



Bürgerheim  
St. Nikolaus von der Flie  
Schlanders  
Silandro

## Dienstleistungen des Bürgerheimes





## Grundsätze

Unser Haus ist eine Einrichtung, die sich folgenden Grundsätzen verpflichtet weiß:

- Erhaltung der menschlichen Würde und der individuellen Persönlichkeit
- Achtung und Förderung der kulturellen, sprachlichen und persönlichen Identität
- Erhaltung und Wiedergewinnung einer möglichst selbständigen Lebensführung
- Teilnahme am sozialen, gesellschaftlichen und kulturellen Leben der Gemeinschaft

## Unser Leitbild

Wir achten Ihre Würde

Wir begegnen Ihnen mit Wertschätzung und Respekt

Wir begleiten Sie im Alltag

Wir geben Ihnen Hilfe zur Selbsthilfe

Wir bieten Ihnen professionelle Beratung, Betreuung und Pflege

Zusammenarbeit, Vertrauen und Ehrlichkeit sind die Basis unseres Handelns

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

<b>Zimmer</b>	<p><b>1. Unterkunft</b></p> <p>Die Zuteilung des Zimmers erfolgt je nach Verfügbarkeit und Pflegebedürftigkeit in Absprache mit dem Heimbewohner bzw. seinen Angehörigen und dem Direktor.</p> <p>Das Heim bietet dem Bewohner ein individuell gestaltbares Zimmer. Die Möblierung und Gestaltung des Zimmers ist in Absprache mit dem Direktor möglich. Einen Zimmerplan finden Sie in der Anlage.</p>
<b>Persönliche Veränderungen im/am Zimmer</b>	<p>Änderungen im Zimmer oder Eingriffe in dieses dürfen nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Direktors ausgeführt werden.</p>
<b>Zimmerwechsel</b>	<p>Generell werden im Bürgerheim Zimmerwechsel vermieden bzw. nur auf Wunsch des Bewohners vorgenommen. Bei Notwendigkeit, aber dann immer nur nach vorheriger begründeter Bekanntgabe an den Heimbewohner und an die Bezugsperson der Angehörigen, behält sich die Direktion das Recht vor, einen Zimmerwechsel vorzunehmen.</p>
<b>Gemeinschaftsräume und -anlagen</b>	<p>Dem Bewohner stehen zur Nutzung weiters zur Verfügung: Aufenthaltsräume, Stuben, Bar, Salettl, Kapelle, Terrasse, Grünanlagen;</p>
<b>Haustiere</b>	<p>Soweit nicht Mitbewohner beeinträchtigt oder gefährdet bzw. Hygienebestimmungen verletzt werden, ist das Mitbringen von Haustieren nach Absprache mit dem Direktor möglich. Die Betreuung, Versorgung und Haftung liegt beim Bewohner bzw. seinen Angehörigen.</p>
<b>Gäste</b>	<p>Ein Recht zur Untervermietung hat der Bewohner nicht. Insbesondere ist der Bewohner nicht berechtigt, andere Personen als Mitbewohner aufzunehmen oder den Wohnplatz anderen zu überlassen. Der Bewohner hat das Recht, Gäste zu empfangen.</p>
<b>Schlüssel</b>	<p>Auf Wunsch des Bewohners wird vom Hauswirtschafter ein Zimmerschlüssel übergeben (schließt auch das Schließfach im Schrank), es sei denn der Gesundheitszustand des Bewohners gebietet ein Abweichen.</p> <p>Beim Heimaustritt muss der Schlüssel zurückgegeben werden. Bei Schlüsselverlust wird der Schlüssel in Rechnung gestellt.</p> <p>Das Heim verfügt über einen Zentralschlüssel, um in dringenden Fällen Hilfe leisten zu können. Nicht zur Schließanlage gehörende Schlösser dürfen aus Sicherheitsgründen nicht angebracht werden.</p>
<b>Telefon</b>	<p>In jedem Zimmer ist es möglich, ein Telefon anzuschließen. Die entstehenden Telefonkosten können dem Bewohner in Rechnung gestellt werden.</p>
<b>Verwahrung von Wertgegenständen</b>	<p>Die Bargeld- oder Schmuckverwahrung durch das Bürgerheim ist generell nicht möglich.</p>



## Dienstleistungscharta

### Eigentum des Bewohners

Dem Heimbewohner wird es ermöglicht, in Absprache mit der Verwaltung jederzeit persönliches Eigentum in das Bürgerheim mitzubringen. Das Eigentum der Bewohner soll durch einen geregelten Umgang sorgfältig behandelt und sicher aufbewahrt werden bzw. es soll ihnen die Möglichkeit gegeben werden, mit ihrem Eigentum nach eigenem Ermessen zu verfahren.

