



## Dienstleistungscharta

### SONNENBERG Altenheim Eppan

Lambrechtweg, 19  
39057 Eppan

## Carta dei Servizi

### SONNENBERG Casa di Riposo Appiano

Via Lambrecht, 19  
39057 Appiano

Tel 0471 670100  
[www.stjosef.it](http://www.stjosef.it)  
[sonnenberg@stjosef.it](mailto:sonnenberg@stjosef.it)

## Inhaltsverzeichnis

|           |                                       |
|-----------|---------------------------------------|
| <b>3</b>  | Einleitung                            |
| <b>4</b>  | Die Deutschordensschwwestern Lana     |
| <b>7</b>  | Grundsätze                            |
| <b>8</b>  | Die Struktur                          |
| <b>11</b> | Zielgruppe, Heimaufnahme und Austritt |
| <b>16</b> | Leistungen                            |
| <b>22</b> | Zusatzleistungen                      |
| <b>24</b> | Kosten                                |
| <b>26</b> | Rechte und Haftung                    |
| <b>29</b> | Führung und Organisation              |
| <b>31</b> | Öffnungs- und Besuchszeiten, Kontakte |

## Indice

|           |   |
|-----------|---|
| <b>3</b>  | Introduzione                                  |
| <b>4</b>  | Le Suore di Carità dell'Ordine Teutonico Lana |
| <b>7</b>  | Principi fondamentali                         |
| <b>8</b>  | La struttura                                  |
| <b>11</b> | Destinatari, ammissione e dimissioni          |
| <b>16</b> | Prestazioni e servizi                         |
| <b>22</b> | Prestazioni e servizi aggiuntivi              |
| <b>24</b> | Costi   |
| <b>26</b> | Diritti, ricorsi e responsabilità             |
| <b>29</b> | Gestione e organizzazione                     |
| <b>31</b> | Orari di apertura e di visita, contatti       |

## Einleitung

Die Dienstleistungscharta hat den Zweck, den angebotenen Dienst der Bevölkerung und den Heimgästen bekannt zu machen. Sie wird regelmäßig aktualisiert und gibt kurz und für alle leicht verständlich

Folgendes an:

- a) das Ziel und die Eigenschaften der Einrichtung;
- b) die einzelnen angebotenen Leistungen und zusätzliche Leistungen, Dienste und Angebote;
- c) den Betriebsablauf (Öffnungs- und Besuchszeiten, Essenszeiten);
- d) die Aufnahmebedingungen, auch jene für die Eintragung in die Wartelisten;
- e) die verantwortlichen Personen;
- f) die Qualität der Mahlzeiten;
- g) mögliche Aktivitäten und Freizeitangebote;
- h) die Wege und Formen, mit denen die Heimgäste den Verantwortlichen des Dienstes gegenüber Veränderungsvorschläge und Beschwerden vorbringen können, sowie die Angabe, innerhalb welcher Zeit darauf geantwortet wird und wie die Vorschläge eventuell Berücksichtigung finden.

## Introduzione

La Carta dei servizi, aggiornata periodicamente, è redatta allo scopo di far conoscere alla popolazione e agli ospiti i servizi offerti. Essa illustra in modo sintetico e facilmente comprensibile:

- a) missione e caratteristiche della struttura;
- b) singole prestazioni offerte, ulteriori prestazioni, servizi e offerte;
- c) modalità di funzionamento (orari di apertura, orari di visita, orari dei pasti);
- d) modalità di accesso, comprese quelle concernenti l'inserimento nelle liste di attesa;
- e) soggetti responsabili;
- f) qualità dei pasti;
- g) possibili attività e offerte per il tempo libero;
- h) forme e modalità con cui gli ospiti possono presentare proposte di cambiamento e reclami ai responsabili del servizio, con indicazione dei tempi di risposta e delle eventuali modalità di accoglimento.

## Die Deutschordensschwwestern Lana

Die Schwestern vom Deutschen Haus St. Mariens in Jerusalem, kurz: Deutschordensschwwestern, sind eingegliedert in den Deutschen Orden: in den Orden von Brüdern, Schwestern und dem Institut der Familiaren.

### Ursprungscharisma

Erfasst von der Kreuzzugsbewegung erkannten die pilgernden Kaufleute aus Bremen und Lübeck die Zeichen der Zeit und errichteten 1190 ein Feldlazarett vor Akko im Heiligen Land. Sie pflegten Verwundete und Kranke; der Fremdsprache nicht kundigen Pilgern standen sie helfend bei. Hier liegt das Ursprungscharisma „Helfen und Heilen“. Es entfaltet sich unter dem Zeichen des Kreuzes; nicht Leid und Tod sind das letzte Wort, sondern das Leben. Unser Ordenszeichen ist das schwarze Kreuz auf weißem Grund, das auf Tod und Auferstehung Christi hinweist. Wir sind eine Weggemeinschaft mit dem Auftrag, uns derer anzunehmen, die mit uns auf dem Weg sind. Pilgerinnen unter Pilgern zu sein bedeutet, helfen, begleiten, hoffen, vertrauen.

## Le Suore di Carità dell'Ordine Teutonico Lana

L'Ordine delle Sorelle della Casa Ospitaliera di Santa Maria dei Teutonici in Gerusalemme, in breve Suore di Carità dell'Ordine Teutonico, s'inserisce nell'Ordine dei Fratelli, delle Sorelle e dell'Istituto dei familiari dell'Ordine Teutonico.

### Carisma originario

Per fornire assistenza ai viaggiatori e ai crociati loro compatrioti confluiti in Terra Santa, i mercanti di Brema e Lubeca, in pellegrinaggio a Gerusalemme, riconobbero il segno dei tempi e, nel 1190, fecero erigere un ospedale da campo dinanzi a San Giovanni d'Acri, accogliendo feriti e ammalati e fornendo assistenza linguistica ai pellegrini. È qui che affonda le sue radici il carisma originario "aiutare e curare", dispiegatosi sotto il segno della croce. Non il dolore o la morte, ma la vita è l'ultima parola. Il simbolo dell'Ordine, la croce nera su sfondo bianco, rimanda alla morte e alla resurrezione di Cristo. Siamo una comunità in cammino, la cui missione è quella di prendersi cura di coloro che percorrono la via insieme a noi. Essere pellegrini tra i pellegrini significa aiutare, accompagnare, coltivare la speranza e avere fiducia.

### **Die Schwestern in Südtirol**

Die ersten Deutschordensschwestern in Südtirol sind seit 1254 in Sterzing bezeugt, wo sie im dortigen Heilig-Geist-Spital arbeiteten. Der weibliche Zweig des Ordens erlosch im Zuge der Reformation und wurde 1841 vom Hochmeister Erzherzog Maximilian Joseph von Österreich-Este und dem Theologieprofessor Peter Rigler wieder belebt. Der Hochmeister übertrug den Schwestern die karitativen Aufgaben der Krankenpflege und Armenbetreuung und die Erziehung und Bildung der weiblichen Jugend. Vom Stifter erhielten sie den Auftrag „zur Ausübung der Nächstenliebe im weitesten Umfang“. Im Auftrag des Hochmeisters wurde der Anstalt Lanegg in Lana erworben und zum Mutterhaus der Deutschordensschwestern bestimmt. 1841 bewog der Hochmeister zwei Barmherzige Schwestern aus Zams in Tirol zum Eintritt in den Deutschen Orden. Sr. Agnes Weber wurde erste Oberin des neugegründeten Klosters Lanegg. Die geistliche Führung des wieder belebten Schwesterninstituts übertrug der Hochmeister dem Theologieprofessor und charismatischen Geistesmann P. Peter Rigler, der als spiritueller Erneuerer des Deutschen Ordens gilt.

### **Der Wirkungsbereich**

Aus den vielfältigen Aufgaben und Diensten der Schwestern in der Vergangenheit, in Schulen, Kindergärten, Schülerheimen, Alten- und Pflegeheimen, in der Hauswirtschaft und Gästebetreuung in Rom und Wien, liegt heute unser besonderer Schwerpunkt in Südtirol die Pflege und Begleitung alter und kranker Menschen.

