



MARTINSHEIM

Seniorenwohnheim | Residenza per anziani

Bahnhofstraße 10 Via Stazione | 39024 Mals / Malles Venosta

Steuernr. – Cod. fisc. 82006570210 | Partita IVA Nr. 01246360216

☎ 0473/843200 | Fax 0473/843201 | www.martinsheim.it | info@martinsheim.it | pec. martinsheim@legalmail.it

DIENSTCHARTA

„Begleitetes und betreutes Wohnen für Seniorinnen und Senioren“

1. Aufnahme

1. Der Dienst „Begleitetes und betreutes Wohnen“ richtet sich in erster Linie an Seniorinnen und Senioren mit Wohnsitz in der Provinz Bozen, die das 65. (fünfundsechzigste) Lebensjahr vollendet haben und ihren Alltag zu Hause weder autonom noch mit Unterstützung anderer Menschen bewältigen können und wird in der Wohngemeinschaft für „Begleitetes und betreutes Wohnen“ im 2. Obergeschoss Süd-West-Trakt des Seniorenwohnheims „Martinsheim“ in Mals angeboten. Der Dienst gründet auf dem Prinzip der Solidarität aller Bewohnerinnen und Bewohner dieser Wohneinheiten, deren Angehörigen sowie Freiwilligen.
2. Bei der Aufnahme wird ein Anfangsassessment durch die verantwortliche Bezugsperson gemeinsam mit der Kontaktperson geführt.
3. Die Aufnahme ist für beide Seiten verbindlich, wenn folgende Dokumente durch den Antragsteller oder einem verantwortlichen Dritten unterfertigt in der Verwaltung vorliegen:
 - Vereinbarung zu Mietzwecken
 - unterschriebene Hausordnung
 - Begleitungs-/Betreuungsvertrag

2. Tarife und Leistungen

1. Es finden die Bestimmungen in Bezug auf die Festlegung der Tarife laut Beschluss der Landesregierung in geltender Fassung Anwendung. Der Tarif wird jährlich angepasst und dem Bewohner jeweils innerhalb Januar von Seiten der Verwaltung mitgeteilt.

CARTA DEI SERVIZI

“Accompagnamento abitativo e assistenza abitativa per persone anziane”

1. Ammissione

1. Il servizio di “Accompagnamento abitativo e assistenza abitativa” si rivolge in primo luogo a persone anziane ultra 65 (sessantacinque) anni, residenti in Alto Adige, che non sono più in grado di gestire autonomamente o con l'aiuto di altre persone la propria vita quotidiana presso il proprio domicilio. Il servizio viene offerto nella comunità alloggio di “Accompagnamento abitativo e assistenza abitativa” nel 2° piano superiore tratto sud-ovest nella struttura della Residenza per anziani “Martinsheim” Malles Venosta. Il servizio si basa sul principio di solidarietà tra tutti i residenti degli alloggi, i loro familiari e i volontari.
2. Al momento dell'ammissione la persona di riferimento responsabile insieme alla persona di contatto fa un assessment sociale iniziale.
3. L'ammissione è definitiva, quando il richiedente od un terzo delegato presentano all'Amministrazione i documenti sottoelencati:
 - convenzione per la locazione
 - Regolamento interno firmato
 - Contratto di accompagnamento/assistenza

2. Tariffe e servizi offerti

1. Vengono applicate le disposizioni relative alla fissazione delle tariffe secondo la deliberazione della Giunta Provinciale in vigore. La tariffa viene adeguata annualmente e viene comunicata all'assistito entro gennaio di ogni anno.

2. Die Rechnungslegung erfolgt monatlich, und es besteht die Möglichkeit der Direktabbuchung mittels Dauerauftrag.
3. Die Abwesenheiten sind der verantwortlichen Bezugsperson mitzuteilen. Für die Abrechnung gelten die Kriterien laut Beschluss der Landesregierung zu den Seniorenwohnhäusern in geltender Fassung.

