



**Tagespflegeheim für Senioren Wipptal**

**Dienstcharta**



BEZIRKSGEMEINSCHAFT  
COMUNITÀ COMPRESORIALE

**WIPPTAL**

## Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort	Seite 3
2. Welche Informationen finden Sie in der Dienstcharta?	4
3. Wo befindet sich das Tagespflegeheim für Senioren Wipptal?	5
4. Wann ist das Tagespflegeheim geöffnet?	5
5. Was ist das Tagespflegeheim für Senioren und welche Ziele hat es?	5
6. Wer kann in das Tagespflegeheim für Senioren kommen?	6
7. Welche Leistungen werden angeboten?	6
8. Wie erfolgt die Aufnahme?	7
9. Worauf legen wir im Tagespflegeheim besonderen Wert?	7
10. Ihre Rechte, Ihre Verantwortlichkeit	8
11. Wer sind unsere MitarbeiterInnen und wie arbeiten sie?	8
12. Wie funktioniert die Zusammenarbeit mit den Familien der BesucherInnen?	9
13. Wie ist die Verpflegung?	9
14. Wie sind die Räumlichkeiten?	9
15. Wie hoch sind die Kosten/Tarife für die BesucherInnen?	9
16. Wie funktioniert der Transport zum Tagespflegeheim?	10
17. Begegnungen im Tagespflegeheim für Senioren	10
18. Woran kann man die Qualität des Tagespflegeheims für Senioren erkennen?	10
19. Wie werden Verbesserungsvorschläge und Beschwerden vorgebracht?	11
20. Wo kann man sich informieren?	12
Organigramm	13
Impressum	14

## 1. Vorwort

Als Bezirksgemeinschaft legen wir großen Wert auf eine hohe Qualität unserer Dienstleistungen. Insbesondere im Sozialdienst, wo die Menschen mit ihren Bedürfnissen und ihrer Anspruchsberechtigung im Mittelpunkt stehen, nimmt die zeitgemäße Weiterentwicklung der Dienstleistungen einen bedeutenden Stellenwert ein.

Im Sozialdienst ist das Tagespflegeheim für Senioren ein Teilbereich der Hauspflege im Sozialsprengel und versteht sich als ergänzende Maßnahme in der Betreuung und Unterstützung von Seniorinnen und Senioren und ihren Familien. Im Tagespflegeheim für Senioren können sich die Menschen in freundlicher und angenehmer Umgebung ihrer eigenen Kräfte bewusst werden und sie aktivieren.

In dieser Dienstcharta stellen wir allen Interessierten auf transparente und verbindliche Weise unser Tagespflegeheim für Senioren und unsere Arbeit vor und hoffen, damit den Bürgerinnen und Bürgern des Wipptals einen nützlichen Wegweiser zur Verfügung zu stellen.

Präsident der Bezirksgemeinschaft  
Karl Polig



Direktorin des Sozialdienstes  
Dr.<sup>in</sup> Christine Engl



Sterzing, im September 2020

## 2. Welche Informationen finden Sie in der Dienstcharta?

Die Dienstcharta informiert über **Ziel, Auftrag** und **Eigenschaften** des Dienstes und über das **Leistungsangebot**. Sie beschreibt die **Zugangsvoraussetzungen** und die **Funktionsweise**, erklärt die **Kostenbeteiligung**, schafft **Verbindlichkeit** für die Beziehungen des Sozialdienstes zu den BesucherInnen des Tagespflegeheims, weist die Bürgerinnen und Bürger 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 Tagespflegeheims für Senioren aufzuzeigen und zu sichern.

Die Dienstcharta wird regelmäßig aktualisiert.

### 3. Wo befindet sich das Tagespflegeheim für Senioren Wipptal?

Das Tagespflegeheim hat seinen Sitz im Seniorenwohnheim Wipptal. Während der Umbauphase des Heims, die ungefähr von Oktober 2020 bis September 2022 dauern wird, wird das Tagespflegeheim in den **Räumlichkeiten des Sozialzentrums Wipptal „Fugger“ untergebracht**. Der Standort ist zentral und gut erreichbar im Zentrum von Sterzing gelegen.

