

L'assistenza sociale è 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. Un'assistenza di base è garantita anche di notte.

Fisioterapisti e terapisti occupazionali sono responsabili di garantire le migliori misure preventive, terapeutiche e riabilitative possibili nell'area delle capacità motorie e cognitive dei residenti.

Assistenza giornaliera

Comprende diverse attività:

- Gite, passeggiate e spese
- Giochi e movimento
- Fare lavori manuali, dipingere e cantare
- Attivazione ed esercizi per la memoria
- Feste e cerimonie
- Cuocere e lavori di domestica.

Le attività possono essere utilizzate individualmente dagli ospiti. Rapporti con scuole e associazioni sono curati e sostenuti.

39058 Sarnthein
Spitalweg 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
MwSt. – Steuern. 01482180211



39058 Sarentino
Vicolo Ospedale 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
Part. IVA. – cod. fisc. 01482180211

Ärztliche Betreuung

Die ärztliche Betreuung der Heimbewohner erfolgt durch das interne Ärzteteam. Die beauftragte ärztliche Bezugsperson arbeitet eng mit der Direktion und der Pflegedienstleitung zusammen.

Religiöse Betreuung

Die Bewohner werden in ihren religiösen Anliegen respektiert und begleitet.

Die religiöse Betreuung beinhaltet das Angebot von Messfeiern jeweils am Freitag um 15:30 Uhr in der Kapelle. Sonntags und an Feiertagen wird die Hl. Messe in der Pfarrkirche per Video übertragen. Der Rosenkranz wird täglich gebetet.

Es werden Andachten sowie die Anwesenheit des Priesters zur Spendung von Sakramenten organisiert. Die Kommunionsspendung erfolgt sonntags.

Einbeziehung der Angehörigen

Der ÖBPB Sarner Stiftung fördert die Zusammenarbeit mit den Angehörigen und organisiert, bei Bedarf, Informationsveranstaltungen.

Ein regelmäßiger Kontakt zum Heimbewohner ist wichtig. Ihre Besuche sind uns deshalb herzlich willkommen!

Sterbebegleitung wird unter Einbeziehung der Angehörigen angeboten und beinhaltet auch eine unentgeltliche Essensmöglichkeit für eine Person.

Heimbeirat

Der Heimbeirat ist ein internes Organ der Beratung und Mitsprache. Er bietet sich als Forum an, in dem die Sichtweisen von Bewohnern, Angehörigen und des ÖBPB Sarner Stiftung zusammenfließen. Der Heimbeirat erörtert die ihm unterbreiteten Probleme in Bezug auf die Organisation, das gute Funktionieren des Dienstes und das Zusammenleben im Heim und regt Lösungen an. Der Heimbeirat trifft sich zweimal jährlich.

Besuchszeiten

Montag bis Sonntag 09:30 Uhr - 11:30 Uhr
 14:00 Uhr - 17:30 Uhr

Visiten/Krankenhausaufenthalte

Da es grundsätzlich nicht möglich ist Bewohner zu ärztlichen Visiten oder ins Krankenhaus zu begleiten, kontaktieren wir die Angehörigen, damit sie den Bewohner begleiten. Für den Bewohner ist es von Vorteil, wenn er von einer vertrauten Person begleitet wird.

Assistenza medica

L'assistenza medica è garantita dal team interno dei medici. Il referente sanitario incaricato opera in stretta collaborazione con la direzione e con la responsabile tecnica dell'assistenza.

Assistenza religiosa

Gli ospiti sono rispettati e accompagnati nelle loro esigenze religiose.

L'assistenza religiosa comprende la celebrazione di messe il venerdì alle ore 15:30 nella cappella. Ogni domenica e giorno di festa la Santa Messa nella Chiesa Parrocchiale è trasmessa tramite video. Il rosario è pregato giornaliero. Sono organizzati raccoglimenti e la presenza del prete per l'amministrazione dei sacramenti. La donazione della comunione è la domenica.

Coinvolgimento dei parenti

L'APSP Fondazione Sarentino favorisce misure di collaborazione con i parenti e organizza, se necessario, manifestazioni informative.

Un contatto regolare tra gli ospiti e parenti è importante. Le vostre visite ci fanno piacere!

È garantita l'assistenza ai malati terminali con coinvolgimento dei parenti. Include anche la possibilità di mangiare gratis per una persona.

