



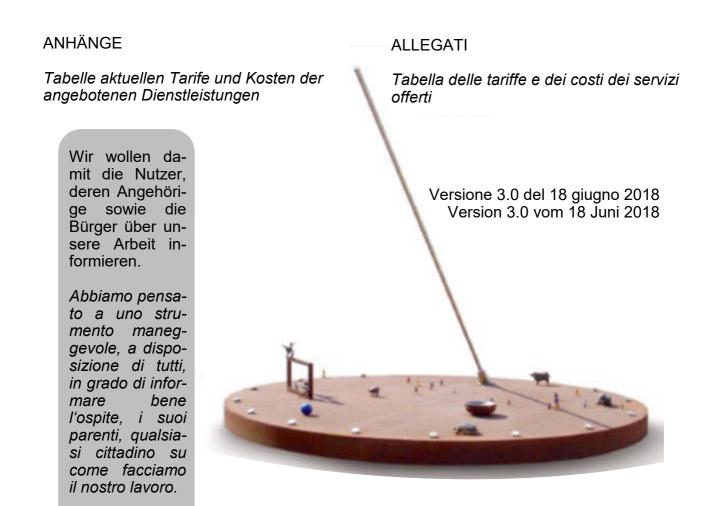


Carta dei servizi Dienstcharta

Centro di assistenza diurna - Tagespflegeheim Dies-is



| Seite - pagina | INHALT | INDICE |
|----------------|---|---|
| 3 | Die Dies-is- Dienstcharta | La Carta dei servizi di Dies-is |
| 5 | Das Tagespflegeheim | Il centro di assistenza diurna |
| 10 | Die Rechte | l diritti |
| 15 | Formular für Hinweise und Anregungen | Modulo per segnalazioni e suggerimenti |



Die Dienstcharta des Tagespflegeheimes Dies-is

Zielsetzung

Das Tagespflegeheim ist ein halbstationärer Dienst, bei welchem, alternativ zu den stationären Einrichtungen, Senioren untertags aufgenommen werden, die nicht mehr allein in ihrer eigenen Wohnung bleiben können oder eine Betreuung benötigen, die weder über Dritte noch über die Hauspflege des soziosanitären Sprengels im erforderlichen Ausmaß erbracht werden kann.

Im Besonderen verfolgt der Dienst folgende Ziele:

- Erhaltung, Wiederherstellung und Förderung der vorhandenen physischen, psychischen und soziale Fähigkeiten der Person, mit dem Ziel, dass die Person im eigenen Umfeld und in der eigenen Familie so lange wie möglich leben kann.
- Aufwertung der vorhanden Fähigkeiten der Person mittels Durchführung von individuellen Pflegeprogrammen sowie Erfüllung der Bedürfnisse der Person aufgrund einer globalen Einschätzung, und die Erbringung von spezifischen-Leistungen.
- Unterstützung und Beistand der Familien, die nicht im Stande sind, die Senioren aufgrund ihrer täglichen Pflegebedürfnisse den ganzen Tag über zu betreuen.
- Enge Zusammenarbeit mit den anderen Diensten, welche auf dem Gemeindegebiet im Bereich der Altenarbeit t\u00e4tig sind.

La Carta dei servizi del centro di assistenza diurna Dies-is

Finalità

Il centro di assistenza diurna è un servizio di assistenza semiresidenziale, alternativo a quelli di carattere residenziale, che offre accoglienza diurna a persone anziane che non sono in grado di rimanere da sole nel proprio domicilio oppure necessitano di un'assistenza che non può essere offerta, in misura adeguata, da terze persone o dal servizio di assistenza domiciliare del distretto socio-sanitario.