#### Adresse

Sozialzentrum Wipptal „Fugger“  
Bahnhofstraße 10  
39049 Sterzing

#### Kontakt

Tel.: 348 766 5020  
E-mail: [sozialsprengel@wipptal.org](mailto:sozialsprengel@wipptal.org)

**Koordinatorin Tagespflegeheim:** Claudia Gantioler

### 4. Wann ist das Tagespflegeheim geöffnet?

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

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

Das Tagespflegeheim nimmt tagsüber **SeniorInnen 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.

Im Tagespflegeheim für Senioren Wipptal können **gleichzeitig 8 Personen** betreut werden.

**Ziel** ist es, das psycho-physische und soziale Wohlergehen der Seniorinnen und Senioren zu unterstützen und ihre Familien zu entlasten.

## 6. Wer kann in das Tagespflegeheim für Senioren kommen?

Die Tagespflege können pflegebedürftige Personen in Anspruch nehmen, die zu Hause leben und sozialer und betreuerischer Hilfe bedürfen:

- körperlich pflegebedürftige SeniorInnen
- SeniorInnen mit Desorientierung
- SeniorInnen, die unter Vereinsamung oder Ausgrenzung leiden
- Personen mit vorübergehend beschränkter Motorik
- SeniorInnen in schwierigen Lebenssituationen

## 7. Welche Leistungen werden angeboten?

Die angebotenen Leistungen sind an den geltenden gesetzlichen Bestimmungen ausgerichtet.

### **Angebot an Leistungen:**

- Information und Beratung
- sozialgeragogische 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
- Begleitung in Lebenskrisen/Krisenintervention  
z.B. unterstützende Gespräche
- Verpflegung

Die **krankenpflegerische Betreuung** übernimmt das Fachpersonal des Gesundheits-sprengels.

## 8. Wie erfolgt die Aufnahme?

Interessierte BürgerInnen können sich während der Öffnungszeiten entweder persönlich oder telefonisch an die Anlaufstelle für Pflege und Betreuung oder an die Einsatzleitung der Hauspflege wenden, um **erste Informationen** zu erhalten. Sollten die zuständigen MitarbeiterInnen außer Haus, bzw. kurzzeitig nicht erreichbar sein, so wird ein Rückruf gewährleistet und ein Termin vereinbart.

Im **Erstgespräch** können die BürgerInnen ihr Anliegen vorbringen. Gemeinsam mit der interessierten Person, bzw. den Familienangehörigen, erhebt die Einsatzleitung der Hauspflege den Pflege- und Betreuungsbedarf. Sollte sich auf der Basis dieser Sozialdiagnose herauskristalisieren, dass das Tagespflegeheim der geeignete Betreuungsort für die Person sein kann, so wird das **Ansuchen um Aufnahme** schriftlich gestellt. Die anfragende Person wird auf eine **Warteliste** gesetzt.

Sobald ein freier Platz im Tagespflegeheim verfügbar ist, 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 fixiert.

## 9. Worauf legen wir im Tagespflegeheim besonderen Wert?

- Alle BesucherInnen werden in ihrer Ganzheitlichkeit wahrgenommen und respektvoll behandelt. Die individuelle Lebensgeschichte dient dem Verständnis der Gegenwart.
- Die Seniorinnen und Senioren werden im Tagespflegeheim 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 BesucherInnen des Tagespflegeheims 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 (Hauspflege, Hauskrankenpflege, HausärztInnen, Krankenhaus, Altersheime) trägt zur Qualität der Betreuung bei.