### **L'Ordine in Alto Adige**

La presenza delle Suore di Carità dell'Ordine Teutonico in Alto Adige è attestata a partire dal 1254, precisamente a Vipiteno, nel locale ospedale di Santo Spirito. Il ramo femminile dell'Ordine si estinse in seguito alla Riforma, per poi essere ripristinato nel 1841 dal Gran Maestro Arciduca Massimiliano Giuseppe d'Austria-Este e dal professore di Teologia Peter Rigler. Il Gran Maestro assegnò alle Sorelle i compiti caritativi della cura degli ammalati, dell'assistenza ai poveri, dell'educazione e dell'istruzione delle fanciulle. L'istitutore affidò loro la missione di "praticare l'amore per il prossimo nella sua forma più estesa". Su incarico del Gran Maestro, la residenza Lanegg di Lana venne acquistata e destinata a Casa Madre delle Suore di Carità dell'Ordine Teutonico. Nel 1841, su invito del Gran Maestro, due Suore della Misericordia di Zams, nel Tirolo, entrarono nell'Ordine Teutonico. Suor Agnes Weber è stata la prima Madre Superiora del neofondato Monastero Lanegg. La direzione spirituale del ricostituito istituto venne affidata dal Gran Maestro al professore di Teologia e carismatico uomo di spirito Padre Peter Rigler, riconosciuto come il rinnovatore spirituale dell'Ordine Teutonico.

### **Operato**

L'Ordine, in passato, ha svolto molteplici mansioni e servizi presso scuole, asili, convitti, case di degenza e residenze per anziani, occupandosi anche della gestione delle strutture e dell'assistenza agli ospiti a Roma e Vienna: oggi, in Alto Adige, la cura e l'accompagnamento di persone anziane e malate sono il fulcro del nostro operato.

Die Gemeinschaft der Schwestern ist kleiner geworden. Das Leitbild des Ordens "Helfen und Heilen" im Dienst an den alten und kranken Menschen wird mit Unterstützung vieler verlässlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weitergetragen. Nach einem arbeitsreichen Leben sollen die Menschen in Würde alt werden dürfen. In unseren Heimen sorgen die Schwestern gemeinsam mit vielen Pflegerinnen dafür, dass sich ältere und kranke Menschen geborgen fühlen und medizinisch, sozial und spirituell begleitet werden. Es ist den Schwestern ein Anliegen, den alten Menschen in ihrer Angst und Einsamkeit nahe zu sein und den Sterbenden in ihren letzten Stunden besondere Zuwendung zu schenken.

#### **Die Pflege- und Seniorenwohnheime**

Die Deutschordensschwwestern Lana führen zurzeit folgende Heime:

- ST. ANNA Pflegeheim Lana
- SONNENBERG Altenheim Eppan
- ST. JOSEF Pflegeheim Völlan
- ST. JOSEF Seniorenwohnheim Tisens
- ST. JOSEF Kur- und Pflegeheim Meran

La comunità delle Sorelle è andata via via riducendosi. La missione dell'Ordine "aiutare e curare", al servizio degli anziani e degli ammalati, viene portata avanti con il sostegno di un nutrito gruppo di fidati collaboratori. Dopo una vita di lavoro, ogni individuo dovrebbe poter invecchiare in modo dignitoso: nelle nostre residenze, le Sorelle, insieme a molti operatori sanitari, fanno sì che anziani e ammalati si sentano al sicuro, protetti e assistiti sotto il profilo terapeutico, sociale e spirituale. È la vocazione dell'Ordine: essere accanto agli anziani nella paura e nella solitudine, circondando i morenti di premurose attenzioni nelle loro ultime ore di vita.

#### **Case di cura e residenze per anziani**

Attualmente, le Suore di Carità dell'Ordine Teutonico gestiscono le seguenti strutture:

- ST. ANNA Casa di Degenza Lana
- SONNENBERG Casa di Riposo Appiano
- ST. JOSEF Casa di Degenza Foiana
- ST. JOSEF Residenza per Anziani Tesimo
- ST. JOSEF Casa di Cura e Degenza Merano

## Grundsätze

All unser tägliches Handeln ist vom Leitbild „Helfen und Heilen“ geprägt und zeichnet sich durch folgende Werte aus:

**Menschlichkeit:** die gesamte Aufmerksamkeit der Mitarbeiter\*innen ist auf die Würde und die Bedürfnisse der Heimgäste ausgerichtet, unabhängig von ihrem physischen und geistigen Zustand, ihrer Kultur und Religion, ihren wirtschaftlichen und sozialen Bedingungen.

**Beständigkeit:** alle Dienste und Leistungen werden im Sinne der Beständigkeit, der Regelmäßigkeit und der Kontinuität erbracht.

**Wirksamkeit und Effizienz:** die vorhandenen Ressourcen werden effizient eingesetzt, um die bestmöglichen Ergebnisse zur Zufriedenheit der Heimgäste zu erreichen.

**Qualität:** die regelmäßigen Aus- und Fortbildungen der Mitarbeiter\*innen garantieren eine hohe Betreuungs- und Servicequalität.

Das Bestreben der Mitarbeiter\*innen ist es, laufend den Bedürfnissen der Heimgäste sowie den Angehörigen mit **Professionalität** und großem **Verantwortungsbewusstsein** zu entsprechen.

## Principi fondamentali

Tutte le nostre azioni quotidiane s'ispirano al principio guida "aiutare e curare" e si contraddistinguono per i seguenti valori.

**Umanità:** tutta l'attenzione dei collaboratori è rivolta alla dignità e alle esigenze degli ospiti delle residenze, a prescindere dal loro stato psichico e mentale, dalla loro cultura e religione o dalle loro condizioni socioeconomiche.

**Costanza:** tutti i servizi e le prestazioni vengono erogati nel solco della coerenza, della regolarità e della continuità.

**Efficienza ed efficacia:** le risorse disponibili vengono implementate con efficienza, al fine di conseguire il miglior risultato possibile per la soddisfazione degli ospiti della residenza.

**Qualità:** la formazione e l'aggiornamento regolare dei collaboratori garantiscono un servizio e un'assistenza eccellenti.

I collaboratori si adoperano costantemente per soddisfare le esigenze degli ospiti e dei loro familiari con **professionalità** e grande senso di **responsabilità**.

## Die Struktur

### Lage und Erreichbarkeit

Das SONNENBERG Altenheim Eppan befindet sich auf einer Anhöhe in Eppan/Gand ca. 3 km außerhalb des Dorfzentrum St. Michael/ Eppan, 15 Gehminuten von der Pfarrkirche Maria Heimsuchung entfernt. In unmittelbarer Nähe befindet sich der Sozial- und Gesundheitssprengel Eppan.

Die Struktur ist mit den öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar:

- Citybuslinie: 135.3
- Überlandbuslinie: 131,132,133,135

### Wohnbereiche

Das Haus verfügt über 52 Betten, davon 18 Einzel- und 17 Doppelbettzimmer, aufgeteilt auf 4 Stockwerke und 4 Wohn- und Pflegebereiche:

- Wohnbereich 1: Im 1. Obergeschoß  
11 Zimmern und 19 Betten
- Wohnbereich 2: im 2. Obergeschoss mit  
11 Zimmern und 20 Betten
- Wohnbereich 3: im 3. Obergeschoss mit  
9 Zimmern und 9 Betten
- Untergeschoß: mit  
4 Zimmern und 4 Betten

Jeder Stock verfügt über einen zentralen Pflegestützpunkt und ein Bad. Im ersten Stock befindet sich ein Pflegebad, sowie die notwendigen Serviceräume.

## La struttura

### Posizione e accessibilità

La Casa di Riposo SONNENBERG Appiano si trova a Ganda/Appiano su una piccola collina, ca 3km dal centro del paese di S. Michele /Appiano. 15 minuti a piedi dalla Chiesa parrocchiale di San Michele. Nelle immediate vicinanze sorgono il Distretto sociosanitario di Appiano.

La struttura ed è ottimamente collegato con i mezzi pubblici:

- linea urbana 135.3
- linee extraurbane: 131,132,133,135

### Aree residenziali

La struttura dispone di 52 letti, di cui 18 stanze singole e 17 stanze doppie, distribuite su 4 piani e articolate in 4 aree residenziali e di cura.

- Area residenziale 1: al primo piano  
11 camere e 19 letti
- Area residenziale 2: al secondo piano  
con 11 camere e 20 letti
- Area residenziale 3: al terzo piano con  
9 camere e 9 letti
- Area residenziale 4: al seminterrato con  
4 camere e 4 letti

Ogni piano dispone di un presidio assistenziale centrale, i vengono consumati i pasti e si svolgono le attività ricreative, di un moderno bagno assistito e dei necessari locali di servizio.

**Zimmer**

Alle Zimmer verfügen über ein Bad (mit Waschbecken, Dusche, WC) und über einen Balkon; sie sind mit Pflegebetten, Kleiderschrank, einem Notruf, einem Telefonanschluss und einem SAT-Fernsehanschluss ausgestattet. Die Persönliche Ausgestaltung des Zimmers wird unter Rücksichtnahme auf den Mitbewohner sowie auf die Sicherheit und Hygiene ermöglicht. Das Mitbringen von Haustieren (Kleintieren) ist nur in Ausnahmefällen gestattet. Die Raumtemperatur wird in den Bädern durch Bodenheizung geregelt. In den Zimmern befinden sich Heizkörper.

