



Dienstcharta

Ambulanter Betreuungsdienst
Sozialsprenkel Wipptal

Inhaltsverzeichnis

1. Was wollen wir mit dieser Dienstcharta erreichen? Ein Vorwort.....	3
2. Was ist der Ambulante Betreuungsdienst?.....	4
3. Welche Ziele verfolgt der Ambulante Betreuungsdienst?.....	4
4. Wer kann den Ambulanten Betreuungsdienst in Anspruch nehmen?.....	4
5. Wohin wenden Sie sich, um den Ambulanten Betreuungsdienst anzufragen?.....	4
6. Welche Leistungen bietet der Ambulante Betreuungsdienst an?.....	5
6.1 Leistungen in der Pflege zu Hause	5
6.2 Essen auf Rädern	6
6.3 Essen ohne Zustellung.....	6
6.4 Leistungen in der Tagesstätte	7
7. Wie sind die Einsatzzeiten?.....	7
8. Wer sind unsere Mitarbeiter:innen und wie arbeiten sie?.....	7
9. Wie hoch sind die Kosten/Tarife für die Nutzer:innen?.....	8
10. Wie erfolgt die Abmeldung einer Leistung?.....	8
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 des ambulanten Betreuungsdienstes 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 Jänner 2025

2. Was ist der Ambulante Betreuungsdienst?

Der Ambulante Betreuungsdienst erbringt Pflege- und Betreuungsleistungen am Wohnort des Klienten bzw. der Klientin und in eigens für diesen Zweck bestimmten Tagesstätten.

Dieser integrierte Fach- und Leistungsbereich des Sozialsprengels arbeitet zur Erbringung der Leistungen mit den internen Bereichen und den externen Diensten und Organisationen des Gesundheits- und Sozialwesens zusammen.

3. Welche Ziele verfolgt der Ambulante Betreuungsdienst?

Der Ambulante Betreuungsdienst hat das Ziel, den Verbleib der pflegebedürftigen Person im gewohnten Lebensumfeld zu ermöglichen, sowie die Pflegenden und Angehörigen dabei zu unterstützen und zu entlasten. Diese Ziele sollen durch Beratung, Begleitung, Betreuung und Pflege in Situationen, in denen ein individueller und familiärer Bedarf besteht, erreicht werden.

4. Wer kann den Ambulanten Betreuungsdienst in Anspruch nehmen?

Diesen sozialen Dienst können alle Bürgerinnen und Bürger jeden Alters in Anspruch nehmen, die Beratung, Begleitung, Betreuung und Pflege als Unterstützung bei der Alltagsbewältigung in ihrer gewohnten Umgebung oder als Entlastung für ihre Pflegepersonen (Familienangehörige, befreundete Personen, Freiwillige, Badanti) benötigen.

Der Zugang zu den Leistungen ist unabhängig von der finanziellen Situation der Betreuungsbedürftigen und unterliegt keinen Altersbeschränkungen. Der Erbringung aller Leistungen muss ein Antrag und die Bewertung der sozialen Situation durch die Betreuungsdienstleiterin vorausgehen. Der Bedarf der zu pflegenden Person zu Hause und deren Familie steht bei der Bewertung im Mittelpunkt, wobei nach dem Subsidiaritätsprinzip vorrangig persönliche, familiäre und außerfamiliäre Ressourcen zum Einsatz kommen müssen.

Die Leistungen werden im Rahmen der organisatorischen Möglichkeiten aktiviert.

5. Wohin wenden Sie sich, um den Ambulanten Betreuungsdienst 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 (neben dem Seniorenwohnheim Wipptal).

6. Welche Leistungen bietet der Ambulante Betreuungsdienst an?

Information und Beratung

Im Büro des Ambulanten Betreuungsdienstes 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

Körperpflege

Der Ambulante Betreuungsdienst bietet Unterstützung bei der Körperpflege, um die persönliche Hygiene zu gewährleisten. Ziele sind die Erhaltung und Verbesserung des physischen und/oder psychischen Zustandes, die Prävention von Krankheiten und die Sensibilisierung Betreuungsbedürftiger für die Wahrnehmung des eigenen Körpers.