Consiglio della casa

Il consiglio della casa è un organo interno di consultazione e partecipazione. Si offre come forum in cui confluiscono le prospettive di residenti, parenti e dell'APSP Fondazione Sarentino. Il consiglio della casa discute e propone soluzioni ai problemi che gli si presentano in relazione all'organizzazione, al buon funzionamento del servizio e alla convivenza domestica. Il consiglio della casa si riunisce due volte l'anno.

Orario delle visite

Lunedì a domenica ore 09:30 - ore 11:30
 ore 14:00 - ore 17:30

Visite/Ricoveri ospedalieri

Visto che non è possibile accompagnare ospiti a visite mediche o in ospedale contattiamo i parenti per l'accompagnamento. È vantaggioso per l'ospite se è accompagnato da una persona di fiducia.

39058 Sarnthein
Spitalweg 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
MwSt. – Steuern. 01482180211



39058 Sarentino
Vicolo Ospedale 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
Part. IVA. – cod. fisc. 01482180211

Zusätzliche Dienste

Über diese Standardleistungen hinaus bietet der ÖBPB Sarner Stiftung zusätzliche Leistungen an:

- Veranstaltungen und Feste
- Ausflüge
- Botengänge und Besorgungen
- Persönliche Gespräche
- Hilfe bei bürokratischen Angelegenheiten.

Friseurdienst

Das Waschen und Schneiden der Haare durch die eigenen Mitarbeiter ist Teil der Grundbetreuung. Der externe Friseurdienst wird gegen Bezahlung organisiert.

Fußpflege

Die Fußpflege ist Teil der Grundbetreuung.

Getränkeautomat

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

Bibliothek und Zeitschriftenständer

Im Foyer im Erdgeschoss stehen eine Bibliothek sowie ein Zeitschriftenständer zur Verfügung, aus welchen jederzeit Bücher bzw. Zeitungen ausgeliehen werden können.

Coinvolgimento dei parenti

Oltre alle prestazioni standard l'APSP Fondazione Sarentino offre le seguenti prestazioni:

- Manifestazioni e feste
- Gite
- Commissioni e disbrighi di pratiche
- Conversazione personale
- Aiuto con affari burocratici.

Servizio parrucchiere

Il lavaggio e il taglio dei capelli fatto dai dipendenti fanno parte dell'assistenza di base.

Il servizio parrucchiere esterno è organizzato a pagamento.

Pedicure

La pedicure fa parte dell'assistenza di base.

Distributore automatico di bevande

Nel Foyer è in servizio un distributore automatico per bevande 24 ore su 24 ore.

Libreria e portariviste

Nel foyer al piano terra sono disponibili una biblioteca e un portariviste, da cui è possibile prendere in prestito libri e giornali in qualsiasi momento.

ZIELGRUPPE, AUFNAHME, AUSTRITT

Art. 02 Zielgruppe

Der ÖBPB Sarner Stiftung nimmt im Rahmen der Zielsetzungen und Pflegemöglichkeiten selbständige und/oder pflegebedürftige, vorwiegend betagte Menschen auf.

Art. 03 Heimaufnahme und Heimvertrag

Voraussetzung für die Aufnahme im Heim ist ein unterschriebener Antrag. Der Anspruch auf die Aufnahme besteht unabhängig von der sozialen und wirtschaftlichen Lage des Antragstellers.

Das vorrangige Einzugsgebiet ist in der Satzung des ÖBPB Sarner Stiftung geregelt. Die Aufnahme erfolgt laut Position in der Warteliste.

Der Verwaltungsrat legt die Kriterien für die Erstellung der Warteliste fest.

Die Pflegedienstleitung entscheidet zusammen mit dem Direktor über die Heimaufnahme.

Bei Aufnahme wird ein Heimvertrag zwischen dem Bewohner und dem ÖBPB Sarner Stiftung abgeschlossen. Heimbewohner, die selbst nicht in

DESTINATARI, AMMISSIONE E DIMISSIONE

Art. 02 Destinatari

Nell'ambito delle finalità e/o delle possibilità di cura l'APSP Fondazione Sarentino accoglie prevalentemente persone anziane autosufficienti e non autosufficienti.

Art. 03 Ammissione e contratto

Presupposto per l'ammissione dell'ospite nella struttura è una domanda. Il diritto d'ammissione sussiste indipendentemente dalla situazione economica e sociale del richiedente.

Le priorità d'accesso sono stabilite nello statuto dell'APSP Fondazione Sarentino. L'assunzione si basa sulla posizione nella lista d'attesa.

Il consiglio d'amministrazione determina i criteri per la creazione della lista d'attesa.

La responsabile tecnica dell'assistenza insieme al Direttore determina l'ammissione.