**Andere Servicebereiche**

Im SONNENBERG Altenheim Eppan befinden sich weiters folgende Servicebereiche:

**1. Untergeschoss:**

- Wäscherei
- Verabschiedungsraum
- Kapelle

**Erdgeschoss:**

- Küche
- Personalumkleideraum
- Reception und Verwaltung
- Speisesaal
- 

Die Gemeinschaftsräume und -flächen können von allen Heimgästen frei aufgesucht und die bereitgestellte Ausstattung ihrem Zweck entsprechend genutzt werden.

**Camere**

Tutte le camere sono dotate di un bagno (con lavabo, doccia e WC) e un balcone: sono dotate con letti di cura, armadio, chiamata di emergenza, collegamento telefonico e SAT-TV.

La struttura personale della stanza è possibile tenendo conto del coinquilino, nonché della sicurezza e igiene. Gli animali domestici (animali di taglia piccola) sono ammessi solo in casi eccezionali

La temperatura nei bagni viene regolata da un riscaldamento a pavimento. Nelle stanze ci sono i termosifoni.

**Altri locali di servizio**

La SONNENBERG Casa di Riposo Appiano dispone dei seguenti locali di servizio.

**Seminterrato:**

- lavanderia
- sala del commiato
- capella

**Pianoterra:**

- cucina
- spogliatoio del personale
- reception e amministrazione
- sala da pranzo
- 

Gli ospiti possono accedere liberamente ai locali e alle aree comuni, nonché usufruire della dotazione messa a disposizione, conformemente alla sua destinazione d'uso.

## Zielgruppe, Heimaufnahme und Austritt

### Zielgruppe

Das SONNENBERG Altenheim Eppan nimmt im Rahmen seiner Zielsetzung und seiner Pflegemöglichkeiten, den geltenden Bestimmungen der Landesverwaltung selbständige, leicht, mittelgradig und schwer pflegebedürftige Menschen, grundsätzlich ab dem sechzigsten Lebensjahr, auf und gewährt ihnen Wohnraum sowie Begleitung, Betreuung, Pflege und Verpflegung.

In besonderen Situationen und unter Berücksichtigung des Subsidiaritätsprinzips können auch Personen mit besonderen Bedürfnissen aufgenommen werden, die jünger als 60 Jahre sind.

### Ansuchen um Heimaufnahme und Warteliste

Wie vom Beschluss der Landesregierung Nr. 1419 vom 18.12.2018 Anlage A, ersetzt durch Dekret Nr. 888 vom 22.10.2024 im Folgenden kurz als „Beschluss der Landesregierung“ bezeichnet, vorgesehen, ist für die Aufnahme im Heim ein Ansuchen einzureichen. Das einheitliche, landesweit gültige Formular dazu kann im Büro des Altenheimes angefragt werden.

## Destinatari, ammissione e dimissioni

### Destinatari

La Casa di Riposo SONNENBERG Appiano, nell'ambito del suo scopo e delle sue possibilità assistenziali, delle disposizioni dell'Amministrazione Provinciale, accoglie persone autosufficienti e lievemente, mediamente o gravemente non autosufficienti, di norma a partire dal 60° anno di età, garantendo loro alloggio, pasti, assistenza, accompagnamento e cura.

In situazioni particolari e nel rispetto del principio di sussidiarietà, possono essere accolte anche persone con bisogni specifici di età inferiore ai 60 anni.

### Domanda di ammissione e lista di attesa

Come previsto dalla Delibera della Giunta Provinciale n. 1419 del 18.12.2018, sostituito da delibera nr. 888 del 22.10.2024 allegato A, di seguito denominata "Delibera della Giunta Provinciale", per l'ammissione nella residenza, è necessario presentare domanda. Il modulo uniforme valido per tutta la provincia può essere richiesto presso l'ufficio della Casa di Cura e Degenza.

Folgende Unterlagen sind dem  
Aufnahmegesuch beizulegen:

- a) Ärztliche Einschätzung (Befund,  
Zeugnis);
- b) Fragebögen (ausgefüllt von  
Fachpersonal);
- c) Kopie des Personalausweises für die  
Krankenbetreuung (sog.  
„Krankenkassabüchlein“) mit evtl.  
Ticketbefreiung;
- d) Kopie des Erkennungsausweises  
(Identitätskarte) und Steuernummer der  
aufzunehmenden Person, der  
zahlungspflichtigen Angehörigen und  
der Bezugsperson;
- e) Kopie der Urkunde zur Ernennung des  
Vormunds/Kurators/Sachwalters (falls  
zutreffend);
- f) Bestätigung der Zivilinvalidität (falls  
bescheinigt);
- g) Kopie betreffend das Ergebnis der  
Einstufung in eine Pflegestufe bzw.  
Bestätigung über das bezogene  
Begleitungsgeld;
- h) Bestätigung über bezogene ähnliche  
ausländische Förderung.

La domanda di ammissione deve essere  
corredata della seguente documentazione:

- a) cartella clinica (certificati, referti)
- b) questionari (compilati da personale  
specializzato)
- c) copia della tessera personale per  
l'assistenza sanitaria (il cosiddetto libretto  
sanitario) con eventuale esenzione dal ticket
- d) copia di un documento di riconoscimento  
(carta d'identità) e del codice fiscale del  
richiedente, del referente e dei congiunti  
paganti
- e) copia del documento di nomina del  
tutore/curatore/amministratore di sostegno  
(ove applicabile)
- f) certificato di invalidità civile (se rilasciato)
- g) copia degli esiti della valutazione della  
non autosufficienza ovvero certificato di  
attribuzione dell'indennità di  
accompagnamento
- h) attestazione della percezione di analoghe  
agevolazioni estere.

Die Vergabe des Heimplatzes erfolgt nach der Reihung der Gesuche in der Warteliste. Die Rangordnung wird entsprechend des oben genannten Beschlusses der Landesregierung erstellt. Personen mit Wohnsitz im Einzugsgebiet der Bezirks-gemeinschaft oder der Gemeinde, in dem das Seniorenwohnheim seinen Sitz hat, haben unabhängig von den Punkten, die sie gemäß Art. 8 des oben genannten Beschlusses, zu den Kriterien für die Erstellung der Warteliste erreichen, Vorrang gegenüber Personen, die ihren Wohnsitz außerhalb des obgenannten Einzugsgebietes haben. Falls das primäre Einzugsgebiet eines Seniorenwohnheimes Gemeinden umfasst, welche verschiedenen Einzugsgebieten angehören, werden alle diese Einzugsgebiete berücksichtigt.

Jedem Ansuchen können folgende Punkte, bei einer Gesamtbewertung von maximal 110 Punkten, vergeben werden:

- maximal 40 Punkte ergeben sich aus der Bewertung des Pflege- und Betreuungsbedarfs;
- maximal 30 Punkte ergeben sich aus der Einschätzung der familiären und sozialen Situation des Gesuchstellers/der Gesuchstellerin;
- maximal 10 Punkte ergeben sich aufgrund des Datums des zuletzt gültig eingereichten Aufnahmegesuches.

L'ammissione nella struttura avviene sulla base della posizione occupata nella lista di attesa, conformemente alla succitata delibera provinciale. Le persone che hanno la propria residenza nell'ambito territoriale della Comunità comprensoriale o del Comune, nel quale ha sede la residenza per anziani, hanno la precedenza rispetto alle persone con residenza al di fuori di tale ambito territoriale, indipendentemente dai punti calcolati in base all'art. 8 della succitata delibera provinciale sui criteri per la formazione della lista d'attesa. Nel caso il territorio primario di riferimento di una residenza per anziani comprende Comuni appartenenti a diversi ambiti territoriali, si considerano tutti questi ambiti.

A ogni domanda può essere assegnato il seguente punteggio, a fronte di una valutazione complessiva massima di 110 punti:

- un massimo di 40 punti è assegnato in base alla valutazione del livello di non autosufficienza
- un massimo di 30 punti è assegnato in base alla valutazione della situazione familiare e sociale della persona richiedente
- un massimo di 10 punti è assegnato in base alla data in cui è stata validamente presentata l'ultima domanda.

