Dienstleistungscharta

Hinweis:

Alle in diesem Dokument verwendeten personenbezogenen Begriffe wie „Bewohner“, „Betreuer“, „Direktor“... umfassen Frauen und Männer in gleicher Weise.

Inhaltsverzeichnis

Grundlegende Bestimmungen....3

Art. 1. Anwendungsbereich....3

Art. 2. Institutionelle Zielsetzungen und Leistungsangebot....3

Leistungskatalog....4

Art. 3. Verwaltung und allgemeine Dienste....4
a) Sekretariat....4
b) Verwahrungsdienst (ZL)....4
c) Botengänge und Besorgungen (ZL)....4

Art. 4. Unterkunft und Verpflegung....4
a) Die Verpflegung....5
b) Wäschedienst....5
c) Reinigung, Wartung und Instandhaltung der Zimmer....5
d) Postdienst....5

Art. 5. Betreuung und Pflege....6
a) Ärztliche und krankenpflegerische Betreuung....6
b) Soziale Betreuung....6
c) Rehabilitation und Therapie....7
d) Besondere Betreuung demenziell erkrankter Heimbewohner....7
e) Friseurdienst (ZL)....7
f) Fußpflege (ZL)....7

Art. 6. Tagesbegleitung und Aktivitäten....7
a) Religiöse Betreuung und Sterbebegleitung (ZL)....7
b) Essen für Angehörige (ZL)....8
c) Transport- und Begleitdienst (ZL)....8

Schlussbestimmungen....8

Art. 7. Kundmachung und Abänderungen der Dienstleistungscharta....8

Art. 8. Beschwerden, Anregungen und Wünsche....8

Grundlegende Bestimmungen

Art. 1. Anwendungsbereich

Weiterführende und ergänzende Bestimmungen sind in folgenden Dokumenten niedergelegt:

- Heimordnung
- Organigramm
- Heimvertrag
- Leitbild

Art. 2. Institutionelle Zielsetzungen und Leistungsangebot

Die institutionelle Zielsetzung des Seniorenwohnheimes Wipptal liegt in der Pflege und Betreuung der aufgenommenen Heimbewohner. Das Ziel des Heimes ist es, seinen Bewohnern ein weitgehend selbstbestimmtes Leben zu ermöglichen. Es unterstützt sie dabei durch ein breit angelegtes Leistungsangebot.

Die Grundsätze und die allgemeine Ausrichtung, die bei der Erreichung dieser Zielsetzung eingehalten werden, sind im Leitbild des Seniorenwohnheimes festgehalten. Die einzelnen angebotenen Dienste sind in der Dienstleistungscharta aufgelistet.

Alle Sachverhalte, die für den Zugang zu den gebotenen Diensten, im Vorfeld der Aufnahme und für die Aufnahme selbst von Belang sind, sind in der Heimordnung beschrieben.

Der Leistungskatalog des Heimes unterteilt sich in folgende Leistungsbereiche:

- Verwaltung und allgemeine Dienste
- Unterkunft und Verpflegung
- Betreuung und Pflege
- Tagesbegleitung und Aktivitäten

Der Heimbewohner hat Anrecht auf die Inanspruchnahme der im Leistungskatalog angeführten Dienste.

Die im vorliegenden Leistungskatalog verzeichneten und eigens gekennzeichneten Zusatzleistungen (ZL) werden je nach organisatorischer Möglichkeit angeboten. Die dafür anfallenden Kosten trägt –sofern nicht anders angegeben- der Heimbewohner.

Die Dienstleistungscharta liegt zur allgemeinen und öffentlichen Einsicht im Heim auf bzw. wird auf Nachfrage ausgehändigt.

Leistungskatalog

Art. 3. Verwaltung und allgemeine Dienste

Die Verwaltung unterstützt und erleichtert die institutionellen Aufgaben des Heimes. Sie stellt die Einhaltung der gesetzlichen und buchhalterischen Vorgaben sicher. Sie hilft bei der Ausarbeitung und Umsetzung der strategischen und qualitativen Leitlinien des Hauses.

