



Dienstleistungscharta
des öffentlichen Betriebes für Pflege- und Betreuungsdienste
Seniorenwohnheim “Benjamin Kofler Stiftung ÖBPB” – Salurn a.d.W.



39040 SALURN a.d.W.
Kindergartenstr. – 19

Tel. 0471/884259
e-mail info@salurn.ah-cr.bz.it
www.benjamin-kofler.it

PEC b.kofler@legalmail.it
Str.Nr. 80011110212
MwSt.Nr. 00549680213

Inhaltsverzeichnis

I.	Das sind wir - Ziel und Eigenschaften der Einrichtung	4
a)	Wer wir sind	4
b)	Unser Leitgedanke/Leitbild/Werte/Leitsätze.....	4
c)	Qualitätspolitik	4
II.	Das bieten wir - Leistungen	5
a)	Die im Tagessatz inbegriffene Dienste und Leistungen	5
1.	Verpflegung.....	5
2.	Garderobe und Wäscherei	5
3.	Reinigungsdienst	5
4.	Betreuung und Pflege.....	6
5.	Physiotherapie und Logopädie.....	6
6.	Ärztliche Betreuung.....	6
7.	Freizeit/Animation	6
8.	Versorgung mit Medikamenten, Hilfsmitteln und fachärztlichen Untersuchgen.....	6
9.	Religiöse und spirituelle Betreuung.....	7
10.	Wartungsservice	7
11.	Telefon	7
12.	Post	7
13.	Einbindung der Angehörigen/Vertrauensperson der Heimbewohner	7
b)	Zusätzliche NICHT kostenpflichtige Leistungen.....	7
c)	Zusätzliche kostenpflichtige Leistungen.....	8
III.	Besondere Betreuungsformen	8
a)	Wohnbereich Oase.....	8
b)	Kurzzeitpflege.....	8
c)	Tagespflege	8
IV.	So sind wir organisiert – Betriebsablauf.....	9
a)	Bürozeiten	9
b)	Öffnungszeiten (Besuche)	9
c)	Tagesablauf	9
V.	Wie wir aufnehmen – Aufnahmeverfahren und Warteliste	9
VI.	Entlassungen, Kurzurlaube zu Hause	10
VII.	Krankenhausaufenthalte	10

VIII. Wie wir aufgebaut sind – Verantwortliche Personen	10
IX. Änderungsvorschläge und Anregungen	11

I. Das sind wir - Ziel und Eigenschaften der Einrichtung

a) Wer wir sind

Wir sind ein Seniorenwohnheim, in dem jedem Heimbewohner professionelle Betreuung entsprechend seinen individuellen Bedürfnissen garantiert wird. Wir verpflichten uns, im Rahmen unserer Möglichkeiten die persönliche, kulturelle und sprachliche Identität, die Eigenschaften und Gewohnheiten des Bewohners unter Berücksichtigung des gemeinschaftlichen Lebens zu respektieren und zu fördern.

b) Unser Leitgedanke/Leitbild/Werte/Leitsätze

Im Mittelpunkt unseres Handelns steht der Heimbewohner. Unser Ziel ist es, eine familiäre Umgebung zu schaffen, in der sich ältere und pflegebedürftige Menschen herzlich aufgenommen fühlen und entsprechend ihren individuellen Bedürfnissen professionell betreut werden. Die Werte, die uns leiten, sind die Achtung der Selbstständigkeit und Würde des Einzelnen sowie der Privatsphäre, die Anerkennung der kulturellen und sprachlichen Identität, die Aufrechterhaltung der Kontakte zur Umgebung, die Achtung der Intimsphäre und der Privatsphäre sowie Professionalität im Einklang mit den neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen.

c) Qualitätspolitik

Unsere Arbeit ist auf kontinuierliche Verbesserung ausgerichtet.

Die Zufriedenheit unserer Bewohner ist unser oberstes Ziel. In diesem Sinne dienen ihre Meinungen, Wünsche und Vorschläge als Kompass und Orientierung.

