



Dienstcharta

Tagespflegeheim für Senioren Wipptal



BEZIRKSGEMEINSCHAFT
COMUNITÀ COMPRENSORIALE

WIPPTAL

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	3
1. Welche Informationen finden Sie in der Dienstcharta?.....	4
2. Was ist das Tagespflegeheim für Senioren und welche Ziele hat es?.....	4
3. Wo befindet sich das Tagespflegeheim für Senioren?.....	4
4. Wer kann in das Tagespflegeheim für Senioren kommen?.....	5
5. Welche Leistungen werden angeboten?.....	5
6. Worauf legen wir im Tagespflegeheim für Senioren besonderen Wert?.....	6
7. Wie erfolgt die Aufnahme?.....	6
8. Wer sind unsere Mitarbeiter:innen und wie arbeiten sie?.....	7
9. Wie funktioniert die Zusammenarbeit mit den Familien der Besucher:innen?.....	7
10. Wann ist das Tagespflegeheim für Senioren geöffnet?.....	7
11. Wie hoch sind die Kosten/Tarife für die Besucher:innen?.....	8
12. Wie funktioniert der Transport zum Tagespflegeheim für Senioren?.....	8
13. Begegnungen im Tagespflegeheim für Senioren.....	9
14. Woran kann man die Qualität des Tagespflegeheimes für Senioren erkennen?.....	9
15. Ihre Rechte, Ihre Verantwortlichkeit.....	10
16. Und wenn doch einmal jemand nicht zufrieden ist?.....	10
17. Organigramm.....	11
18. Wo kann man sich informieren?.....	12
Impressum.....	12

Vorwort

Als Bezirksgemeinschaft legen wir großen Wert auf eine hohe Qualität unserer Dienstleistungen. Insbesondere im Sozialdienst, wo das Wohlbefinden von Menschen in verschiedenen schwierigen und herausfordernden Lebenssituationen im Mittelpunkt steht, ist die zeitgemäße Weiterentwicklung der sozialen Leistungen und Angebote von größter Wichtigkeit.

Das Tagespflegeheim für Senioren ist eine teilstationäre Einrichtung, die organisatorisch im Sozialsprengel angesiedelt ist.

Als Senior:in im Tagespflegeheim zu sein, bedeutet professionell von qualifizierten sozialen Fachkräften unterstützt, begleitet, betreut und gepflegt zu werden. Die sozialen Kontakte, die kurzweilige Unterhaltung in einer Gemeinschaft und vielfältige Beschäftigungsmöglichkeiten bringen eine gesunde Abwechslung in den Alltag und in freundlicher und angenehmer Umgebung werden sich unsere älteren Mitmenschen ihrer eigenen Kräfte bewusst und können sie aktiv stärken. Alle Maßnahmen sind darauf ausgerichtet, ihr Wohlbefinden zu erhalten und zu fördern.

Einen lieben Menschen im Tagespflegeheim zu haben, bedeutet für die Angehörigen ihn in einem förderlichen und sicheren Umfeld zu wissen und sich beruhigt den eigenen Aufgaben widmen zu können.

In dieser Dienstcharta stellen wir allen Interessierten auf transparente und verbindliche Weise unser Tagespflegeheim für Senioren und unsere Arbeit vor und geben den Bürger:innen des Wipptals damit einen nützlichen Wegweiser in die Hand.

Die Präsidentin der Bezirksgemeinschaft

Monika Reinthaler



Die Direktorin des Sozialdienstes

Brigitte Mayr



Sterzing, im Februar 2025

1. Welche Informationen finden Sie in der Dienstcharta?

Die Dienstcharta informiert über **Ziel, Auftrag** und **Eigenschaften** des Dienstes und über das **Leistungsangebot des Tagespflegeheimes für Senioren Wipptal**. Sie beschreibt die **Zugangsvoraussetzungen** und die **Funktionsweise**, erklärt die **Kostenbeteiligung**, schafft Verbindlichkeit für die Beziehungen des Sozialdienstes zu den Besucher:innen des Tagespflegeheimes für Senioren, weist die Bürger:innen auf ihre **Rechte und Pflichten** hin und zeigt die Möglichkeiten für **Qualitätsentwicklung**, sowie die Wege für **Beschwerden** auf. Sie dient dazu, den sozialen und fachlichen Standard des Tagespflegeheimes für Senioren aufzuzeigen und zu sichern.

Die Dienstcharta wird regelmäßig aktualisiert. Sie basiert auf den geltenden Richtlinien für die Genehmigung und Akkreditierung der jeweiligen Zielgruppe.

