



# Dienstleistungscharta

„Begleitetes Wohnen“

# Carta dei Servizi

„Accompagnamento abitativo“





## Inhalt

1. Zweck der Dienstcharta
2. Durchführung des Dienstes
3. Ziele des Dienstes
4. Angebotene Leistungen
5. Voraussetzung für die Aufnahme  
in den Dienst
6. Ausschlusskriterien
7. Kontaktadressen für den Antrag
8. Aufnahmemodalitäten
9. Begleitvertrag
10. Kosten des Dienstes
11. Widerruf der Aufnahme
12. Mitarbeiter
13. Verbesserungsvorschläge

## Contenuto

1. Obiettivo della Carta dei Servizi
2. Svolgimento del Servizio
3. Scopo del Servizio
4. Prestazioni offerte
5. Requisiti per l'accesso ai servizi
6. Motivi di esclusione
7. Indirizzo per la consegna della richiesta
8. Modalità di ammissione
9. Contratto di ammissione
10. Costi dei Servizi
11. Revoca della ammissione
12. Personale impiegato nel servizio
13. Proposte di miglioramento



## 1. Zweck der Dienstcharta

Diese Dienstcharta richtet sich an Interessierte und Nutzer des Dienstes „Begleitetes Wohnen“ in den Strukturen Haus der Senioren in Neumarkt und Haus Malyer in Aldein. Der Dienst nimmt Bezug auf das Dekret des Landeshauptmannes Nr. 254 vom 7.03.2017 „Begleitetes und Betreutes Wohnen“ und auf etwaige nachfolgende Bestimmungen und bietet die darin beschriebenen und somit gesetzlich verankerten Leistungen an, welche ausschließlich das begleitete Wohnen betreffen.

Die Person, die zur Zielgruppe des Dienstes gehört, wird in Folge als „Nutzer“ bezeichnet. Personen, die nicht zur Zielgruppe gehören, aber mit dem Nutzer in gemeinsamer Wohnung leben, werden als Mitbewohner bezeichnet.

Durch die Dienstcharta wird das Recht der Nutzer auf Information über den Dienst und über die damit zusammenhängende Art und Qualität der Leistungen gewährleistet. Die Dienstcharta schafft Verbindlichkeit in der Beziehung zwischen Anbieter, Träger und Nutzer des Dienstes, weist auf Rechte und Pflichten hin, zeigt den baulichen, sozialen und fachlichen Stand des Dienstes auf und gibt Auskunft zu folgenden Themen:

- Ziel, Auftrag und Eigenschaft des Dienstes
- Leistungsangebot
- Aufnahmeregelung
- Vertragsgrundlage
- Kosten
- Verbesserungsvorschläge
- Kontaktinformationen

Die Dienstcharta wird regelmäßig überarbeitet und an die aktuellen Gegebenheiten angepasst.

## 2. Durchführung des Dienstes

Der Dienst „Begleitetes Wohnen“ wird in den Wohnungen „Haus der Senioren“ in Neumarkt und „Haus Malayer“ in Aldein, erbracht.

„Haus der Senioren“ in Neumarkt verfügt über 12 barrierefreie Wohneinheiten für Senioren, vorwiegend Einzelpersonen. Jede Wohneinheit ist mit einem Hausnotruf ausgestattet und besteht aus einer Wohnküche mit eingebauter Küchenzeile, Badezimmer sowie einem Schlaf- und Wohnraum. Bis auf die Küchenzeile muss

## 1. Obiettivo della Carta dei Servizi

Questa Carta dei Servizi è indirizzata a coloro che sono interessati ed a coloro che usufruiscono del Servizio di „Accompagnamento abitativo“ nella „Casa degli Anziani“ di Egna e nella „Haus Malayer“ di Aldino. Il servizio viene offerto in base al Decreto del Presidente della Provincia N. 254 del 7.03.2017 „Accompagnamento e assistenza abitativa per anziani“ ed a qualsiasi disposizione normativa di seguito richiamata, per offrire le prestazioni in esse descritte, quando esse si riferiscano al servizio „Accompagnamento abitativo“.

