



Dienstcharta

Hauspflege des Sozialsprengel Wipptal

Inhaltsverzeichnis

1. Was wollen wir mit dieser Dienstcharta erreichen? Ein Vorwort.....	3
2. Was ist die Hauspflege?.....	4
3. Welche Ziele verfolgt die Hauspflege?.....	4
4. Wer kann die Hauspflege in Anspruch nehmen?.....	4
5. Wohin wenden Sie sich, um die Hauspflege anzufragen?.....	4
6. Welche Leistungen der Hauspflege werden angeboten?.....	5
6.1 Leistungen in der Pflege zu Hause	5
6.2 Essen auf Rädern	6
6.3 Leistungen in der Tagesstätte für Senioren.....	6
7. Wie sind die Einsatzzeiten?.....	6
8. Wer sind unsere Mitarbeiter:innen und wie arbeiten sie?.....	7
9. Wie hoch sind die Kosten/Tarife für die Nutzer:innen?.....	7
10. Wie erfolgt die Abmeldung einer Leistung?.....	7
11. Welche Leitlinien gibt es in der Pflege?.....	8
12. Ihre Rechte, Ihre Verantwortlichkeit.....	9
13. Wie werden Verbesserungsvorschläge und Beschwerden vorgebracht?.....	9
14. Organigramm.....	10
15. Wo kann man sich informieren?.....	11

1. Was wollen wir mit dieser Dienstcharta erreichen? Ein Vorwort

Alle Träger der Sozialdienste sind gesetzlich dazu verpflichtet eine „Charta der Dienste“ zu führen.

In dieser Dienstcharta stellen wir allen Interessierten unsere Leistungen der Hauspflege und unsere Arbeit vor.

Die Dienstcharta beschreibt die Zugangsvoraussetzungen, erklärt die Kostenbeteiligung, schafft Verbindlichkeit für die Beziehungen des Sozialdienstes zu den Nutzer:innen, weist die Bürger:innen auf ihre Rechte und Pflichten hin und zeigt die Möglichkeiten für Qualitätsentwicklung und die Wege für Beschwerden auf. Sie dient dazu, den sozialen und fachlichen Standard unseres Dienstes aufzuzeigen und zu sichern.

Die Präsidentin der Bezirksgemeinschaft
Monika Reinthaler



Die Direktorin des Sozialdienstes
Brigitte Mayr



Sterzing, im Juli 2023

2. Was ist die Hauspflege?

„Die Hauspflege erbringt unterstützende und ergänzende Betreuung am Wohnort des Klienten bzw. der Klientin und in eigens für diesen Zweck bestimmten Tagesstätten.“

Die Hauspflege ist ein integrierter Fach- und Leistungsbereich des Sozialsprengels und arbeitet zur Erbringung der Leistungen mit den internen Bereichen und den externen Diensten und Organisationen des Gesundheits- und Sozialwesens zusammen.

3. Welche Ziele verfolgt die Hauspflege?

„Die Hauspflege hat das Ziel, den Verbleib der pflegebedürftigen Person im gewohnten Lebensumfeld zu ermöglichen. Dieses Ziel soll durch Beratung, Vorbeugung und Betreuung in Situationen erreicht werden, in denen ein individueller und familiärer Bedarf besteht.“

4. Wer kann die Hauspflege in Anspruch nehmen?

„Die Hauspflege können pflegebedürftige Personen in Anspruch nehmen, Familien mit pflegebedürftigen Personen bzw. Familien, die das familiäre Leben nicht mehr ohne externe Hilfe bewältigen können.“

„Die familiären und/oder außerfamiliären Ressourcen der Person sind nach fachlicher Einschätzung seitens der Einsatzleitung nicht bzw. in unzureichendem Ausmaß vorhanden, wodurch die Situation der Person nicht ohne die Hilfe der Hauspflege überwunden werden kann (Subsidiaritätsprinzip).“

5. Wohin wenden Sie sich, um die Hauspflege anzufragen?

Für erste Informationen und Beratungen wenden Sie sich telefonisch oder persönlich an die Anlaufstelle für Pflege und Betreuung. Diese ist gut erreichbar im Zentrum von Sterzing gelegen im St.-Jakob-Weg 8, (nahe Krankenhaus).