2. Was ist das Tagespflegeheim für Senioren und welche Ziele hat es?

Die Tagespflege hat das Ziel, das psychophysische und soziale Wohlergehen der Senior:innen zu unterstützen und ihre Familien zu entlasten und die Möglichkeit zu bieten, soziale Kontakte zu knüpfen.

Das Tagespflegeheim nimmt tagsüber Senior:innen auf, die wegen physischer oder psychischer Gebrechen nicht mehr allein in ihrer Wohnung bleiben können oder eine Betreuung benötigen, die über die Pflege zu Hause nicht im erforderlichen Ausmaß erbracht werden kann.

3. Wo befindet sich das Tagespflegeheim für Senioren?

Das Tagespflegeheim für Senioren hat seinen Sitz im Seniorenwohnheim Wipptal.

Adresse

St.-Jakob-Weg 6, 39049 Sterzing

Kontakt

Tel.: 348 766 5020

E-mail: ambulanter.betreuungsdienst@wipptal.org

Koordinatorin Tagespflegeheim: Claudia Gantioler

4. Wer kann in das Tagespflegeheim für Senioren kommen?

Die Tagespflege können pflegebedürftige Personen in Anspruch nehmen, die zu Hause leben und sozialer und betreuender Hilfe bedürfen. Es sind Personen, die

- von den Familienangehörigen und/oder einer Pflegehilfe (badante) zu Hause betreut werden,
- sozial isoliert sind und unter Vereinsamung leiden,
- sich in einer unzumutbaren sozialen Situation befinden.

5. Welche Leistungen werden angeboten?

Die angebotenen Leistungen sind an den geltenden gesetzlichen Bestimmungen ausgerichtet.

Angebot an Leistungen:

- dem Bedarf angepasste Pflege und Betreuung
- sozialpädagogische Arbeit, Förderung und Erhalt der bestmöglichen Selbstständigkeit
- Aktivierung und Animation
z.B. Lesen, Karten spielen, Handarbeit
- Freizeitmaßnahmen
z.B. Spazieren gehen, Feste feiern
- medizinische Behandlungspflege
in Zusammenarbeit mit dem Gesundheitsdienst
- Übungen zur Förderung der Motorik
z.B. altersgerechte körperliche Übungen
- Verpflegung
Jause, Mittagessen und Märende wird von der Küche des Seniorenwohnheims Wipptal gestellt.

Zusatzleistungen:

Bei Bedarf können die Nutzer:innen folgende Zusatzleistungen für den vorgesehenen Tarif kaufen:

- Körperpflege
- Transport

Die krankenschwägerische Betreuung übernimmt das Fachpersonal des Gesundheitsbereichs.

Aufnahmekapazität:

Das Tagespflegeheim für Senioren bietet 20 Plätze.

6. Worauf legen wir im Tagespflegeheim für Senioren besonderen Wert?

- Alle Besucher:innen werden in ihrer Ganzheitlichkeit wahrgenommen und respektvoll behandelt. Die individuelle Lebensgeschichte dient dem Verständnis der Gegenwart.
- Die Senior:innen werden im Tagespflegeheim für Senioren begleitet, betreut und beraten. Im Vordergrund steht der Mensch mit seinen Stärken, Vorlieben, Fähigkeiten und mit seinen Bedürfnissen.
- Eine sinnvolle Beschäftigung und die zwischenmenschlichen Beziehungen aktivieren die geistigen, körperlichen und psychischen Kräfte und Fähigkeiten. Die Besucher:innen des Tagespflegeheims für Senioren nehmen aktiv am Gruppenleben teil.
- Begleitung und Betreuung werden dem individuellen Hilfebedarf und den Möglichkeiten zur Selbsthilfe der einzelnen Personen und Familien angepasst. Den pflegebedürftigen Personen wird dabei ein höchstmögliches Maß an Selbstbestimmung eingeräumt.
- Die gute Zusammenarbeit mit pflegenden Angehörigen und mit anderen Diensten und Einrichtungen (ambulanter Betreuungsdienst, Krankenpflegedienst des Gesundheitssprengels, Hausärzt:innen, Krankenhaus, Seniorenwohnheime) trägt zur Qualität der Betreuung bei.

Unsere Werte orientieren sich am Leitbild des Sozialdienstes Wipptal und basieren auf den rechtlichen Bestimmungen.

7. Wie erfolgt die Aufnahme?

Interessierte Bürger:innen können sich während der Öffnungszeiten entweder persönlich oder telefonisch an die Anlaufstelle für Pflege und Betreuung oder an die Betreuungsdienstleiterin des ambulanten Betreuungsdienstes wenden, um erste Informationen zu erhalten. Sollten die zuständigen Mitarbeiter:innen außer Haus, bzw. kurzzeitig nicht erreichbar sein, so wird ein Rückruf gewährleistet und ein Termin vereinbart.