Das Bürgerheim übernimmt für diese Wertsachen keine Haftung.

### Private Nutzung

#### 2. Gemeinschaftseinrichtungen

Der Bewohner hat das Recht, Gemeinschaftsräume auch für private Zwecke zu nutzen (Geburtstagsfeier, Jubiläen). Für die Raumüberlassung wird keine Entschädigung gefordert. Sie bedarf jedoch der vorherigen Abstimmung mit dem Direktor.

### Aufgaben der Hauswirtschaft

#### 3. Leistungen der Hauswirtschaft

Die Mitarbeiter sind verantwortlich für die Gestaltung einer wohnlichen Atmosphäre im Haus, für die Raumpflege, für die Beratung der Bewohner in hauswirtschaftlichen Angelegenheiten sowie für die Wäscheversorgung.

### Wäscherei

Die Wäsche des Bewohners wird in der hauseigenen Wäscherei gewaschen. Kleinere Flickarbeiten werden durchgeführt. Es sollte nach Möglichkeit vermieden werden, empfindliche Kleidungsstücke (wie Wolle u.a.) ins Bürgerheim mitzubringen. Im Schadensfall wird vom Bürgerheim keine Haftung übernommen. Auf Wunsch werden Wäschestücke auf Kosten des Bewohners in die chemische Reinigung gebracht.

Aufgebrauchte Wäsche wird nach Absprache mit den Angehörigen ausgemustert.

### Wäschekenn- zeichnung

Die Wäsche, die der Bewohner mitbringt, wird in der Wäscherei mit dem Namen des Bewohners gekennzeichnet. Deshalb ist es wichtig, dass nicht gekennzeichnete Kleidung immer zuerst in die Wäscherei gebracht wird. Die Wäscherei ist von Montag bis Samstag von 08:00 bis 13:00 Uhr für die Bewohner und Angehörigen geöffnet.

### Reinigung

Die Bewohnerzimmer werden von Montag bis Samstag vom hauseigenen Reinigungspersonal mit einem den Anforderungen entsprechenden Reinigungssystem sauber gehalten. An Sonn- und Feiertagen wird ein reduzierter Dienst angeboten. Bei einem Zimmerwechsel und in regelmäßigen Abständen werden die Bewohnerzimmer grundgereinigt.



## Dienstleistungscharta

### Wartung und Instandhaltung

Die Instandhaltung der hauseigenen Anlagen und Einrichtungsgegenstände in den Zimmern der Bewohner gehört zu den Obliegenheiten des Hauses. Für die Instandhaltung der vom Bewohner mitgebrachten Sachen ist dieser selbst verantwortlich.

### Mahlzeiten

#### 4. Leistungen der Küche

Es wird eine abwechslungsreiche und nährstoffreiche Kost geboten. Die Küche bietet den Bewohnern ein Menü bestehend aus Vor-, Haupt- und Nachspeise an. Sollte das vorgegebene Menü einem Bewohner nicht zusagen, so wird nach Möglichkeit auf individuelle Wünsche eingegangen. Es wird versucht, die Essgewohnheiten der Bewohner so weit als möglich zu berücksichtigen. Zu den Mahlzeiten werden sowohl alkoholische als auch nichtalkoholische Getränke serviert.

### Menü

Das Tagesmenü wird wöchentlich von den Köchen zusammengestellt und an den Anschlagtafeln bekannt gegeben.

### Wo serviert wird

Die Mahlzeiten werden in den Tagesräumen der Wohnbereiche serviert. Bei Krankheit und pflegebedingter Unfähigkeit werden die Mahlzeiten im Zimmer des Bewohners ohne Aufpreis serviert und ihm die notwendigen Hilfen bei der Einnahme der Mahlzeiten angeboten.