A) Leistung „Begleitetes Wohnen“

1. Begleitung durch die verantwortliche Bezugsperson von Montag bis Freitag, die folgende Aufgaben hat:
 - a) informiert, berät und unterstützt die Nutzerinnen und Nutzer bei der Bewältigung ihres Alltags;
 - b) fördert die sozialen Kontakte der Nutzer und Nutzerinnen;
 - c) begleitet und unterstützt die Nutzerinnen und Nutzer bei Behördengängen, bei Besorgungen sowie in bürokratischen Angelegenheiten;
 - d) übernimmt kleinere Arbeiten im Haus;
 - e) organisiert die Aktivitäten und die Freizeitgestaltung der Nutzerinnen und Nutzer;
 - f) unterstützt die Nutzerinnen und Nutzer beim Zugang zu Sozial- und Gesundheitsdiensten;
 - g) koordiniert die Nutzung der gemeinschaftlichen Räume und sorgt für deren Reinigung;
 - h) erbringt sporadisch einfache Hilfsleistungen; unter einfachen Hilfsleistungen sind jene Leistungen der Hauspflege zu verstehen, die nicht unbedingt von qualifiziertem Personal erbracht werden müssen;
2. Im „Begleiteten Wohnen“ ist zudem das Paket „täglich eine Mahlzeit Mittags (einzunehmen in der Mensa) und wöchentlich eine Wäsche“ enthalten, das im Grundtarif für das Begleitete Wohnen enthalten ist.

B) Leistung „Betreutes Wohnen“

1. Zusätzlich zu diesen Leistungen erhalten die Nutzer/innen folgende weitere Leistungen laut vorgesehenem Tarif:
 - a) Reinigung der eigenen Räumlichkeiten (zweimal wöchentlich)
 - b) eine Mahlzeit zu Mittag pro Tag, auch am Wochenende, einzunehmen in der Mensa;

2. La fatturazione avviene mensilmente. Esiste la possibilità di addebito diretto tramite ordine permanente.
3. Le assenze devono essere comunicate alla persona di riferimento responsabile. Per la fatturazione valgono i criteri stabiliti con la deliberazione della Giunta Provinciale per le Residenze per anziani in vigore.

A) Servizio “Accompagnamento abitativo”

1. Accompagnamento da parte della persona di riferimento responsabile dal lunedì al venerdì, che ha i seguenti compiti:
 - a) informa, sostiene e consiglia le/gli utenti nella gestione della vita quotidiana;
 - b) promuove i rapporti sociali delle / degli utenti;
 - c) accompagna e assiste le/gli utenti presso gli uffici, nell’espletamento di pratiche burocratiche e nelle commissioni;
 - d) effettua piccoli lavori in casa;
 - e) organizza attività occupazionali e di tempo libero delle/degli utenti;
 - f) aiuta le/gli utenti ad accedere a servizi sanitari e sociali;
 - g) coordina l’utilizzo e provvede alla pulizia degli spazi comuni;
 - h) offre sporadicamente semplici prestazioni d’aiuto; Per prestazioni semplici si intendono le prestazioni dell’assistenza domiciliare, che non devono essere necessariamente svolte da personale qualificato;
2. Nell’“Accompagnamento abitativo” è, inoltre, incluso il pacchetto “un pasto al giorno a mezzogiorno (da consumare nella mensa) e un servizio di lavanderia settimanale”, che fa parte della tariffa di base per l’accompagnamento abitativo.

B) Servizio „Assistenza abitativa“

1. In aggiunta alle prestazioni sopra elencate gli utenti ricevono i seguenti servizi aggiuntivi secondo la tariffa prevista:
 - a) la pulizia dei propri locali (due volte alla settimana);
 - b) un pasto al giorno a mezzogiorno, anche durante il fine settimana, da consumare nella mensa;

- c) kontinuierliche einfache Leistungen im Ausmaß von maximal 60 Minuten pro Woche;
- 2. Im Leistungspaket ist zusätzlich ein Wäschevorgang pro Woche enthalten. Diese ist im Grundtarif für das betreute Wohnen bereits enthalten.
- 3. Auch Mitbewohner können die Zusatzleistungen in Anspruch nehmen.