Im Erstgespräch können die Bürger:innen ihr Anliegen vorbringen. Gemeinsam mit der interessierten Person, bzw. den Familienangehörigen, erhebt die Betreuungsdienstleiterin den Pflege- und Betreuungsbedarf. Sollte sich auf der Basis der Ersteinschätzung ergeben, dass das Tagespflegeheim für Senioren der geeignete Betreuungsort für die Person sein kann, so wird das Ansuchen um Aufnahme schriftlich gestellt. Die anfragende Person wird auf eine Warteliste gesetzt.

Für die Eintragung in die Warteliste werden der Zeitpunkt der Antragstellung, der Pflege- und Betreuungsbedarf, die Betreuungssituation und eine mögliche Belastungssituation, bzw. eine persönliche schwierige Situation berücksichtigt. Informationen zur Position in der Warteliste erhalten die Gesuchsteller:innen auf Anfrage.

Sobald ein freier Platz im Tagespflegeheim für Senioren verfügbar ist, erfolgt die Entscheidung über die Aufnahme nach Absprache mit der Koordinatorin des Tagespflegeheims für Senioren. Daraufhin wird die Person informiert und ein Termin für einen Probetag im Tagespflegeheim vereinbart. An diesem Tag führt die Koordinatorin des Tagespflegeheims die interessierte Person und ihre Angehörigen oder eine andere Vertrauensperson, durch die Räumlichkeiten. In einem ausführlichen Gespräch werden zudem alle notwendigen Informationen zum organisatorischen Ablauf und zur Gestaltung des Tages mitgeteilt und offene Fragen beantwortet. Zum Abschluss des Tages werden die genauen Besuchszeiten (Wochentage und Zeitrahmen) mit der betroffenen Person bzw. den Angehörigen festgelegt.

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

Im Tagespflegeheim für Senioren arbeitet ein Team von Mitarbeiter:innen. Folgende Berufsbilder sind vertreten: Altenpfleger:in/Familienhelfer:in, Behindertenbetreuer:in, Sozialbetreuer:in, Pflegehelfer:in, Sozialhilfekraft.

In regelmäßigen Fortbildungen und in Supervision reflektieren die Mitarbeiter:innen ihr berufliches Handeln und erweitern und stärken ihre berufliche Kompetenz.

Die Koordinatorin ist verantwortlich für inhaltliche und organisatorische Fragen und für die Abwicklung des Leistungsangebotes.

9. Wie funktioniert die Zusammenarbeit mit den Familien der Besucher:innen?

Die Zusammenarbeit mit den Angehörigen dient der Abstimmung der Betreuung auf die Bedürfnisse der Seniorin/des Seniors und auf den Bedarf der Familie – immer unter Berücksichtigung der organisatorischen Möglichkeiten.

Am Probetag begleitet eine Vertrauensperson die/den neue/n Besucher:in ins Tagespflegeheim für Senioren. Im Rahmen eines Gesprächs werden wichtige Informationen ausgetauscht und Formulare ausgefüllt, um eine bedarfsgerechte und individuelle Betreuung gewährleisten zu können.

Der Austausch von Informationen zur Befindlichkeit erfolgt laufend – bei der Ankunft und bei der Abholung oder in besonderen Fällen auch durch telefonische Rückmeldung.

10. Wann ist das Tagespflegeheim für Senioren geöffnet?

Das Tagespflegeheim für Senioren ist an Werktagen von **Montag bis Freitag von 8:00 bis 16:00 Uhr** geöffnet. Die Schließungstage werden den Besucher:innen und ihren Familien rechtzeitig mitgeteilt.

11. Wie hoch sind die Kosten/Tarife für die Besucher:innen?

Die Stundentarife für die Betreuung im Tagespflegeheim werden unter Berücksichtigung der jeweiligen Pflegestufe jährlich von der Landesregierung festgelegt. Auch für die Mahlzeiten wird ein festgelegter fixer Tarif verrechnet. Die Höhe der Tarife ist aus dem Aufnahmegesuch ersichtlich und eine Änderung wird den Besucher:innen und den Angehörigen rechtzeitig mitgeteilt. Sollte sich die Pflegestufe verändern, so verändert sich auch der Tarif.

Bei der Finanziellen Sozialhilfe im Sozialsprengel kann ein Antrag um Tarifbegünstigung eingereicht werden.

