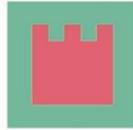


Bezirksgemeinschaft  
Burggrafenamt



Comunità comprensoriale  
Burgraviato

# Dienstleistungscharta

## Altenheim Tirol

Die Dienstleistungscharta wurde vom Bezirksausschuss mit Beschluss Nr. 127/2018 genehmigt



Altenheim Tirol – Casa di Riposo di Tirolo • Lingweg/via Ling 14 - 39019 Tirol/Tirol (I)  
Steuer-Nr./Cod.fisc. 82007010216 • MwSt.-Nr./Part. IVA: 01341190211  
Tel. +39 0473 923510 • Fax +39 0473 923252 • tirol@bzgbga.it  
eindeutiger Ämterkodex/codice univoco ufficio: UFR3GC – Internet: [www.bzgbga.it](http://www.bzgbga.it)  
zertifizierte E-Mail/email certificata: [bzgburggrafenamt.ccburgraviato@legalmail.it](mailto:bzgburggrafenamt.ccburgraviato@legalmail.it)

## **Erster Teil Zielsetzung und Zielgruppe**

- Art. 1 Zielsetzung
- Art. 2 Zielgruppe

## **Zweiter Teil Ausstattung und Leistungen**

- Art. 3 Unterkunft und Verpflegung
- Art. 4 Betreuung und Pflege
- Art. 5 Freizeitbeschäftigung
- Art. 6 Allgemeine Dienste – Reinigung und Wäsche
- Art. 7 Kurzzeitpflege
- Art. 8 Tagespflege
- Art. 9 Zusätzliche Dienste

## **Dritter Teil Aufnahme**

- Art. 10 Aufnahme
- Art. 11 Austritt

## **Vierter Teil Förderung der Gemeinschaft**

- Art. 12 Beziehungen zur Außenwelt
- Art. 13 Einbeziehung der Angehörigen

## **Fünfter Teil Kosten**

- Art. 14 Tagessatz
- Art. 15 Unterbrechungen des Heimaufenthaltes
- Art. 16 Sonstige Kosten



## Sechster Teil Führung und Organisation

Art. 17      Leiter und Verantwortliche

## Siebter Teil Rechte, Verbesserungsvorschläge und Anregungen

Art. 18      Rechte des Heimbewohners

Art. 19      Verbesserungsvorschläge und Anregungen

Art. 20      Einsprüche

Art. 21      Volksanwalt

## Achter Teil Verschiedenes

Art. 22      Besuchszeiten

Art. 23      Kundmachung

## Hinweis

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

## Anlagen

- Auskünfte und Öffnungszeiten
- Ansuchen um Heimaufnahme im Altenheim
- Antwortschreiben für den Erhalt des Ansuchens
- Bewertungsbogen (Soziale Beurteilung und Beurteilung Selbständigkeitsgrad) für die Erstellung der Rangordnung
- Tagessatz
- Heimverträge (Kurz- und Langzeitpflege)
- Formular für Verbesserungsvorschläge und Anregungen (Beschwerdemanagement)



## **Erster Teil Zielsetzung und Zielgruppe**

### **Art. 1 Zielsetzung**

Es ist das Ziel, alten und pflegebedürftigen Menschen im Zuge einer professionellen Pflege ein würdevolles Altern in familiärer und wohnlicher Atmosphäre zu ermöglichen.

Bei der Betreuung und Pflege stehen die Würde und die Autonomie der Heimbewohner im Mittelpunkt. Seine Wünsche werden ernst genommen und es wird versucht, diese so weit wie möglich, in den Entscheidungen zu berücksichtigen.

### **Art. 2 Zielgruppe**

Das Altenheim Tirol beherbergt Personen, die aus psychischen, körperlichen oder sozialen Gründen nicht zu Hause bleiben können oder eine Begleitung, Betreuung und Pflege benötigen, die nicht im notwendigen Ausmaß von Angehörigen, Dritten, dem Hauspflegedienst, der Hauskrankenpflege oder anderen Diensten gewährleistet werden kann.