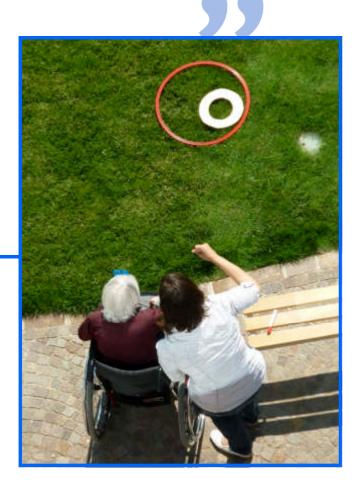


Diese Werte ermöglichen es uns, Hand in Hand zu gehen mit dem Ziel "den Tag um einen Ton zu erhöhen". Das Tagespflegeheim arbeitet im Einklang mit dem Prinzip der individuellen Selbstbestimmung und des Respekts der Privatsphäre.

Die persönliche Würde und Freiheit der einzelnen HeimbewohnerInnen werden respektiert. In diesem Sinne wendet das Tagespflegeheim keine Maßnahmen zur Einschränkung der persönlicher Freiheit an.

66

Al centro di ogni nostra azione troviamo: la persona intesa come individuo unico e irripetibile nella sua dignità, rispettabilità, coscienza e progettualità



In particolare il servizio persegue i seguenti obiettivi:

- 1. Mantenere, recuperare e stimolare le capacità potenziali residue, fisiche, psichiche e sociali della persona al fine di consentire la permanenza nel proprio ambiente di vita il più a lungo possibile, nella salvaguardia dell'unità del nucleo familiare.
- Valorizzare le capacità residue della persona attraverso la realizzazione di programmi socioassistenziali individuali; fornire, sulla base di una valutazione globale, prestazioni ed interventi volti a rispondere ai bisogni della persona.
- Fornire sostegno e appoggio alle famiglie che non sono in grado di supportare l'anziano/a nell'intero arco della giornata per il significativo carico assistenziale quotidiano di cui l'anziano/a necessita.
- Operare in stretta collaborazione con gli altri servizi rivolti alla popolazione anziana sul territorio comunale.

Il centro di assistenza diurna opera nel rispetto del principio dell'autodeterminazione individuale e della riservatezza personale.

Sono salvaguardate la dignità personale e la libertà del/la singolo/a cliente. In questo senso il centro non adotta misure coercitive e limitanti le libertà personali del cliente.



In unserem Hause wird den HeimbewohnerInnen eine ganzheitliche Pflege und somit eine individuelle Betreuung gewährleistet

Die Öffnungszeiten

Die Tätigkeiten des Tagespflegeheimes sind in vier Zeitspannen einge-

Ganztagsbetreuung

8 Stunden täglich Eintritt 8:00/8:30 Uhr Austritt 16:00/16:30 Uhr

Halbtagsbetreuung am Vormittag

(maximal 5 ½ Stunden) Eintritt 8:00/8:30 Uhr Austritt 12:30/13:00 Uhr

Halbtagsbetreuung am Nachmittag

(maximal 4 ½ Stunden) Eintritt 13:00/13:30 Uhr Austritt 17:00/17:30 Uhr

Verlängerte Betreuung

(maximal 9 ½ Stunden) Eintritt 8:00/8:30 Uhr Austritt 17:00/17:30 Uhr

Die Tarife

Der Tagestarif und der Essenstarif, welche vom Gast zu entrichten sind, werden laut Dekret des Landeshauptmannes 30 vom 11.08.2000 jährlich mit Dekret des zuständigen Landesrates festgelegt und genehmigt.

Die Landestagetarife werden je nach Pflegestufe gestaffelt.

Das Tagespflegeheim II centro di assistenza diurna

Gli orari di apertura

Le attività del centro sono organizzate secondo quattro orari di presenza:

giornata intera di 8 ore

accoglienza 8.00/8.30 uscita 16.00/16.30

mezza giornata al mattino

(massimo 5 ½ ore) accoglienza 8.00/8.30 uscita 12.30/13.00

mezza giornata al pomeriggio

(massimo 4 ½ ore) accoglienza 13.00/13.30 uscita 17.00/17.30

orario prolungato

(massimo 9 ½ ore) accoglienza 8.00/8.30 uscita 17.00/17.30

Le tariffe

La tariffa giornaliera e la tariffa del pasto a carico del cliente sono stabilite e approvate annualmente con decreto dell'assessore provinciale ai sensi del decreto del presidente della giunta provinciale nr. 30 dell' 11.08.2000.