Coloro che appartengono alla categoria di persone beneficiarie dei servizi, sono definite in seguito „Utenti“. Le persone che invece non rientrano fra i beneficiari del Servizio, ma convivono nella stessa unità immobiliare con l'Utente, sono denominati „Conviventi“.

La Carta dei Servizi assicura all'Utente il proprio diritto di ricevere informazioni riguardanti i servizi, le tipologie e la qualità delle prestazioni.

La Carta dei Servizi crea un vincolo di responsabilità nel rapporto fra chi offre e chi riceve i servizi, specifica diritti e doveri, indica gli standard sociali e operativi dei servizi e informa sulle seguenti tematiche:

- Scopo, incarico e caratteristiche del servizio
- Prestazioni offerte
- Criteri di ammissione
- Contratto
- Costi
- Proposte di miglioramento
- Informazioni sui contatti

La Carta dei Servizi viene aggiornata periodicamente e modificata in base al variare delle condizioni di servizio.

## 2. Svolgimento dei Servizi

Il Servizio „Accompagnamento abitativo“ viene erogato presso gli appartamenti denominati „Casa degli Anziani“ a Egna e „Haus Malayer“ di Aldino.

La „Casa di Anziani“ di Egna si compone di 12 unità abitative prive di barriere architettoniche, principalmente destinati ad una singola persona. Ciascun'unità abitativa è collegata con un servizio di chiamata di emergenza e dispone di un soggiorno con angolo cottura, un



die Einrichtung vom Nutzer selbst mitgebracht werden. Die Wohneinheiten werden über eine Rangliste der Griesfeld ÖBPB zugewiesen.

„Haus Malayer“ in Aldein verfügt über 8 barrierefreie Wohneinheiten für Senioren, vorwiegend Einzelpersonen. Jede Wohneinheit besteht aus einer Wohnküche mit eingebauter Küchenseite, Badezimmer, sowie einem Schlaf- und Wohnraum. Bis auf die Küchenseite muss die Einrichtung vom Nutzer selbst mitgebracht werden. Die Wohneinheiten werden über eine Rangliste der Griesfeld ÖBPB zugewiesen.

Die solidarische Gemeinschaft aller Bewohner der einzelnen Häuser ist eine wichtige Grundlage für die gegenseitige Unterstützung und wird ausdrücklich gewünscht und gefördert. Sie bildet einen wesentlichen sozialen Bezugsrahmen für den angebotenen Dienst, in dem das gemeinsame Wohnen ein zentraler Aspekt ist. Darüber hinaus wird eine enge Vernetzung und Zusammenarbeit mit dem sozialen Umfeld im Allgemeinen und mit dem Dorf im Besonderen angestrebt. Dabei geht es einerseits um die Förderung der Kontakte von Bewohnern zu Angehörigen, Freunden, Dorfbewohnern und Vereinen.

### 3. Ziele des Dienstes

Grundlegendes Ziel des Dienstes ist es, den Menschen im Alter geeignete Wohn- und Lebensbedingungen anzubieten, damit sie so lange wie möglich ein autonomes, sicheres und selbstbestimmtes Leben führen können. Im Einzelnen geht es dabei um:

- Förderung von Selbstbestimmung und Autonomie
- Förderung der Lebensqualität und des psychophysischen Wohlbefindens
- Förderung von Selbstständigkeit, Selbstverantwortung und Selbstbestimmung
- Bestmögliche Gestaltung des Lebensumfeldes nach den Wünschen und Bedürfnissen der Nutzer
- Vernetzung mit den öffentlichen und privaten Diensten im Sozial- und Gesundheitswesen
- Integration in das Dorfgeschehen
- Sensibilisierung der örtlichen Bevölkerung für die Belange der Senioren

bagno ed una stanza da letto. Ad eccezione della cucina, l'Utente può portare nell'appartamento il proprio mobilio di casa. Gli appartamenti vengono assegnati da parte di Griesfeld Apsp in base ad una graduatoria.