### Das Bürgerheim bietet

Das Bürgerheim bietet dem Bewohner folgende im Tagessatz enthaltene Mahlzeiten an:

- Frühstück
- Mittagessen
- Nachmittagskaffee
- Abendessen
- Tagesunabhängige Zwischenmahlzeiten
- Getränke zur Deckung des täglichen Flüssigkeitsbedarfs

### Essenszeiten

Frühstück: ab 07:30 Uhr  
Mittagessen: ab 11:45 Uhr  
Nachmittagskaffee: ab 14:45 Uhr  
Abendessen: ab 17:45 Uhr

### Diätkost

Nach Rücksprache und Einverständnis des Bewohners gewährt der zuständige Sanitätsbetrieb eine angemessene diätetische Beratung. Eventuelle Sonderdiäten werden vom Arzt verschrieben und von der Küche in Abstimmung mit der Diätassistentin vorbereitet.

### Gästeessen

Für Angehörige ist es nach vorheriger Anmeldung möglich, Mahlzeiten mit dem Bewohner gegen Bezahlung einzunehmen.

**Aufgaben der  
Verwaltung**

**5. Leistungen der Verwaltung**

Den Mitarbeitern der Verwaltung obliegt die bewohner- und mitarbeiterbezogene Administration. Zu ihren Aufgaben gehört auch der Empfang von Besuchern, die Vermittlung an die zuständigen Ansprechpartner sowie die Entgegennahme und Weiterleitung von Telefonaten und Anfragen.

**Postdienst**

Auf Wunsch des Bewohners nimmt die Verwaltung die Post für ihn entgegen und leitet sie über die Wohnbereiche an den Adressaten weiter.

**Aufgaben der Pflege**

**6. Leistungen der Pflege**

Das Bürgerheim fördert die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens des Heimbewohners und unterstützt ihn beim Einleben in die neue Umgebung bis hin zum Verlassen.

Die Eigenverantwortung des Bewohners wird gefördert. Ihm wird im Rahmen der Organisation des Hauses die Möglichkeit gegeben, sein privates Leben zu führen sowie am Gemeinschaftsleben und an organisierten Aktivitäten teilzunehmen.

Das Bürgerheim gewährleistet eine individuell ausgerichtete und bedarfsorientierte Betreuung nach dem Pflegemodell von Monika Krohwinkel.

**Zusammensetzung  
der Betreuungs- und  
Pflegeteams**

Das Personal der Betreuungs- und Pflegeteams setzt sich ausfolgenden Berufsgruppen zusammen: Berufskrankenpfleger, Sozialbetreuer, Alten- und Familienhelfer, Pflegehelfer, soziale Hilfskräfte.

**Krankenpflege**

Die krankenpflegerischen Leistungen werden durch eigenes bzw. vom zuständigen Gesundheitsbezirk zur Verfügung gestelltes Krankenpflegepersonal gewährleistet.

**Therapie**

Rehabilitationsleistungen werden von Physio-, Ergotherapeuten und Logopäden nach individuellem Bedarf der Bewohner und den personellen Ressourcen angeboten.

**Aromapflege**

Aromapflege ist eine komplementäre Pflegemethode und wird auch im Bürgerheim angewandt. Die wohltuenden Düfte verhelfen zu einem körperlichen und seelischen Wohlbefinden und lindern die verschiedensten Beschwerden auf eine besonders sanfte Weise.

**Biographiearbeit**

Mit der Biographie wird das Ziel verfolgt, die Pflege ganzheitlich, persönlich und umfassend zu gestalten. Sie dient dazu, Bewohner und seine Gewohnheiten gut kennen zu lernen, damit die Pflege soweit als möglich individuell angepasst werden kann.

Die Kenntnis der Lebensgeschichte erlaubt es dem Pflegepersonal, das Verhalten der anvertrauten Menschen zu verstehen und darauf einzugehen, Zusammenhänge zwischen Vergangenheit, Gegenwart



**Freiwilligkeit**

und Zukunft herzustellen und Gespräche zu fördern. So können auf Bedürfnisse, Gewohnheiten, Vorlieben und Hobbys besonders eingegangen werden.