Le tariffe provinciali giornaliere si diversificano secondo i livelli di non autosufficienza.





Führungsreglement, Heimvertrag

Die Führung des Tagespflegeheimes ist durch eine eigene Regelung und durch die Dienstcharta definiert.

Die Dienstcharta wird der/dem Bewohner/in oder der Bezugsperson am Moment der Aufnahme überreicht.

Der Heimvertrag regelt das Verhältnis und besonders die verwaltungstechnische Aspekte zwischen dem Tagespflegeheim und dem/der Bewohner/in.

Die Aufnahme: Das Ansuchen, die Rangliste

Dies-is hat eine maximale Aufnahmekapazität von 8 Plätzen.

Die Mindestaufenthaltsdauer wird auf zwei Tage mit verlängerten Betreuung pro Woche festgelegt.

Das Aufnahmegesuch ist im Seniorenwohnheim Domus Meridiana, mit einem ärztlichen Zeugnis (Diagnose) einzureiche

Wir arbeiten eng mit anderen Diensten zusammen, um Familien zu unterstützen. Somit garantieren wir den Personen so lange wie möglich in der gewohnten Umgebung zu bleiben.

Il Regolamento di gestione,

il patto di accoglienza

Il funzionamento del servizio è definito da apposito regolamento di gestione e dalla carta dei servizi.

La carta dei servizi viene consegnata all'Ospite o alla persona di riferimento all'atto della firma del patto di accoglienza.

Il patto di accoglienza con l'Ospite regolamenta il rapporto che intercorre tra Dies-is e i clienti del servizio in particolare per quanto riguarda gli aspetti gestionali ed amministrativi.

L'ammissione: la domanda, la graduatoria

Dies-is ha una capacità ricettiva massima di 8 posti.

La permanenza minima prevista è di almeno due giorni alla settimana con orario prolungato.

La domanda di ammissione va presentata presso la residenza per anziani Domus Meridiana, corredata dal certificato del medico curante, attestante il quadro patologico.



Die Aufnahme wird in chronologischer Reihenfolge nach Abgabedatum des Aufnahmegesuches, je nach Wohnsitz und in Bezug auf die Verfügbarkeit der Plätze im gewünschten Zeitraum verordnet.

Im Rahmen der verfügbaren Plätze haben in der Reihenfolge jene Gesuchsteller/innen Vorrang, die:

- > in der Gemeinde Leifers
- in den Gemeinden Branzoll und Pfatten
- im zuständigen Gebiet der BezirksgemeinschaftÜberetsch Unterland
- > in der Provinz Bozen
- > in der Region
- außerhalb der Region, ansässig sind.

Das Ansuchen zur Aufnahme, so wie das Ansuchen für einen intensiveren Tagespflegeheimesbesuch wird sofort von der Pflegedienstleitung des Seniorenwohnheimes der Leitung der Hauspflege des territorial zuständigen Sozialsprengels übermittelt, damit die Hauspflege die Zustimmung geben kann. Zu diesem Zweck werden gemeinsame Hausbesuche organisiert, auch mit der/dem Verantwortlichen des Tagespflegeheims.

Die Aufnahme wird von der Direktorin des Seniorenwohnheims angeordnet.

Im Falle einer Verweigerung, ist auf jedem Fall ein Rekurs möglich.

Le ammissioni vengono disposte secondo i criteri di residenza e cronologico della data di presentazione della domanda e in base alla disponibilità di posti nel periodo richiesto dal cliente.