C) Garantierte Dienstleistungen

- 1. Hausnotruf an 365 Tagen im Jahr über 24 Stunden. Der Dienst wird vom jeweils im Seniorenwohnheim zuständigen Turnuspersonal gewährleistet. Dabei gilt:
 - a) Der Hausnotrufdienst (Glocke) ist nur bei einem Notfall zu betätigen.
 - b) Abklärung der Problematik (in der Regel informiert der Bewohner oder seine Kontaktperson den Hausarzt selbst)
 - c) Betreuung durch die Bezugsperson (siehe oben)
- 2. Teilnahme an alle Freizeitaktivitäten, die an der Info-Tafel veröffentlicht werden ohne aktive Betreuung (kein Hol-/Bringdienst, keine aktiven Hilfestellungen usw.).
- 3. Der Bewohner der Wohneinheit begibt sich selbständig zu den angebotenen Aktivitäten.
- 4. Reinigung der Gemeinflächen

D) Umzug in eine geeignete Struktur

- 1. Wenn sich der Zustand des Betreuten im Laufe der Zeit so stark verschlechtert, dass die Leistungen des Begleit-Betreuungsvertrages nicht mehr ausreichen, um die Bedürfnisse des Bewohners abzudecken, wird gemeinsam mit der Bezugsperson der Umzug in das Seniorenwohnheim „Martinsheim“ in Mals geplant und organisiert. Eventuell können auch in der Übergangsphase die Dienste des angeschlossenen Seniorenwohnheimes in Anspruch genommen werden (Tagespflege, Kurzzeitpflege).
- 2. Senioren, die in einer Wohneinheit des „Betreuten Wohnens“ sind, erhalten im Seniorenwohnheim „Martinsheim“ Mals für die Warteliste zusätzlich 20 Punkte.

c) prestazioni semplici continuative, nella misura massima di 60 minuti alla settimana;

- 2. Il pacchetto di prestazioni base comprende, in aggiunta, un servizio di lavanderia alla settimana, che fa parte delle tariffe base per l'assistenza abitativa.
- 3. Anche i coabitanti possono usufruire i servizi aggiuntivi.