Ihre Familienangehörigen spielen eine wichtige Rolle in diesem Prozess. Sie helfen, indem sie Informationen über die Vergangenheit und Gewohnheiten der älteren Person weitergeben, bei der Festlegung und Umsetzung der Pflegeziele mitarbeiten und Hinweise auf die Wünsche ihrer Angehörigen geben, besonders wenn diese selbst nicht mehr dazu in der Lage sind.

Die Analyse spezifischer Indikatoren hilft, das Wissen und die Erfahrung zu erweitern und einen modernen Service anzubieten, der den Vorgaben der Provinz entspricht.

Sie bilden die Basis für die kurz- und langfristige Planung von Verbesserungen. Diese orientieren sich an der wahrgenommenen Qualität und an den Grundsätzen von Effizienz und Wirksamkeit der öffentlichen Verwaltung. Wir überprüfen diese regelmäßig mit einem zertifizierten Qualitätssystem.

Unsere Mitarbeiter sind unsere wichtigste Ressource. Wir investieren in sie, um ein angenehmes Arbeitsumfeld zu gewährleisten, in dem individuelle Fähigkeiten geschätzt werden. Wir fördern Weiterbildung und Fortbildungen sowie die Rechte der Arbeitnehmer, indem wir Kollektivverträge und Sicherheitsvorschriften respektieren.

Unsere Mitarbeiter handeln nach den Prinzipien der Loyalität, Professionalität, Lernbereitschaft und Innovation. Sie beteiligen sich aktiv an der Teamarbeit, arbeiten gut mit anderen zusammen, passen sich den organisatorischen Regeln an und engagieren sich für ständige Verbesserungen.

Wir sind im Territorium aktiv und fördern die Zusammenarbeit mit Menschen, Institutionen und Vereinen.

II. Das bieten wir - Leistungen

Das Seniorenwohnheim bietet Unterkunft, Verpflegung, Pflege und Betreuung nach dem aktuellen Wissensstand. Es unterstützt die Bewohner dabei, ihr gewohntes soziales Leben zu erhalten und sich in der neuen Umgebung einzuleben.

Die Einrichtung hat Einzel- und Doppelzimmer, Aufenthaltsräume, Speisesäle, Räume für Tagesaktivitäten, eine Turnhalle, Badezimmer, einen Garten, Terrassen, eine Kapelle, eine Garage für das Personal und Parkplätze für Besucher.

Alle Bewohner können diese Räume frei nutzen und die Ausstattung entsprechend verwenden.

Es gibt 30 Einzelzimmer und 6 Doppelzimmer sowie einen separaten Pflegebereich mit 6 Betten und 2 Einzelzimmern für die besondere Betreuungsform Demenz. Alle Zimmer haben ein eigenes Bad, Kleiderschrank, Notrufsystem sowie Anschlüsse für Telefon und Fernseher. Persönliche Gegenstände und Möbel können im Rahmen des verfügbaren Platzes und unter Berücksichtigung der Regeln des Zusammenlebens mitgebracht werden.

a) Die im Tagessatz inbegriffene Dienste und Leistungen

Wir möchten, dass sich alle Bewohner rundum wohl und wie zu Hause fühlen. Wir kümmern uns um alles, was sie im Alltag brauchen. Viele Leistungen sind bereits im Preis enthalten, sodass sich unsere Heimbewohner um nichts sorgen müssen.

1. Verpflegung

Wir legen großen Wert auf eine abwechslungsreiche und ausgewogene Ernährung. Unsere Küche bietet täglich eine Auswahl an schmackhaften Gerichten und berücksichtigt – soweit möglich – die individuellen Essgewohnheiten unserer Gäste.

Der zuständige Sanitätsbetrieb sorgt für eine fachgerechte Ernährungsberatung. Falls notwendig, verordnet der Arzt spezielle Diäten, die in Absprache mit dem Diätologen sorgfältig zubereitet werden.

Das tägliche Menü wird gemeinsam mit dem diätetischen Dienst zusammengestellt und an gut sichtbaren Stellen im Seniorenwohnheim ausgehängt.

