

Wohn- und  
Pflegeheime  
Mittleres Pustertal  
Bruneck • Südtirol



Centro  
residenziale di cura  
Media Pusteria  
Brunico • Alto Adige



## Dienstleistungscharta

Konsortium-Betrieb

Wohn- und Pflegeheime Mittleres Pustertal

**TAGESPFLEGEHEIM BRUNECK**

# Inhaltsverzeichnis

ERSTER TEIL: KONZEPT .....	4
Art. 1: Allgemeines .....	4
Art. 2: Ziele .....	4
Art. 3: Nicht geeignete Klienten des Tagespflegeheims .....	4
ZWEITER TEIL: BETREUUNGSANGEBOT .....	5
Art. 4: Aktivitäten .....	5
Art. 5: Pflegerische und medizinische Hilfestellung .....	5
Art. 6: Verpflegung .....	5
DRITTER TEIL: INFORMATIONEN .....	6
Art. 7: Informationen und Aufnahme .....	6
Art. 8: Anzahl der Plätze .....	6
Art. 9: Öffnungszeiten .....	6
Art. 10: Entlassung.....	7
VIERTER TEIL: TARIFE .....	7
Art. 11: Tarife.....	7
Art. 12: Bezahlung .....	7
Art. 13: Transport .....	7
FÜNFTER TEIL: RECHTE, EINSPRÜCHE und HAFTUNG .....	8
Art. 14: Rechte des Heimbewohners.....	8
Art. 15: Beschwerde und Anregungen .....	8
Art. 16: Einsprüche .....	8
Art. 17: Volksanwalt .....	8
Art. 18: Haftung.....	9
SECHSTER TEIL: FÜHRUNG UND ORGANISATION .....	9
Art. 19: Allgemeine Ausrichtung.....	9
Art. 20: Personal .....	9
Art. 21: Direktor.....	9
Art. 22: Bereichsleiter.....	10
Art. 23: Personal für die unmittelbare Betreuung.....	10
Art. 24: Personalentwicklung .....	10
Art. 25: Volontariat.....	10

SIEBTER TEIL: VERSCHIEDENES .....	11
Art. 26: Öffentlichkeitsarbeit .....	11
Art. 27: Sammlungen und Werbung.....	11
Art. 28: Bewertung des Dienstes .....	11
Art. 29: Kundmachung.....	11
Formular für eine kontinuierliche Verbesserung.....	12

*Alle in dieser Dienstleistungscharta verwendeten personenbezogenen Begriffe wie Bewohner, Betreuer, Direktor usw. umfassen Frauen und Männer in gleicher Weise.*

---

## ERSTER TEIL: KONZEPT

### Art. 1: Allgemeines

In Zusammenarbeit mit der Bezirksgemeinschaft Pustertal bietet unser Haus seit 2002 die Betreuung von Senioren im Tagespflegeheim an.

Es richtet sich an ältere Personen in Bruneck und der näheren Umgebung, die im Alltag Unterstützung brauchen oder Gesellschaft wünschen oder an pflegende Angehörige, die in ihren täglichen Aufgaben entlastet werden möchten, um sich einzelne Tage von ihren Verpflichtungen zu lösen, wissend, dass ihre Angehörigen im Tagespflegeheim gut betreut werden.

### Art. 2: Ziele

Ziele des Tagespflegeheimes sind folgende:

- Betreuende Angehörige zu entlasten;
- Soziale Kontakte zu knüpfen und Freundschaften aufzubauen;
- Leicht und teilweise pflegebedürftigen Personen eine Möglichkeit anzubieten, ihr „Zuhause“ nicht frühzeitig aufgeben zu müssen;
- Bestehende Ängste oder Vorbehalte dem Wohn- und Pflegeheim gegenüber abzubauen.

### Art. 3: Nicht geeignete Klienten des Tagespflegeheims

Das Tagespflegeheim ist nicht geeignet für:

- Personen, bei denen keine Mobilität mehr besteht (Anstehen, Sitzen, Bettlägrigkeit);
- Schwerstpflegebedürftige Personen (4. Pflegestufe);
- Personen mit regressiven Verhaltensweisen, wie Schreien, Aggressivität, Eigen- und Fremdgefährdung;
- Personen mit einer verstärkten Weglauftendenz;
- Personen bei denen eine selbständige Nahrungs- und Flüssigkeitsaufnahme nicht mehr möglich ist;
- Fortgeschrittene Demenz;
- Personen, die sich verbal nicht mehr ausdrücken können;
- Personen mit einem gravierenden Alkoholproblem;
- Teilnahmslose, total unaktive Personen;
- Personen mit einem ausgeprägten psychischen Problem.