Das Bürgerheim und seine Mitarbeiter verpflichten sich, die Lebensgewohnheiten des Bewohners zu berücksichtigen und das Prinzip der Freiwilligkeit von Pflegeleistungen seitens des Bewohners zu achten. Sollte der Bewohner durch Krankheit oder Behinderung am Ausdruck seines Willens gehindert sein oder ist der Wille nicht erkennbar, so wird das Heim nach Absprache mit den dem Bewohner nahestehenden Menschen bzw. Bevollmächtigten oder gesetzlichen Betreuern so im Sinne des Bewohners handeln, wie er selbst entscheiden würde, wenn er könnte.

**Pflegedokumentation**

Es wird eine EDV-gestützte Pflegedokumentation geführt, wobei jeder Bewohner Einsicht in die eigenen Unterlagen nehmen kann. Die Bestimmungen der Privacy werden eingehalten.

**Aktivierung**

**7. Soziale Betreuung**

Es wird großer Wert auf die soziale, physische und psychische Aktivierung des Bewohners gelegt, wobei die Erhaltung der Selbstbestimmung und Selbstständigkeit im Vordergrund stehen. Die soziale Betreuung umfasst die Unterstützung und Begleitung des Bewohners bei den täglichen Aktivitäten (AEDL), nimmt Rücksicht auf seine emotionalen Bedürfnisse, fördert seine individuellen Kompetenzen sowie seine Integration und Teilnahme am sozialen Leben.

**Beschäftigungsangebot**

Das Beschäftigungsangebot ist ein elementarer Bestandteil der Tagesarbeit. Es wird von qualifiziertem Fachpersonal, freiwilligen Zivildienern, freiwilligen Sozialdienern und Ehrenamtlichen erbracht. Das Beschäftigungsangebot wird anhand eines Wochenplanes, der nach therapeutischen Gesichtspunkten erarbeitet wurde, erbracht. Es besteht aus Seniorengymnastik, Gedächtnisübungen, kreativen und musischen Beschäftigungsfeldern, aber auch aus jahreszeitlich orientierten kulturellen Veranstaltungen und Ausflügen.

**Ärzte**

**8. Ärztliche Betreuung**

Die Bewohner in den verschiedenen Wohnbereichen werden von den Basisärzten betreut. Die ärztliche Leitung obliegt der ärztlichen Bezugsperson.

**Fachärzte**

Die fachärztlichen und die sanitären Leistungen (z.B.: psychologische Betreuung) werden durch die umliegenden Einrichtungen des Gesundheitsbezirkes erbracht.



## Dienstleistungscharta

### Ärztliche Betreuung

Im Bürgerheim ist pro Wohnbereich ein Basisarzt zuständig. Der Bewohner bekommt den Basisarzt des jeweiligen Wohnbereiches zugewiesen.

### Hl. Messe

Die Bewohner werden in ihren religiösen und spirituellen Anliegen respektiert und begleitet.

Die religiöse Betreuung wird je nach Verfügbarkeit von geistlichem Personal in der hauseigenen Kapelle angeboten.

### Rosenkranz

Der Rosenkranz wird einmal in der Woche gebetet.

Die Kapelle des Heimes ist rund um die Uhr für alle Bewohner und tagsüber auch für externe Personen zugänglich.

### Sterbebegleitung

Sterbebegleitung wird hausintern und eventuell extern durch Priester oder die Hospizbewegung angeboten. Das Angebot beinhaltet auch das Miteinbeziehen der Angehörigen.

### Zusammenarbeit mit den Angehörigen

#### 9. Religiöse und spirituelle Betreuung

Das Bürgerheim setzt Maßnahmen zur Förderung der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit den Angehörigen. Es organisiert regelmäßige Bewohnerbesprechungen, verfasst Rundschreiben, lädt zu Festen und bei Bedarf zu Informationsveranstaltungen ein.

#### 10. Einbeziehung der Angehörigen

Das Bürgerheim nimmt im Rahmen seiner Zielsetzungen und seiner Pflegemöglichkeiten und in Übereinstimmung mit den von der Landesverwaltung erteilten Akkreditierungsrichtlinien vorwiegend ältere Menschen beiderlei Geschlechtes der verschiedenen Pflegestufen auf. Dabei bedient es sich der Kriterien der geltenden gesetzlichen Bestimmungen.

Die Rangordnungen werden mindestens alle zwei Monate aktualisiert. Die Antragsteller haben das Recht über die Kriterien für die Erstellung der Rangordnung und über die Position in der Rangordnung informiert zu werden.