Die verbleibenden 30 Punkte werden nach folgenden Kriterien vergeben:

- 30 Punkte für Ansuchen zur Aufnahme aufgrund der Dringlichkeit;
- 30 Punkte für Bürger und Bürgerinnen Ansässig in Eppan
- 25 Punkte für Bürger und Bürgerinnen der Stadtgemeinde Bozen
- 10 Punkte für Bürger und Bürgerinnen des Sozialsprengel Überetsch (Kaltern, Andrian, Terlan, Nals)

Bei gleicher Punktezahl hat der gültig eingereichte Antrag älteren Datums Vorrang.

### **Heimaufnahme**

Die Aufnahme erfolgt unter Berücksichtigung der Reihenfolge auf der Warteliste.

Über die Aufnahme entscheidet der Direktor auf der Grundlage der Stellungnahme der internen Kommission, wie vom Beschluss der Landesregierung vorgesehen.

Wird eine Person für die Aufnahme kontaktiert, so muss sie dem Heim innerhalb 24 Stunden mitteilen, ob der angebotene Heimplatz angenommen wird.

Lehnt die Person innerhalb der genannten Frist den angebotenen Platz ab, so wird der Antrag für die Warteliste stillgelegt. Dies bedeutet, dass die Person in der Warteliste bleibt, die Punktezahl nicht verändert wird und ihr vom Seniorenwohnheim kein freier Platz mehr angeboten wird. Bei einer dokumentierten Verschlechterung der Situation, welche eine Änderung der Punktezahl bewirken, wird die Stilllegung nach einer entsprechenden Aktivierung von Seiten des Antragstellers/ der Antragstellerin aufgehoben.

I restanti 30 punti vengono assegnati secondo i seguenti criteri:

- 30 punti per la domanda di ammissione per motivi di urgenza
- 30 punti per i residenti a Appiano
- 25 punti per i cittadini della Città di Bolzano.
- 10 punti per i cittadini del distretto oltradige (Caldaro, Andriano, Terlano, Nalles)

A parità di punteggio, ha la precedenza la domanda validamente presentata in data anteriore.

### **Ammissione**

L'ammissione avviene sulla base della posizione occupata nella lista di attesa.

La decisione circa l'ammissione spetta al direttore, sulla base del parere espresso dalla commissione interna, come da succitata delibera della Giunta Provinciale.

Le persone contattate dalla struttura ai fini dell'ammissione sono tenute a fornire una risposta circa l'accettazione del posto offerto entro 24 ore.

In caso di rifiuto del posto assegnato entro il suddetto termine, la richiesta viene tenuta in sospeso. Ciò significa che la persona rimane in lista d'attesa, il suo punteggio rimane invariato e non riceverà più l'offerta di un posto libero da parte della residenza per anziani.

In caso di un peggioramento della propria situazione che potrebbe comportare una variazione del punteggio di cui la sospensione verrà annullata solo dopo che la persona richiedente si sarà nuovamente attivata.

Vor Heimeintritt ist der Heimvertrag zu unterschreiben. Dieser legt die Rechte und Pflichten der involvierten Parteien fest. Zudem muss vor dem Heimeintritt die festgelegte Kautions hinterlegt werden.

### **Heimaustritt**

Ein Gast kann auf eigenen Wunsch aus dem Heim entlassen werden. Dazu reicht er spätestens am 3. Werktag eines Kalendermonats die Kündigung des Heimvertrags für den Ablauf desselben Monats schriftlich ein. Ein Heimgast kann aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, wenn ihm die Fortsetzung des Heimvertrags bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zumutbar ist.

Das SONNENBERG Altenheim Eppan kann den Heimvertrag nur aus wichtigem Grund kündigen. Ein wichtiger Grund liegt z.B. vor, wenn:

- der Betrieb des Heimes eingestellt, wesentlich eingeschränkt oder in seiner Art verändert wird und die Fortsetzung des Heimvertrages für den Heimträger eine Härte bedeuten würde;
- der Heimgast seine vertragliche Pflicht schuldhaft so groblich verletzt, dass dem Heimträger die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann;
- der Heimgast, trotz schriftlicher Abmahnung, die Hausordnung und/oder die Dienstcharta wiederholt verletzt.

Prima dell'ingresso nella residenza, è necessario sottoscrivere il contratto di ospitalità, che stabilisce i diritti e i doveri delle parti coinvolte. Inoltre, deve essere versata la cauzione stabilita.

### **Ritiro dalla residenza**

Su sua richiesta, l'ospite può essere dimesso dalla residenza. Allo scopo, deve comunicare per iscritto la propria volontà di rescindere il contratto entro il terzo giorno lavorativo di ogni mese, con valenza dalla fine dello stesso mese. L'ospite, in presenza di una giusta causa, ha facoltà di rescindere il contratto senza attenersi ai termini di preavviso, laddove la prosecuzione del contratto sino alla scadenza prevista non è ragionevolmente possibile.

La Casa di Riposo SONNENBERG Appiano ha facoltà di risolvere il contratto solo in presenza di una giusta causa, ad esempio qualora:

- la gestione della residenza venisse sospesa, significativamente limitata o modificata nella sua natura e la prosecuzione del contratto diventasse difficoltosa per il gestore
- l'ospite commettesse una violazione colposa dei propri obblighi contrattuali, grave a tal punto da rendere irragionevole per il gestore la prosecuzione del contratto
- l'ospite, nonostante diffida scritta, violasse ripetutamente il regolamento della struttura e/o la Carta dei servizi.

## Leistungen

Folgende Leistungen sind Teil der Grundversorgung und im Tagessatz inbegriffen.

### Unterkunft

Das Heim verfügt über Einzel- und Zweitbettzimmer.

Die Zuteilung des Zimmers erfolgt nach Verfügbarkeit in Absprache mit dem Heimgast bzw. den Angehörigen und der Bezugsperson.

Das SONNENBERG Altenheim Eppan behält sich das Recht vor, bei Notwendigkeit und nach vorheriger Bekanntgabe an den Heimgast und an die Bezugsperson, betriebsinterne Zimmer- bzw. Strukturwechsel vorzunehmen.

Die persönliche Gestaltung des Zimmers wird unter Rücksichtnahme auf den Mitbewohner/Mitbewohnerin, unter Beachtung der Sicherheit und Hygiene sowie nach Absprache mit der Pflegedienstleitung ermöglicht. Es können Bilder, Möbel, Kissen, usw. mitgebracht werden.

Alle privaten Gegenstände müssen bei Entlassung wieder mitgenommen werden; evtl. Räumungs- und Entsorgungskosten gehen zu Lasten des Heimgastes bzw. dessen Angehörigen.

Das Heim haftet nicht für Wertgegenstände und persönliche Sachen, die im Zimmer aufbewahrt werden

## Prestazioni e servizi

Le seguenti prestazioni rientrano nell'assistenza di base e sono comprese nella retta giornaliera.

### Alloggio

La residenza dispone di camere singole e doppie.

L'assegnazione della stanza avviene sulla base della disponibilità, in accordo con l'ospite ovvero i familiari e il referente.

La SONNENBERG Casa di Riposo Appiano si riserva il diritto, in caso di necessità e previa comunicazione all'ospite e al referente, di disporre uno spostamento interno di stanza o un trasferimento in un'altra struttura.

L'allestimento personale delle camere avviene nel rispetto degli altri ospiti e delle norme di sicurezza e igiene, così come previo accordo con la direzione tecnico-assistenziale. Possono essere portati quadri, mobili, cuscini, ecc.

Tutti i beni privati devono essere rimossi al momento delle dimissioni. Eventuali costi di sgombero e smaltimento sono a carico dell'ospite ovvero dei suoi familiari.

La residenza non è responsabile per oggetti di valore e beni personali custoditi in camera.

**Verpflegung**

Die Speisen werden frisch in der hausinternen Küche zubereitet. Wir legen großen Wert auf eine qualitativ hochwertige Produktauswahl und verwenden vorzugsweise Produkte von lokalen Erzeugern.

Die Küche kocht nach einem vierwöchigen Rotationsmenü, das an die Jahreszeiten (Frühling, Sommer, Herbst und Winter) angepasst wird.

Die Essgewohnheiten der Heim Gäste werden so weit als möglich berücksichtigt. Die Nahrung entspricht in Qualität und Quantität den Diät-Erfordernissen der Heim Gäste.

Der Südtiroler Sanitätsbetrieb gewährleistet eine angemessene diätetische Beratung. Eventuelle Sonderdiäten werden vom Arzt/von der Ärztin verschrieben und von der Küche in Abstimmung mit der Diätassistentin zubereitet.

In der Regel werden die Mahlzeiten im Speisesaal im Erdgeschoß eingenommen.