Nei limiti dei posti disponibili le persone richiedenti hanno diritto di precedenza secondo il seguente ordine:

- residenti nel comune di Laives
- residenti nei comuni di Bronzolo e Vadena
- residenti nel territorio di competenza della comunitá comprensoriale Oltradige-Bassa Atesina
- residenti in provincia di Bolzano
- > residenti in regione
- > residenti fuori regione

Le richieste d'ammissione, cosí come le richieste di frequenza con maggiore intensitá, vengono trasmesse dalla responsabile tecnico-assistenziale alla direzione tecnica dell'assistenza domiciliare, affinché questa possa esprimere il proprio parere. A tal fine vengono organizzate visite domiciliari congiunte, anche di concerto con la responsabile del servizio di assistenza diurna.

L'ammissione effettiva viene disposta dalla direttrice della residenza per anziani.

In caso di diniego è possible presentare ricorso contro il provvedimento.

rispetto inteso come sentimento che ci induce a riconoscere i diritti ed il decoro della persona astenendoci dal recarle offe



Der Empfang am Tag der Aufnahme

Der/die Bewohner/in wird von der Referentin des Tagespflegeheimes begrüßt und mit einem Willkommensgespräch empfangen, welches auch zum Informationsaustausch dient. Die Unterschrift des Heimvertrages bei der Direktion des Seniorenwohnheims ist Voraussetzung für die Aufnahme in die Einrichtung.

Die individuelle Pflegeplanung

Der individuelle Betreuunsplan wird im Einklang sowohl mit dem individuellen Pflegebedarf des/der Bewohners/in, als auch mit der Datenschutzregelung in absoluter Transparenz ausgearbeitet.

Während der Eingewöhnungszeit ist eine Beobachtung von wenigstens fünfzehn bis zwanzig Tagen vorgesehen, um die Eignung zur Aufnahme festzustellen.

Dienste und Leistungen

Das Tagespflegeheim bietet folgenden Dienste und Leistungen:

- a) Freizeittätigkeiten, Seelsorge sowie kulturelle Aktivitäten;
- b) Individuell angepasste Ausspeisung (nach Verschreibung des diätologischen Dienstes):
 Zwischenmahlzeit am Vormittag, Mittagessen, Zwischenmahlzeit am Nachmittag;
- c) Im "Domus Meridiana" befindet sich eine Bar, die auch für die Bewohner/innen der Tagespflege zu Verfügung steht;
- Auch ein konventionierter Friseur steht nach persönlicher oder telefonischer Terminvereinbarung zur Verfügung;
- e) Pflegerische Leistungen zur Unterstützung der Pflege zu Hause.

L'accoglienza il giorno dell'ammissione

L'Ospite viene accolto/a dalla referente del servizio con un colloquio dedicato all'accoglienza e allo scambio di informazioni. La sottoscrizione del patto di accoglienza presso la direzione di Domus Meridiana è condizione necessaria per l'ammissione in struttura.

La pianificazione assistenziale individualizzata

Il piano assistenziale individualizzato viene stilato in armonia con il bisogno assistenziale individuale nel rispetto della normativa sulla privacy e in assoluta trasparenza.

Durante la fase di inserimento è previsto un periodo di osservazione di almeno quindici giorni, prorogabile a un massimo di venti, al fine di verificare l'idoneità all'inserimento.



come consapevolezza che la forza collettiva del gruppo è superiore alle prestazioni del singolo

Leistungen, die im Tagessatz inbegriffen sind:

- Verabreichung der Medikamente (nach ärztlicher Ver schreibung und von der Familie besorgt);
- Wechsel der Hilfsmittel für Inkontinenz:
- Mundpflege nach den Mahlzeiten.

Leistungen, die nicht im Tagessatz einbegriffen sind:

- Dusche mit Hilfestellung einmal in der Woche bei einer Anwesenheit von mindestens 24 Wochenstunden;
- Fußpflege;
- All diejenigen Leistungen, die nicht ausdrücklich unter Punkt 1 vorgesehen sind.

Die pflegerischen Maßnahmen und die Freizeitaktivitäten dienen zur Erreichung der in der individuellen Pflegeplanung geplanten Ziele.