Unterstützung bei der Umsetzung von sozialen, pädagogischen, geragogischen oder therapeutischen Maßnahmen

Der Ambulante Betreuungsdienst unterstützt Personen aller Altersgruppen und Familien in der Steigerung und Erhaltung der selbstständigen Lebensführung. Die Fachkräfte planen gemeinsam mit den Nutzer:innen oder deren Angehörigen lebenspraktische und alltagsunterstützende Maßnahmen und begleiten sie bei deren Durchführung.

Gesundheitsversorgung

Unter Aufsicht der Fachkräfte des Gesundheitsdienstes erbringen die qualifizierten Fachkräfte des Ambulanten Betreuungsdienstes einfache Maßnahmen der Gesundheitsversorgung: Verabreichung von Medikamenten, Anlegen und Wechseln von einfachen Verbänden, Vitalzeichenkontrolle, Anlegen von Stützstrümpfen, Blutzucker messen, Ernährung und Ausscheidung kontrollieren.

Hilfe bei der Haushaltsführung

Der Ambulante Betreuungsdienst bietet eine zeitlich begrenzte Unterstützung bei der Haushaltsführung auf der Basis eines von Fachkräften ausgearbeiteten Betreuungs- und Pflegeplans und im Rahmen der organisatorischen Möglichkeiten.

Transport und Begleitung

Für betreuungsbedürftige Personen, die über keine familiären oder außerfamiliären Ressourcen verfügen, wird im Rahmen eines individuellen Pflege- und Betreuungsplans der Transport- und Begleitdienst zur Tagesstätte aktiviert. Im Rahmen der organisatorischen Möglichkeiten werden bei besonderem Bedarf weitere Transport- und Begleitdienste durch Freiwillige organisiert.

Unterstützung für Familien in Notsituation

Der Ambulante Betreuungsdienst bietet Familien in einer unvorhersehbaren Notsituation eine Unterstützung bei der Haushaltsführung und bei der Betreuung und Pflege von minderjährigen, behinderten oder älteren Familienmitgliedern im Rahmen der organisatorischen Möglichkeiten. Wenn die Person, die normalerweise die Betreuungstätigkeit wahrnimmt, ausfällt und andere familiäre Ressourcen nicht oder nicht sofort zur Verfügung stehen, wird die Leistung im Rahmen der Öffnungszeiten des Dienstes für einen begrenzten Zeitraum gewährt. Voraussetzung für die Aktivierung der Leistung ist die Feststellung der Notsituation durch eine Fachkraft der sozialpädagogischen Grundbetreuung im Sozialsprengel.

6.2. Essen auf Rädern

Die Dienstleistung „Essen auf Rädern“ bietet Personen in schwierigen Lebenssituationen, die nicht mehr in der Lage sind, sich ausreichend und gesund zu ernähren, eine Mahlzeit. Über den Ambulanten Betreuungsdienst wird ihnen von Fachkräften und Freiwilligen zumindest einmal am Tag ein warmes Essen zugestellt.

Eine Voraussetzung für die Inanspruchnahme des „Essen auf Rädern“ ist die Betreuungsbedürftigkeit und das Fehlen von familiären oder außerfamiliären Ressourcen, die eine altersgerechte Verpflegung sicherstellen können. Zudem dürfen keine familiären oder außerfamiliären Ressourcen organisierbar sein, die den Transport der Betreuungsbedürftigen zum Seniorenwohnheim der Bezirksgemeinschaft Wipptal zur Inanspruchnahme der Leistung „Essen ohne Zustellung“ übernehmen, oder die Abholung der Mahlzeiten vom Seniorenwohnheim durchführen können.