Frühstück: 07:00 – 09:00 Uhr

Mittagessen: 11:15 – 12:15 Uhr

Abendessen: 17:30 – 18:30 Uhr

**Begleitung, Betreuung und Pflege**

Das Altenheim schafft eine personenorientierte, fürsorgliche und heilsame Umgebung für die Heim Gäste und gewährleistet eine individuell ausgerichtete und bedürfnisorientierte Begleitung, Betreuung und Pflege.

Wir legen Wert auf die soziale, physische und psychische Aktivierung der Heim Gäste und stellen die Erhaltung der Selbständigkeit in den Vordergrund.

**Vitto**

I pasti vengono preparati al momento nella cucina interna della struttura. Diamo la massima importanza alla selezione di prodotti di eccellente qualità, privilegiando materie prime di produttori locali.

Il menu viene elaborato su 4 settimane, a rotazione, adattandosi alla stagione (primavera, estate, autunno e inverno).

Le abitudini alimentari degli ospiti vengono rispettate nella misura più ampia possibile. La dieta corrisponde per qualità e quantità alle esigenze degli ospiti.

L'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige garantisce un'adeguata consulenza nutrizionale. Eventuali regimi dietetici particolari vengono prescritti dal personale medico: in questo caso, le pietanze vengono preparate dalla cucina in accordo con la dietista.

Di norma, i pasti vengono consumati nella sala da pranzo al piano terra.

Colazione: 07:00 – 09:00

Pranzo: 11:15 – 12:15

Cena: 17:30 – 18:30

**Assistenza, affiancamento e cura**

La Casa di Riposo crea un ambiente salutare e orientato alla persona, dove gli ospiti sono circondati di premure, garantendo cura, assistenza e affiancamento sulla base delle esigenze individuali.

Diamo valore all'attivazione sociale, fisica e psichica degli ospiti, ponendo al centro il mantenimento dell'autonomia.

Wir orientieren uns am Pflegemodell von Monika Krohwinkel, das eine ganzheitlich fördernde Pflege, Betreuung und Rehabilitation vorsieht.

Die Betreuung umfasst die Unterstützung und Begleitung der Heimgäste bei den täglichen Aktivitäten. Man nimmt Rücksicht auf die emotionalen Bedürfnisse, fördert die individuellen Kompetenzen sowie die Integration und Teilnahme am sozialen Leben.

### **Rehabilitation**

Die Rehabilitation ist ein fester Bestandteil des Betreuungskonzeptes für die Heimgäste und zielt darauf ab, die vorhandenen Fähigkeiten im Bereich der Mobilität der Heimgäste so lange wie möglich beizubehalten bzw. durch gezielte Therapiemaßnahmen auszubauen und dadurch möglichst wieder eine hohe Eigenständigkeit in den Aktivitäten des täglichen Lebens zu erreichen.

Bei jeder Neu-Aufnahme wird ein Rehabilitationsprozess durchgeführt, der darin besteht, die vorhandenen Ressourcen des Heimgastes zu erheben, Ziele festzulegen und einen individuellen Therapieplan zu erstellen und diesen mit dem Heimgast und den Angehörigen abzustimmen. Die Zielerreichung wird in regelmäßigen Abständen und bei Bedarf überprüft und der Therapieplan ggf. angepasst.

Der erste Therapieplan wird i.d.R. innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Aufnahme erstellt und in der Akte des Heimgastes dokumentiert.

Ci ispiriamo al modello di cura olistico di Monika Krohwinkel, che prevede un approccio assistenziale, sanitario e riabilitativo attivo.

L'assistenza comprende il sostegno e l'accompagnamento degli ospiti nelle attività quotidiane. Dando ascolto alle esigenze emozionali di ciascuno, vengono incoraggiate le competenze individuali, così come l'integrazione e la partecipazione alla vita sociale.

### **Riabilitazione**

La riabilitazione è parte integrante del programma di assistenza per gli ospiti e mira a preservare le capacità esistenti nell'ambito della mobilità il più a lungo possibile ovvero a potenziarle mediante terapie mirate, per acquisire nuovamente un elevato grado di autonomia nelle attività della vita quotidiana.

Per ogni nuova ammissione viene condotto un processo riabilitativo, che consta nel rilevamento delle risorse esistenti, nella definizione degli obiettivi e nell'elaborazione di un piano terapeutico individuale da concordare con l'ospite e i familiari. Il conseguimento degli obiettivi viene verificato a intervalli regolari e ogniqualvolta necessario, eventualmente adeguando il piano terapeutico.

Il primo piano terapeutico viene di norma elaborato entro 5 giorni lavorativi dall'ammissione e documentato nella cartella dell'ospite.

Das Reha-Team erbringt physiotherapeutische und ergotherapeutische Leistungen je nach Bedarf:

- im Zimmer des Heimgastes oder
- im Wohnbereich (im Gang oder in der sog. Aktivierungsecke) oder
- im Therapieraum Obergeschoss

### **Ärztliche Betreuung**

Die ärztliche Betreuung wird durch vertraglich gebundene Heimärzte garantiert. Die Ärzte/Ärztinnen arbeiten eng mit dem Krankenpflegepersonal und dem gesamten Betreuungsteam zusammen und gewährleisten eine ganzheitliche Betreuung und Pflege der Heimgäste.

### **Freizeitgestaltung**

Im Rahmen der Betreuung gewährleistet das Altenheim den Heimgästen Freizeitgestaltung und Tagesbegleitung, um das Alltagsleben würdevoll zu gestalten. Das Betreuungsteam und das Personal für die Freizeitgestaltung führen geplante Animation und Beschäftigung durch. Bei Möglichkeit werden auch ehrenamtliche Tätige eingesetzt.

Die Tagesgestaltung erfolgt anhand der Bedürfnisse, der Wünsche, der Fähigkeiten und der Fertigkeiten der Heimgäste und orientiert sich an den Jahreszeiten, den Festen, Bräuchen und religiösen Feiern. Wir fördern die freiwillige Teilnahme an Tanz, Musik und Bewegung, an gemeinschaftlichen Spielen, Malen und Basteln.

### **Religiöse und spirituelle Betreuung**

Die Kapelle im Untergeschoß steht den Heimgästen und Angehörigen zum Gebet, zum Innehalten und zur Teilnahme an der Hl. Messe offen.

Il team della riabilitazione, in base alla necessità, fornisce servizi di fisioterapia e ergoterapia

- nella stanza dell'ospite o nell'area residenziale (in corridoio o nei cosiddetti angoli di attivazione)
- presso la sala terapia al terzo piano.

### **Assistenza medica**

L'assistenza medica viene garantita da medici convenzionati.

I medici lavorano a stretto contatto con gli operatori sanitari e con tutto il team dell'assistenza, garantendo all'ospite un servizio assistenziale a tutto tondo.

### **Organizzazione del tempo libero**

Nell'ambito dell'assistenza, la Casa di Riposo garantisce l'organizzazione del tempo libero e l'assistenza diurna al fine di offrire uno svolgimento dignitoso della vita quotidiana. Il team dell'assistenza e il personale deputato alle attività ricreative gestiscono un programma di animazione e occupazione. Laddove possibile, vengono coinvolti anche dei volontari.

La giornata viene scandita da esigenze, desideri, capacità e competenze degli ospiti, orientandosi alla stagione, alle celebrazioni, alle usanze e alle festività religiose. Incoraggiamo la partecipazione, su base volontaria, ad attività motorie, di ballo e musicali, ma anche a giochi di gruppo, pittura e bricolage.

### **Assistenza religiosa e spirituale**

La cappella al seminterrato è aperta a ospiti e familiari che desiderano raccogliersi in preghiera, soffermarsi a riflettere e partecipare alla Santa Messa.

In der Seelsorge fühlen wir uns zur Begleitung der Heimgäste und ihren Angehörigen sowie der Mitarbeiter\*innen im Alltag bis zur letzten Phase des Lebens gerufen. Wir sorgen uns um die Feier des Kirchenjahres und die Spendung der Sakramente. Wir wollen zu lebendigen Erfahrungen des Glaubens und der Gemeinschaft verhelfen und mit aufmerksamem Blick die individuellen religiösen Überzeugungen und Bedürfnisse beachten.

### **Wäscherei**

Das SONNENBERG Altenheim Eppan stellt dem Heimgast Hand- und Badetücher sowie die Bettwäsche zur Verfügung.

In der hauseigenen Wäscherei wird zudem die persönliche Kleidung der Heimgäste gereinigt und gebügelt.

Um Verwechslungen zu vermeiden, muss die persönliche Kleidung mit einem Namensschild versehen werden.