Die angebotenen Dienste und Leistungen können denen des Seniorenwohnheims Domus Meridiana integriert werden.



Operiamo in stretta collaborazione con gli altri servizi a sostegno delle famiglie garantendo così il mantenimento il più a lungo possibile a casa delle persone.

Servizi e prestazioni

Il centro fornisce un complesso di servizi e prestazioni consistenti in:

- attività di tempo libero, ricreative, culturali, spirituali;
- b) servizio pasti: spuntino di mezza mattina, pranzo, spuntino di metà pomeriggio in base alle esigenze dietetiche individuali certificate dalla dietista:
- all'interno della struttura di Domus Meridiana è presente un bar a disposizione anche degli Ospiti di Dies-is;
- d) parrucchiere professionale convenzionato;
- e) Prestazioni assistenziali ad integrazione dell'intervento dei familiari.

Prestazioni incluse nella tariffa:

- somministrazione di farmaci (su prescrizione medica e forniti dalla famiglia);
- cambio degli ausili per l'incontinenza;
- igiene orale dopo i pasti.

Prestazioni non incluse nella tariffa:

- doccia assistita una volta la settimana in caso di frequenza per almeno 24 ore settimanali;
- pedicure;
- tutte le prestazioni non espressamente specificate in quelle incluse nella tariffa.

Le prestazioni assistenziali e le attività di tempo libero saranno finalizzate al perseguimento degli obiettivi definiti nel programma assistenziale individuale.

I servizi e le prestazioni offerti possono essere integrati a quelli della residenza per anziani Domus Meridiana.



Die anerkannten Rechte

Alle im Tagespflegeheim vorgesehenen Aufgaben werden unter Beachtung der grundlegenden Rechte der Altenbetreuung in den Einrichtungen wahrgenommen. Diese Rechte bilden die Grundlage unserer Dienstkultur und gelten als Indikator für eine exzellente Qualität in unserer Arbeit.

Diese Rechte stellen eine genau definierte Verpflichtung gegenüber der Bewohner/innen dar und aus diesem Grund möchten wir sie einzeln aufzählen:

Entwicklung und Erhaltung der eigenen Individualität und Freiheit;

höflichen Umgang und Achtung der Privat- und Intimsphäre;

Erhaltung und Respekt der eigenen kulturellen Identität, der eigenen Glaubenssätze, Meinungen und Gefühle:

Erhaltung des eigenen Sozialverhaltens, insofern es nicht die Rechte der anderen einschränkt, auch wenn es in Kontrast zu den vorherrschenden Verhaltensweisen dert eigenen Umwelt erscheinen sollte (Recht auf Selbstbestimmung);

soziale Kontakte pflegen;

die Möglichkeit, die eigenen Neigungen, die eigene Originalität und Kreativität auszudrücken (das Recht auf Entwicklung der eigenen Persönlichkeit);

vor jeder Form von physischer Gewalt und moralischem Schaden (Recht auf Sicherheit in der Pflege) beschützt werden;

die Möglichkeit, die eigene Würde und die eigene Wertschätzung zu genießen und zu erhalten, auch im Falle des teilweisen

I diritti garantiti

Tutte le attività svolte a Dies-is si ispirano ai diritti fondamentali della persona anziana. Tali diritti sono parte integrante della nostra cultura professionale e costituiscono l'indicatore per l'eccellenza della qualità del nostro lavoro.