La „Haus Malayer“ di Aldino dispone di 8 unità abitative senza barriere architettoniche, principalmente per una singola persona. Ogni unità dispone di un soggiorno con angolo cottura, un bagno ed una stanza da letto. Ad eccezione della cucina, gli Utenti possono arredare l'appartamento con il loro mobilio personale. Gli appartamenti vengono assegnati da parte di Griesfeld Apsp in base ad una graduatoria.

Il principio fondante di questa realtà abitativa comunitaria sta nella solidarietà fra Utenti della medesima Struttura ed è auspicata e incoraggiata. Esso contribuisce a costruire un ruolo sociale importante grazie a questo servizio, ed è un aspetto centrale dell'abitare in comunità. Questo è reso possibile anche grazie ad una stretta rete di collaborazione con il contesto sociale e con la comunità locale in cui la struttura è inserita. In questo senso si ottiene d'altro canto la promozione dei contatti fra gli Utenti ed i familiari, insieme ai cittadini ed alle associazioni.

### 3. Scopi del Servizio

Lo scopo fondamentale del servizio consiste nell'offrire alle persone anziane condizioni abitative e di vita adeguate all'anzianità, in modo da consentire loro una vita autonoma più a lungo possibile, garantendone la protezione insieme alla libertà. Per ciascuno questo significa:

- promuovere autonomia e libertà di scelta
- favorire benessere psicologico e una buona qualità di vita
- promuovere l'indipendenza, l'autodeterminazione e le scelte personali
- gestione migliore possibile di un ambiente di vita adatto alle esigenze e ai desideri degli Utenti
- collegamento con servizi pubblici e privati sociosanitari
- legami con la comunità locale
- sensibilizzazione dei cittadini verso i bisogni degli anziani



Der Dienst verfügt über eine Ansprechperson, die sich um die Belange der Nutzer kümmert. Hilfe und Beratung wird dort angeboten, wo die Nutzer nicht mehr in der Lage sind, ihren Alltag selbständig zu bewältigen. Unterstützungsleistungen werden bei vorübergehenden Krankheiten und im Notfall durchgeführt. Die Einbindung von Angehörigen, Freunden, Freiwilligen, der Hausgemeinschaft und anderen Personen wird ausdrücklich gewünscht und gefördert.

#### 4. Angebotene Leistungen

Grundlegendes Angebot des Dienstes ist das eigenständige Wohnen in einer sicheren und geschützten Umgebung. Hilfestellungen, die über das Wohnangebot hinausgehen, werden nur dann angeboten, wenn die Nutzer zur Alltagsbewältigung eine besondere Unterstützung benötigen.

Die Trägerin des Dienstes bietet die Leistungen für das begleitete Wohnen im Rahmen des gesetzlich definierten Dienstes „Begleitetes und Betreutes Wohnen“ an.

Die Nutzer leben selbständig in einer Wohnung des Dienstes und erhalten bei Bedarf und Verfügbarkeit die entsprechende Unterstützung. Die Nutzer haben im Rahmen der Inanspruchnahme des Dienstes Recht auf:

- Grundsätzliche Informationen zum angebotenen Dienst
- Information über die verfügbaren und vertraglich festgelegten Leistungen
- Datenschutz
- Verbesserungsvorschläge

Die Zusatzleistungen werden in einer individuellen Vereinbarung mit den Nutzern definiert, wenn erfordert und leistbar.

#### 5. Voraussetzungen für die Aufnahme in den Dienst

Für die Aufnahme in den Dienst müssen alle nachfolgenden Voraussetzungen erfüllt sein:

- Ansässigkeit in der Autonomen Provinz Bozen
- Alter von mindestens 65 Jahren
- Selbständigkeit oder Pflegestufe 1. In Ausnahmefällen sind auch Nutzer der Pflegestufe 2 zugelassen. Voraussetzung

Il servizio viene erogato tramite una persona responsabile, la quale si prende cura delle esigenze degli Utenti. Sostegno e ascolto delle esigenze, nel caso in cui gli Utenti non siano più in grado di gestire in totale autonomia la vita quotidiana. I servizi di assistenza vengono attivati in caso di malattia e di emergenza. Viene incoraggiata e sostenuta la collaborazione fra familiari, amici volontari, e la realtà comunitaria della struttura.