Die Bezahlung der Rechnungen erfolgt über Banküberweisung.

Sollte die Betreuung im Tagespflegeheim für Senioren einmal nicht benötigt werden, muss die Inanspruchnahme des Dienstes – um nicht in Rechnung gestellt zu werden – **mindestens zwei Tage** vor dem vereinbarten Termin abgesagt werden.

Falls der Bedarf und der Wunsch da ist, können die Senior:innen Zusatzleistungen (z.B. Körperpflege) in Anspruch nehmen. Diese Leistungen werden im Vorfeld angesucht und getrennt verrechnet. Auch die Tarife für die Zusatzleistungen werden jährlich von der Landesregierung festgelegt.

12. Wie funktioniert der Transport zum Tagespflegeheim für Senioren?

Der Transport zum Tagespflegeheim für Senioren ist grundsätzlich von den Besucher:innen selbst oder durch deren Angehörige sicherzustellen. Auf der Basis eines fachlichen Gutachtens der Betreuungsdienstleiterin unter Berücksichtigung der vorhandenen Ressourcen im familiären Umfeld und der organisatorischen Möglichkeiten des Dienstes (u.a. Einsatz von Freiwilligen) wird ein Transport zum Tagespflegeheim organisiert.

13. Begegnungen im Tagespflegeheim für Senioren

Für Abwechslung und die generationenübergreifende Begegnung sorgen Besuche der Kinder aus der Kindertagesstätte „Wipptal“ und der Kontakt mit Jugendlichen die sich im Projekt „JAWA“ („Junge Aktive Wipptaler wollen anpacken“) engagieren. Das Tagespflegeheim für Senioren gehört zu jenen Einrichtungen, die sich an diesem Projekt des Jugenddienstes Wipptal beteiligen.

Regelmäßige Begegnungsmöglichkeiten gibt es auch mit der Caritas Hospizbewegung und Bewohnerinnen des Seniorenwohnheims Wipptal. In Kooperation mit dem Seniorenwohnheim werden gemeinsame Aktivitäten und Feiern im Haus organisiert.

Wer sich für eine ehrenamtliche Mitarbeit im Tagespflegeheim für Senioren interessiert, kann sich gerne im Sozialsprengel Wipptal über die Möglichkeiten informieren.

Ehrenamtliche Mitarbeit im Tagespflegeheim für Senioren ist wertvoll.

14. Woran kann man die Qualität des Tagespflegeheims für Senioren erkennen?

Es gibt verschiedene Kriterien anhand derer die Qualität des Tagespflegeheims für Senioren erkannt und bewertet wird:

- das Wohlbefinden und die Zufriedenheit der Nutzer:innen und der Angehörigen
- der Einsatz der geeigneten professionellen Methoden
- die Qualität der pflegerischen und strukturellen Abläufe
- die professionelle Haltung der Mitarbeiter:innen und Dienstverantwortlichen
- die Weiterbildung und Supervision der Mitarbeiter:innen
- den optimalen Einsatz der Ressourcen
- die Kriterien der Wirtschaftlichkeit und Effizienz.

Die Bewertung erfolgt in der Reflexion der Arbeit und Evaluation der Dokumentation im Team und auf der Leitungsebene, sowie durch die politischen Verantwortlichen.

Eine schriftliche Zufriedenheitsbefragung mittels Fragebogen wird mindestens alle drei Jahre durchgeführt. Das Ergebnis wird den Besucher:innen und ihren Angehörigen in geeigneter Form mitgeteilt.

15. 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 und
- meldet Leistungen rechtzeitig ab.

16. Und wenn doch einmal jemand nicht zufrieden ist?

...gibt es das Recht auf Beschwerde und Rekurs. Ihre Unzufriedenheit kann die inhaltliche Arbeit oder die Organisation betreffen.

Wir sind bemüht, die Qualität der Pflege und Betreuung zur Zufriedenheit der Besucher:innen und ihrer Angehörigen zu erbringen. Vorschläge und Beiträge zur

Verbesserung nehmen wir immer gerne an. In Gesprächen mit den Besucher:innen und den Angehörigen findet ein Austausch über Wünsche, Bedürfnisse und Veränderungsvorschläge statt. Für Aussprachen steht die Koordinatorin des Tagespflegeheimes für Senioren oder die Betreuungsdienstleiterin gerne zur Verfügung, im Bedarfsfall auch die Sprengelleiterin.

Sollte auf diesem Wege keine zufriedenstellende Lösung erreicht werden, kann eine Beschwerde an die Direktion des Sozialdienstes gerichtet werden. Die Antwort auf eine mündlich oder schriftlich eingebrachte Beschwerde erfolgt spätestens innerhalb von 30 Tagen.