Nel caso di ammissione viene stipulato un contratto tra l'ospite e l'APSP Fondazione Sarentino. L'ospite che non è in grado di intendere e

39058 Sarnthein
Spitalweg 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
MwSt. – Steuern. 01482180211



39058 Sarentino
Vicolo Ospedale 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
Part. IVA. – cod. fisc. 01482180211

der Lage sind, über eigene Belange zu entscheiden, benötigen einen Vormund/Sachwalter.

Laut Dekret des Landeshauptmannes Nr. 13/2013 muss eine Kautions verlangt werden. Die Kautions ist auf das nachfolgende Konto einzuzahlen:

Schatzamt der Südtiroler Sparkasse AG
IT 86 H 06045 11619 000000000419

Bei Unterzeichnung des Heimvertrages ist die Einzahlungsquittung vorzulegen.

Bei Aufnahme ersuchen wir Folgendes im Pflegebereich abzugeben:

- ärztliche Befunde;
- Medikamente, die eingenommen werden;
- Zahnprothesen, Hörapparate, Bandagen, vom Sanitätsbetrieb gestellte Hilfsmittel, wie Bsp. Gehhilfen, Rollstühle;
- Inkontinenzprodukte, die noch zu Hause sind, nehmen wir gerne entgegen;
- Körperpflegeprodukte bitte mitbringen, Bsp. Rasierzeug, Kämme, Haarnetze, Zahnpasta, Kukident;
Diese Produkte sind im Tarif nicht enthalten.
- gültige Identitätskarte;
- Gesundheitskarte (Steuernummer);
- Krankenkassenbüchlein.

Kontakte

- | | |
|--------------------------|-------------|
| • Verwaltung | 0471 624000 |
| • Direktion | 0471 624002 |
| • Pflegedienstleitung | 0471 624006 |
| • Pflegebereich 1. Stock | 0471 624010 |
| • Pflegebereich 2. Stock | 0471 624013 |
| • Tagesbetreuung | 0471 624017 |
| • Wäscherei | 0471 624018 |
| • Küche | 0471 624019 |
| • Demenzbereich | 0471 624033 |

Art. 04 Verweigerungsgründe für Aufnahme

Personen, bei welchen nach Auskunft der ärztlichen Bezugsperson und der Pflegedienstleitung keine angemessene Pflege gewährleistet werden kann, werden nicht aufgenommen.

Art. 05 Heimaustritt

Der Bewohner kann auf seinen eigenen Wunsch oder mit Entscheidung des Direktors entlassen werden.

Die Entlassung mit Entscheidung des Direktors erfolgt:

volere ha bisogno di un tutore o amministratore di sostegno.

In base al decreto del presidente della giunta provinciale n. 13/2013 è da chiedere una cauzione. Il versamento della cauzione è da fare sul conto: Tesoreria della Cassa di Risparmio SPA
IT 86 H 06045 11619 000000000419

La ricevuta del versamento è da presentare al momento della stipulazione del contratto.

Nel caso di ammissione chiediamo gentilmente di consegnare al reparto di cura quanto segue:

- Referti medici;
- Medicinali attualmente da prendere;
- Protesi dentaria, protesi acustica, bendaggi, presidi terapeutici dell'Azienda Sanitaria p.e. carrozzina, deambulatore;
- Prodotti per l'incontinenza, se avanzati a casa, possiamo utilizzare;
- Utensili per la cura del corpo bisogna portare da casa, p.e. pettine, rete capelli, servizio da barba, dentifricio, pasta fissaggio dentiera; I prodotti non sono compresi nella retta.
- Carta d'identità valida;
- Tessera sanitaria (Codice fiscale);
- Tessera per l'assistenza sanitaria

Contatti

- | | |
|----------------------------|-------------|
| • Amministrazione | 0471 624000 |
| • Direzione | 0471 624002 |
| • RTA | 0471 624006 |
| • Reparto di cura 1° piano | 0471 624010 |
| • Reparto di cura 2° piano | 0471 624013 |
| • Animazione | 0471 624017 |
| • Lavanderia | 0471 624018 |
| • Cucina | 0471 624019 |
| • Reparto demenza | 0471 624033 |

Art. 04 Preclusioni ai fini dell'ammissione

Persone, per le quali secondo l'opinione del referente sanitario e la responsabile tecnica dell'assistenza non si è in grado di garantire un'assistenza adatta, non sono ammesse.

Art. 05 Dimissione

Un ospite può essere dimesso per sua esplicita richiesta o con determinazione del direttore.