2. Garderobe und Wäscherei

Der Wäscheservice stellt den Bewohnern die Hauswäsche zur Verfügung und kümmert sich um das Waschen und Bügeln der persönlichen Kleidung. Feinwäsche oder Kleidung, die chemisch gereinigt werden muss, wird nicht behandelt. Die Kleidung der Bewohner wird von der Wäscherei mit Namensschildern versehen, damit sie leicht zugeordnet werden kann. Um die Kennzeichnung der persönlichen Wäsche kümmert sich das Seniorenwohnheim.

Der Wechsel der Hauswäsche (Bettwäsche, Handtücher) erfolgt regelmäßig und nach Bedarf.

3. Reinigungsdienst

Dies umfasst die regelmäßige Reinigung der Zimmer, Badezimmer und Gemeinschaftsräume an allen Werktagen sowie eine periodische Generalreinigung.

4. Betreuung und Pflege

Das Seniorenwohnheim bietet tägliche Betreuung, Hygiene und Pflege sowie pflegerische und rehabilitative Unterstützung der Gäste basierend auf die individuellen Bedürfnisse der Bewohner.

Besonderes Augenmerk liegt auf der sozialen, körperlichen und psychischen Aktivierung der Heimbewohner, insbesondere zur Erhaltung ihrer Autonomie.

Die Eigenverantwortung der Bewohner wird gefördert. Die persönliche Würde und Freiheit jeder Bewohner werden gewahrt. Im Rahmen der Organisation des Hauses wird den Bewohnern die Möglichkeit geboten, ihr Privatleben zu gestalten sowie an gemeinschaftlichen Aktivitäten und organisierten Veranstaltungen teilzunehmen.

Haarschnitte, Frisuren, Rasuren und Pediküre gehören zu den Betreuungsleistungen und werden rotierend je nach Verfügbarkeit durchgeführt.

5. Physiotherapie und Logopädie

Rehabilitative Maßnahmen und therapeutische Übungen werden individuell und in Gruppen von qualifiziertem Personal angeboten.

6. Ärztliche Betreuung

Ein Arzt ist in der Regel an drei Tagen pro Woche anwesend, außer an halbfreiertagen, Feiertagen und Wochenenden. An Wochenenden und Feiertagen übernimmt bei Notwendigkeit der diensthabende Arzt der Gemeinde.

7. Freizeit/Animation

Das Seniorenwohnheim fördert alle Freizeitaktivitäten, um jedem Bewohner die Möglichkeit zu geben, seinen Gewohnheiten und Wünschen nachzugehen.

Dazu fördern wir die Zusammenarbeit mit örtlichen Vereinen, um Gemeinschaft, Integration und ein vertrautes Miteinander zu stärken.

8. Versorgung mit Medikamenten, Hilfsmitteln und fachärztlichen Untersuchungen

Die Einrichtung bestellt die benötigten Medikamente und Hilfsmittel und erhält diese in der Regel alle zwei Wochen oder einmal im Monat von der Krankenhausapotheke – je nach Art des Materials.

Medikamente, die nicht vom Krankenhaus bereitgestellt werden, werden mit einem Rezept des Heimarztes in der örtlichen Apotheke besorgt. Die Abholung übernimmt normalerweise das Seniorenwohnheim. Diese Unterstützung gilt als zusätzliche, aber kostenfreie Serviceleistung. In besonderen Fällen kann die Abholung auch durch den Bewohner oder die Angehörigen erfolgen.

Hilfsmittel wie Rollstühle oder Gehwagen werden über die Gesundheitsbehörde beantragt. Dafür sind spezielle Formulare und ein ärztliches Attest erforderlich. Das Seniorenwohnheim hilft den Bewohnern und Angehörigen bei der Vorbereitung der Unterlagen. Auch die Einreichung der Formulare und die

Abholung der Hilfsmittel werden in der Regel vom Haus übernommen – ebenfalls als kostenlose Zusatzleistung. In Ausnahmefällen kann dabei die Mithilfe der Angehörigen nötig sein.

Fachärztliche Untersuchungen sowie – falls vorgesehen – der Transport werden vom Wohnheim organisiert. Die Begleitung zu den Terminen übernehmen die Angehörigen oder eine vertraute Person (Freiwillige).