6. Welche Leistungen der Hauspflege werden angeboten?

Information und Beratung

Im Büro der Hauspflege und in der Anlaufstelle für Pflege und Betreuung des Sozialsprengels erhalten interessierte Bürger:innen Information, Beratung und Unterstützung bei der Gesuchstellung.

6.1. Leistungen in der Pflege zu Hause

Wohntraining/Wohnbegleitung

Die Hauspflege begleitet die Nutzer:innen am Wohnort und unterstützt sie in der Haushaltsführung, sie begleitet und hilft bei der Erstellung der Haushaltsplanung. Ziel ist es, eine weitgehende Autonomie zu ermöglichen.

Haushaltshilfe

Die Hauspflege bietet Haushaltshilfe im Rahmen der organisatorischen Möglichkeiten in Kombination mit sozialpädagogischer und/oder pflegerischer Unterstützung an.

Transport und Begleitung

Für anspruchsberechtigte Personen, welche keine familiären oder außerfamiliären Ressourcen haben, die einen dringend notwendigen Transport- oder Begleitdienst garantieren, unterstützt die Hauspflege im Rahmen der organisatorischen Möglichkeiten die Aktivierung von Freiwilligen zur Erbringung der Leistung.

Aktivierung/Animation

Die Hauspflege begleitet die Nutzer:innen bei verschiedenen Aktivitäten, wie z.B. Gehtraining, Gedächtnistraining, Gymnastik, Brettspiele, Handwerkerarbeiten, Basteln, Reaktionsspiele, Schreibübungen, Vorlesen... Mit den Nutzer:innen wird Biographiearbeit und basale Stimulation gemacht.

Körperpflege

Mund und Zahnhygiene, Gesichtspflege, Teilkörperpflege, Ganzkörperpflege, Fußhygiene, Haarpflege, Begleitung zur Toilette, Intimpflege, Mobilisation und Lagerung. Zudem leistet die Hauspflege Badehilfe, Duschhilfe, Hilfe beim An- und Auskleiden, Wechseln der Inkontinenzhosen.

Haarwäsche

Hilfe beim Waschen, Föhnen und Kämmen der Haare.

Medizinische Behandlungspflege

In Absprache mit den Fachkräften des Gesundheitsbezirkes (Arzt, Krankenschwester) erbringt die Hauspflege gesundheitsversorgende Leistungen: Verabreichung von Medikamenten, Anlegen und Wechseln von einfachen Verbänden, Vitalzeichenkontrolle, Anlegen von Stützstrümpfen, Blutzucker messen, Ernährung und Ausscheidung kontrollieren.

Sozialpädagogische bzw. sozialgeragogische Arbeit

Die Hauspflege unterstützt Senior:innen und Familien in der Steigerung und Erhaltung der selbstständigen Lebensführung und führt Gespräche mit den Angehörigen und Nutzer:innen.

6.2. Essen auf Rädern

Die Dienstleistung „Essen auf Rädern“ gibt Senior:innen, Menschen mit Behinderung und Menschen in schwierigen Lebenslagen die Möglichkeit, über die Hauspflege zumindest einmal am Tag eine warme Mahlzeit ins Haus zugestellt zu bekommen. Die Essen werden von den Mitarbeiter:innen der Hauspflege und von Freiwilligen zugestellt.

Die Essen werden zwischen 11:00 und 13:00 Uhr zugestellt.

6.3. Leistungen in der Tagesstätte für Senioren

Badehilfe mit Betreuung

Hilfe beim Entkleiden, Transfer mit Badelift in die Badewanne oder Aufsicht/Hilfe beim Einsteigen, Hilfe bei der Körperreinigung, Haarwäsche auf Wunsch, Transfer aus der Wanne, nach Bedarf und auf Wunsch Rasur, einfache Nagelpflege, eincremen, Haare föhnen, Hilfe beim Ankleiden.

Alle notwendigen Gegenstände wie Handtücher, Pflegemittel, Nagelzangen usw. werden in der Tagesstätte zur Verfügung gestellt.