## ZWEITER TEIL: BETREUUNGSANGEBOT

### Art. 4: Aktivitäten

Die Klienten des Tagespflegeheims haben die Möglichkeiten der Teilnahme an allen Aktivitäten, die im Wohn- und Pflegeheim angeboten werden:

- Seniorengymnastik
- Seniorentanz
- Ausflüge, Gedächtnistraining, Feste
- Theater, Handarbeit
- Lesestunden
- Religiöse Veranstaltungen: hl. Messen, Rosenkranz, Andachten
- Persönliche psychosoziale Betreuung
- Spaziergänge
- Einzelbetreuung
- Kneippen

### Art. 5: Pflegerische und medizinische Hilfestellung

Die Klienten des Tagespflegeheims erhalten folgende pflegerische und medizinische Hilfestellungen durch Fachpersonal:

- Unterstützung und Beratung der Angehörigen bei Pflegemaßnahmen;
- Beratung und Hilfestellung bei Inkontinenz;
- Toilettentraining;
- Verabreichung und Herrichten von Medikamenten;
- Regelmäßige Vitalzeichen-Kontrollen;
- Physiotherapeutische Beratung.

Weiters bietet der ambulante Betreuungsdienst gegen Bezahlung Körperpflege im Zentrum an. Auch der Friseurdienst kann gegen Bezahlung in Anspruch genommen werden.

### Art. 6: Verpflegung

Die Verpflegung erfolgt durch die Küche des Wohn – und Pflegeheims und besteht je nach Tagesbeanspruchung aus Vormittagstee, Mittagessen, Nachmittagskaffee und Abendessen.

## DRITTER TEIL: INFORMATIONEN

### Art. 7: Informationen und Aufnahme

Der Antrag um Aufnahme ins Tagespflegeheim kann bei folgender Infostelle eingereicht werden:

#### **Anlaufstelle für Pflege und Betreuung**

Gesundheits- und Sozialsprengel Bruneck/Umgebung  
Paternsteig 3  
39031 Bruneck (BZ)

*Tel.: 0474/537870*

*Fax: 0474/555138*

*e-mail: [bruneck@anlaufstelle.bz.it](mailto:bruneck@anlaufstelle.bz.it)*

Die Formulare für das Ansuchen und Informationen erhalten Sie auch direkt im Wohn- und Pflegeheim Bruneck:

#### **Wohn- und Pflegeheime Mittleres Pustertal**

Büro der Freizeitgestaltung  
Goethestraße 15  
39031 Bruneck (BZ)

*Tel.: 0474/412609*

*Fax: 0474/412368*

*e-mail: [barbara.raffl@altenheime-bruneck-olang.it](mailto:barbara.raffl@altenheime-bruneck-olang.it)*

### Art. 8: Anzahl der Plätze

Das Konsortium Wohn- und Pflegeheim Mittleres Pustertal entscheidet im Rahmen der verfügbaren Plätze über die Aufnahme. Derzeit können 10 Besucher pro Arbeitstag betreut werden.

### Art. 9: Öffnungszeiten

*Öffnungszeiten von Montag bis Freitag, ausgenommen Feiertage.*

#### **Normale Ganztagesbetreuung**

08.00 – 14.00 Uhr (6 Stunden)

#### **Verlängerte Ganztagesbetreuung**

08.00 – 16.00 Uhr (8 Stunden)

08.00 – 18.00 Uhr (10 Stunden)

### **Halbtagesbetreuung (jeweils 5 Stunden)**

08.00 – 13.00 Uhr oder  
11.00 – 16.00 Uhr oder  
13.00 – 18.00 Uhr.

An *Sonn- und Feiertagen* bleibt das Tagespflegeheim geschlossen.

### **Art. 10: Entlassung**

Eine Entlassung ist möglich, wenn der Tagesgast für die Gemeinschaft im Heim nicht tragbar ist bzw. wenn bestimmte Krankheiten oder Verhaltensauffälligkeiten vorliegen, die eine Tagesbetreuung unmöglich machen. Das Nichteinhalten der Abholzeiten kann ebenfalls ein Entlassungsgrund sein. Die Entlassung wird vom Direktor des Konsortiums Wohn- und Pflegeheim Mittleres Pustertal nach Anhören des zuständigen Dienstes (Hauspflege) der Bezirksgemeinschaft bestimmt. Eine Entlassung muss begründet sein. Der Tagesgast hat jederzeit die Möglichkeit die Tagespflege zu beenden.

## **VIERTER TEIL: TARIFE**

### **Art. 11: Tarife**

Die Tarife werden im Rahmen der von der Landesregierung vorgegebenen Richtlinien berechnet. Die Beteiligung der Betreuten an den Kosten des Tagespflegeheimes erfolgt auf Basis der Tarife nach Pflegestufe, die jährlich von der Landesregierung neu festgelegt werden.