Die Verwaltung überprüft in regelmäßigen Abständen die Qualität der angebotenen Dienste. Dabei bedient sie sich folgender Instrumente:

- Qualitätsmanagementsystem RQA: Interne Audit, Zwischenaudit, externe Audit, Bewohnersichterhebung
- Dokumentierte Heimbewohnergespräche
- Bereichsübergreifende Arbeitsgruppen der Mitarbeiter:innen
- Angehörigenbefragung

a) Sekretariat

Das Sekretariat gibt in Zusammenarbeit mit der Heimleitung und Pflegedienstleitung Erstinformationen über die Inanspruchnahme des Dienstes, die Kosten, die Möglichkeiten der finanziellen Unterstützung, und die notwendigen Unterlagen für die Inanspruchnahme des Dienstes.

Es ist bei der Erstellung der Anträge für die Heimaufnahme behilflich und hilft bei der Bewältigung der mit dem Heimaufenthalt zusammenhängenden finanziellen und verwaltungstechnischen Sachverhalte.

b) Anlaufstelle für Pflege und Betreuung

Das Team der Anlaufstelle für Pflege und Betreuung informiert über Dienste, Unterstützungs- und Entlastungsmöglichkeiten, Hilfen, Rechte und Pflichten, finanzielle Möglichkeiten u.v.m.; hilft bei der Antragstellung für die Aufnahme im Seniorenwohnheim und bei der Erledigung von bürokratischen Angelegenheiten.

c) Verwahrungsdienst (ZL)

Der Heimbewohner kann kleinere Bargeldbeträge im Sekretariat hinterlegen und einzelne Wertgegenstände im verschließbaren Teil des Schrankes im eigenen Zimmer aufbewahren.

Einlagen und Behebungen aus dem Tresor werden durch Unterschrift protokolliert. Das Heim übernimmt keinerlei Haftung oder Verantwortlichkeit über die eingelagerten Bargeld- oder Wertsachenbestände.

Je nach räumlicher Verfügbarkeit kann der Heimbewohner kleine Mengen an Kleidung in den reservierten Depots des Heimes zwischenlagern. Das Heim übernimmt auch hierfür keine Haftung.

d) Botengänge und Besorgungen (ZL)

Kleinere Botengänge und Besorgungen für die Heimbewohner werden vom Heim kostenlos erledigt, sofern sich das Zielgebiet auf das Stadtzentrum von Sterzing beschränkt.

Art. 4. Unterkunft und Verpflegung

Das Heim gewährleistet Unterkunft und Verpflegung und orientiert sich dabei an den aktuellen Standards im Bereich der Seniorenbetreuung.

Die Anzahl der angebotenen Heimplätze richtet sich nach der geltenden Führungsgenehmigung.

a) Die Verpflegung

Die Verpflegung der Heimbewohner erfolgt nach Menüplan, wobei Wahlmöglichkeiten und Diätküche angeboten werden. Die folgenden Leistungen werden angeboten (wobei individuelle Anpassungen möglich sind):

- Frühstück: 07:30 Uhr bis 10:00 Uhr
- Mittagessen: 11:30 Uhr bis 13:30 Uhr
- Abendessen: 17:30 bis 18:30 Uhr

Am Vormittag, am Nachmittag und am Abend werden regelmäßig kleine Zwischenmahlzeiten und Getränke angeboten.

Bei den Wahlmöglichkeiten werden in besonderer Weise die Essenswünsche der Heimbewohner berücksichtigt.

In Zusammenarbeit mit dem Sanitätsbetrieb gewährleistet das Heim eine angemessene diätetische Beratung. Sonderdiäten werden vom Arzt verschrieben und von der Küche in Abstimmung mit der Diätassistentin des Sanitätsbetriebes vorbereitet.