Personen, welche aufgrund ihres überdurchschnittlichen krankenzpflegerischen Bedarfes eine besonders intensive gesundheitliche Betreuung benötigen und für welche daher eine durchgehende und höhere Präsenz von Krankenpflegepersonal garantiert sein muss, können nicht aufgenommen werden.

Die Aufnahme von Personen mit besonderen Betreuungsbedürfnissen, welche eine hohe Aufsichtskontrolle benötigen, werden individuell bewertet.

## **Zweiter Teil Ausstattung und Leistungen**

### **Art. 3 Unterkunft und Verpflegung**

Das Altenheim Tirol bietet Unterkunft und Verpflegung und fördert die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens des Heimbewohners und unterstützt ihn beim Einleben in die neue Umgebung.

Das Altenheim Tirol verfügt über insgesamt 35 Plätze, unterteilt in 31 ausgestatteten Einzelbettzimmern und 2 Zweibettzimmern. Jedes Zimmer ist mit einem Pflegebett, Kleiderschrank, Kommode, Tisch und Stühlen, Ruhestuhl, Fernseher, Zimmerrufanlage und einem Anschluss für Telefon ausgestattet.

Der Heimbewohner kann Einrichtungszubehör mitbringen und seinen Wohnbereich damit ausstatten. Die meisten Zimmer verfügen über einen eigenen Balkon.

Es wird eine abwechslungsreiche und nährstoffreiche Hausmannskost geboten. Wir benützen vorwiegend frische und einheimische Produkte. Die Küche arbeitet nach Menüplan, welcher für jeweils 12 Wochen erstellt wird. Auf besondere Wünsche des Heimbewohners wird eingegangen. Die Essgewohnheiten der Heimbewohner werden so weit als möglich berücksichtigt. Die Nahrung



entspricht in Qualität und Quantität den Diäterfordernissen der Heimbewohner, welche mit Unterstützung der diätetischen Beratung des zuständigen Gesundheitsbezirkes gewährleistet werden.

In der Regel werden die Mahlzeiten im Speisesaal eingenommen. Für die Heimbewohner, die Ruhe und Unterstützung bei den Mahlzeiten benötigen, wird ein getrennter kleiner Speisesaal angeboten.

Aufgrund der gesetzlichen Bestimmungen (Lg. Nr. 8 vom 25.11.2004) ist das Rauchen im Gebäude untersagt.

## **Art. 4 Betreuung und Pflege**

Das Altenheim Tirol gewährleistet eine individuell ausgerichtete und bedürfnisorientierte Betreuung und Pflege tags- und nachtsüber.

Pflegen heißt für uns, „alles für einen hilfsbedürftigen Menschen zu tun, was dieser selbst für sich tun würde, hätte er die Kraft, den Willen und das Wissen dazu“ (Virginia Henderson). Wir orientieren uns am Pflegemodell von Monika Krohwinkel.

Die Qualität der Pflege wird durch qualifizierte Fachkräfte, Pflegedokumentation, Dienstübergaben und Besprechungen, verschiedene Standards zur sozialen und medizinischen Pflege und wertschätzenden Umgang sichergestellt.

Wir unterstützen die Angehörigen bei der Sterbebegleitung und es ist uns ein Anliegen, die Bewohner auch in den letzten Stunden zu betreuen und zu begleiten.

### **Ergotherapie**

Die Verbesserung der Lebensqualität und Selbständigkeit sind die wesentlichen Schwerpunkte in der Ergotherapie. Der Ergotherapeut sorgt für die Erhaltung und Förderung der individuellen Ressourcen in Gruppen- und Einzeltherapien.

### **Ärztliche Betreuung**

Die ärztliche Betreuung wird durch ein Ärzteteam im Altenheim Tirol gewährleistet.

## **Art. 5 Freizeitbeschäftigung**

Der Heimbewohner ist frei, sich den Tag so zu gestalten, wie er es am zweckmäßigsten hält, indem er seine Freizeit nach Belieben mit Erholungstätigkeiten, kulturellen Aktivitäten oder sonstiger Beschäftigung verbringt.