### **Art. 12: Bezahlung**

Die Bezahlung erfolgt auf Grund der Anwesenheitsliste, die im Tagespflegeheim geführt wird. Erscheint ein Tagesgast am vorgemerkten Tag nicht, ohne sich rechtzeitig, spätestens am Tag vorher, abgemeldet zu haben, werden die Kosten angelastet. Die Rechnungen werden monatlich von den Sozialdiensten ausgestellt.

### **Art. 13: Transport**

Den Transport ins Tagespflegeheim bzw. wieder nach Hause müssen die Betroffenen bzw. Angehörigen selbst organisieren. Es ist jedoch möglich, beim Berechnungsdienst des Sozialsprengels um eine Spesenrückvergütung (Art. 24 D.L.H. 30/2000) anzusuchen.

Die Angehörigen werden ersucht, die vereinbarten Abholzeiten genauestens einzuhalten.

## FÜNFTER TEIL: RECHTE, EINSPRÜCHE UND HAFTUNG

### Art. 14: Rechte des Heimbewohners

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

- Anerkennung seiner Würde und Persönlichkeit;
- Höflichen Umgang und Achtung seiner Privat- und Intimsphäre;
- Einsichtnahme in die über ihn geführten Aufzeichnungen;
- Namhaftmachung eines Beistandes (Vertrauensperson), der sich für ihn in allen Angelegenheiten an die Heimleitung wenden kann und in wichtigen Belangen vom Heim zu verständigen ist;
- freie Arztwahl;
- Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
- Behandlung von Beschwerden;
- Besucherempfang;
- Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der Muttersprache.

### Art. 15: Beschwerde und Anregungen

Beschwerden und Anregungen werden von allen Mitarbeitern entgegengenommen und von der zuständigen Stelle bearbeitet. Sie können sowohl mündlich wie auch schriftlich eingebracht werden. Bei schriftlichen Beschwerden kann das beiliegende Formular verwendet werden. Auf Beschwerden erfolgt auf Anfrage ein schriftlicher Bescheid innerhalb von 15 Tagen.

### Art. 16: Einsprüche

Gegen die Entscheidungen der Heimverwaltung kann innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt der Mitteilung Einspruch bei der Sektion 'Einsprüche' in der Abteilung Sozialwesen der Autonomen Provinz Bozen erhoben werden.

### Art. 17: Volksanwalt

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

## **Art. 18: 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.

# SECHSTER TEIL: FÜHRUNG UND ORGANISATION

## **Art. 19: Allgemeine Ausrichtung**

Das Tagespflegeheim wird im Konventionswege mit der Bezirksgemeinschaft Pustertal vom Konsortium Wohn- und Pflegeheime Mittleres Pustertal geführt.

Das Konsortium Wohn- und Pflegeheime Mittleres Pustertal wurde 1986 gegründet und setzt sich aus den Gemeinden Bruneck, St. Lorenzen, Pfalzen, Gais, Percha, Kiens und Terenten zusammen. Seit Beginn des Jahres 2004 sind weiters die Gemeinden Olang und Rasen/Antholz Mitglieder des Konsortiums. Das Konsortium übernimmt die Führung der Wohn- und Pflegeheime im Einzugsgebiet.

Das Heim wird unter Einhaltung der geltenden Bestimmungen und Verträge und im Sinne der eigenen Satzung organisiert und geführt.

Die vorgesehenen Aufgaben werden unter Beachtung der grundlegenden Prinzipien der Altenbetreuung wahrgenommen.

Die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen, vor allem die mit dem Sozial- und Gesundheitssprengel, wird gefördert.

Die Öffnung nach außen, im Besonderen die Integration ins lokale Umfeld, wird durch geeignete Initiativen verwirklicht.

## **Art. 20: Personal**

Das Personal der verschiedenen Tätigkeits- und Organisationsbereiche handelt bei der Erfüllung seiner Aufgaben nach den Grundsätzen und Zielen des Konsortiums. Die tägliche Arbeit ist auf gemeinschaftliches Wirken ausgerichtet. Bezogen auf die Ausbildung und die Anzahl des Personals gelten die diesbezüglichen Landesbestimmungen.

## **Art. 21: Direktor**

Der Direktor ist für die Leitung der Heime und des Tagespflegeheimes im Sinne der geltenden Satzung sowie im Sinne eines modernen Managements zuständig und verantwortlich. Er sorgt für die

ordentliche Verwaltung und setzt geeignete Formen der Gestaltung und Steuerung für die Verwirklichung der Ziele ein.

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

## **Art. 22: Bereichsleiter**

Die Verantwortung über einzelne Tätigkeitsbereiche, so auch für das Tagespflegeheim wird laut geltenden Bestimmungen qualifiziertem Personal übertragen.