Das Tagesmenü wird nach Anhören des Diätdienstes zusammengestellt und den Heimbewohnern in geeigneter Form bekannt gegeben.

b) Wäschedienst

Die Heimwäsche (Bettwäsche, Handtücher, Waschlappen, Tischwäsche) wird dem Heimbewohner vom Haus zur Verfügung gestellt. Der interne Wäschedienst sorgt für die Reinigung und das Bügeln der persönlichen Wäsche und übernimmt bei Bedarf kleinere Näharbeiten.

Die persönliche Kleidung sowie besondere Wäschestücke müssen vom Heimbewohner selbst oder seinen Angehörigen gekauft werden. Besonders empfindliche Wäschestücke müssen von den Angehörigen selbst gereinigt werden.

Die persönliche Wäsche des Heimbewohners wird mit einer Kennung ausgestattet. Die Angehörigen tragen Sorge dafür, dass neue Kleidung mit dieser Kennung versehen wird. Das Seniorenwohnheim übernimmt keine Haftung für Kleidungs- und Wäschestücke ohne Kennzeichen, die beschädigt werden oder verloren gehen.

Der Wechsel der Heimwäsche erfolgt nach individuellem Bedarf.

c) Reinigung, Wartung und Instandhaltung der Zimmer

Die Zimmer der Heimbewohner werden regelmäßig von den Reinigungskräften gereinigt. Die ordentliche Instandhaltung und kleinere Reparaturen werden hausintern durchgeführt.

d) Postdienst

Die Verteilung der Eingangspost und die Versendung nach außen erfolgt über das Sekretariat des Heimes.

Art. 5. Betreuung und Pflege

Das Heim sorgt für die tägliche Betreuung, Hygiene und Pflege seiner Bewohner. Dabei werden die jeweils geltenden gesetzlichen Vorgaben für die Organisation und Personalausstattung beachtet.

Allgemeine Pflege- und Betreuungsmaterialien werden vom Heim bereitgestellt. Das Heim sorgt auch für die Bereitstellung der verschriebenen ticketbefreiten Medikamente.

Für alle anderen Medikamente und Pflegematerialien kommt der Heimbewohner selbst auf.

Das Betreuungsangebot umfasst Dienstleistungen in den nachfolgend angeführten Teilbereichen. Es orientiert sich an den allgemein anerkannten fachlichen Standards für die stationäre Seniorenbetreuung. Besonderer Wert wird dabei auf die Erhaltung der Selbstständigkeit der Heimbewohner gelegt, auf die bestmögliche Erhaltung ihrer Bewegungsfähigkeit und an ihrer Einbindung ins Gemeinschaftsleben im Heim.

Grundlage der pflegerischen Leistung ist ein individuell ausgearbeiteter Pflegeplan. Im Sinne einer ganzheitlichen Betreuung wird auch der Grundsatz der „Bezugspflege“ durch eine Bezugsperson angewandt.

Die Betreuungssituation der Heimbewohner sowie die angewandten pflegerischen Maßnahmen werden elektronisch dokumentiert. Jeder Heimbewohner kann in den über ihn angelegten Akt Einsicht nehmen. Die Akteneinsicht sowie die Verwaltung persönlicher Daten richten sich nach den geltenden Bestimmungen.

Die Betreuung und Pflege umfassen folgende Teilbereiche:

a) Ärztliche und krankenpflegerische Betreuung

Die ärztliche Betreuung wird durch die internen ärztlichen Heimärzte/innen sowie durch die Ärzte der Allgemeinmedizin des Einzugsgebietes gewährleistet.

Die fachärztlichen und andere Leistungen der Sanität werden durch die umliegenden Einrichtungen des Sanitätsbetriebes erbracht.

Die krankenpflegerische Betreuung wird durch qualifiziertes Fachpersonal gewährleistet.

b) Soziale Betreuung

Die soziale Betreuung umfasst die Unterstützung und Begleitung des Bewohners bei den täglichen Aktivitäten. Sie berücksichtigt die individuellen Bedürfnisse des Heimbewohners und fördert seine Teilnahme am Heimleben. Eine Grundbetreuung wird auch während der Nacht gewährleistet.