### Definitive Heimaufnahme

Voraussetzung für die Aufnahme in die Rangliste und ins Heim ist ein unterschriebener Antrag um Aufnahme mit sämtlichen dazugehörigen Dokumenten, die im Büro zu hinterlegen sind.

Der Anspruch für eine Aufnahme ins Bürgerheim ist unabhängig von der wirtschaftlichen und sozialen Lage des Antragstellers.

**Kriterien für  
Heimaufnahme**

**12. Kriterien für eine Aufnahme ins Bürgerheim**

Die Kriterien für die Heimaufnahme sind im Art. 8 des Beschlusses der Landesregierung Nr. 888 vom 22.10.2024 geregelt.

Die Kriterien wurden mit Beschluss des Verwaltungsrates Nr. 19 vom 28.04.2025 übernommen und sind auf der Homepage des Bürgerheimes unter der Rubrik „Eintritt“ einsehbar.

**13. Kriterien gegen eine Aufnahme ins Bürgerheim**

Im Heim werden nach Rücksprache mit der ärztlichen Bezugsperson nicht aufgenommen:

- a) Personen mit Pathologien, die medizinisch noch nicht ausreichend stabilisiert sind;
- b) Personen mit Pathologien, deren Schweregrad eine ständige ärztlich-krankenpflegerische Betreuung und Überwachung erfordern;
- c) Personen, bei denen der Pflegeaufwand einen Personalschlüssel erfordert, der nicht gewährleistet werden kann;

**Kündigungsgründe**

**14. Heimaustritt**

Der Bewohner kann entlassen werden:

- a) auf seinen eigenen Wunsch hin
- b) nach Ablauf der vereinbarten Zeit bei vorübergehenden Heimaufnahmen;
- c) wenn das Verhalten des Bewohners eine Gefahr für die Heimgemeinschaft darstellt;
- d) mit begründetem Beschluss des Verwaltungsrates auf Vorschlag des Direktors;

Die Entlassung laut Punkt d) erfolgt, wenn:

- a) der Bewohner seine vertraglichen Pflichten schuldhaft so groblich verletzt, dass dem Heim die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann;
- b) bei Einlieferung in ein Krankenhaus oder in eine andere Anstalt wegen einer Krankheit, welche spezielle therapeutische Eingriffe oder Rehabilitationsmaßnahmen erfordert und einen weiteren Aufenthalt im Heim nicht gestattet;



**Zahlungsfrist**

**15. Tagessatz**

Jeder Bewohner entrichtet den vom Verwaltungsrat jedes Jahr im Voraus festgesetzten Tagessatz zu seinen Lasten. Das Recht auf das gesetzlich vorgesehene Taschengeld bleibt bestehen.

Der Bewohner und eventuell andere zahlungspflichtige Personen begleichen den Tagessatz innerhalb von 10 Tagen ab Erhalt der Rechnung.

**Kostenbeteiligung**

Sind der Bewohner und die zahlungspflichtigen Personen nicht in der Lage den gesamten Tagessatz zu entrichten, können sie bei der zuständigen Gemeinde bzw. Bezirksgemeinschaft um Kostenbeteiligung ansuchen.

**Sanitätsleistungen**

Der zuständige Gesundheitsbezirk übernimmt die vorgesehenen Sanitätsleistungen für eventuelle Heilbehelfe.

**Zahlungsverzug**

Erfolgt die Bezahlung des Tagessatzes nicht termingemäß, berechnet das Heim die Verzugszinsen im gesetzlichen Ausmaß.

Der Tagessatz ist ab dem vereinbarten Aufnahmetag zu entrichten.

**Heimaustritt**

Stirbt oder verlässt ein Bewohner das Bürgerheim, so endet das Vertragsverhältnis mit dem Sterbe- oder Austrittstag. Um den Angehörigen einen würdevollen Abschied zu ermöglichen, wird das Zimmer bis max. 3 Tage nach dem Tod zur Verfügung gestellt.

Es wird darauf hingewiesen, dass das Eigentum des Bewohners (Kleidung, Mobiliar, andere persönliche Gegenstände) von den Hinterbliebenen mitgenommen werden muss.

**Kurzzeitpflege**

**16. Kurzzeitpflege**

Unter Kurzzeitpflege versteht man die zeitlich befristete Heimunterbringung von vorrangig alten Menschen, die normalerweise zu Hause leben und betreut werden. Zweck der Kurzzeitpflege ist es, die pflegenden Angehörigen zu unterstützen und zu entlasten.