Jeder Leiter organisiert, koordiniert und überwacht die Tätigkeit des Personals des ihm anvertrauten Bereiches. Er teilt den einzelnen Bediensteten die zur Gewährleistung des Dienstes erforderlichen Aufgaben zu.

Er berichtet dem Direktor bzw. seinem unmittelbaren Vorgesetzten über Probleme, die sich bei der Ausführung seiner Aufgaben ergeben. Er informiert die eigenen Mitarbeiter über die operativen Entscheidungen, die in den Dienstgesprächen der Verantwortlichen der Sachbereiche mit der Direktion getroffen werden.

## **Art. 23: Personal für die unmittelbare Betreuung**

Das zuständige Fachpersonal bietet den Tagesgästen je nach Bedarf und Betreuungsangebot Unterstützung und Begleitung bei den Aktivitäten des täglichen Lebens. Diese Aufgaben werden unter Beachtung des geltenden Betreuungs- und Pflegekonzeptes in Abstimmung auf die körperliche, geistige und seelische Situation des jeweiligen Bewohners wahrgenommen.

## **Art. 24: Personalentwicklung**

Das Konsortium fördert die berufliche Entwicklung seiner Mitarbeiter mit dem Ziel, ein hohes Qualifikationsniveau zu erreichen und dadurch an Professionalität zu gewinnen.

Es werden Schulungspläne und Weiterbildungsprogramme erstellt. Es wird auch dafür Sorge getragen, dass die Fort- und Weiterbildungsangebote in angemessener Weise genutzt werden.

## **Art. 25: Volontariat**

Das Konsortium fördert und unterstützt die Volontariatstätigkeit. Die freiwilligen Helfer werden zur Mitarbeit bei den verschiedenen Tätigkeiten für die Tagesgäste angeregt. Sie werden von einem dafür beauftragten Mitarbeiter koordiniert. Die freiwilligen Helfer können einem Verein angeschlossen sein, der für die erforderliche Unfall- und Haftpflichtversicherung sorgt.

## SIEBTER TEIL: VERSCHIEDENES

### **Art. 26: Öffentlichkeitsarbeit**

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

### **Art. 27: Sammlungen und Werbung**

Im Bereich des Tagespflegeheims bedarf die Sammlung von Gegenständen und Unterschriften, sowie Werbungen jeglicher Art durch Außenstehende, zu welchem Zwecke und von wem diese auch immer durchgeführt werden, der ausdrücklichen Ermächtigung durch den Direktor.

### **Art. 28: Bewertung des Dienstes**

Das Tagespflegeheim 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.

Die Erhebung erfolgt durch verschiedene Methoden (Audits, Befragungen, Fokusgruppen, Abendveranstaltungen, Fragebögen, verschiedene Kennzahlen usw.).

### **Art. 29: Kundmachung**

Diese Dienstleistungscharta wird an der Anschlagtafel des Tagespflegeheims sowie auf der Homepage des Konsortium-Betriebes Wohn- und Pflegeheime Mittleres Pustertal ([www.altenheime-bruneck-olang.it](http://www.altenheime-bruneck-olang.it)) veröffentlicht. Auf Anfrage erfolgt die Aushändigung einer Abschrift.

# Für eine kontinuierliche Verbesserung



Als Wohn- und Pflegeheim sind wir stets bestrebt, uns weiterzuentwickeln. Wir freuen uns über ein Lob, sind offen für Anregungen und Kritik, und Fehler sehen wir als Chance für Verbesserung und Entwicklung.

## Deshalb ist uns Ihre Meinung wichtig!

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Lob           | <input type="checkbox"/> Wohn- und Pflegeheim Bruneck        |
| <input type="checkbox"/> Vorschlag     | <input type="checkbox"/> Wohn- und Pflegeheim Olang          |
| <input type="checkbox"/> Beschwerde    | <input type="checkbox"/> Pflegeabteilung Krankenhaus Bruneck |
| <input type="checkbox"/> Fehlermeldung |  |

<b>Beschreibung</b> <i>(so genau wie möglich):</i>

Bitte werfen Sie das Formular in die dafür vorgesehenen Box am Eingang des Wohn- und Pflegeheims Bruneck/Olang oder der Pflegeabteilung im Krankenhaus Bruneck ein. Gerne können Sie uns das Formular auch per email zusenden:

[verbesserung@altersheime-bruneck-olang.it](mailto:verbesserung@altersheime-bruneck-olang.it).

Wenn Sie möchten, dass wir Sie über den Verlauf Ihres Inputs informieren, hinterlassen Sie uns gerne Ihre Kontaktdaten (fakultativ):

Name: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Sonstige Daten (tel.nr, email ... ): \_\_\_\_\_

*Danke*