#### 4. Prestazioni offerte

L'offerta base del servizio consiste nell'abitare in autonomia con un accompagnamento sicuro e protetto. Servizi ulteriori di assistenza vengono erogati solo nel caso in cui l'Utente ne faccia richiesta, quando egli nel corso della giornata necessita di uno specifico sostegno.

Il Gestore del Servizio offre le prestazioni per l'„Accompagnamento abitativo“ come definite normativamente per i servizi „Accompagnamento abitativo“.

Ciascun Utente vive in autonomia in un appartamento della Struttura e ricevono in caso di necessità e disponibilità l'assistenza richiesta.

Gli Utenti del servizio hanno diritto a:

- informazioni generali sul servizio offerto
- informazioni sulle prestazioni disponibili e comprese nel contratto
- protezione dei dati personali
- proposte di miglioramento del servizio

Ulteriori prestazioni vengono definite in un accordo individuale con il singolo utente se richieste e sostenibili.

#### 5. Requisiti per l'accesso al servizio

Per essere ammessi al servizio occorre essere in possesso dei seguenti requisiti:

- residenza in alto adige
- almeno 65 anni di età
- autonomia o livello di assistenza 1. E' prevista anche l'ammissione di persone con livello assistenziale 2. Ulteriore requisito è in ogni caso quello di essere autonomi e trovarsi in condizioni di salute adatte alla vita in un



dafür ist jedoch auf jeden Fall die Fähigkeit, selbständig in einer Wohnung zu leben.

- Sozialer Bedarf, der anhand folgender Kriterien ermittelt wird:
- Drohende Vereinsamung
- Kritische Lebensverhältnisse
- Mangelnde Sicherheit oder gesundheitliche Integrität (z.B. Sturzgefahr, Unfallgefahr u. dgl.)
- Architektonische Barrieren
- Allgemeine Hilfsbedürftigkeit
- Keine oder unzureichende Unterstützung aus dem sozialen Umfeld (z.B. Familie, Freunde, Nachbarn)

## 6. Ausschlusskriterien

- Diagnostizierte oder offenkundige Suchterkrankung (substanzgebundene oder nicht substanzgebundene Sucht)
- Diagnostizierte psychische, demenzielle und psychiatrische Erkrankung, welche keine autonome Lebensführung erlauben
- Besonders auffälliges, negatives und für das Wohnumfeld nicht zumutbares soziales Verhalten

## 7. Kontaktadressen für den Antrag um Aufnahme

Allgemeine Informationen zum Dienst und zur Aufnahme können zu Bürozeiten im Sekretariat der Griesfeld ÖBPB, Fleimstalerstr. 41, 39044 Neumarkt, Tel. 0471/826100, [info@griesfeld.it](mailto:info@griesfeld.it) oder [www.griesfeld.it](http://www.griesfeld.it) eingeholt werden.

Für das Gesuch um Aufnahme in die Rangliste muss ein schriftlicher Antrag an obige Adresse gerichtet werden. Informationen zum Gesuch und dem entsprechenden Vordruck können Sie unter obiger Adresse einholen.

Folgende Unterlagen sind für die Abgabe des Gesuchs notwendig:

- Ausgefülltes Antragsformular (Vordruck)
- Einstufung des Pflege- und Betreuungsbedarf, falls vorhanden
- Kopie der Gesundheitskarte
- Kopie des Personalausweises
- Ärztliche Zeugnisse (falls vorhanden)

appartemento

- Bisogni di natura sociale, sono valutati con i seguenti criteri:
- Stato di abbandono e solitudine grave
- Condizioni di vita critiche
- Sussistenza di rischi per l'incolumità e salute (rischio di cadute, incidenti, ecc)
- Presenza di barriere architettoniche nell'ambiente di vita
- esigenze di assistenza specifiche e gravi
- Nessuna altra possibilità di sostegno in ambito sociale (famiglia, amici o vicinato).