Alla dimissione con determinazione del direttore si fa luogo:

39058 Sarnthein
Spitalweg 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
MwSt. – Steuern. 01482180211



39058 Sarentino
Vicolo Ospedale 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
Part. IVA. – cod. fisc. 01482180211

- 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.
- bei Einlieferung in ein Krankenhaus oder in eine andere Anstalt wegen einer Krankheit, welche spezielle therapeutische Eingriffe oder Rehabilitationsmaßnahmen erfordert und den weiteren Aufenthalt im Heim nicht gestattet.

Bei Ableben des Heimbewohners muss das Zimmer innerhalb des ersten Tages nach der Beerdigung geräumt werden.

Werden Kleidungsstücke nicht innerhalb von zwei Wochen nach Austritt abgeholt, werden sie entsorgt.

- 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.
- Qualora sia necessario un ricovero in ospedale o altro istituto di cura per sopraggiunta malattia, che richieda particolari interventi terapeutici o riabilitativi e non permetta l'ulteriore permanenza nella casa.

In caso di decesso dell'ospite la stanza deve essere liberata entro il primo giorno dopo il funerale.

Vestiti che non vengono ritirati entro due settimane dopo la dimissione vengono smaltiti.

KOSTEN

Art. 06 Tagessatz

Jeder Bewohner entrichtet den vom Verwaltungsrat jedes Jahr im Voraus festgesetzten Tagessatz zu seinen Lasten. Das Recht auf das gesetzlich vorgesehene Taschengeld bleibt bestehen. Der Bewohner begleicht den Tagessatz innerhalb von 20 Tagen. Zur Bezahlung der Rechnung bitten wir einen SEPA-Dauerauftrag zu machen, welcher in der Verwaltung zu unterschreiben ist.

Ist der Bewohner nicht in der Lage den gesamten Tagessatz zu entrichten, kann er bei der zuständigen Gemeinde bzw. Bezirksgemeinschaft um Kostenbeteiligung ansuchen. Die zuständige Behörde übernimmt den Tagessatz zu ihren Lasten.

Der Tagessatz ist ab dem Aufnahmetag zu entrichten. Der Aufnahme- und Entlassungstag zählen als Anwesenheit.

Art. 07 Unterbrechung des Heimaufenthaltes

Bei Abwesenheit des Heimbewohners gelten für die Fakturierung folgende Prozentsätze:

- 50% des Tagessatzes bei Krankenhausaufenthalt nach dem 30. Tag
- 50% des Tagessatzes bei anderer Abwesenheit vom 08. bis 30. Tag.

Die Bestimmung bezüglich Abwesenheiten ist für die Aufnahme in Kurzzeitpflege nicht gültig.

COSTI

Art. 06 Retta giornaliera

Ogni ospite corrisponde la retta giornaliera a suo carico, stabilita ogni anno anticipatamente dal consiglio d'amministrazione. Rimane comunque il diritto all'assegno per piccole spese previsto dalla legge. L'ospite paga la retta giornaliera entro 20 giorni. Per pagare le fatture chiediamo di effettuare un ordine permanente SEPA il quale è da firmare nell'amministrazione.

Nel caso in cui l'ospite non è in grado di pagare l'intera retta, può presentare domanda d'agevolazione tariffaria al comune o alla comunità comprensoriale competente. L'ufficio competente provvede alla copertura della retta giornaliera a suo carico.

La retta giornaliera è da corrispondere dal giorno d'ammissione. Il giorno d'accoglienza e il giorno d'uscita contano come presenza.

Art. 07 Interruzione del soggiorno in casa

In caso di assenze dell'ospite per la fatturazione valgono le seguenti percentuali della retta:

- 50% della retta giornaliera in caso di ricovero in strutture sanitarie dopo il 30. giorno
- 50% della retta giornaliera in caso di assenza dallo 08. al 30. giorno.

La disposizione relativa alle assenze non è valida per il ricovero temporaneo.

39058 Sarnthein
Spitalweg 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
MwSt. – Steuern. 01482180211



39058 Sarentino
Vicolo Ospedale 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
Part. IVA. – cod. fisc. 01482180211

RECHTE, EINSPRÜCHE UND HAFTUNG

Art. 08 Rechte des Heimbewohners

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

- Anerkennung der Würde und Persönlichkeit;
- Höflichen Umgang und Achtung seiner Privat- und Intimsphäre;
- Aufklärung und Mitentscheidung über Pflegemethoden sowie pflegerische und therapeutische Maßnahmen;
- Einsichtnahme in die über ihn geführten Aufzeichnungen;
- Namhaftmachung einer Vertrauensperson, die in wichtigen Belangen zu verständigen ist;
- Beiziehung einer externen Beratung in sozialen, rechtlichen, psychologischen oder seelsorgerischen Anliegen;
- Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
- Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;
- Behandlung von Beschwerden;
- Gestaltung des Zimmers im Rahmen der Möglichkeiten
- unbeschränkten Besucherempfang;
- Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der Muttersprache.