Die persönliche Wäsche wird in unserem Haus an allen Arbeitstagen der Woche mit Standardprogramm gewaschen. Die Reinigung von waschempfindlichen Kleidungsstücken muss von den Heimgästen bzw. Angehörigen selbst organisiert werden.

### **Reinigung**

Das SONNENBERG Altenheim Eppan sorgt für die regelmäßige Reinigung der Gästezimmer und der anderen Räumlichkeiten.

Die Reinigung der Zimmer erfolgt an Werktagen von Montag bis Samstag.

### **Hol- und Bringdienst**

Der Hol- und Bringdienst im SONNENBERG Altenheim Eppan versorgt die Wohnbereiche mit allem Notwendigen und entlastet das Betreuungsteam von Transportaufgaben.

Nell'ambito dell'assistenza spirituale, ci sentiamo chiamati ad accompagnare gli ospiti nella loro quotidianità sino all'ultima fase della vita, affiancando anche familiari e collaboratori. Ci occupiamo delle celebrazioni dell'anno liturgico e della somministrazione dei sacramenti, adoperandoci per favorire esperienze autentiche di fede e comunione, sempre nel rispetto delle convinzioni e delle esigenze religiose individuali.

### **Biancheria**

La Casa di Riposo SONNENBERG Appiano mette a disposizione asciugamani e teli da bagno, così come la biancheria da letto.

Nella lavanderia interna viene lavata e stirata la biancheria personale degli ospiti. Affinché gli abiti non vengano erroneamente scambiati, ogni capo di abbigliamento deve essere contrassegnato con il nome dell'ospite.

La biancheria personale viene lavata nella nostra struttura tutti i giorni lavorativi in settimana con programma standard. La pulizia dei capi delicati deve essere organizzata dagli ospiti ovvero dai loro familiari.

### **Pulizia**

La Casa di Riposo SONNENBERG Appiano garantisce la regolare pulizia delle camere e degli altri ambienti. Le camere vengono pulite nei giorni lavorativi, dal lunedì al sabato.

### **Servizi di consegna e ritiro**

La Casa di Riposo SONNENBERG Appiano dota le aree residenziali di tutto il necessario, sgravando il personale assistenziale delle mansioni di trasporto.

**Verwaltung**

Die Verwaltung des SONNENBERG Altenheim Eppan hat die gesamte Heimbewohnerverwaltung über. Sie kümmert sich um die transparente Führung der Warteliste, um die Erstellung der Heimbewohnerverträge und um die monatliche Abrechnung der Tarife und bezogenen Leistungen.

**Einbeziehung der Angehörigen**

In unserem Altenheim sehen wir es als unseren Auftrag und unsere ethische und moralische Verpflichtung, die Angehörigen oder die Familie nach ihren Möglichkeiten in die Betreuung miteinzubeziehen.

Für die Anliegen der Heimgäste und der Angehörigen zur Einbeziehung in die Pflege und Betreuung suchen wir die für den Heimgast bestmögliche Lösung.

**Amministrazione**

L'amministrazione della Casa di Riposo SONNENBERG Appiano si fa carico di tutti gli aspetti burocratici relativi agli ospiti. Si occupa della gestione trasparente delle liste di attesa, della stesura dei contratti ospite-struttura, nonché della fatturazione mensile delle rette e dei servizi utilizzati.

**Coinvolgimento dei familiari**

Presso la nostra Casa di Riposo, riteniamo sia nostro compito, oltre che un dovere etico e morale, coinvolgere congiunti e familiari nell'assistenza, in base alle loro possibilità.

In merito alle istanze di residenti e familiari relative al coinvolgimento nella cura e nell'assistenza, individuamo la miglior soluzione possibile per l'ospite.

## Zusatzleistungen

Folgende Zusatzleistungen werden im SONNENBERG Altenheim Eppan angeboten.

### **Friseurdienst**

Auf Wunsch können die Dienste eines Friseurs nach Vormerkung in Anspruch genommen werden.

Für eine Terminvereinbarung kontaktieren Sie bitte das Betreuungsteam im Wohnbereich. Diese Zusatzleistung ist kostenpflichtig

### **Spezielle Fußpflege**

Spezielle, d.h. medizinische Fußpflege wird von spezialisierten hausinternen Fachkräften kostenlos durchgeführt. Sprechen Sie bei Bedarf mit der Wohnbereichsleitung.

### **Kennzeichnung von Kleidungsstücken**

Damit es keine Verwechslung gibt, müssen alle Kleidungsstücke mit dem Namen gekennzeichnet werden.

Bitte übergeben Sie bei Aufnahme und bei Bedarf während des Aufenthalts die Kleidung dem Mitarbeiter\*innen des Betreuungsteams.

### **Feste und Feiern**

Das Animationsteam unterstützt die Angehörigen bei der Organisation von Geburtstagsfeiern oder Feiern zu anderen Anlässen in unserm Heim. Für Informationen, Abstimmung und die Organisation kontaktieren Sie bitte die Wohnbereichsleitung.

## Prestazioni e servizi aggiuntivi

Presso la Casa di Riposo SONNENBERG Appiano, vengono offerti i seguenti servizi aggiuntivi.

### **Servizio di parrucchiere**

Su richiesta e previa prenotazione, gli ospiti possono avvalersi dei servizi di un parrucchiere.

Per fissare un appuntamento, vi preghiamo di rivolgervi al team dell'assistenza nell'area residenziale. Questo servizio è a pagamento.

### **Pedicure speciale**

Pedicure speciali ovvero la cura medica dei piedi viene svolta da personale interno e specializzato. In caso di necessità, vi preghiamo di rivolgervi alla direzione dell'area residenziale.

### **Etichettatura dei capi di vestiario**

Affinchè gli abiti non vengano erroneamente scambiati, ogni capo di abbigliamento viene contrassegnato con il nome dell'ospite. In fase di ammissione e in caso di necessità durante la permanenza presso la struttura, vi preghiamo di consegnare il vestiario ai collaboratori del team dell'assistenza.

### **Feste e celebrazioni**

Il team di animatori e la cucina organizzano, su richiesta, feste per celebrare compleanni o altre ricorrenze. Per informazioni, coordinamento e aspetti organizzativi, vi preghiamo di rivolgervi alla direzione dell'area residenziale.

**Erledigungen und Besorgungen**

Erledigungen und Besorgungen außerhalb des SONNENBERG Altenheimes Eppan sind von den Angehörigen bzw. den Bezugspersonen zu erledigen. Sollte dies aus organisatorischen Gründen nicht möglich sein, bemühen wir uns, kleine Erledigungen und Besorgungen im Auftrag der Heimgäste und in Abstimmung mit der Bezugsperson zu organisieren.

**Nähen und Flickern**

Gerne übernimmt unsere Wäscherei kleine Näh- und Flickarbeiten. Das Betreuungspersonal nimmt die Aufträge entgegen.

**Begleitung zu ärztlichen Visiten und Einweisung ins Krankenhaus**

Im Falle einer bevorstehenden ärztlichen Visite oder einer Krankenhauseinweisung werden wir die Bezugsperson informieren, damit diese eine Begleitung organisieren kann. Unseren Mitarbeiter\*innen ist es leider nicht möglich, die Heimgäste zu begleiten.

**Commissioni**

Le commissioni al di fuori della Casa di Riposo SONNENBERG Appiano devono essere sbrigate da parenti o referenti. Qualora ciò non fosse possibile per motivi organizzativi, su richiesta degli ospiti e in accordo con i referenti, ci adoperiamo per espletare piccole incombenze.

**Rammendo e riparazioni**

Presso la nostra lavanderia, svolgiamo piccoli lavori di rammendo e rattoppo. Il personale dell'assistenza si farà carico delle richieste.

**Accompagnamento alle visite mediche e ricovero in ospedale**

In caso di imminenti visite mediche o di un ricovero in ospedale, sarà nostra cura informare il referente, affinché possa organizzare l'accompagnamento. I nostri collaboratori, purtroppo, non possono seguire gli ospiti in queste circostanze.

## Kosten

### Tagessatz

Sämtliche Kosten der Grundbetreuung (Standardleistungen) sind im Tagessatz enthalten.

Der Tagessatz wird jährlich festgesetzt und dem Heimgast innerhalb Ende Januar für das laufende Jahr mitgeteilt.

Die aktuell gültigen Tagessätze und die zu hinterlegende Kautions vor Heimaufnahme für Langzeitpflege und Kurzzeitpflege können der Preisliste entnommen werden, die an der Reception aufliegt.

Sind der Heimgast und die zahlungspflichtigen Angehörigen nicht in der Lage, den gesamten Tagessatz zu entrichten, können sie bei der zuständigen Gemeinde bzw. beim zuständigen Sozialsprengel um Kostenbeteiligung ansuchen.