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

## 10. Ihre Rechte, Ihre Verantwortlichkeit

### Rechte

- Recht auf Information über die zur Verfügung stehenden Dienste
- Recht auf Zugang zu den Verwaltungsakten auf Nachfrage
- Recht auf Kommunikation in deutscher und italienischer Sprache
- Recht unter den angebotenen Leistungen zu wählen im Rahmen der objektiv gegebenen organisatorischen Möglichkeiten
- Recht auf Geheimhaltung der persönlichen Daten gemäß der geltenden Richtlinien
- Recht auf Beschwerde

### Verantwortlichkeit

Jede Nutzerin, jeder Nutzer

- beteiligt sich im vorgesehenen Ausmaß am Tarif
- hält die Hausordnung der Einrichtung ein
- hält sich an Vereinbarungen

## 11. Wer sind unsere MitarbeiterInnen und wie arbeiten sie?

Im Tagespflegeheim Wipptal arbeitet ein Team von MitarbeiterInnen der Hauspflege. Folgende Berufsbilder sind vertreten: **AltenpflegerIn/FamilienhelferIn, BehindertenbetreuerIn, SozialbetreuerIn, PflegehelferIn, Sozialhilfekraft.**

In regelmäßigen **Fortbildungen und in Supervision** reflektieren die MitarbeiterInnen 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.



## 12. Wie funktioniert die Zusammenarbeit mit den Familien der BesucherInnen?

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

Am Probetag begleitet eine Vertrauensperson die/den neue/n BesucherIn ins Tagespflegeheim. Im Rahmen eines Gesprächs werden weitere 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.

Die Information über die Tätigkeiten im Tagespflegeheim erfolgt zu Jahresbeginn als Mitteilung, sowie laufend. Wir legen Wert darauf, die Angehörigen zu gemeinschaftsfördernden Aktivitäten in die Einrichtung einzuladen.

## 13. Wie ist die Verpflegung?

Die Jause, das Mittagessen und die Marendes wird von der **Küche des Sozialzentrums** gestellt. Wir legen großen Wert auf eine gesunde, abwechslungsreiche Ernährung und servieren auch viele traditionelle Gerichte.

## 14. Wie sind die Räumlichkeiten?

Das Tagespflegeheim ist im **Untergeschoss des Sozialzentrums Wipptal „Fugger“** untergebracht, es verfügt über einen eigenen Eingang. Die Räume sind ansprechend gestaltet und den Bedürfnissen unserer BesucherInnen angepasst. Es gibt eine geräumige Wohnküche, einen Aufenthaltsraum, Ruheräume und sanitäre Anlagen. Auch für Aufenthaltsmöglichkeiten im Freien ist gesorgt.

## 15. Wie hoch sind die Kosten/Tarife für die BesucherInnen?

Die **Tarife werden jährlich von der Landesregierung** für jede Pflegestufe festgelegt. Für die Mahlzeiten wird ein ebenfalls jährlich festgelegter fixer Tarif verrechnet. Den BesucherInnen und den Angehörigen teilen wir die Höhe der Tarife rechtzeitig mit.

Die Höhe der **Tarife** ist aus dem Aufnahmegesuch ersichtlich. Im Falle der Veränderung der Pflegestufe ändert sich auch der Tarif.

Die Bezahlung der Rechnungen erfolgt über Banküberweisung.

Sollte die **Betreuung im Tagespflegeheim 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**.

Der Antrag um **Tarifbegünstigung** kann bei der Finanziellen Sozialhilfe im Sozialsprengel eingereicht werden.

## 16. Wie funktioniert der Transport zum Tagespflegeheim?

Der Transport zum Tagespflegeheim ist von den BesucherInnen selbst oder durch deren Angehörige sicherzustellen. Um eine eventuelle Rückerstattung der entstandenen Transportkosten im Rahmen der geltenden Gesetzgebung, kann bei der Finanziellen Sozialhilfe im Sozialsprengel angesucht werden.

## 17. 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 am Projekt „JAWA“ („Junge Aktive Wipptaler wollen anpacken“) beteiligen. Das Tagespflegeheim für Senioren gehört zu jenen Einrichtungen, die sich an diesem Projekt des Jugenddienstes Wipptal beteiligen. Jugendliche helfen ehrenamtlich im Tagespflegeheim für Senioren mit.

Regelmäßige Begegnungsmöglichkeiten gibt es auch mit der Caritas Hospizbewegung.