Art. 09 Beschwerden und Anregungen

Beschwerden und Anregungen werden von allen Mitarbeitern entgegen genommen und von der zuständigen Stelle bearbeitet. Sie können sowohl mündlich wie schriftlich eingebracht werden. Bei schriftlichen Beschwerden muss das beiliegende Formular verwendet werden. Auf schriftliche Beschwerden erfolgt eine Antwort in jedem Fall innerhalb von 30 Tagen.

Art. 10 Einsprüche

Gegen die Entscheidungen des Verwaltungsrates kann beim Regionalen Verwaltungsgerichtshof, Autonome Sektion Bozen innerhalb von 60 Tagen ab Vollziehbarkeit Einspruch erhoben werden.

Zudem kann innerhalb von 45 Tagen ab dem Datum, ab dem die Maßnahme zur Kenntnis genommen wurde, Einspruch bei der Sektion Einsprüche

DIRITTI, RICORSI E RESPONSABILITÀ

Art. 08 Diritti dell'ospite

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

- Riconoscimento della propria dignità e personalità;
- Trattamento gentile e considerazione della propria sfera privata e intima;
- Informazione e codeterminazione su metodi di cura nonché misure di cura e terapia;
- Visione delle annotazioni che lo riguardano;
- Nomina di una persona di fiducia la quale sia avvisata per le questioni importanti;
- Riferimento a consulenza esterna per esigenze sociali, giuridiche, psicologiche o spirituali;
- Rispetto della discrezione e della tutela dei dati;
- Rispetto del segreto epistolare e della corrispondenza;
- Trattamento di reclami;
- Organizzazione della stanza nei limiti delle possibilità;
- Accoglienza illimitata di visitatori;
- Rispetto dell'identità culturale e uso della madrelingua.

Art. 09 Reclami e suggerimenti

Reclami e suggerimenti sono accolti da tutti i dipendenti e trattati dall'unità competente. Possono essere presentati sia oralmente sia per iscritto. In caso di reclami scritti deve essere utilizzato il modulo allegato. A reclami scritti, in ogni caso, è data risposta entro 30 giorni.

Art. 10 Ricorsi

Avverso le decisioni del consiglio d'amministrazione è ammesso ricorso, entro 60 giorni dalla intervenuta esecutività al Tribunale Regionale di Giustizia Amministrativa, Sezione Autonoma di Bolzano.

È inoltre ammesso ricorso, entro 45 giorni dalla conoscenza del provvedimento, alla sezione ricorsi presso la ripartizione Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Bolzano.

39058 Sarnthein
Spitalweg 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
MwSt. – Steuern. 01482180211



39058 Sarentino
Vicolo Ospedale 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
Part. IVA. – cod. fisc. 01482180211

in der Abteilung Soziales der Autonomen Provinz Bozen eingelegt werden.

Art. 11 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. 12 Haftung

Der ÖBPB Sarner Stiftung schließt zur Deckung von Schäden, die dem Heimbewohner entstehen können, eine Haftpflichtversicherung ab. Die gegenseitige Haftung für Schäden richtet sich nach den geltenden gesetzlichen Bestimmungen.

Art. 11 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. 12 Responsabilità

Per la copertura di danni che possono essere causati all'ospite, l'APSP Fondazione Sarentino stipula un'assicurazione contro i rischi di responsabilità civile. La responsabilità civile reciproca segue la normativa vigente.

FÜHRUNG UND ORGANISATION

Art. 13 Allgemeine Ausrichtung

Die Sarner Stiftung ist ein öffentlicher Betrieb für Pflege- und Betreuungsdienste (ÖBPB).

Der Verwaltungsrat ist das beschließende Organ. Der Präsident des Verwaltungsrates ist das Organ, das den ÖBPB Sarner Stiftung gesetzlich vertritt. Der ÖBPB Sarner Stiftung wird unter Einhaltung der geltenden Bestimmungen und im Sinne der eigenen Satzung geführt. Die vorgesehenen Aufgaben werden unter Beachtung der grundlegenden Prinzipien der Altenbetreuung wahrgenommen. Die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen, v.a. mit dem Sozial- und Gesundheits-sprengel, wird gefördert.