Mit Monatsende wird jedem Heimgast die Rechnung ausgestellt und beinhaltet den vollen oder jenen aufgrund seiner Einkommens- und Vermögenssituation berechneten Tarif und eventuelle weitere in Anspruch genommene kostenpflichtige Zusatzleistungen laut gültiger Preisliste. Der Tagessatz ist ab dem vereinbarten Aufnahmetag zu entrichten, bis zum Tag, an dem das Zimmer geräumt wird. Der Aufnahmetag und der Austrittstag zählen als Anwesenheit im Heim.

Die Rechnung ist innerhalb 5 Tage nach Monatsende mit automatischem Bankeinzug (SEPA-Lastschrift) zu bezahlen.

## Costi

### Retta giornaliera

Tutti i costi dell'assistenza di base (servizi standard) sono inclusi nella retta giornaliera. La retta giornaliera viene definita di anno in anno e comunicata all'ospite entro la fine di gennaio per l'anno in corso.

Le rette giornaliere attualmente in vigore e la cauzione da versare prima dell'ammissione nella residenza per soggiorni di lungodegenza e ricoveri temporanei possono essere desunte dal listino prezzi disponibile alla reception. Se l'ospite e i familiari paganti non sono in grado di corrispondere l'intera retta giornaliera, possono rivolgersi al Comune o al Distretto Sociale di competenza per richiedere una compartecipazione tariffaria.

La fattura, riportante la tariffa intera o calcolata in base alla situazione reddituale e patrimoniale ed eventuali servizi aggiuntivi a pagamento come da listino prezzi vigente, viene emessa per ciascun ospite a fine mese. La retta giornaliera viene corrisposta a partire dalla data di ammissione concordata e sino al giorno in cui la camera viene liberata. Il giorno di ingresso e quello di uscita rientrano nel conteggio dei giorni di permanenza presso la struttura.

Il saldo della fattura deve avvenire entro 10 giorni dalla fine del mese con addebito automatico (addebito diretto SEPA).

**Unterbrechung des Heimaufenthalts**

Bei Unterbrechung des Heimaufenthalts in folgenden Fällen wird der Tagessatz um 50% reduziert:

- a) ab dem 30. Tag bei Krankenhausaufenthalt;
- b) ab einschließlich 8. Tag bis einschließlich 30. Tag bei sonstigen Abwesenheiten, für insgesamt 30 Tage im Kalenderjahr.

**Kosten für Zusatzleistungen**

Die Kosten für Zusatzleistungen können der Preisliste entnommen werden, die an der Reception aufliegt.

**Interruzione del soggiorno**

Qualora la permanenza presso la struttura venisse interrotta, la retta giornaliera viene ridotta del 50% nei seguenti casi:

- a) a partire dal 30° giorno in caso di degenza ospedaliera
- b) a partire dall'8° giorno e sino al 30° (compresi) in caso di altre assenze, per complessivi 30 giorni nell'anno solare.

**Costi per servizi aggiuntivi**

I costi per i servizi aggiuntivi possono essere desunti dal listino prezzi disponibile alla reception.

## Rechte und Haftung

### Rechte des Heimgastes

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

- Hilfe zur Selbsthilfe sowie Unterstützung, um ein möglichst selbstbestimmtes und selbständiges Leben zu führen;
- Schutz vor Gefahren für Leib und Seele;
- Begleitung, Betreuung und Pflege, die seinem Bedarf entsprechen und gerecht werden und seine Fähigkeiten fördern oder zumindest erhalten;
- auf Wahrung und Schutz seiner Privat- und Intimsphäre;
- umfassende Information über die Angebote, die Leistungen und die Pflege-, Begleitungs- und Betreuungsmaßnahmen;
- Wertschätzung, Austausch mit anderen Menschen und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben, nach Möglichkeit auch außerhalb des Heimes;
- seiner Kultur und Weltanschauung entsprechend zu leben und seine Religion auszuüben;
- den Gebrauch der von ihm gewählten Landessprache (deutsch, italienisch) unter Berücksichtigung der geltenden Bestimmungen;
- ein Sterben in Würde;
- die Gestaltung des Zimmers in Absprache mit der Heimleitung;
- Besucherempfang;
- Aufklärung und Mitentscheidung über Pflegemethoden sowie pflegerische und therapeutische Maßnahmen;

## Diritti, ricorsi e responsabilità

### Diritti dell'ospite

Oltre a vedersi garantiti i diritti generali, l'ospite ha il diritto:

- di ricevere auto-aiuto e sostegno, al fine di condurre una vita il più possibile autonoma e indipendente;
- di essere protetto da eventuali danni sul piano fisico e psichico;
- di beneficiare di un servizio di assistenza, accompagnamento e cura adeguato e orientato ai propri bisogni, tale da valorizzare o perlomeno mantenere le proprie risorse individuali;
- di essere tutelato e protetto nella propria sfera intima e privata;
- di essere informato in modo esaustivo su offerte, prestazioni e misure di cura, accompagnamento e assistenza;
- di vedersi apprezzato, di intrattenere relazioni interpersonali, di partecipare alla vita comunitaria, se possibile anche all'esterno della struttura;
- di vivere secondo la propria cultura e concezione del mondo e di praticare la propria religione;
- di comunicare nelle lingue della Provincia di propria scelta (tedesco, italiano) nel rispetto delle disposizioni vigenti;
- di morire dignitosamente;
- di arredare la stanza in accordo con la direzione della struttura;
- di ricevere ospiti;
- di ricevere chiarimenti ed essere coinvolto nelle decisioni riguardanti i metodi di trattamento e le misure terapeutiche e di cura;

- Einsichtnahme in die über ihn geführten Aufzeichnungen;
  - Namhaftmachung eines Beistandes (Vertrauensperson), der sich für ihn in allen Angelegenheiten an die Leitung des Heimes wenden kann und in wichtigen Belangen vom Heim informiert wird;
  - 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;
  - Abhaltung von Bewohnerversammlungen.
- di prendere visione delle annotazioni che lo riguardano;
  - di nominare un curatore (persona di fiducia), che possa rivolgersi alla direzione della struttura per tutti gli aspetti che lo riguardano e che venga informato sulle questioni rilevanti della struttura;
  - di fare riferimento a un servizio di consulenza esterno nelle questioni sociali, giuridiche, psicologiche o pastorali;
  - al rispetto della riservatezza e alla protezione dei dati personali;
  - al rispetto del segreto epistolare e della corrispondenza;
  - al trattamento dei reclami;
  - all'organizzazione di riunioni con gli ospiti.

#### **Pflichten des Heimgastes**

Um ein gutes Zusammenleben mit den anderen Heimgästen, den Besuchern und den Mitarbeiter\*innen des Altenheimes zu gewähren, muss die Hausordnung eingehalten und die allgemeine und persönliche Hygiene beachtet werden.

In den zwischenmenschlichen Beziehungen erfolgt ein korrektes Verhalten und den anderen Mitmenschen wird mit Respekt begegnet.

Die Heimgäste sind dazu angehalten, die Einrichtung und Ausstattung, die vom Altenheim zur Verfügung gestellt werden, sachgerecht zu verwenden und Beschädigung zu vermeiden. Für eventuelle Schäden an Personen oder Sachen, die durch den Heimgast verursacht werden, haftet der Heimgast.

#### **Doveri dell'ospite**

Un'armoniosa convivenza con gli altri ospiti, i visitatori e i collaboratori della Casa di Riposo non può prescindere dal rispetto del regolamento della struttura e delle norme di igiene personali e generali.

Nei rapporti interpersonali deve essere adottata una condotta improntata alla correttezza. Gli ospiti sono tenuti a rivolgersi con rispetto al prossimo.

Gli ospiti sono tenuti a utilizzare in modo adeguato la dotazione e gli arredi messi a disposizione dalla struttura, evitandone il danneggiamento. L'ospite risponde di eventuali danni da lui cagionati a persone o cose.

**Beschwerden und Anregungen**

Beschwerden und Anregungen werden von allen Mitarbeiter\*innen entgegengenommen und von der zuständigen Stelle (Heim- und Pflegedienstleitung, Hauswirtschaftsleitung, Direktion) bearbeitet. Sie können sowohl mündlich wie auch schriftlich eingebracht werden. Bei schriftlichen Beschwerden kann das Formular verwendet werden, das an der Reception aufliegt. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall ein - auf Anfrage auch schriftlicher - Bescheid innerhalb von 15 Tagen.