Tali diritti rappresentano un preciso impegno nei confronti dell'Ospite e per questo vogliamo elencarli uno ad uno:

sviluppare e conservare la propria individualità e libertà;

gentilezza e rispetto della sfera privata e intima;

rispetto dell'identità culturale, della propria credenza religiosa, delle proprie opinioni e sentimenti;

conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel proprio ambiente di appartenenza (diritto all'autodeterminazione):

avere una vita di relazione;

essere in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività (diritto alla crescita della propria personalità);

essere salvaguardato/a da ogni forma di violenza fisica e/o morale (diritto alla sicurezza nella cura);



Esercitiamo le nostre professionalità con scrupolo e responsabilità garantendo assistenza sociale, ricreativa, servizi alberghieri e assistenza spirituale.

oder gänzlichen Verlustes der eigenen Autonomie und Selbstständigkeit (das Recht auf Würde);

auf detaillierte verständliche Weise Informationen im richtigem Moment über alles was einen betrifft zu erhalten (z.B. Aufklärung über Pflegemethoden sowie pflegerische und therapeutische Maßnahmen; Zugang in die über den Klienten geführte Dokumentation nach Genehmigung der Direktion);

die Einhaltung der in der Patientenverfügung enthaltenen Indikationen (wenn diese vorhanden sind) sowie es vom Landesethikkomitee vorgeschlagen ist. essere in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza (diritto alla dignità);

ottenere informazioni su tutto ciò che riguarda la propria persona, in maniera dettagliata, comprensibile ed al momento giusto (p.es. informazione sui metodi di cura nonché sulle misure di cura e terapia; accesso alla documentazione che lo riguarda su autorizzazione della direzione):

il rispetto delle direttive anticipate di trattamento, ove presenti, così come suggerite dal comitato etico provinciale.



Unter dem



In diesem Sinne sind die Angelpunkte unseres Leitbildes zu verstehen:

die Selbständigkeit der Person und die aktive soziale Miteinbeziehung derselben gelten als wesentlicher Maßstab der Qualität unserer Arbeit.

Unter dem Motto "den Tag um einen Ton erhöhen" werden unsere beruflichen Aufgaben mit Fleiß und Verantwortung ausgeübt. Es werden soziale Betreuung, Freizeitbeschäftigungen, Serviceleistungen und Seelsorge garantiert.

In questo senso vanno letti i principi cardine delle nostre linee guida:

l'autonomia della persona e la socializzazione attiva degli Ospiti sono condizioni imprescindibili per misurare l'eccellenza e la qualità del nostro lavoro.

All'insegna del motto "alziamo di tono la giornata delle persone" esercitiamo le nostre professionalità con scrupolo e responsabilità garantendo assistenza sociale, ricreativa, servizi alberghieri e assistenza spirituale.



Die kontinuierliche Verbesserung

Das Tagespflegeheim organisiert spätestens alle 12 Monate Umfragen um Meinungen, Bedürfnisse, Motivationen und Bestrebungen der Mitarbeiter, Heimbewohner und Angehörigen kennenzulernen und angemessene Antworten anzubieten sowie um Daten und Informationen zu liefern, die dazu dienen, die Strategien für das Personal und die Bewohner/innen auszuarbeiten und zu verbessern.

Das Zugangsrecht zur Dokumentation

Mittels schriftlichem Ansuchen an der Direktorin des Seniorenwohnheimes haben die Bewohner/innen und deren Familie das Recht in die Pflegedokumentation Einsicht zu nehmen. Je nach Möglichkeit nehmen die Bewohner/innen oder deren Bezugspersonen an der individuellen Pflegeplanung teil.

Die Bestimmungen zum Schutz der Bewohner/ innen

Eine bessere Dienstleistungsqualität verlangt es, jene Standpunkte zu berücksichtigen, die entweder direkt über die aktive Teilnahme oder über die Treffen (mindestens einmal im Jahr) mit Bewohnern/innen und Angehörigen zum Ausdruck gebracht werden.

Es besteht die Möglichkeit eines direkten Gespräches mit der/dem Referentin/en des Tagespflegeheimes, mit der Pflegedienstleiterin oder mit der Direktorin des Seniorenwohnheimes. All diese Figuren nehmen Vorschläge und Beschwerden an.

Die Direktorin des Seniorenwohnheim gilt als Referentin auch für das Tagespflegeheim. Jede/r Bewohner/ in hat jederzeit die Möglichkeit, mit ihr zu sprechen, entweder nach Bedarf oder nach Vereinbarung.

