Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt | Comunità comprensoriale Burgraviato

Altersheim Schenna

Dienstleistungscharta

Die Dienstleistungscharta wurde vom Ausschuss der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt mit Beschluss Nr. 95 vom 18.04.2024 genehmigt.

Altersheim Schenna – Casa di riposo Scena
via Mühlgasse 2 - 39017 Schenna/Scena (I) ● Steuer-Nr./Cod.fisc. 82007010216 ● MwSt.-Nr./Part.IVA: 01341190211
Tel. +39 0473 945827 ● schenna@bzgbga.it ● www.bzgbga.it ● Codice univoco ufficio: UFR3GC
zertifizierte E-Mail/email certificata: ah-schenna.scena@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, Anregungen und Beschwerden

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 Öffnungzeiten
- Ansuchen um Heimaufnahme im Altenheim
- Bewertungsbogen (Soziale Beurteilung und Beurteilung Selbständigkeitsgrad) für die Erstellung der Rangordnung
- Tagessatz
- 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 Altersheim Schenna 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 krankenpflegerischen 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 Altersheim Schenna bietet Unterkunft und Verpflegung und fördert die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens des Heimbewohners und unterstützt ihn beim Einleben in die neue Umgebung.

Das Altersheim Schenna verfügt über insgesamt 21 Plätze, unterteilt in 17 ausgestatteten Einzelbettzimmern und 2 Zweibettzimmern. Jedes Zimmer ist mit einem Pflegebett, Kleiderschrank, Tisch und Stuhl und/oder Polstersessel, einer Zimmerrufanlage, einem Zimmersafe und einem Anschluss für Telefon und TV 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.

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

Art. 4
Betreuung und Pflege

Das Altersheim Schenna 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.

Physiotherapie
Ein Physiotherapeut sorgt für die Erhaltung und Förderung der individuellen Ressourcen, insbesondere der Bewegungs- und Funktionsfähigkeit des menschlichen Körpers, der wiederhergestellt, verbessert oder erhalten werden soll.

Ärztliche Betreuung
Die ärztliche Betreuung wird durch ein Ärzteteam im Altersheim Schenna 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 Altersheim 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 Altersheim Schenna gewährleistet die Reinigung der Zimmer und der anderen Räumlichkeiten.

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

Für die Kurzzeitpflege ist 1 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 Altersheim 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 Altersheims Schenna- Mühlgasse 2 - Schenna 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 Neuanträgen, 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 Schenna 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 Altersheims 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 Altersheim Schenna fördert die Beziehungen der Heimbewohner zur Außenwelt.

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

Art. 13
Einbeziehung der Angehörigen

Das Altersheim Schenna 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:

Abwesenheit 1.-7. Tag	**Abwesenheit** 8.-30. Tag	**Abwesenheit** ab 30. Tag
100%	50%	100%

Krankenhausaufenthalt	**Krankenhausaufenthalt nach dem**
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 Schenna hat die Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt die Führung des Altersheims Schenna inne.

Der Direktor des Altersheims Schenna wird in der Funktion des Direktors der Sozialdienste der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt wahrgenommen.

Der Direktor ist dem Generalsekretär der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt unterstellt. Dem Direktor des Altersheims sind alle Mitarbeiter des Altersheims Schenna 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 Altersheims 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 entgegen genommen und von der Direktion des Altersheims besprochen und beantwortet. Die Verbesserungsvorschläge können sowohl mündlich wie auch schriftlich eingebracht werden.

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 Altersheim 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 Altersheims und auf der Homepage der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt veröffentlicht. Auf Anfrage erfolgt die Aushändigung einer Abschrift.