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

Art. 14 Mitarbeiter

Die Mitarbeiter der verschiedenen Tätigkeits- und Organisationsbereiche handeln bei der Erfüllung ihrer Aufgaben nach den Grundsätzen und Zielen des ÖBPB Sarner Stiftung. Die tägliche Arbeit ist auf ein gemeinschaftliches Wirken ausgerichtet. Bezogen auf die Ausbildung und die Anzahl der Mitarbeiter gelten die Landesbestimmungen.

Art. 15 Direktor

Der Direktor ist die ranghöchste Führungskraft und für die Führung und Verwaltung sowie für die Erreichung der vom Verwaltungsrat festgesetzten

GESTIONE E ORGANIZZAZIONE

Art. 13 Orientamento generale

La Fondazione Sarentino è un'azienda pubblica di servizi alla persona (APSP).

Il Consiglio di amministrazione è l'organo deliberante. Il Presidente ha la rappresentanza legale dell'APSP Fondazione Sarentino.

L'APSP Fondazione Sarentino è gestita nel rispetto della normativa vigente nonché ai sensi del proprio statuto. Le attività previste sono attuate nel rispetto dei principi fondamentali dell'assistenza agli anziani. È agevolata la collaborazione con altri servizi, in particolare con i distretti socio-sanitari.

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

Art. 14 Dipendenti

I dipendenti dei diversi settori operativi e organizzativi agiscono secondo i principi e le finalità dell'APSP Fondazione Sarentino nell'espletamento dei loro compiti. Il lavoro giornaliero si conforma all'operato collettivo. Concernente la formazione e il numero di dipendenti valgono le rispettive norme provinciali.

Art. 15 Direttore

Il Direttore è la figura dirigenziale apicale ed ha la responsabilità gestionale e amministrativa e del raggiungimento degli obiettivi definiti dal

39058 Sarnthein
Spitalweg 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
MwSt. – Steuern. 01482180211



39058 Sarentino
Vicolo Ospedale 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
Part. IVA. – cod. fisc. 01482180211

Ziele verantwortlich, wobei er sich zwecks Beschaffung der notwendigen Dienste und Mittel der ihm zugewiesenen Humanressourcen sowie der wirtschaftlichen, finanziellen und technischen Ressourcen bedient.

Er nimmt Hinweise, Beschwerden, Ersuchen und Vorschläge betreffend das Funktionieren des Dienstes entgegen und trifft in Absprache mit den Verantwortlichen die erforderlichen Maßnahmen und Vorkehrungen.

Art. 16 Verantwortliche der Betriebseinheiten

Der Pflegedienstleitung obliegen die Begleitung, Unterstützung, Koordinierung und Überwachung der Pflegebereiche. Sie ist somit intern und extern die erste Ansprechperson für die Pflegebereiche.

Die Verantwortung über einzelne Tätigkeitsbereiche wird qualifizierten Mitarbeitern übertragen.

Jeder Verantwortliche der Betriebseinheiten organisiert, koordiniert und überwacht die Tätigkeit der Mitarbeiter des ihm anvertrauten Bereiches. Er teilt den Mitarbeitern die zur Gewährleistung des Dienstes erforderlichen Aufgaben zu.

Er berichtet 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 Sitzungen getroffen werden.

Art. 17 Pflegepersonal

Das Pflegepersonal bietet den Heimbewohnern je nach Bedarf Unterstützung und Begleitung bei den Aktivitäten des täglichen Lebens.

Diese Aufgaben werden in Abstimmung auf die körperliche, geistige und seelische Situation des jeweiligen Bewohners wahrgenommen.

Die individuelle Begleitung, Betreuung und Versorgung der Bewohner sowie die aktive Mitarbeit bei einer möglichst optimalen und einfühlsamen Pflege stehen dabei im Vordergrund.

Art. 18 Mitarbeiter der Hauswirtschaft

Zur Hauswirtschaft gehören die Mitarbeiter in der Küche, Reinigung und Wäscherei und der Hausmeister. Die Mitarbeiter werden im Sinne der geltenden Bestimmungen eingesetzt und nehmen die Aufgaben in Übereinstimmung mit den Zielen und Konzepten des ÖBPB Sarner Stiftung wahr.

consiglio di amministrazione, avvalendosi delle risorse umane, economiche, finanziarie e strumentali assegnate, nell'acquisizione dei servizi e dei beni strumentali necessari.