## 6. Motivi di esclusione

- Dipendenze diagnosticate o accertate (sia che si tratti di tossicodipendenza o di altre forme di dipendenza)
- Malattie psicologiche diagnosticate, demenza o altre patologie psichiatriche, che non consentano una vita autonoma
- Altre situazioni specifiche, negative o comportamenti che non consentano una vita adeguata sociale e comunitaria

## 7. Indirizzo per la consegna della richiesta di ammissione

Tutte le informazioni relative ai servizi possono essere fornite negli orari di ufficio presso la segreteria della Fondazione Griesfeld APsp Via Val di Fiemme n. 41, 39055 EGNA, tel. 0471/826100 [info@griesfeld.it](mailto:info@griesfeld.it) o sul sito internet [www.griesfeld.it](http://www.griesfeld.it).

Per l'inserimento della richiesta nella lista di attesa è necessaria una richiesta scritta al predetto indirizzo. Informazioni specifiche su questo argomento possono essere richieste al medesimo indirizzo.

Per l'inserimento della domanda sono necessari i seguenti documenti:

- Modulo di richiesta compilato
- Attestazione del livello assistenziale
- Copia del documento di identità
- Copia della tessera sanitaria
- Nominativo del medico di base assegnato (se disponibile)





## 8. Aufnahmemodalitäten

Aufgrund eines Kriterienkataloges werden folgende Gegebenheiten ermittelt:

- Einschätzung der sozialen Situation
- Bewertung des Pflege- und Betreuungsbedarfs
- Einreichsdatum des Gesuchs
- Wohnsitz

Die Entscheidung über die endgültige Aufnahme in den Dienst trifft eine eigens dafür eingerichtete Kommission, welche aus dem Träger des Dienstes, einem Arzt, einem Vertreter der jeweiligen Gemeindeverwaltung und der Pflegedienstleitung zusammengesetzt ist.

Wenn der Nutzer den Platz angenommen hat, wird dieser von der Griesfeld ÖBPB zur Unterzeichnung des Miet- und Begleitvertrages eingeladen. Die Aufnahme ist erst dann gültig, wenn der Vertrag unterzeichnet ist und die Kosten des Dienstes sind ab dem Beginn der Vertragslaufzeit geschuldet.

Innerhalb von 20 (zwanzig) Arbeitstagen ab Zusage durch den Nutzer muss der Einzug in die Wohnung erfolgen. Geschieht dies nicht, so entspricht dies einem Verzicht und die Person verliert den Platz und wird von der Rangordnung gestrichen. Auch in diesem Fall kann ein neues Gesuch zur Wiederaufnahme in die Rangordnung gestellt werden.

## 9. Begleitvertrag

Die Inanspruchnahme des Dienstes wird durch einen Begleitvertrag geregelt. Durch die Unterzeichnung des Vertrages erwirbt der Nutzer das Recht auf die Benutzung der Wohnung und die zugesicherten sozialen Leistungen. Dieser beinhaltet die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien.

## 10. Kosten des Dienstes

Die Kosten des Dienstes setzen sich aus den Kosten zur Überlassung der Wohnung, Wohnnebenkosten und Kosten für die Leistungen „Begleitetes Wohnen“ sowie vereinbarte Zusatzleistungen zusammen. Diese werden aufgrund der gesetzlichen Vorgaben der Landesregierung jährlich festgelegt.

Die Rechnungsstellung für die Summe der beschriebenen Kosten und die Bezahlung

## 8. Modalità di ammissione

Sulla base dei criteri previsti, vengono valutate le seguenti circostanze:

- Valutazione della situazione sociale
- Valutazione del bisogno di cura e assistenza
- Data di richiesta
- Residenza

La decisione di ammissione viene assunta da una Commissione costituita dal gestore del servizio, un medico, e un rappresentante dell'amministrazione comunale di riferimento, nonché la Responsabile dei servizi assistenziali.