Badehilfe ohne Betreuung

Sie umfasst die Benutzung der Badewanne, sowie die Bereitstellung der Handtücher und Pflegemittel. Es werden keine Hilfestellungen von Seiten der Mitarbeiter:innen der Tagesstätte erbracht. Aus Sicherheitsgründen können nur selbstständige, nicht sturzgefährdete Personen dieses Angebot in Anspruch nehmen.

Fußhygiene

Fußbad mit geeigneten Pflegemitteln, Nägel schneiden oder schleifen, Hornhaut und Hühneraugen entfernen, eincremen. Entzündete Bereiche werden nicht behandelt. Die Fußhygiene wird nur von geschulten Mitarbeiter:innen der Tagesstätte und mit eigens dafür vorgesehenen Instrumenten durchgeführt.

7. Wie sind die Einsatzzeiten?

Unsere Pflegekräfte sind von Montag bis Freitag von 07.00 bis 19.00 Uhr, Samstag von 07.00 bis 13.00 Uhr im Einsatz. Bei besonderer Notwendigkeit wird der Dienst auch an Sonn- und Feiertagen und abends erbracht.

8. Wer sind unsere Mitarbeiter:innen und wie arbeiten sie?

In der Hauspflege arbeiten Mitarbeiter:innen mit folgenden Berufsqualifikationen: Sozialbetreuer:in, Behindertenbetreuer:in, Alten- und Familienhelfer:in, Pflegehelfer:in und Sozialhilfekraft. In regelmäßigen Fortbildungen reflektieren sie ihr berufliches Handeln und erweitern und stärken ihre berufliche Kompetenz.

In Zusammenarbeit mit der pflegebedürftigen Person, deren Angehörigen oder Bezugspersonen wird ein individueller Betreuungsplan erarbeitet. Dort wird festgehalten, welche Leistungen wie oft in welchem Zeitraum erbracht werden. Der individuelle Betreuungsplan kann sich aufgrund von neuen Bedürfnissen und Ressourcen ändern und wird dementsprechend angepasst. Die erbrachten Leistungen werden laufend dokumentiert. Sind in der Pflege weitere Dienste einbezogen (z.B. Hauskrankenpflege des Gesundheitsbezirks Brixen), so wird die Zusammenarbeit abgestimmt.

Alle vertraulichen Daten werden laut Gesetz aufbewahrt und behandelt. Die Mitarbeiter:innen sind verpflichtet sich an das Amtsgeheimnis zu halten.

Frauen und Männer engagieren sich auch ehrenamtlich für die Mitmenschen: Sie verteilen das „Essen auf Rädern“, begleiten und betreuen auf vielerlei Weise Menschen bei der Bewältigung ihrer besonderen Lebenssituation. Die ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen sind eine wertvolle Unterstützung für den Dienst und eine zwischenmenschliche Bereicherung für die betreuten Personen.

9. Wie hoch sind die Kosten/Tarife für die Nutzer:innen?

Die Landesregierung legt jährlich die Höchsttarife für die Leistungen der Hauspflege fest.

Den Antrag um Tarifbegünstigung können die Bürger:innen im Sozialsprengel - Finanzielle Sozialhilfe - einreichen. Dabei wird das gesamte Einkommen und Vermögen erhoben und bewertet. Sofern die Kriterien für eine Tarifbegünstigung bestehen, wird der Tarif entsprechend reduziert.

10. Wie erfolgt die Abmeldung einer Leistung?

Sollten die beantragten Leistungen der Hauspflege nicht mehr benötigt werden, müssen diese – um nicht in Rechnung gestellt zu werden – mindestens zwei Arbeitstage vor dem vereinbarten Termin bei der Einsatzleitung abgemeldet werden.

11. Welche Leitlinien gibt es in der Pflege?

Unsere Leitlinien orientieren sich am Leitbild des Sozialdienstes Wipptal und an den rechtlichen Bestimmungen.