Bei Ablehnung einer Beschwerde kann innerhalb von 45 Tagen schriftlich Einspruch bei der Autonomen Provinz eingereicht werden:

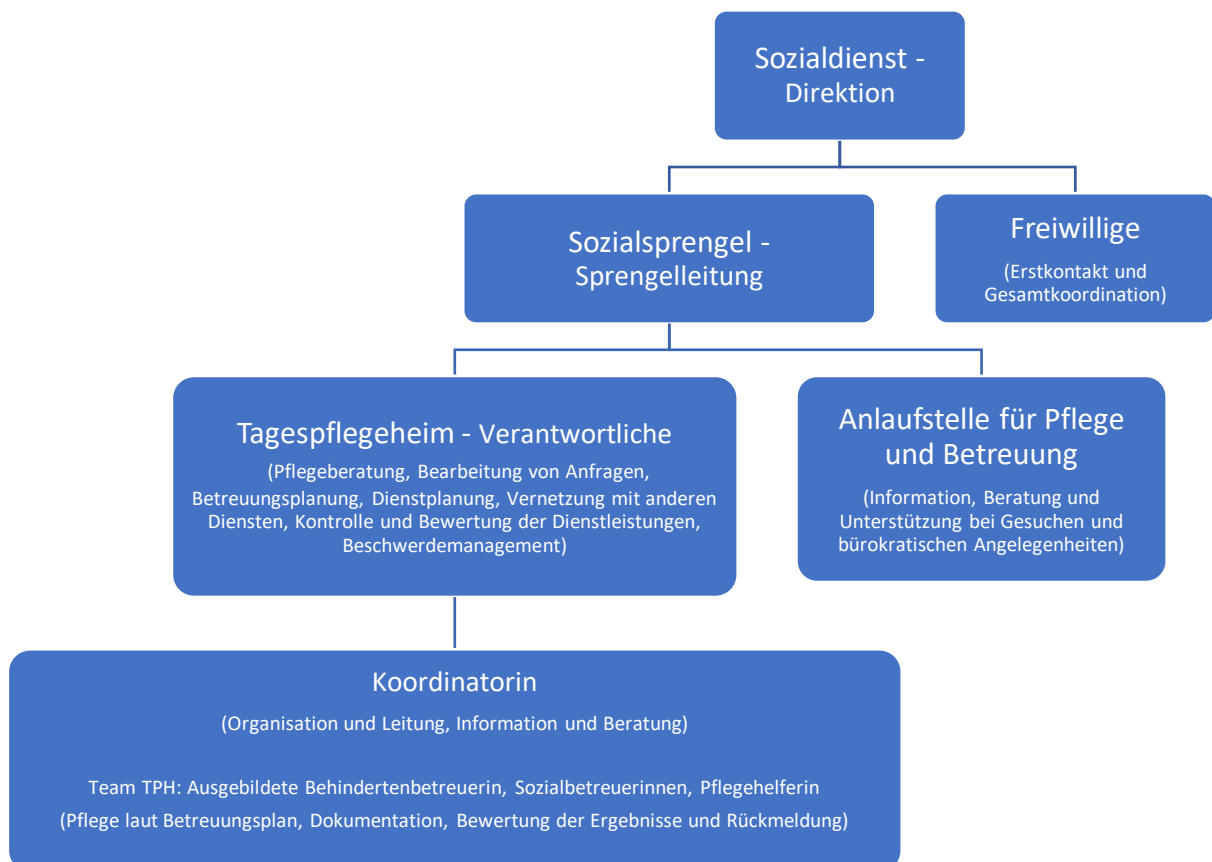
Landesbeirat für das Sozialwesen, Sektion Einsprüche

Kanonikus-Michael-Gamper-Straße 1, 39100 Bozen

Tel.: 0471 418 200 / 0471 418 210

E-mail: soziales@provinz.bz.it

17. Organigramm



18. Wo kann man sich informieren?

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

Verantwortliche des Tagespflegeheims für Senioren St.-Jakob-Weg 8, 39049 Sterzing	Tel.: 0472 726011 e-mail: ambulanter.betreuungsdienst@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 Februar 2025

Herausgeberin:

©Bezirksgemeinschaft Wipptal, 2012

aktualisiert: 2018, 2020, 2024, 2025

Direktion des Sozialdienstes

Bahnhofstraße 1, 39049 Sterzing

Tel.: 0472 726 412

E-mail: sozialdienste@wipptal.org

Homepage: www.wipptal.org