Die Kosten für Medikamente und eventuelle Zusatzzahlungen (Tickets) trägt der Bewohner selbst.

9. Religiöse und spirituelle Betreuung

Die Heimbewohner werden in ihren religiösen und spirituellen Bedürfnissen respektiert und begleitet. Die religiöse Betreuung umfasst regelmäßige Messfeiern und das Beten des Rosenkranzes.

Die Kapelle des Seniorenwohnheimes steht allen Bewohnern und auch externen Personen offen.

Es werden gemeinsame Andachten angeboten und auf Wunsch wird die Anwesenheit eines Priesters zur Spendung der Sakramente organisiert.

Das Haus stellt auch weltliches Personal für Gespräche und individuelle Unterstützung zur Verfügung.

10. Wartungsservice

Die ordentliche Wartung und kleinere Reparaturen werden intern durchgeführt.

11. Telefon

Jedes Zimmer verfügt über einen Telefonanschluss, und auf Wunsch kann ein eigenes Telefon angefragt werden.

12. Post

Die Verteilung der eingehenden Post und der Versand nach außen erfolgen über die Mitarbeiter der Verwaltung des Seniorenwohnheims.

13. Einbindung der Angehörigen/Vertrauensperson der Heimbewohner

Das Seniorenwohnheim fördert die enge Zusammenarbeit mit den Angehörigen oder Vertrauenspersonen der Bewohner – sofern der Bewohner selbst zustimmt oder ein entsprechender Bedarf besteht.

b) Zusätzliche NICHT kostenpflichtige Leistungen

- Abholung von Medikamenten in der örtlichen Apotheke
- Anträge auf Invalidität
- Beantragung und Abholung von Hilfsmitteln
- Pediküre
- Haarschnitt, Föhnwelle, Rasur
- Abrechnung der Kosten für Medikamente
- Therapiezyklen (z. B. Musiktherapie, Tiertherapie, Kunsttherapie, Yoga etc.)

c) Zusätzliche kostenpflichtige Leistungen

- Konsumationen in der Cafeteria
- Medikamente, die nicht vom Sanitätsbetrieb geliefert werden

III. Andere Betreuungsformen

a) Wohnbereich Oase

Das Seniorenwohnheim verfügt über einen separaten Pflegebereich – der Oase – zur Betreuung von Menschen mit Demenz in Endstadium.

Ziel dieses Wohnbereichs ist es, den Bewohnern auch in dieser Lebensphase eine würdevolle, liebevolle und individuelle Begleitung zu bieten. Dabei stehen Werte wie Respekt, Zuwendung, Menschlichkeit, Lebensfreude, Freiheit, Lebensqualität, Geselligkeit, Komfort, Aktivierung, Selbstbestimmung, Gesundheit und innere Ruhe im Mittelpunkt.

Die Betreuung wird für jeden Heimbewohner individuell geplant – in enger Abstimmung mit den Vertrauenspersonen. Dabei werden die Wünsche, die vorhandene Patientenverfügung und die vermuteten Vorstellungen des Bewohners berücksichtigt, um seine persönliche Lebenshaltung bestmöglich zu respektieren.

b) Kurzzeitpflege

Das Haus verfügt über ein Bett für die Kurzzeitpflege.

Dieses Angebot ermöglicht die vorübergehende Aufnahme von pflegebedürftigen Personen für bis zu vier Wochen. Ziel ist es, pflegende Angehörige oder Betreuungspersonen in besonderen Situationen – etwa bei Urlaub, Krankheit oder Erschöpfung – zu entlasten.

Die Kurzaufnahme dient nicht der Vorbereitung auf eine dauerhafte Unterbringung, sondern bietet eine vorübergehende Unterstützung und Entlastung im Pflegealltag.

c) Tagespflege

Das Seniorenwohnheim bietet Plätze für die Tagesbetreuung von älteren Menschen, die zu Hause leben und dort betreut werden.