Quando un Utente riceve la notizia di assegnazione di un posto nella struttura viene invitato da Griesfeld Apsp per la firma del relativo contratto di ammissione.

L'ammissione diventa efficace quando il contratto viene sottoscritto; i costi del servizio vengono dovuti a partire dalla decorrenza del contratto.

Entro i successivi 20 giorni lavorativi l'Utente fa ingresso nella struttura.

Non è consentito che una terza persona occupi l'unità abitativa al solo scopo di tenere il posto e tenere ferma la lista di attesa.

In questo caso sarà necessario ripresentare la richiesta di ammissione per un nuovo inserimento nella graduatoria.

## 9. Contratto di ammissione

Il servizio in questione viene regolato da un contratto che ha ad oggetto sia la messa a disposizione dell'abitazione che l'accompagnamento abitativo.

Durante il periodo di validità dell'atto, l'Utente ha diritto di abitare l'unità abitativa e di ricevere le prestazioni offerte. Sussistono reciproci diritti e doveri fra le parti contraenti.

## 10. Costi del servizio

Costi si riferiscono alla disponibilità dell'unità abitativa, ai costi della gestione dell'alloggio, ai costi del servizio di accompagnamento abitativo, e quelli relativi alle prestazioni aggiuntive concordati fra le parti. Questi costi vengono definiti annualmente dalla giunta provinciale secondo le rispettive disposizioni di legge.

I relativi costi vengono fatturati mensilmente e



erfolgt monatlich über Bankeinzug.  
Die Wohnnebenkosten richten sich nach den Bestimmungen des Zivilgesetzbuches und werden von der Griesfeld ÖBPB verrechnet.  
Die Verträge für Strom, Müll, und dgl. schließt der Nutzer selbst ab.

## 11. Widerruf der Aufnahme

Die Mitarbeiter des Dienstes stellen regelmäßig den Allgemeinzustand des Nutzers fest und weisen die ernannte Bezugsperson auf eine eventuelle Verschlechterung hin. Falls sich der Gesamtzustand des Nutzers derart verschlechtert, dass eine angemessene Begleitung durch den Dienst nicht mehr gewährleistet werden kann und das autonome Wohnen in der Wohnung nicht mehr möglich ist, wird die Leitung der Griesfeld ÖBPB in Rücksprache mit dem Nutzer und den Angehörigen die Zuweisung widerrufen. Der Nutzer kann dann in eines der beiden Seniorenwohnheime, welche vom Träger geführt werden, überwiesen werden.

## 12. Mitarbeiter

Die Leistungen des Dienstes werden von qualifizierten Mitarbeitern der Griesfeld ÖBPB durchgeführt. Alle Mitarbeiter verfügen über eine geeignete Ausbildung und die erforderlichen professionellen und sozialen Kompetenzen für die Ausübung des Dienstes.  
In regelmäßigen Fortbildungen reflektieren die Mitarbeiter ihr professionelles Handeln und erweitern und stärken ihre berufliche Kompetenz.

Die Mitarbeiter handeln bei der Erfüllung ihrer Aufgaben nach den Werten, Grundsätzen und Zielen des Trägers. In Bezug auf die Qualifikation und die Anzahl des Personals zur Erbringung des Dienstes gelten die diesbezüglichen Landesbestimmungen.

Für die einzelnen Funktionsträger liegen Stellenbeschreibungen und ein entsprechendes Organigramm vor. Das Organigramm ist in der Gesamtstruktur des Trägers „Griesfeld“ ÖBPB eingebettet.

addebitati su conto corrente bancario.

Le spese riguardandi la gestione della struttura vengono calcolate da Griesfeld Apsp e addebitate secondo le norme del codice civile. I contratti relativi alle utenze domestiche (luce, rifiuti ecc) vengono stipulati direttamente da parte dell'Utente con i relativi gestori die servizi.