Zu diesem Zweck regen die Mitarbeiter, unter Verwendung der dafür vorhandenen Ausstattung, entsprechende Initiativen an.

Die verschiedenen Beschäftigungen wie Gymnastik, Lesestunden, Spaziergänge, Ausflüge, Feste, Veranstaltungen, Basteln, Backen, Singen usw. werden in den eigens dafür vorgesehenen Räumen ausgeführt. Die Mitarbeiter planen diese Tätigkeiten. Der Heimbewohner wird mündlich und über die Anschlagetafel, welche sich im Eingangsbereich befindet, informiert.

Der Heimbewohner kann die vom Altenheim zur Verfügung gestellten Räume zu jeder Tageszeit frei aufsuchen (Aufenthalts- und Beschäftigungsräume, Parkanlage, usw.) und die dort bereitgestellte Ausstattung verwenden (Bücher, Zeitschriften, Fernseher, Radio, Kartenspiele, usw.).



## Art. 6 Allgemeine Dienste – Reinigung und Wäsche

Das Altenheim Tirol gewährleistet die Reinigung der Zimmer und der anderen Räumlichkeiten.

Das Altenheim stellt dem Heimbewohner einen Wäschereidienst zur Verfügung. Dieser umfasst das Waschen und Bügeln seiner Wäsche.

Wäsche, die einer besonderen Reinigung bedarf (z.B. chemische Reinigung), wird nicht vom internen Wäschereidienst gewaschen.

## Art. 7 Kurzzeitpflege

Das Altenheim Tirol bietet eine zeitlich befristete Aufnahme und Betreuung von pflegebedürftigen Senioren und schafft gleichzeitig eine Entlastungs- und Erholungsphase für die pflegenden Angehörigen.

Für die Kurzzeitpflege sind 2 Einzelzimmer reserviert.

Die maximale Dauer der Kurzzeitpflege beträgt 4 Wochen. Die Dauer kann in begründeten Ausnahmefällen, vor allem wenn es darum geht, nach plötzlich eintretendem Pflegebedarf die Pflege zu Hause zu organisieren, zusätzlich um maximal vier plus vier Wochen verlängert werden.

## Art. 8 Tagespflege

Senioren, welche zu Hause leben und eine Betreuung in dem Ausmaß benötigen, dass sie weder über Dritte noch über die Hauspflege des Sozialsprengels in erforderlichem Ausmaß erbracht werden können, haben die Möglichkeit in die Tagespflege aufgenommen zu werden. Die pflegenden Angehörigen erfahren gleichzeitig eine Entlastung.

Es können bis zu 3 Personen gleichzeitig in die Tagespflege aufgenommen werden.

## Art. 9 Zusätzliche Dienste

Über die Standardleistungen hinaus bietet das Altenheim zusätzliche Dienste an, die gegen entsprechende Bezahlung in Anspruch genommen werden können.

**Friseurdienst:** Das Waschen, Legen und Kämmen der Haare ist Teil der Grundbetreuung. Ein professioneller Friseurdienst kann im Altenheim nach Vormerkung vermittelt werden. Der Dienst ist vom Heimbewohner direkt zu bezahlen.

**Fußpflege:** Die allgemeine Fußpflege ist Teil der Grundbetreuung und wird einmal im Monat durchgeführt.



## **Dritter Teil Aufnahme**

### **Art. 10 Aufnahme**

Der Antrag um Heimaufnahme muss schriftlich, mit Verwendung der Gesuchvorlage „Ansuchen um Heimaufnahme“ und mit allen notwendigen Unterlagen und Unterschriften in der Direktion der Sozialdienste der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt in der Otto-Huber-Strasse, 13, Meran oder im Büro des Altenheimes Tirol, Lingweg, 14, Tirol abgegeben werden.

Jedes Ansuchen um Heimaufnahme wird unter Berücksichtigung der festgelegten Kriterien mit dem Bewertungsbogen bewertet. (Siehe Anlage) Das Ansuchen wird in die bestehende Rangordnung eingetragen und schriftlich bestätigt. Die Antragsteller erhalten ein Antwortschreiben (siehe Anlage).