Der Aufenthalt in Kurzzeitpflege überschreitet in der Regel nicht die Dauer von 4 Wochen. In begründeten Sondersituationen kann die Dauer bis auf 3 Monate ausgedehnt werden.

Jenen Personen, die diesen Dienst in Anspruch nehmen, werden alle Leistungen gewährt, die für definitive Heimaufnahmen vorgesehen sind.



## Dienstleistungscharta

### Reservierung für Kurzzeitpflege

Zur verbindlichen Reservierung des Kurzzeitpflegeplatzes kann, unabhängig von der Pflegestufe, vom Heim eine einmalige Kautions in Höhe von € 300,00 eingehoben werden.

Eine Rückerstattung der geleisteten Kautions ist nur in folgenden Fällen möglich:

- bei erfolgter Absage der Anmeldung, welche mindestens 20 Tage vor dem vereinbarten Aufnahmeterrn vorgenommen wird;
- bei erfolgter und nachgewiesener Einlieferung bzw. Aufenthalt in ein Krankenhaus zum Zeitpunkt des Aufnahmedatums;
- bei erfolgter Daueraufnahme ins Bürgerheim;
- im Falle des Todes der aufzunehmenden Person;

Um einen Kurzzeitpflegeplatz beanspruchen zu können, muss der Antrag für die befristete Heimaufnahme eingereicht werden. Ebenso ist rechtzeitig mit dem Direktor der Termin für die Kurzzeitpflege zu vereinbaren.

### Transport- und Begleiddienste

#### 17. Transport- und Begleiddienste

Begleitungen zu fachärztlichen Visiten erfolgen grundsätzlich durch die Angehörigen. Für Bewohner ohne Angehörige werden externe Transport- und Begleiddienste vom Bürgerheim organisiert. Die Bezahlung erfolgt durch den Bewohner direkt an den Dienstleister.

#### 18. Beschwerden und Anregungen

Beschwerden und Anregungen können sowohl mündlich wie auch schriftlich im Bürgerheim hinterlegt werden. Bei schriftlichen Beschwerden kann das Formular „Mitteilungen-FO“ ausgefüllt werden, welches im Eingangsbereich aufliegt. Jede Eingabe wird überprüft und zeitnahe bearbeitet.

#### 19. Einsprüche

Im Sinne des Landesgesetzes vom 30.04.1991, Nr. 13, Art. 4, kann gegen die Entscheidung 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 eingelegt werden (Gesetz vom 06.12.1971, Nr. 1034).

## **20. 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.

## **21. Haftung**

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

Der Bewohner haftet dem Bürgerheim gegenüber nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

## **22. Öffentlichkeitsarbeit**

Die Verwaltung ergreift geeignete Initiativen um das Heim in der Öffentlichkeit als sozialen Dienst und als Glied in der Kette der Dienste für alte Menschen darzustellen.

## **23. Bewertung des Dienstes**

Das Bürgerheim sorgt für die regelmäßige Bewertung der angebotenen Dienste von Seiten der Bewohner, der Angehörigen und der Mitarbeiter, um deren Qualität und Wirksamkeit zu garantieren und weiterentwickeln zu können. Diese Zufriedenheitsmessungen erfolgen durch Besprechungen und Befragungen.

## **24. Sammlungen und Werbung**

Im Bereich des Bürgerheimes müssen der Verkauf von Waren, die Sammlung von Unterschriften sowie Werbungen jeglicher Art vom Direktor genehmigt werden.