Il miglioramento continuo

La casa svolge al massimo ogni 12 mesi indagini di soddisfazione per conoscere opinioni, bisogni, motivazioni e aspirazioni dei collaboratori oppure degli Ospiti e dei parenti e offrire risposte adeguate e per fornire dati e orientamenti utili alla messa a punto e al miglioramento delle strategie sul personale e sugli Ospiti.

Il diritto di accesso alla documentazione

Su richiesta scritta alla direttrice della residenza per anziani, l'Ospite e la famiglia hanno il diritto di prendere visione della documentazione amministrativa e assistenziale relativa al progetto individuale di intervento. Qualora possibile, alla definizione del progetto di intervento, partecipano gli ospiti stessi e/o la persona di riferimento.

Gli strumenti di tutela

Il miglioramento continuo del servizio richiede la considerazione dei diversi punti di vista di tutti gli attori. Ciò avviene anche attraverso la partecipazione diretta agli incontri per Ospiti e parenti promossi almeno una volta all'anno dalla struttura.

È sempre possibile avere un colloquio diretto con la referente di Diesis, con la responsabile tecnico assistenziale o con la direttrice della residenza per anziani. A tutti loro si possono rivolgere suggerimenti e reclami.

La direttrice della residenza per anziani è la persona cui fa capo il centro di assistenza diurna. Ogni Ospite ha la possibilità di conferire con lei ogni qualvolta lo ritiene opportuno, subito se possibile, altrimenti su appuntamento.

Questi valori ci
permettono di
camminare
mano nella
mano verso la
meta
finale:
"Alziamo di
tono
la giornata
delle
persone"

Anregungen und Vorschläge, formelle Beschwerde

Anregungen, Vorschläge und Beschwerden werden von allen Mitarbeitern entgegengenommen und von der zuständigen Stelle bearbeitet. Sie können sowohl mündlich wie auch schriftlich eingebracht werden. Bei schriftlichen Beschwerden ist es möglich, das Formular am Haupteingang des Seniorenwohnheims zu verwenden. Dieses kann entweder persönlich im Sekretariat abgegeben oder in den verschiedenen Postkasten eingeworfen werden.

Verarbeitung der schriftlichen Beschwerden/Vorschläge

Auf schriftliche Beschwerden erfolgt in jedem Fall ein schriftlicher Bescheid innerhalb von 30 Tagen. Bei anonymen Beschwerden ist leider eine schriftliche Antwort nicht möglich.

Einsprüche bei der Abteilung 24 in Bozen

Eventuelle Unstimmigkeiten versucht die Leitung des Tagespflegeheimes durch ein persönliches Gespräch beizulegen. In Streitfällen bezüglich der Unterbringung sowie gegen die Entscheidungen des Tagespflegeheimes über die Erbringung der Leistungen, kann innerhalb von 30 Tagen Sektion Einspruch bei der 'Einsprüche' in der Abteilung 24 der Autonomen Provinz Bozen erhoben werden, Kanonikus Gamperstr. 1, 39100 Bozen, tel. 0471 418259, fax 0471 41 82 69.

Suggerimenti e proposte, reclami scritti

Suggerimenti, proposte e reclami sono accolti da tutti i collaboratori e trattati dall'unità competente. Possono essere presentati sia oralmente che per iscritto. In caso di reclami scritti è possibile utilizzare a discrezione il modulo posto all'ingresso principale della struttura da consegnare personalmente alla reception o da inserire nelle varie cassette.

Presa in carico dei reclami/suggerimenti

A reclami scritti segue risposta scritta entro 30 giorni. Ai reclami in forma anonima non potrà essere data risposta.