Zwischenzeitliche Aktualisierungen werden bei Neuansuchen, Neubewertungen oder Austragungen aus der Rangordnung laufend durchgeführt.

Jene Antragsteller, die bei Einreichung des Gesuches um Heimaufnahme ihren meldeamtlichen Wohnsitz seit mindestens fünf Jahren ununterbrochen in der Gemeinde Tirol aufweisen, werden bei der Heimaufnahme vorrangig behandelt.

### **Art. 11 Austritt**

Der Heimbewohner kann entlassen werden:

- a) auf seinen eigenen Wunsch;
- b) wenn der Heimbewohner nach wiederholter Ermahnung sich nicht an die gängigen Vorschriften des Altenheimes hält und der Gemeinschaft schadet oder die anderen Heimbewohner in grober Weise stört.
- c) wenn sich der Gesundheitszustand wie gemäß Art. 2, Absatz 2 verändert.

## **Vierter Teil Förderung der Gemeinschaft**

### **Art. 12 Beziehungen zur Außenwelt**

Das Altenheim Tirol fördert die Beziehungen der Heimbewohner zur Außenwelt.

Der Heimbewohner kann Besuche von Familienangehörigen, Verwandten und Freunden tagsüber empfangen und kann das Altenheim verlassen, wann er es wünscht. Er wird jedoch gebeten, den Mitarbeitern den Austrittszeitpunkt und den geplanten Wiedereintritt mitzuteilen.



## Art. 13 Einbeziehung der Angehörigen

Das Altenheim Tirol setzt Maßnahmen zur Förderung der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit den Angehörigen, welche in einem Angehörigenkonzept nachzulesen sind.

## Fünfter Teil Kosten

### Art. 14 Tagessatz

Jeder Heimbewohner entrichtet den vom Ausschuss der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt jedes Jahr im Voraus festgesetzten Tagessatz (Siehe Anlage) zu seinen Lasten. Das Recht auf das gesetzlich vorgesehene Taschengeld bleibt jedenfalls bestehen.

Der Heimbewohner und eventuell andere zahlungspflichtige Personen begleichen den Tagessatz innerhalb 30 Tage ab Rechnungsdatum eines jeden Monats beim Schatzamt der Körperschaft.

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

Erfolgt die Bezahlung des Tagessatzes nicht termingemäß, berechnet die Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt die Verzugszinsen.

### Art. 15 Unterbrechung des Heimaufenthaltes

Bei Abwesenheit des Heimbewohners gelten für die Fakturierung folgende Prozentsätze des Tagessatzes:

<b>Abwesenheit</b> 1.-7. Tag	<b>Abwesenheit</b> 8.-30. Tag	<b>Abwesenheit</b> ab 30. Tag
100%	50%	100%

<b>Krankenhausaufenthalt</b>	<b>Krankenhausaufenthalt nach dem</b>
1.-30. Tag	30. Tag
100%	50%

Die Berechnung der Abwesenheitstage erfolgt kumuliert nach Kalenderjahr; mit 1.1. startet die Berechnung der Abwesenheitstage für alle Heimbewohner wieder von null Abwesenheitstagen, unabhängig vom Aufnahmetag.

Der Aufnahmetag und der Entlassungstag werden fakturiert.



Die Fakturierung beginnt mit dem mit dem Heimbewohner vereinbarten Tag der Aufnahme, wenn dieser vor dem effektiven Aufnahmetag liegt. Diese Tage werden zum Zwecke der Fakturierung als Abwesenheitstage berücksichtigt.

## **Art. 16 Sonstige Kosten**

Jedes Zimmer verfügt über einen Telefonanschluss. Bei Wunsch erhält der Heimbewohner ein Telefon.

Der Heimbewohner übernimmt die Ausgaben der kostenpflichtigen Medikamente, welche der verschreibende Arzt für notwendig erachtet.