C) Servizi garantiti all'ospite

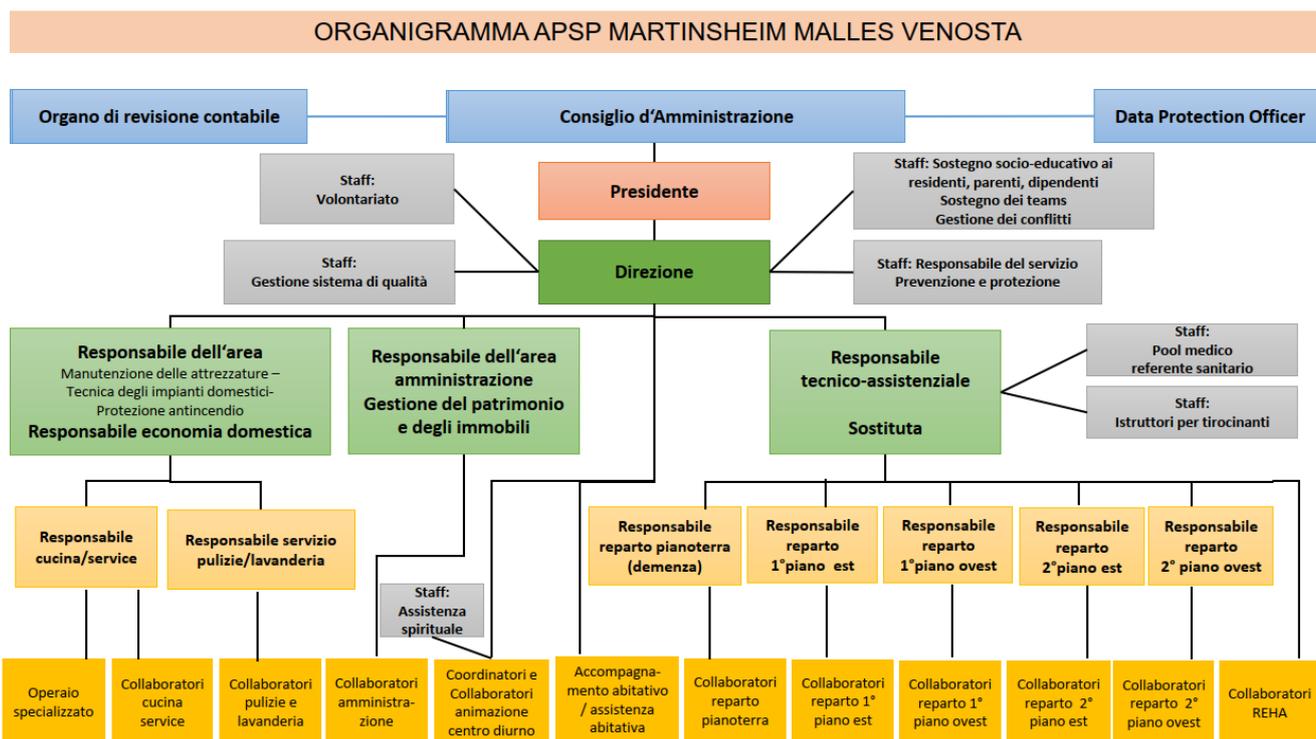
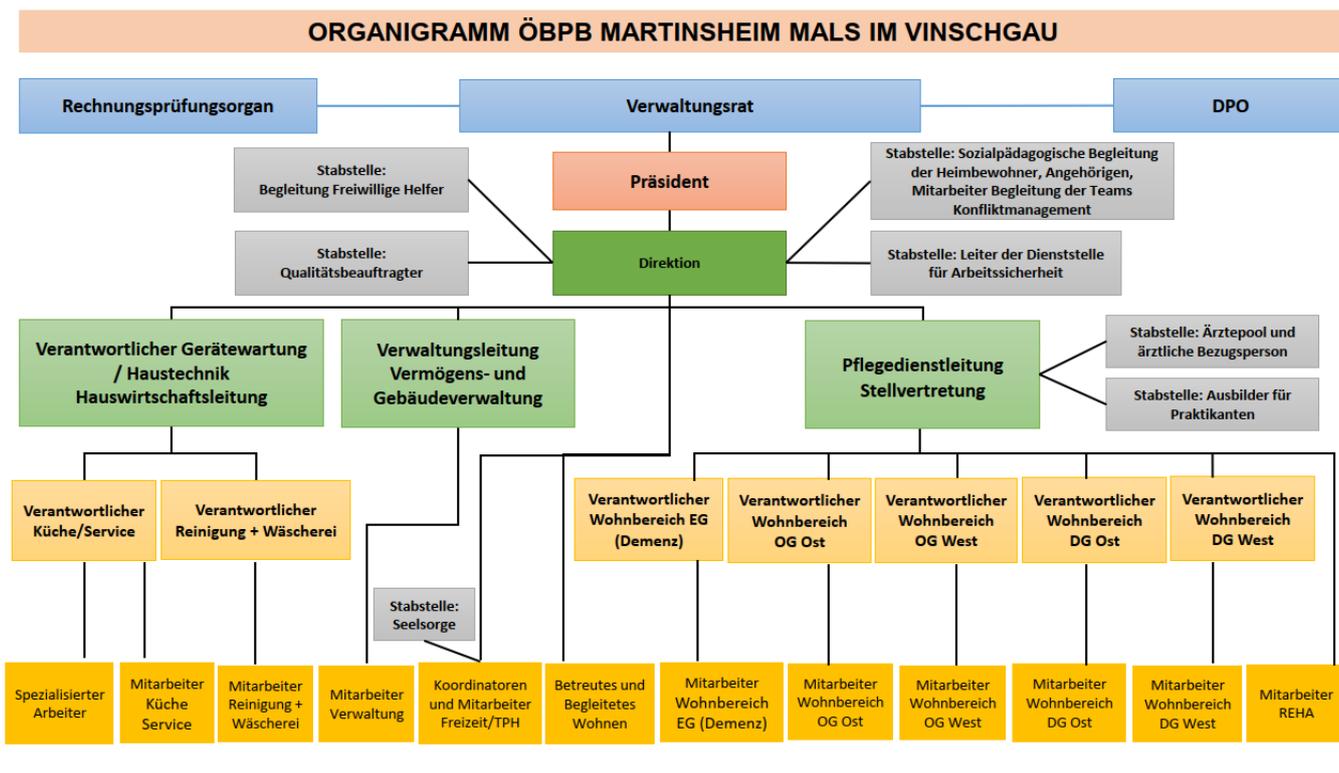
- 1. Chiamata d'urgenza 365 giorni all'anno su 24 ore. Il servizio viene garantito dal personale in turno presso la Residenza per anziani. Vale:
 - a) La chiamata è da effettuare solo in caso di urgenza.
 - b) chiarimento della problematica (il medico normalmente viene informato dall'ospite o dalla sua persona di contatto)
 - c) assistenza da parte della persona di riferimento (vedi sopra)
- 2. L'assistito può partecipare a tutte le attività, che vengono pubblicate sulla bacheca senza assistenza attiva (senza servizio di accompagnamento).
- 3. L'ospite si reca in modo autonomo verso le attività offerte.
- 4. Pulizia delle parti comuni