Die Tagesbetreuung richtet sich an Senioren – selbstständig oder mit Pflegestufe 1 oder 2 – die tagsüber Begleitung, Unterstützung oder einfach Gesellschaft wünschen. In besonderen Fällen können auch weniger selbstständige Personen vorübergehend aufgenommen werden, zum Beispiel, wenn Angehörige verhindert sind oder Entlastung brauchen.

So können die Gäste weiterhin in ihrer gewohnten Umgebung wohnen, erhalten aber tagsüber professionelle Unterstützung in einer sicheren und einladenden Umgebung.

Die Dienstleistung ist von Montag bis Freitag verfügbar und kann täglich oder an ausgewählten Tagen genutzt werden. Die Tagespflegegäste werden in den Alltag der Einrichtung einbezogen: Sie nehmen

an Aktivitäten, Freizeitangeboten, Mahlzeiten und gemeinsamen Momenten mit anderen Gästen und Bewohnern teil. Außerdem stehen Ruheräume zur Verfügung.

IV. So sind wir organisiert – Betriebsablauf

a) Bürozeiten für Parteienverkehr

Vormittags:

Montag bis Donnerstag von 09:00 bis 12:30 Uhr

Nachmittags:

Dienstag von 15:00 bis 17:00 Uhr

b) Öffnungszeiten (Besuche)

Die Türen des Hauses sind täglich von 6:30 bis 21:00 Uhr geöffnet. In dieser Zeit sind Besuche jederzeit möglich, solange die Pflegeabläufe, Ruhezeiten, Mahlzeiten und die individuellen Bedürfnisse der Bewohner berücksichtigt werden. Besuche müssen stets im Respekt vor allen Bewohnern und Mitarbeitern des Hauses erfolgen. Fotos und Videos dürfen nur mit vorheriger Genehmigung der Direktion gemacht werden, um die Privatsphäre und Würde aller zu schützen.

c) Tagesablauf

Der Tagesablauf richtet sich nach den individuellen Bedürfnissen der Gäste und den organisatorischen Gegebenheiten, daher kann er variieren. Die Mahlzeiten gliedern den Tag wie folgt:

- Frühstück: 07:30–09:30 Uhr
- Mittagessen: 11:30 Uhr
- Marendes: 14:30 Uhr
- Abendessen: 18:00 Uhr

V. Wie wir aufnehmen – Aufnahmeverfahren und Warteliste

- Die Warteliste für die Aufnahme ins Seniorenwohnheim wird gemäß den Vorgaben der Richtlinien der Provinz erstellt.
- Freie Plätze werden gemäß der Warteliste und nach einer Hausbesichtigung vergeben.
- Die Person oder ihre Vertrauensperson wird telefonisch kontaktiert.
- Bei Ablehnung eines Platzes behält die Person ihren Punktestand in der Warteliste, die Anfrage wird jedoch „auf Eis gelegt“, und das Seniorenwohnheim kontaktiert den Antragsteller nicht erneut, bis die Anfrage vom Antragsteller oder seiner Vertrauensperson reaktiviert wird.
- Bei Annahme des Platzes werden nach einer Hausbesichtigung Datum und Uhrzeit der Aufnahme vereinbart.
- Die Verwaltung sendet eine E-Mail mit der Aufforderung zur Zahlung der Kautions sowie nützlichen Informationen zur Aufnahme.

- In der Regel werden Kleidung und persönliche Gegenstände mindestens einen Tag vor der Aufnahme in die Einrichtung gebracht, um die Nummerierung/Kennzeichnung zu erleichtern. Auch kleine persönliche Gegenstände (Fotos, Decken etc.) können vor der Aufnahme mitgebracht werden, um das Zimmer wohnlich und individuell zu gestalten.
- Am Tag der Aufnahme wird die Person zur vereinbarten Uhrzeit empfangen, in ihr Zimmer begleitet und entsprechend ihren individuellen Bedürfnissen vom Personal betreut. Die Informationserhebung wird abgeschlossen. Es ist wichtig, die in der E-Mail der Verwaltung angegebenen Dokumente mitzubringen.
Am ersten Tag der Aufnahme wird der Heimvertrag unterschrieben und ein Verwaltungsmitarbeiter klärt mit dem Heimbewohner oder seiner Vertrauensperson noch alle restlichen Formalitäten.