Aufgrund der im Heim festgestellten Bedürfnisse des Heimbewohners wird ein angepasster Pflegeplan gestaltet.

Jedem Heimbewohner wird ein Mitarbeiter zugeteilt, der sich als Bezugsperson für alle Fragen und Bedürfnisse anbietet.

c) Rehabilitation und Therapie

Rehabilitations- und Therapiemaßnahmen werden vom hausinternen Reha-Team durchgeführt. Diese Maßnahmen werden auf ärztliche Empfehlung bzw. Verschreibung hin angeboten und richten sich nach der individuellen Pflegeplanung.

d) Besondere Betreuung demenziell erkrankter Heimbewohner

Im Heim ist eine besondere Betreuung demenziell erkrankter Heimbewohner eingerichtet. Die Wohn- und Lebenswelt dieser besonderen Betreutengruppe sowie die Ausbildung der Mitarbeiter, die zu ihrer Begleitung eingesetzt werden, sind auf die besonderen Bedürfnisse dieses Krankheitsbildes abgestimmt.

e) Friseurdienst (ZL)

Das gewöhnliche Waschen und Kämmen der Haare ist Teil der Grundbetreuung. Friseurdienste, die von externen Anbietern geleistet werden, werden vom Heim selbst organisiert und müssen vom Heimbewohner direkt bezahlt werden.

f) Fußpflege (ZL)

Die allgemeine Fußpflege ist Teil der Grundbetreuung. Fußpflegedienste werden von gezielt ausgebildetem Pflegepersonal geleistet.

Art. 6. Tagesbegleitung und Aktivitäten

Das Heim bemüht sich um ein partnerschaftliches Miteinander mit den Angehörigen und fördert die Zusammenarbeit mit freiwilligen Helfern, Vereinen und Organisationen. Sie alle werden bei der Gestaltung des Tagesablaufes eingebunden, unterstützen die Tätigkeiten des Heimpersonals und beteiligen sich aktiv an Feierlichkeiten, Festen und Ausflügen.

Im Heim werden verschiedene Gesellschaftsspiele, rhythmische und musikalische Animation, Gedächtnistraining und Lesestunden angeboten, um den Heimbewohner körperlich aktiv und geistig rege zu halten.

a) Religiöse Betreuung und Sterbebegleitung (ZL)

Im Heim werden in regelmäßigen Abständen religiöse Veranstaltungen nach römisch-katholischem Ritus veranstaltet.

In Zusammenarbeit mit der Hospizbewegung wird Sterbebegleitung angeboten und Personal fortlaufend weitergebildet.

b) Essen für Angehörige (ZL)

Angehörige der Bewohner und Heimbesucher können gegen Bezahlung im Seniorenwohnheim das Essen einnehmen. Das Angebot, die dabei einzuhaltenden Meldetermine sowie die zu entrichtenden Tarife werden auf Nachfrage im Sekretariat mitgeteilt.

c) Transport- und Begleitdienst (ZL)

Für Transport- und Begleitdienste bei Ausflügen sowie für Fahrten, die vom Heim organisiert werden, entstehen dem Heimbewohner keine Kosten. Transport- und Begleitdienste privater Natur sowie Transporte von oder zum Krankenhaus müssen von den Heimbewohnern selbst bzw. von den Angehörigen organisiert, bezahlt und durchgeführt werden.

Schlussbestimmungen

Art. 7. Kundmachung und Abänderungen der Dienstleistungscharta

Das vorliegende Dokument liegt im Heim zur allgemeinen und öffentlichen Einsichtnahme auf.

Abänderungen oder Ergänzungen des Textes werden durch Beschluss des Bezirksausschusses genehmigt.

Art. 8. Beschwerden, Anregungen und Wünsche

Beschwerden, Anregungen und Wünsche der Angehörigen werden über das interne Dokumentenmanagement abgewickelt.