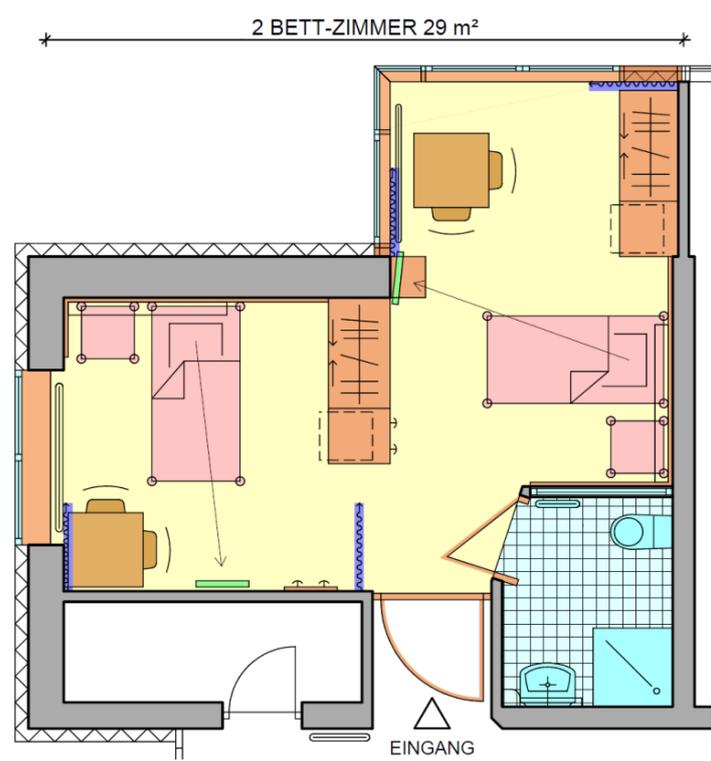
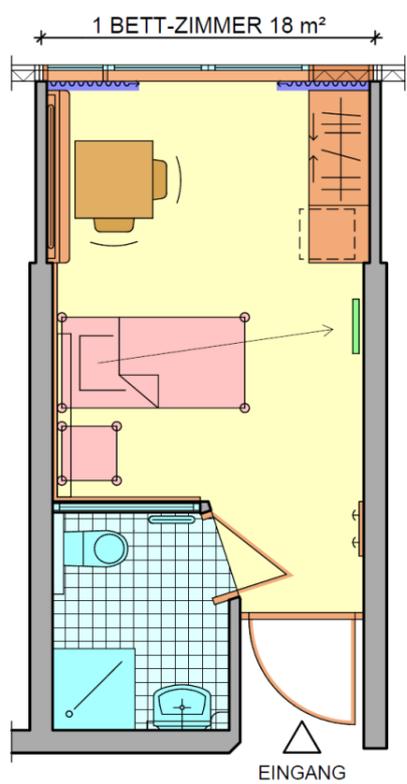
## **25. Kundmachung**

Diese Dienstleistungscharta wird auf Grund der Transparenzbestimmungen auf der Homepage des Bürgerheimes veröffentlicht.



# Dienstleistungscharta

## Zimmerplan





## INFORMATION IM SINNE VON ARTIKEL 13 UND ARTIKEL 14 DER DATENSCHUTZ-GRUNDVERORDNUNG

für die Seniorenbetreuung in stationären Einrichtungen. Hinweise zum  
Datenschutz

Wir informieren Sie, dass die Verordnung (EU) 2016/679, in der Folge als Datenschutz-Grundverordnung bezeichnet, den Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten vorsieht. Die personenbezogenen Daten werden von dieser Verwaltung ausschließlich zu institutionellen Zwecken gesammelt und verarbeitet.

### Zweck der Datenverarbeitung

Die personenbezogenen Daten werden im Rahmen der normalen Verwaltungstätigkeit gesammelt und verarbeitet und dienen der Wahrnehmung institutioneller, verwaltungstechnischer oder buchhalterischer Aufgaben bzw. Zwecken, welche mit der Ausübung der den Bürgern und Verwaltern zuerkannten Rechte und Befugnisse zusammenhängen.

### Verarbeitung von besonderen Kategorien personenbezogener Daten

Die Verarbeitung betrifft auch besondere Kategorien personenbezogener Daten im Rahmen der Seniorenbetreuung in stationären Einrichtungen (Pflege- und Gesundheitsdaten der Heimbewohner) im Sinne nachstehender Vorschriften: Landesgesetz vom 30. April 1991, Nr. 13, in geltender Fassung, insbesondere Artt. 10 und 11/quarter, sowie der Beschluss der Landesregierung vom 7. Februar 2017, Nr. 145, in geltender Fassung.

### Verarbeitungsmodalitäten

Die Daten werden händisch und/oder mit Hilfe von elektronischen Mitteln so verarbeitet, dass die Sicherheit und Vertraulichkeit der Daten gewährleistet ist.

Die Übermittlung der Daten ist für die Ausübung der institutionellen Tätigkeiten obligatorisch.