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

**Ehrenamtliche Mitarbeit** im Tagespflegeheim ist wertvoll.

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

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

- das Wohlbefinden und die Zufriedenheit der NutzerInnen und der Angehörigen
- die Erfüllung des institutionellen Auftrags
- der Einsatz der geeigneten professionellen Methoden

- die Qualität der pflegerischen und strukturellen Abläufe
- die professionelle Haltung der MitarbeiterInnen und Dienstverantwortlichen
- die Weiterbildung und Supervision der MitarbeiterInnen
- 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 fünf Jahre durchgeführt. Das Ergebnis wird den BesucherInnen und ihren Angehörigen in geeigneter Form mitgeteilt.

### 19. Wie werden Verbesserungsvorschläge und Beschwerden vorgebracht?

Wir sind bemüht, die Qualität der Pflege und Betreuung zur Zufriedenheit der BesucherInnen und ihrer Angehörigen zu erbringen. Vorschläge und **Beiträge zur Verbesserung nehmen wir immer gerne an**. In Gesprächen mit den BesucherInnen und den Angehörigen findet ein Austausch über Wünsche, Bedürfnisse und Veränderungsvorstellungen statt, zudem besteht die Möglichkeit sich schriftlich und anonym zu Wort zu melden.

Für Aussprachen steht die Koordinatorin des Tagespflegeheimes oder die Einsatzleiterin der Hauspflege 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 schriftlich eingebrachte Beschwerden erfolgt spätestens innerhalb von 30 Tagen. Im Falle von mündlichen Beschwerden wird ein Gespräch vereinbart.

Bei Ablehnung einer Beschwerde kann innerhalb von 30 Tagen schriftlich Einspruch bei der Autonomen Provinz eingereicht werden:

**Landesbeirat für das Sozialwesen**

**Sektion Einsprüche**

**Kanonikus-Michael-Gamper-Straße 1**

**39100 Bozen**

**Tel.: 0471 418 210**

**E-mail: [soziales@provinz.bz.it](mailto:soziales@provinz.bz.it)**

## 20. Wo kann man sich informieren?

### **Sozialsprengel Wipptal**

St.-Jakob-Weg 8

39049 Sterzing

#### **Kontakt**

Tel.: 0472 726 000

E-mail: [sozialsprengel@wipptal.org](mailto:sozialsprengel@wipptal.org)

### **Anlaufstelle Pflege und Betreuung**

Für Fragen rund um die Pflege und Betreuung stehen die MitarbeiterInnen der Anlaufstelle für Pflege und Betreuung zur Verfügung. Sie beraten, informieren und helfen auch bei der Gesuchstellung und Erledigung von bürokratischen Angelegenheiten.

#### **Parteienverkehr**

Montag bis Donnerstag von 09:00 bis 11:00 Uhr und nach telefonischer Vereinbarung

#### **Kontakt**

Tel.: 0472 726 060 oder 0472 726 005

E-mail: [martina.spitaler@wipptal.org](mailto:martina.spitaler@wipptal.org)

### **Hauspflege**

Mit spezifischen Fragen und Gesuchen um Aufnahme in das Tagespflegeheim für Senioren wenden sich die BürgerInnen an die Einsatzleitung der Hauspflege.