- Unser Ziel ist es, den Personen eine ganzheitliche Betreuung und Beratung unter Berücksichtigung der körperlichen, psychischen und sozialen Bedürfnissen zu gewähren.
- Beratung und Pflege werden dem individuellen Hilfebedarf und den Möglichkeiten zur Selbsthilfe der einzelnen Personen und Familien angepasst.
- Den pflegebedürftigen Menschen wird ein höchstmögliches Maß an Selbstbestimmung eingeräumt.
- Durch aktivierende Pflege soll das Verbleiben der pflegebedürftigen Personen zu Hause so lange wie möglich ermöglicht werden.
- Die gute Zusammenarbeit mit pflegenden Angehörigen, den Freiwilligen und mit anderen Diensten und Einrichtungen (Hauskrankenpflege, Basisärzt:innen, Krankenhaus, Tagespflegeheime, Altersheime...) trägt zur Qualität in der Pflege bei.
- Freiwillige bereichern den Dienst und die Hilfsangebote.

12. Ihre Rechte, Ihre Verantwortlichkeit

- Recht auf Information: Die Bürger:innen werden umfassend und verständlich über die Dienstleistungen der Hauspflege, die Zugangs- und Nutzungsmodalitäten und über die vorgesehene Kostenbeteiligung informiert.
- Recht auf Wahrung der Würde der Person: In der Begegnung mit den Bürger:innen pflegen wir einen achtsamen und wertschätzenden Umgang unter Wahrung der Würde der Person.
- Recht auf Zugang zu den Verwaltungsakten auf Nachfrage: Die Nutzer:innen unseres Dienstes haben im Rahmen der geltenden Gesetzgebung das Recht, Einsicht zu nehmen in Akten, die sie betreffen.
- Recht auf Datenschutz: Die persönlichen Daten der Nutzer:innen werden vertraulich, gemäß den für den Datenschutz geltenden Gesetzesbestimmungen, behandelt.
- Recht auf Transparenz: die Nutzer:innen haben ein Anrecht auf Information über Verfahren und Entscheidungsabläufe, die sie betreffen.
- Recht auf Beschwerde: die Nutzer:innen haben das Recht, Beschwerden und/oder Verbesserungsvorschläge bzgl. der angebotenen Dienstleistung einzureichen.

Jede Nutzerin, jeder Nutzer

- hält Vereinbarungen ein
- beteiligt sich im vorgesehenen Ausmaß am Tarif
- meldet Leistungen rechtzeitig ab

13. Wie werden Verbesserungsvorschläge und Beschwerden vorgebracht?

Wir sind bemüht, die Qualität in der Pflege zur Zufriedenheit der Nutzer:innen zu erbringen. Vorschläge und Beiträge zur Verbesserung der Dienstleistung nehmen wir gerne an.

Wer mit der Dienstleistung nicht zufrieden ist oder Vorschläge einbringen möchte, wendet sich direkt an die Einsatzleiterin der Hauspflege. Sollte auf diesem Wege keine zufriedenstellende Lösung erreicht werden, so kann man sich an die Sprengelleiterin oder an die Direktorin des Sozialdienstes wenden. Eine Beschwerde kann mündlich oder schriftlich vorgebracht werden. Die Antwort erfolgt spätestens innerhalb von 30 Tagen.

Innerhalb von 45 Tagen kann schriftlich Einspruch bei der Autonomen Provinz einreicht werden:

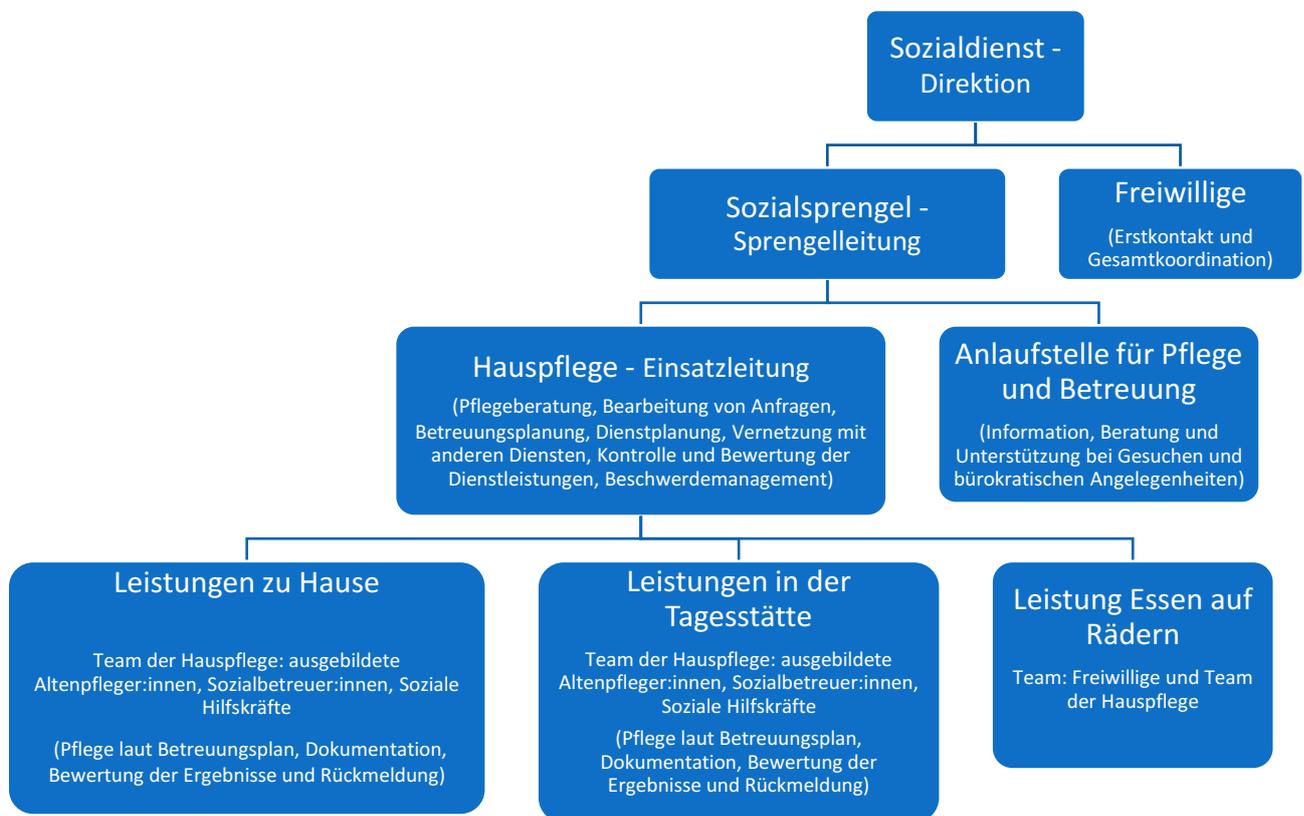
Abteilung Soziales, Sektion Einsprüche

Landhaus 12, Kanonikus Michael-Gamper-Straße 1, 39100 Bozen

Tel. 0471 - 418 200 / 0471 - 418 201

Email: soziales@provinz.bz.it

13. Organigramm



14. Wo kann man sich informieren?

Informationen gibt es bei der Einsatzleitung der Hauspflege, in der Anlaufstelle für Pflege und Betreuung, im Sozialsprengel Wipptal, in der Direktion des Sozialdienstes oder auf unserer Homepage unter www.wipptal.org.

Einsatzleitung der Hauspflege St.-Jakob-Weg 8, 39049 Sterzing	Tel.: 0472 726011 e-mail: hauspflege@wipptal.org
Anlaufstelle für Pflege und Betreuung St.-Jakob-Weg 8, 39049 Sterzing	Tel.: 0472 726005 e-mail: wipptal@anlaufstelle.bz.it
Sozialsprengel Wipptal St.-Jakob-Weg 8, 39049 Sterzing	Tel.: 0472 726000 e-mail: sozialsprengel@wipptal.org
Direktion des Sozialdienstes Bahnhofstraße 1, 39049 Sterzing	Tel.: 0472 726412 e-mail: sozialdienste@wipptal.org

Sterzing, im Juli 2023

Herausgeber:
©Bezirksgemeinschaft Wipptal, Mai 2010
aktualisiert im Juli 2023
Direktion des Sozialdienstes
Bahnhofstraße 1
39049 Sterzing
Tel.: 0472 726 412
Fax: 0472 726 433
E-mail: sozialdienste@wipptal.org
Homepage: www.wipptal.org