Die fehlende Übermittlung der Daten hat zur Folge, dass Gesetzespflichten missachtet werden und/oder dass die Verwaltung daran gehindert wird, die von den betroffenen Personen eingereichten Anträge zu bearbeiten.

Die Daten können übermittelt werden an:

alle Rechtssubjekte (Ämter, Körperschaften und Organe der öffentlichen Verwaltung, Betriebe und Einrichtungen), die gesetzlich verpflichtet sind, diese zu kennen, oder die davon Kenntnis erlangen können, sowie an die Zugangsberechtigten.

Die Daten können vom Rechtsinhaber, in der Folge als Verantwortlicher bezeichnet, von den Auftragsverarbeitern, von den mit der Verarbeitung personenbezogener Daten Beauftragten und vom Systemverwalter dieser Verwaltung zur Kenntnis genommen werden.

### Dauer der Verarbeitung und Zeitraum für die Datenaufbewahrung

Die Daten werden so lange verarbeitet, wie es für die Erfüllung des Rechtsverhältnisses zwischen den Parteien erforderlich ist und werden für einen Zeitraum von 10 Jahren aufbewahrt, es sei denn, es ist ausdrücklich vom Gesetz anders vorgesehen.

### Rechte der betroffenen Person

Vorbehaltlich anderslautender Bestimmungen hat die betroffene Person gemäß Datenschutz-Grundverordnung das Recht:

- Auskunft darüber zu erhalten, ob Daten vorhanden sind, die sie betreffen,
- die Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Der Widerruf der Einwilligung berührt nicht die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung, die vor dem Widerruf auf Grundlage der Einwilligung erfolgt ist,
- dass ihr diese Daten in verständlicher Form übermittelt werden,
- auf Auskunft über die Herkunft der personenbezogenen Daten, über den Zweck und die Modalitäten der Verarbeitung sowie über das angewandte System, falls die Daten elektronisch verarbeitet werden,
- zu verlangen, dass widerrechtlich verarbeitete Daten gelöscht, anonymisiert oder gesperrt werden; dies gilt auch für Daten, deren Aufbewahrung für die Zwecke, für die sie erhoben oder später verarbeitet wurden, nicht erforderlich ist,
- die Aktualisierung, die Berichtigung oder, sofern interessiert, die Ergänzung der Daten zu verlangen,
- sich der Datenverarbeitung aus rechtmäßigen Gründen zu widersetzen oder diese einzuschränken,
- Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde einzureichen.

### Informationen über den Verantwortlichen der Datenverarbeitung

Verantwortlicher der Datenverarbeitung ist diese Verwaltung, in der Person ihres gesetzlichen Vertreters *pro tempore*.

Kontakt Daten: Bürgerheim St. Nikolaus von der Flüe - ÖBPB, Dr.-K.-Tinzl 19, I-39028 Schlanders (BZ)

Tel: +39 0473 748600 Fax: +39 0473 748125

E-Mail-Adresse: [info@altersheim-schlanders.it](mailto:info@altersheim-schlanders.it) PEC: [altersheim-schlanders@legalmail.it](mailto:altersheim-schlanders@legalmail.it)

Für die Bearbeitung der gemäß Datenschutz-Grundverordnung eingereichten Beschwerden ist folgende Person verantwortlich: der Direktor, Tel. +39 0473 748600.

### Informationen über den Datenschutzbeauftragten (DSB)

Kontakt Daten: PSY-LEX GmbH, Hubergasse 1, I-39030 St. Lorenzen (BZ)

E-Mail-Adresse: [armin.wieser@protonmail.com](mailto:armin.wieser@protonmail.com)

**Öffentlicher Betrieb für Pflege- und Betreuungsdienste  
„Bürgerheim St. Nikolaus von der Flue“**

Dr.-K.-Tinzlstr. 19  
39028 Schlanders  
Tel.: 0473 748600  
Fax: 0473 748125  
[info@altersheim-schlanders.it](mailto:info@altersheim-schlanders.it)  
PEC: [altersheim-schlanders@legalmail.it](mailto:altersheim-schlanders@legalmail.it)  
[www.altersheim-schlanders.it](http://www.altersheim-schlanders.it)

Bürozeiten:  
von Montag bis Freitag von 08.30-11.30 Uhr