#### **Parteienverkehr**

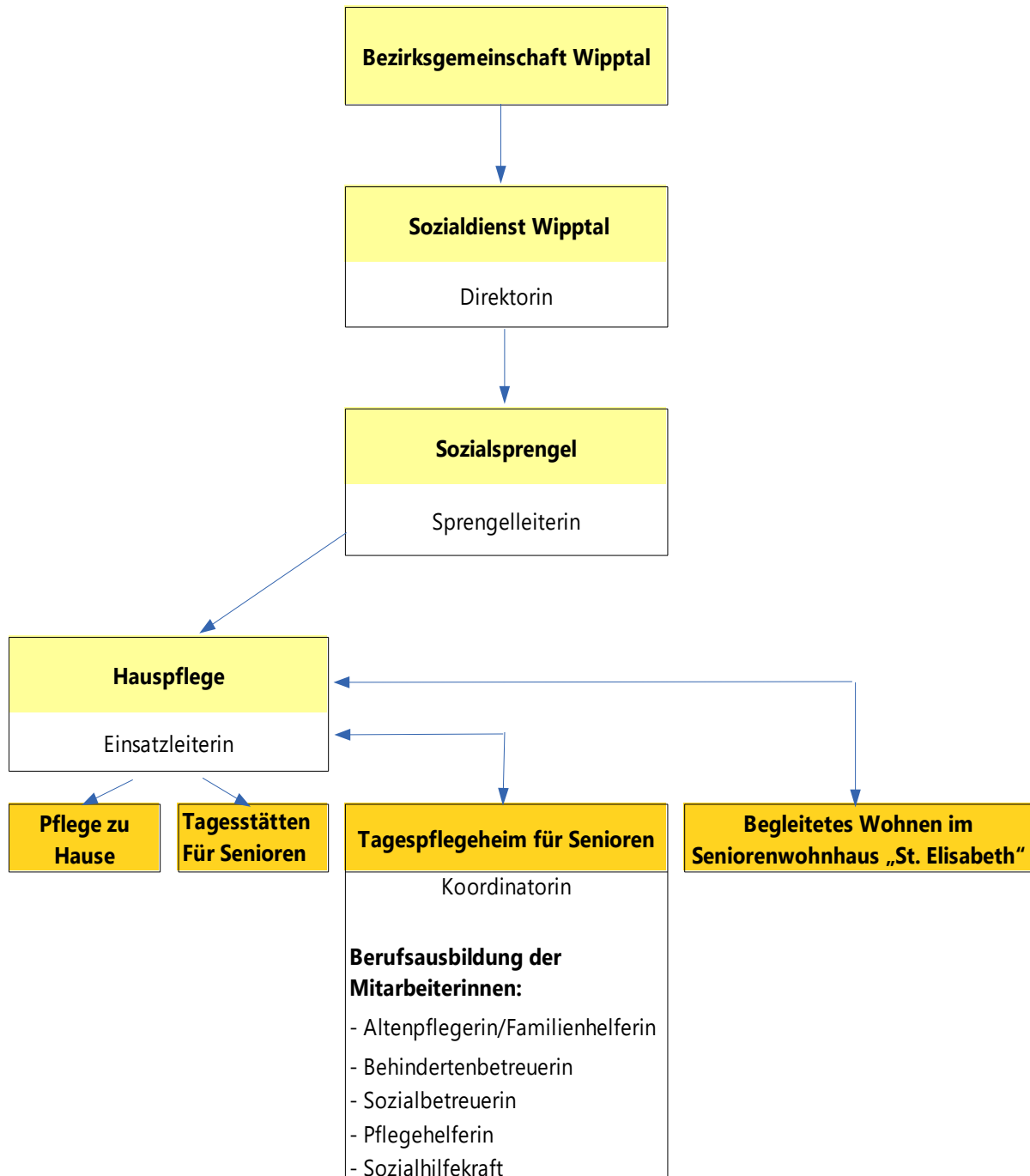
Montag bis Freitag von 9:00 bis 11:00 Uhr und nach telefonischer Vereinbarung

#### **Kontakt**

Tel.: 0472 726 011

E-mail: [maria.magdalenajaist@wipptal.org](mailto:maria.magdalenajaist@wipptal.org)

## Organigramm - Tagespflegeheim für Senioren Wipptal



Herausgeberin:

©Bezirksgemeinschaft Wipptal - 2020

Direktion des Sozialdienstes: Christine Engl

Redaktion und Koordinierung: Brigitte Mayr

Bahnhofstraße 10

39049 Sterzing

Tel.: 0472 726 412

Fax: 0472 726 433

E-mail: [sozialdienste@wipptal.org](mailto:sozialdienste@wipptal.org)

**Homepage:** [www.wipptal.org](http://www.wipptal.org)



BEZIRKSGEMEINSCHAFT  
COMUNITÀ COMPrensoriaLE

**WIPPTAL**