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

Art. 16 Responsabile di unità operativa

La responsabile tecnica dell'assistenza è responsabile di accompagnare, supportare, coordinare e monitorare le aree di cura. È il primo punto di contatto per le aree assistenziali, sia interne che esterne.

La responsabilità di singole unità operative è conferita a personale qualificato.

Ogni responsabile di unità operativa organizza, coordina e sorveglia le attività dei dipendenti del reparto a lui affidato.

Assegna ai 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 e informa i dipendenti sulle decisioni operative prese nelle riunioni di servizio.

Art. 17 Dipendenti dell'assistenza diretta

Nelle attività di tutti i giorni i dipendenti dell'assistenza diretta offrono agli ospiti l'appoggio e accompagnamento secondo necessità.

Questi compiti sono in sintonia con le caratteristiche fisiche, mentali e spirituali di ciascun ospite.

Il supporto individuale, l'assistenza e la cura dei residenti, nonché la collaborazione attiva nella migliore e delicata assistenza possibili sono in primo piano.

Art. 18 Dipendenti dell'economia domestica

Fanno parte dell'economia domestica i dipendenti della cucina, pulizia e lavanderia e il custode. I dipendenti sono impiegati ai sensi della normativa vigente e svolgono i loro compiti in sintonia con gli obiettivi e i concetti dell'APSP Fondazione Sarentino.

39058 Sarnthein
Spitalweg 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
MwSt. – Steuern. 01482180211



39058 Sarentino
Vicolo Ospedale 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
Part. IVA. – cod. fisc. 01482180211

Art. 19 Mitarbeiter der Verwaltung

Die Aufgabe der Mitarbeiter der Verwaltung ist es die Verwaltungstätigkeit des ÖBPB Sarner Stiftung im Sinne der geltenden Bestimmungen durchzuführen. Die Verwaltungsarbeit ist darauf auszurichten, die institutionellen Aufgaben zu unterstützen und zu erleichtern.

Bürozeiten

Montag bis Freitag 08:15 Uhr - 12:15 Uhr
Donnerstag 14:00 Uhr - 16:00 Uhr
Telefon 0471/624000 oder info@sarnerstiftung.it

Art. 20 Personalentwicklung

Der ÖBPB Sarner Stiftung fördert die berufliche Entwicklung seiner Mitarbeiter mit dem Ziel, ein hohes Qualifikationsniveau zu erreichen und dadurch an Professionalität zu gewinnen. Es werden Schulungs- und Fortbildungsprogramme erstellt.

Art. 21 Freiwilligenarbeit

Der ÖBPB Sarner Stiftung fördert und unterstützt die Freiwilligenarbeit.

Die freiwilligen Helfer werden zur Mitarbeit bei den verschiedenen Tätigkeiten für die Bewohner angeregt. Der ÖBPB Sarner Stiftung sorgt für die Unfall- und Haftpflichtversicherung.

Wenn das Interesse an einer solchen freiwilligen Mitarbeit besteht, würden wir uns darüber freuen.

Art. 19 Dipendenti dell'amministrazione

Spetta ai dipendenti dell'amministrazione svolgere le attività di amministrazione dell'APSP Fondazione Sarentino ai sensi della normativa vigente. L'attività d'amministrazione è da indirizzare a un agevole espletamento dei compiti istituzionali.

Orario d'ufficio

Lunedì a venerdì ore 08:15 - ore 12:15
Giovedì ore 14:00 - ore 16:00
Telefono 0471/624000 o info@sarnerstiftung.it

Art. 20 Sviluppo del personale

L'APSP Fondazione Sarentino agevola lo sviluppo professionale dei dipendenti con l'obiettivo di raggiungere un alto livello di qualificazione e di aumentare attraverso questo la professionalità. Sono elaborati programmi di formazione e di aggiornamento.

Art. 21 Volontariato

L'APSP Fondazione Sarentino promuove e appoggia le attività di volontariato.

Stimola i volontari alla collaborazione nelle diverse attività per gli ospiti. L'APSP Fondazione Sarentino provvede alla assicurazione contro gli infortuni e contro i rischi di responsabilità civile. Se sei interessato a fare volontario ci piacerebbe molto.

VERSCHIEDENES

Art. 22 Verwahrung von Wertgegenständen

Geldbeträge und Wertgegenstände der Bewohner werden vom ÖBPB Sarner Stiftung nicht in Verwahrung genommen.

Bitte bewahren Sie so wenig wie möglich Bargeld und Wertgegenstände auf. Die Erkrankung vieler Heimbewohner erschwert das Nachforschen bei fehlenden Geldbeträgen oder Wertgegenständen. Bei Verlust wenden Sie sich an die Direktion.