## 11. Revoca della ammissione

Il gestore del servizio stabilisce le condizioni di massima che devono essere possedute dagli Utenti per mantenere l'ammissione al servizio e contatta la persona di riferimento per ogni successiva rivalutazione in merito.

Quando la situazione generale riguardante un Utente non permette più una adeguata assistenza nell'ambito di questo servizio e quando, a causa delle medesima condizioni dell'Utente, non risulta possibile l'ammissione, il gestore contatta i familiare per la revoca dell'ammissione. Qualora invece l'Utente sia in condizioni per l'ammissione, puo' essere trasferito in una delle strutture gestite dal gestore del servizio.

## 12. Personale impiegato nel servizio

Le prestazioni concernenti il Servizio sono offerte da parte di personale qualificato della Fondazione Griesfeld Apsp. Tutti i collaboratori hanno ricevuto una specifica formazione e possiedono le specifiche competenze professionali per svolgere il servizio.

I collaboratori affrontano periodicamente nuove esperienze formative che li portano a riflettere sul proprio ruolo professionale ed a rafforzare le loro competenze.

I collaboratori svolgono il servizio nel pieno rispetto dei valori, dei principi e degli obiettivi del Gestore del servizio. Il numero dei collaboratori impegnati nel servizio, in base alla qualifica professionale, viene stabilito nel rispetto delle disposizioni normative della Provincia.

Per ciascuna figura professionale coinvolta nel servizio sono dettagliatamente descritte mansioni e responsabilità professionali, come previsto in organigramma. Questo organigramma è inserito nell'organizzazione aziendale generale di Griesfeld Apsp.





### 13. Verbesserungsvorschläge

Der Träger des Dienstes ist bemüht, die Qualität der zu erbringenden Leistungen zur Zufriedenheit der Nutzer und ihrer Angehörigen zu gewährleisten. In Gesprächen mit den Nutzern und den Angehörigen, findet ein Austausch über die Wünsche, Bedürfnisse und Veränderungsvorstellungen statt. Es wird aktiv und regelmäßig eine Rückmeldung zur Zufriedenheit eingeholt.

Vorschläge und Beiträge zur Verbesserung der Leistungen sind stets willkommen.

Die Nutzer können sich dafür an die zuständigen Mitarbeiter des Dienstes wenden.

Sollte durch die Hilfe der Mitarbeiter keine zufriedenstellende Verbesserung erzielt werden, so kann eine mündliche oder schriftliche Anfrage an die Direktion der Griesfeld ÖBPB gerichtet werden. Die Antwort auf schriftliche Anfragen erfolgt innerhalb von 15 Tagen. Im Falle von mündlichen Anfragen wird ein Gesprächstermin vereinbart.

### 13. Proposte di miglioramento del servizio

Il Gestore del servizio si impegna a garantire prestazioni qualitativamente adeguate alle esigenze degli Utenti e dei loro familiari.

Nei colloqui personali con gli Utenti e i familiari vengono ascoltate le esigenze, i desideri degli Utenti, valutando la flessibilità delle prestazioni.

È gradito un riscontro regolare sul grado di soddisfazione del servizio.

Sono inoltre ben accette proposte e contributi orientati a migliorare le prestazioni.

Gli Utenti possono rivolgersi al personale presente nella struttura.

Se nonostante la collaborazione del personale non viene raggiunto il livello di soddisfazione desiderato, è possibile rivolgersi alla Direzione di Griesfeld Apsp, tramite comunicazione scritta oppure domandando un colloquio personale. Una risposta scritta viene assicurata entro i successivi 15 giorni. In caso si desideri un colloquio, gli interessati sono pregati di fissare un appuntamento.



**GRIESFELD APSP**

**Via Val di Fiemme 41 – 39044 Egna**

Tel. 0471/826100

Fax 0471/826300

info@griesfeld.it

www.griesfeld.it