**Einsprüche**

Im Sinne des Landesgesetzes vom 30.04.1991, Nr. 13, Art. 4, kann gegen die Entscheidungen der Heimverwaltung innerhalb von 45 Tagen ab Erhalt der Mitteilung Einspruch bei der Sektion „Einsprüche“ in der Abteilung Sozialwesen der Autonomen Provinz Bozen erhoben werden. Personen, die ein rechtliches Interesse daran haben, können gegen die Entscheidungen der Heimverwaltung innerhalb von 60 Tagen ab dem Datum, ab dem die Maßnahme zur Kenntnis genommen wurde, Rekurs beim Regionalen Verwaltungsgericht Bozen einlegen. (Gesetz vom 06.12.1971, Nr. 1034).

**Haftung**

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

**Reclami e suggerimenti**

Reclami e suggerimenti vengono presi in carico dai collaboratori ed evasi dagli organi competenti (direzione della struttura e direzione tecnico-assistenziale, direzione dei servizi generali, direzione). Possono essere inoltrati sia verbalmente che in forma scritta. In caso di reclami scritti, può essere utilizzato il modulo disponibile alla reception. Ai reclami, in ogni caso, viene data risposta (su richiesta anche scritta) entro 15 giorni.

**Ricorsi**

Ai sensi della legge provinciale del 30.04.1991, n. 13, art. 4, contro le decisioni dell'amministrazione della casa è ammesso ricorso, entro 45 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione, alla sezione "ricorsi" presso la ripartizione affari sociali della Provincia Autonoma di Bolzano. Avverso le decisioni dell'amministrazione della casa è ammesso ricorso giurisdizionale al T.R.G.A. di Bolzano entro 60 giorni dalla conoscenza del provvedimento da parte di chi vi abbia interesse (Legge 06.12.1971, n. 1034).

**Responsabilità**

La struttura, per la copertura dei danni che possono essere cagionati all'ospite, stipula un'assicurazione contro la responsabilità civile. La responsabilità reciproca per eventuali danni ottempera alle disposizioni di legge vigenti.

**Ombudsmann (Volksanwalt)**

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

**Il difensore civico**

Nel caso di 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.

**Führung und Organisation**

Das SONNENBERG Altenheim Eppan wird von den Deutschordensschwestern Lana geführt.

Die gesetzliche Vertreterin ist die Provinzoberin der Deutschordensschwestern Lana.

**Direktion**

Die Direktion ist für die Leitung des Altenheimes im Sinne der geltenden Bestimmungen sowie im Sinne eines modernen Managements zuständig und verantwortlich. Sie sorgt für die ordentliche Verwaltung und setzt geeignete Formen der Gestaltung und Steuerung für die Verwirklichung der strategischen Ziele ein.

**Heim- und Pflegedienstleitung**

Die Heim- und Pflegedienstleitung ist für die Pflege und Betreuung der Heimgäste zuständig und verantwortlich.

Sie sorgt für eine effiziente Organisation, einen bedarfsorientierten Einsatz der Ressourcen und eine qualitativ hochwertige Betreuung der Heimgäste.

**Gestione e organizzazione**

La Casa di Riposo SONNENBERG Appiano viene gestita dalle Suore di Carità dell'Ordine Teutonico di Lana. La rappresentante legale è la Madre Superiora provinciale delle Suore di Carità dell'Ordine Teutonico di Lana.

**Direzione**

La direzione, nel rispetto delle norme vigenti e nel solco di un management moderno, è responsabile della gestione della struttura. Oltre a occuparsi dell'amministrazione ordinaria, implementa idonee forme di organizzazione e gestione per la realizzazione degli obiettivi strategici.

**Direzione della struttura e direzione tecnico-assistenziale**

La direzione tecnico-assistenziale e della struttura è responsabile e competente per la cura e l'assistenza degli ospiti. Assicura un'organizzazione efficiente, un impiego delle risorse orientato alle necessità e un'assistenza di eccellente qualità ai residenti.

**Wohnbereichsleitung**

Die Wohnbereichsleitung organisiert, koordiniert und überwacht die Tätigkeit der Mitarbeiter\*innen des ihr anvertrauten Bereiches, in Abstimmung mit den anderen Bereichen und der Leitung Allgemeine Dienste.

**Leitung Allgemeine Dienste**

Die Leitung Allgemeine Dienste ist für die Organisation der internen Dienste, wie Küche, Reinigung, Wäscherei zuständig und verantwortlich.

Sie sorgt für eine effiziente Organisation, einen bedarfsorientierten Einsatz der Ressourcen und eine hohe Servicequalität.

**Volontariat**

Das SONNENBERG Altenheim Eppan fördert und unterstützt ehrenamtliche Tätigkeit. Die Freiwilligen werden zur Unterstützung und Mitarbeit in folgenden Bereichen angeregt:

- religiöse Angebote,
- Sterbebegleitung,
- kreative Tätigkeiten,
- musikalische Gestaltung,
- Gesellschaftsspiele,
- Spaziergänge,
- individuelle Betreuung,
- Begleitung bei Ausflügen,
- Lesestunde.

Die Freiwilligen werden von dafür beauftragten Mitarbeiter\*innen koordiniert. Das Heim sorgt für die notwendige Unfall- und Haftpflichtversicherung.

**Direzione dell'area residenziale**

La direzione dell'area residenziale organizza, coordina e monitora l'attività dei collaboratori nell'area a lei affidata, in accordo con gli altri settori e la direzione dei servizi generali.

**Direzione dei servizi generali**

La direzione dei servizi generali è competente e responsabile per l'organizzazione dei servizi interni quali cucina, pulizia, lavanderia. Assicura un'organizzazione efficiente, un utilizzo delle risorse orientato alle necessità e un servizio di qualità.

**Volontariato**

La struttura promuove e incoraggia le attività a titolo onorifico, invitando i volontari a collaborare e fornire sostegno nei seguenti ambiti:

- proposte religiose
- assistenza ai malati terminali
- attività creative
- cornice musicale
- giochi di società
- passeggiate
- assistenza individuale
- accompagnamento durante le uscite
- ore di lettura.

I volontari vengono coordinati dai collaboratori incaricati. La struttura garantisce la necessaria copertura assicurativa contro infortuni e responsabilità civile.

## Öffnungs- und Besuchszeiten, Kontakte

### Öffnungszeiten

- Rezeption und Verwaltung  
an Werktagen von Montag bis  
Donnerstag von 08:00 bis 12:00 Uhr und  
von 13:00 bis 17:00 Uhr  
Freitag von 08:00 bis 12:00 Uhr und  
von 13:00 bis 15:00 Uhr

### Besuchszeiten

Besuche sind täglich, auch an Sonn- und  
Feiertagen von 08.00 bis 20.00 Uhr möglich.  
Eventuelle Änderungen werden schriftlich  
mitgeteilt.

### Sprechstunden

Besprechungen mit dem Direktor, der Heim-  
und Pflegedienstleiterin, den  
Wohnbereichsleiterinnen oder den  
Heimärzt\*innen können nach  
Terminvereinbarung erfolgen.

### Kontaktinformationen

Telefonzentrale/ Reception: 0471 670 100

### Wohnbereiche (WB):

- WB1 erster Stock: 0471 670 150
- WB 2 zweiter Stock: 0471 670 250
- WB 3 dritter Stock: 0471 670 333

E-Mail: [sonnenberg@stjosef.it](mailto:sonnenberg@stjosef.it)  
Zertifizierte E-Mail: [stjosef@pec.it](mailto:stjosef@pec.it)

## Orari di apertura e di visita, contatti

### Orari di apertura

- Rezeption e Amministrazione  
Nei giorni lavorativi dal lunedì al  
giovedì dalle 08:00 alle 12:00 e dalle  
13:00 alle 17:00  
Venerdì dalle 08:00 alle 12:00 e dalle  
13:00 alle 15:00

### Orari di apertura

Le visite sono consentite tutti i giorni,  
comprese le domeniche e i giorni festivi  
dalle ore 08.00 alle ore 20.00.  
Eventuali modifiche degli orari di apertura  
vengono affisse.

### Colloqui

I colloqui con il direttore, la direttrice  
tecnico-assistenziale e della struttura, le  
direttrici delle aree residenziali o i medici  
della struttura si svolgono previo  
appuntamento.

### Contatti

Centralino/reception: 0471 670 100

### Aree residenziali (WB)

- WB 1 primo piano 0471 760 150
- WB 2 secondo piano: 0471 670 150
- WB 3 terzo piano: 0471 670 333

E-mail: [sonnenberg@stjosef.it](mailto:sonnenberg@stjosef.it)  
E-mail certificata: [stjosef@pec.it](mailto:stjosef@pec.it)