Art. 23 Öffentlichkeitsarbeit

Der ÖBPB Sarner Stiftung ergreift Initiativen um das Image bei der Bevölkerung zu verbessern und zu steigern.

Art. 24 Bewertung des Dienstes

Der ÖBPB Sarner Stiftung sorgt für eine regelmäßige Bewertung der angebotenen Dienste von

VARIE

Art. 22 Custodia di oggetti di valore

L'APSP Fondazione Sarentino non prende in custodia oggetti di valore e denaro degli ospiti.

Tenete pochi soldi e oggetti di valore in casa. A causa delle malattie degli ospiti è complicato la ricerca di denari o oggetti di valore mancanti. In caso di smarrimento rivolgetevi alla direzione.

Art. 23 Relazioni con il pubblico

L'APSP Fondazione Sarentino assume iniziative per migliorare e aumentare l'immagine nella popolazione.

Art. 24 Valutazione del servizio

L'APSP Fondazione Sarentino provvede alla valutazione periodica dei servizi offerti da parte

39058 Sarnthein
Spitalweg 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
MwSt. – Steuern. 01482180211



39058 Sarentino
Vicolo Ospedale 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
Part. IVA. – cod. fisc. 01482180211

Seiten der Bewohner und Mitarbeiter, um deren Qualität und Wirksamkeit zu garantieren und weiterentwickeln zu können.

Art. 25 Sammlungen und Werbung

Im Bereich des ÖBPB Sarner Stiftung bedarf die Sammlung von Gegenständen und Unterschriften, sowie Werbungen durch Außenstehende, zu welchem Zwecke und von wem diese durchgeführt werden, der ausdrücklichen Ermächtigung durch die Direktion.

Art. 26 Kundmachung

Die Dienstleistungscharta ist auf der Internetseite des ÖBPB Sarner Stiftung veröffentlicht.

degli ospiti e dei collaboratori, per garantire e sviluppare ulteriormente la loro qualità ed efficienza.

Art. 25 Collette e pubblicità

Nell'ambito dell'APSP Fondazione Sarentino sono proibite le collette, le raccolte di cose e le sottoscrizioni, come pure la propaganda da parte d'estranei, qualunque ne sia lo scopo e il promotore, senza autorizzazione espressa da parte della direzione.

Art. 26 Pubblicazione

La carta dei servizi è esposta sul sito internet dell'APSP Fondazione Sarentino.

39058 Sarnthein
Spitalweg 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
MwSt. – Steuern. 01482180211



39058 Sarentino
Vicolo Ospedale 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
Part. IVA. – cod. fisc. 01482180211

Formular für Beschwerden und Anregungen

Der/die Unterfertige (Zuname, Vorname) _____,

wohnhaft in _____ Straße _____ Nr. _____

in seiner Eigenschaft als (Verwandtschaftsgrad) _____

von Herrn/Frau _____ Tel. _____

Bringt bei der Direktion folgende Beschwerde vor:

Gibt der Direktion folgende Anregungen und Hinweise:

Ich ermächtige die Verwaltung die oben genannten Daten gemäß EU-Verordnung 2016/679 zu verwenden.

Datum _____

Unterschrift

Geben Sie dieses Formular in der Verwaltung des ÖBPB Sarner Stiftung ab.

Die Direktion ist bestrebt den Angehörigen innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt dieses Formulars eine Rückmeldung zu geben. Heimbewohnern wird die Rückmeldung möglichst innerhalb von 5 Tagen gegeben, falls sie sich mit ihrem Anliegen nicht direkt an die zuständigen Personen gewandt haben.

39058 Sarnthein
Spitalweg 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
MwSt. – Steuern. 01482180211



39058 Sarentino
Vicolo Ospedale 3/5
Tel. 0471 624000 Fax 0471 624099
Part. IVA. – cod. fisc. 01482180211

Modulo per segnalazione e suggerimenti

Il sottoscritto/La sottoscritta (Cognome, nome) _____,
residente in via _____ n. _____ a _____
in qualità di (indicare la parentela) _____ del sig./della sig.ra
_____ Tel. _____

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

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

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 autorizzo il trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____

Firma

Il presente modulo deve essere consegnato negli uffici dell'APSP Fondazione Sarentino.

La direzione della struttura s'impegna, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 30 giorni dalla data di protocollo del modulo, per familiari e persone esterne; entro 5 giorni per i clienti qualora questi ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni ai responsabili di struttura.