D) Trasferimento in una struttura adeguata

- 1. In caso, che le condizioni dell'utente peggiorino al tal punto, che i servizi offerti dal contratto di assistenza abitativa non bastino più per coprire il fabbisogno dell'assistito, la persona di riferimento insieme all'ospite organizza il trasferimento nella Residenza per anziani „Martinsheim“ Malles Venosta. Eventualmente nel periodo di trasferimento possono essere offerti i servizi della Residenza per anziani adiacente (assistenza diurna, ricovero temporaneo).
- 2. Gli utenti dell'unità di alloggio di „Assistenza abitativa“ ricevono per la lista d'attesa della Residenza per anziani „Martinsheim“ Malles Venosta 20 punti aggiuntivi.

3. Organigramm

3. Organigramma



4. Beschwerden und Anregungen

1. Beschwerden und Anregungen werden von allen Mitarbeitern entgegen genommen und von der zuständigen Stelle bearbeitet. Sie können sowohl mündlich wie auch schriftlich eingebracht werden. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall ein - auf Anfrage - schriftlicher Bescheid innerhalb von 30 Tagen.

4. Reclami e suggerimenti

1. Reclami e suggerimenti sono accolti da tutti i collaboratori e trattati dall'unità competente. Possono essere presentati sia oralmente che per iscritto. A reclami, in ogni caso, deve essere data risposta entro 30 giorni - in caso di richiesta scritta.

2. Der/Die Direktor/in ist für die Leitung des Dienstes im Sinne der geltenden Bestimmungen sowie im Sinne eines modernen Managements zuständig und verantwortlich. Er/Sie sorgt für die ordentliche Verwaltung und setzt geeignete Formen der Gestaltung und Steuerung für die Verwirklichung der Ziele ein.

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

Diese Dienstcharta wird auf der digitalen Amtstafel des Betriebes veröffentlicht.

Auf Anfrage erfolgt die Aushändigung einer Abschrift.

genehmigt mit Beschluss des Verwaltungsrates
Nr. 28 vom 24.03.2025

DIE PRÄSIDENTIN - LA PRESIDENTE

Anita Tscholl

(digital unterzeichnet - firmato digitalmente)

2. Il/La Direttore/trice, nel rispetto delle norme vigenti ed ai sensi di un management moderno, è responsabile della gestione della struttura. Prende cura dell'amministrazione ordinaria ed applica forme idonee di impostazione e guida per la realizzazione degli obiettivi proposti.

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

Questa carta dei servizi viene pubblicata sul albo digitale dell'Azienda.

Su richiesta sarà effettuata la consegna di una copia.

approvato con deliberazione del Consiglio di
Amministrazione n. 28 del 24/03/2025

DIE DIREKTORIN - LA DIRETTRICE

Dr. Roswitha Rinner

(digital unterzeichnet - firmato digitalmente)