Die Zugangskriterien und der effektive Bedarf muss vonseiten der Betreuungsdienstleiterin festgestellt und überprüft werden.

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

6.3. Essen ohne Zustellung

Eine altersgerechte Verpflegung von betreuungsbedürftigen Personen, die noch mobil sind und denen keine familiären oder außerfamiliären Ressourcen zur Verfügung stehen, wird durch die Leistung „Essen ohne Zustellung“ gewährleistet.

Das Essen ohne Zustellung wird um 13:00 Uhr im Seniorenwohnheim der Bezirksgemeinschaft Wipptal serviert.

Diese Leistung kann auch von Personen in Anspruch genommen werden, die nicht betreuungsbedürftig sind, sofern sie älter als 65 Jahre alt sind und die Vollkosten der Mahlzeit tragen.

6.4. Leistungen in der Tagesstätte

Körperpflege

In der Tagesstätte werden einzelne Maßnahmen (Bad/Dusche, Rasur, Haarwäsche, Fußhygiene/-pflege, einfache Nagelpflege) im Rahmen der Leistung **Körperpflege** angeboten.

Die Fußhygiene wird bei effektivem Bedarf in die Körperpflege integriert. 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?

Die Fachkräfte des Ambulanten Betreuungsdienstes sind von Montag bis Freitag von 07:00 Uhr bis 19:00 Uhr und am Samstag von 07:00 Uhr 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?

Im Ambulanten Betreuungsdienst können Fachkräfte mit folgenden Berufsqualifikationen eingesetzt werden: Sozialbetreuer:in, Behindertenbetreuer:in, Alten- und Familienhelfer:in, einfache Krankenpfleger:in, Pflegehelfer:in, Pflegehelfer:in mit Zusatzausbildungen, Hauswirtschafter:in, Sozialhilfekraft, Heimgehilfe:in/qualifiziertes Reinigungspersonal außerdem Pflegehelfer:in und Sozialbetreuer:in in Ausbildung.

In regelmäßigen Fortbildungen reflektieren die Fachkräfte ihr berufliches Handeln und erweitern und stärken ihre berufliche Kompetenz.

In Zusammenarbeit mit der pflegebedürftigen Person, deren Angehörigen oder Bezugspersonen wird ein individueller Pflege- und Behandlungsplan erarbeitet. Dort wird festgehalten, welche Leistungen wie oft in welchem Zeitraum erbracht werden. Der individuelle Behandlungsplan 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 koordiniert und 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 Höchstarife für die Leistungen des ambulanten Betreuungsdienstes 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 vom Ambulanten Betreuungsdienst nicht mehr benötigt werden, müssen diese – um nicht in Rechnung gestellt zu werden – mindestens zwei Arbeitstage vor dem vereinbarten Termin bei der Betreuungsdienstleiterin 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 Bedürfnisse zu gewähren.
- Beratung und Pflege werden dem individuellen Unterstützungsbedarf 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 der Verbleib der pflegebedürftigen Personen in der gewohnten häuslichen Umgebung so lange wie möglich gewährleistet werden.
- Die gute Zusammenarbeit mit pflegenden Angehörigen, mit Freiwilligen und mit anderen Diensten und Einrichtungen (Hauskrankenpflege, Basisärzt:innen,

Krankenhaus, Tagespflegeheime, Seniorenwohnheime, usw.) trägt zur Qualität in der Pflege und Betreuung 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 des ambulanten Betreuungsdienstes, 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 Betreuungsdienstleiterin des Ambulanten Betreuungsdienstes. 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:

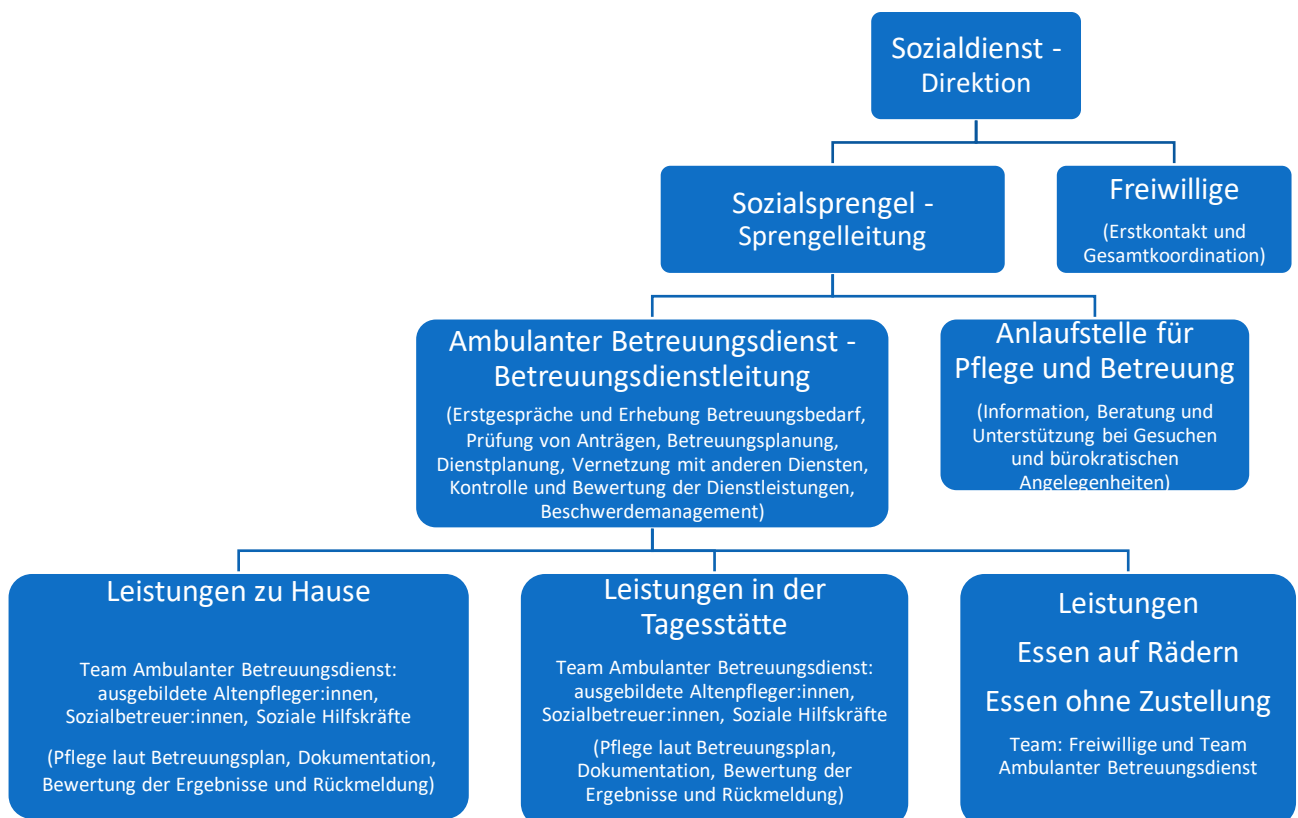
Abteilung Soziales, Sektion Einsprüche

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

Tel. 0471 - 418 200 / 0471 - 418 201

Email: soziales@provinz.bz.it

14. Organigramm



15. Wo kann man sich informieren?

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

Betreuungsdienstleitung Ambulanter Betreuungsdienst 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 Jänner 2025

Herausgeber:

©Bezirksgemeinschaft Wipptal, Mai 2010

aktualisiert im Juli 2023, Jänner 2025

Direktion des Sozialdienstes

Bahnhofstraße 1

39049 Sterzing

Tel.: 0472 726 412

Fax: 0472 726 433

E-mail: sozialdienste@wipptal.org

Homepage: www.wipptal.org



BEZIRKSGEMEINSCHAFT
COMUNITÀ COMPrensORIALE

WIPPTAL