VI. Entlassungen, Kurzurlaube zu Hause

Alle Abwesenheiten sind grundsätzlich mit dem Haus abzusprechen. Die betreffende Person wendet sich an die Bereichskoordinatorin, welche – nach Rücksprache mit dem Pflegepersonal und der Direktion – den Ausgang genehmigt. Es ist wichtig, dem Dienstpersonal sowohl den Ausgang als auch die Rückkehr mitzuteilen.

VII. Krankenhausaufenthalte

Im Falle einer Krankenhauseinweisung wird die Ansprechperson verständigt, die ihrerseits die weiteren betroffenen Personen informiert.

Der Grundtarif wird ab dem 30. Tag des Krankenhausaufenthaltes um 50 % reduziert, in Übereinstimmung mit den geltenden Bestimmungen.

Es ist von grundlegender Bedeutung, dass die Ansprechperson das Seniorenwohnheim über eine eventuelle Krankenhauseinweisung sowie über deren Verlauf informiert.

VIII. Wie wir aufgebaut sind – Verantwortliche Personen

Im Seniorenwohnheim Benjamin Kofler arbeiten Menschen mit unterschiedlichen Aufgaben in verschiedenen Bereichen.

Jede und jeder trägt klare Verantwortlichkeiten, damit die Einrichtung gut funktioniert und damit unseren Bewohnerinnen und Bewohnern Pflege und Dienstleistungen von hoher Qualität geboten werden können.

Die Direktorin

überwacht sämtliche Tätigkeiten in der Einrichtung. Dabei wird sie von verschiedenen Fachkräften unterstützt. Sie legt die Ziele fest, kontrolliert die Einhaltung der Regeln und vertritt die Einrichtung nach außen – gegenüber Angehörigen, öffentlichen Stellen und Lieferanten.

Die Pflegedienstleiterin

ist zuständig für alle Belange der Pflege und Betreuung. Sie wird unterstützt von zwei Bereichsordinatorinnen, der Verantwortlichen für Animation, dem Krankenpflegedienst sowie der Rehabilitation. Sie pflegt die Zusammenarbeit mit der ärztlichen Bezugsperson und überwacht die Qualität der Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner.

Die Bereichsordinatorinnen

organisieren die tägliche Arbeit in ihrem jeweiligen Wohnbereich. Sie planen die Dienstpläne des Personals, verfolgen die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner und sind Ansprechpersonen für Angehörige und Mitarbeitende im jeweiligen Wohnbereich.

Die Hauswirtschaftsleiterin

kümmert sich um Reinigung, Wäscherei sowie auch um die Qualitätssicherung und Hygiene der Räumlichkeiten. Sie sorgt dafür, dass das Haus stets ordentlich, sauber und funktionsfähig ist.

Die Küchenverantwortliche

plant die Mahlzeiten und Menüs, kontrolliert die Qualität der Speisen, achtet auf besondere Diäten und auf die Einhaltung der Hygienebestimmungen in der Küche.

All diese Personen – gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus allen Bereichen – arbeiten Tag für Tag zusammen, um den Bewohnerinnen und Bewohnern ein sicheres, angenehmes und gepflegtes Umfeld zu bieten.

IX. Änderungsvorschläge und Anregungen

Jeder Vorschlag und jede Anregung sind herzlich willkommen. Beschwerden werden als Gelegenheit zur Verbesserung angesehen. Jeder Vorschlag, jede Anregung oder Beschwerde kann persönlich an die Koordinatorinnen, Verantwortlichen oder Ansprechpersonen weitergeleitet oder durch Ausfüllen des dafür vorgesehenen Formulars im Eingangsbereich eingebracht werden. Das ausgefüllte Formular kann in den dafür vorgesehenen Briefkästchen eingeworfen werden.

Diese Eingaben werden regelmäßig in den Besprechungen mit den Koordinatorinnen und Verantwortlichen also auch mit der Direktion behandelt.

Auf schriftliche Anfragen wird schriftlich geantwortet.