## **Sechster Teil Führung und Organisation**

### **Art. 17 Leiter und Führung**

Im Auftrag der Gemeinde Tirol hat die Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt die Führung des Altenheimes Tirol inne.

Der Direktor des Altenheimes Tirol wird in der Funktion des Direktors der Sozialdienste der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt wahrgenommen.

Der Direktor ist dem Generalsekretär der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt unterstellt. Dem Direktor des Altenheimes sind alle Mitarbeiter des Altenheimes Tirol unterstellt.

Die operative Personalführung in den Bereichen Pflege und Hauswirtschaft wird durch den Pflegedienstleiter wahrgenommen.

## **Siebter Teil Rechte, Verbesserungsvorschläge und Anregungen**

### **Art. 18 Rechte des Heimbewohners**

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

- a) Anerkennung seiner Würde, Persönlichkeit und Autonomie;
- b) Höflichen Umgang und Achtung seiner Privat- und Intimsphäre;
- c) Aufklärung und Mitentscheidung über Pflegemethoden, sowie pflegerische und therapeutische Maßnahmen;
- d) Einsichtnahme in die über ihn geführten Aufzeichnungen;
- e) Namhaftmachung eines Beistandes (Vertrauensperson), der sich für ihn in allen Angelegenheiten an die Leitung des Altenheimes wenden kann und in wichtigen Belangen vom Altenheim zu verständigen ist;
- f) Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
- g) Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs
- h) Möblierung und Gestaltung des Zimmers



- i) Nutzung einer Anschlagetafel
- j) Behandlung von Beschwerden
- k) unbeschränkten Besucherempfang
- l) Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der Muttersprache
- m) das Recht zur Ausübung der eigenen Konfession

## **Art. 19** **Verbesserungsvorschläge und Anregungen**

Verbesserungsvorschläge und Anregungen werden von allen Mitarbeitern entgegengenommen und von der Direktion des Altenheimes besprochen und beantwortet. Die Verbesserungsvorschläge können sowohl mündlich, wie auch schriftlich eingebracht werden.

Bei schriftlichen Verbesserungsvorschlägen kann das beiliegende Formular verwendet werden (siehe Anlage).

## **Art. 20** **Einsprüche**

Personen, die ein rechtliches Interesse daran haben, können gegen die Entscheidungen der Heimdirektion

- innerhalb von 45 Tagen ab dem Datum, ab dem die Maßnahme zur Kenntnis genommen wurde, Einspruch bei der Sektion „Einsprüche“ in der Abteilung Soziales der Autonomen Provinz Bozen

oder

- innerhalb von 60 Tagen Rekurs beim Regionalen Verwaltungsgericht Bozen (Gesetz vom 06.12.1971, Nr. 1034) einlegen.

## **Art. 21** **Volksanwalt**

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

## **Achter Teil** **Verschiedenes**

## **Art. 22** **Besuchszeiten**

Das Altenheim ist ein Ort der Begegnung und des Zusammenseins. Aus diesem Grund gibt es keine einschränkenden Besuchszeiten. Die Besucher werden jedoch gebeten, die Essens- und Ruhezeiten der Heimbewohner zu respektieren.



## **Art. 23 Kundmachung**

Diese Dienstleistungscharta wird an der Anschlagetafel des Altenheimes und auf der Homepage der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt veröffentlicht. Auf Anfrage erfolgt die Aushändigung einer Abschrift.



Altenheim Tirol – Casa di Riposo di Tirolo • Lingweg/via Ling 14 - 39019 Tirolo/Tirolo (I)  
Steuer-Nr./Cod.fisc. 82007010216 • MwSt.-Nr./Part. IVA: 01341190211  
Tel. +39 0473 923510 • Fax +39 0473 923252 • tirol@bzgbga.it  
eindeutiger Ämterkodex/codice univoco ufficio: UFR3GC – Internet: [www.bzgbga.it](http://www.bzgbga.it)  
zertifizierte E-Mail/email certificata: [bzgburggrafenamt.ccburgraviato@legalmail.it](mailto:bzgburggrafenamt.ccburgraviato@legalmail.it)