Ricorsi alla Ripartizione 24 della Provincia autonoma di Bolzano

Dies-is cerca di risolvere eventuali insoddisfazioni in via informale e colloquiale. È comunque ammesso ricorso sulle controverse in materia di ricovero e spedalità nonché contro le decisioni di Dies-is concernenti l'erogazione delle prestazioni entro trenta giorni dalla decisione alla sezione "ricorsi" presso la Ripartizione 24 della Provincia Autonoma di Bolzano, via Kanonikus Gamper 1, 39100 Bolzano, tel. 0471 41 82 59, fax 0471 41 82 69.

L'autonomia della persona e la socializzazione attiva degli ospiti sono condizioni imprescindibili per misurare l'eccellenza e la qualità del nostro lavoro





Die Vermittlung des Volksanwältin

Ist die Antwort auf eine Beschwerde bzw. einen Einspruch nicht zufriedenstellend, kann der/die Bewohner/in oder sein/ihr Vertreter sich an den Volksanwältin wenden, die die Aufgabe hat, zwischen den Bürger/ innen und der öffentlichen Verwaltung zu vermitteln.

post@volksanwaltschaft.bz.it

Haftung für Schäden

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

La mediazione della difensora civica

Nel caso di insoddisfazione per la risposta ricevuta in seguito alla presentazione di un reclamo ovvero di un ricorso, l'Ospite o suo/a sostituto/ a può ricorrere alla difensora civico, che assume il ruolo di mediatrice tra il/la cittadino/a e la pubblica amministrazione.

posta@difensoracivica.bz.it

Responsabilità per danni

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















| | Create participate trettes Diggs-6% Don Hills | ишериль ин хидин Волив Метибала шлесипунствения | HER RESERVED TO THE RESERVED T | Committee and Co | 7/15 |
|---|--|---|--|--|------|
| Formular für Beschwerden und Anregungen | | | Modulo per reclami, suggenimenti, apprezzamenti | -6 | |
| Der/die Unterfertige. (Zuname, Vorname) | | | Il sottoscritto / La sottoscritta | | |
| Wohnhaft in. | | | | | |
| In semer Eigenschaft als (Verwandschaftsgraß) | 7 | | | | - |
| Von Hern / Frau. | | | Del Sig/della Signa | | |
| Tel | | | Tel | | |
| Gibt folgende Amegungen und Hinweise: | | | Desidera esprimere i seguenti suggenmenti: | | |
| | | | | | |
| Gibt folgende Lob: | | | Desidera esprimere eventuali apprezzamenti: | | |
| | | | | | |
| Bringt folgende Beschwerde vor | | | Desidera esprimere i zeguenti reclami: | | |
| | | | | | |
| Ich ermächtige die Verwaltung die oben genannten Daten im Sinne des Legislativdekrets Nr. 196/2003 | | | Ai senti del d.lgr. n. 196/ 2003 autorizzo il trattamento Dei dati personali di qui sopra. | | |
| Datum | Unterschrift | - | . Бил. — Fun | Firms | |
| | | | | | |

Modulo: 08.02.01. La direzione si impegna, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro, scritto in merito alle segnalazioni entro 30 giorni dal ricevimento del modulo. Il presente modulo va inserito nella cassettina portalettere collocata all'ingresso della struttura. Seite/pag. 1 von/di 2 Ersteller/autore: Marco Maffeis

Die Duektion wurd innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt dieses Formulars eine

schriftliche Rückmeldung geben.

Erstellerlautore: Marco Maffeis Version/e:01 GenehmigNapprovato: 28:01.10

Version/e:01 Genehmigt/approvato: 28.01.10 Kst./Cdc: 4012 Modulo: 08.02.01.

Kst./Cdc: 4012

Carta dei servizi Dienstcharta





Via Sottomonte / Unterbergstrasse 4 39055 Laives / Leifers

Tel. 0471 95 74 00 Reception Tel. 0471 95 78 60 Dies-is Fax 0471 95 74 99



www.bzgcc.bz.it

diesis.leifers@bzgue.org

diesis.laives@bzgue.org

domus.meridiana@pec.bzgue-cco.gov.it

