

# Dienstleistungscharta

*Seniorenwohnheim Leifers*  
VEREIN FÜR  
SOZIALE DIENSTE LEIFERS  
Peter Mayr Str. 10  
39055 Leifers  
Tel.: 0471 954501  
Fax: 0471 594866  
MwSt.: 00414710210  
[info@seniorenheim-leifers.it](mailto:info@seniorenheim-leifers.it)



**„Unser Haus ist zum Leben da.“**



## INHALTSVERZEICHNIS

### ***I Einleitung***

### ***II Dienstleistungen***

- Art. 1 Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege
- Art. 2 Kurzzeitpflege
- Art. 3 Nicht gebotene Leistungen
- Art. 4 Nutzung der Gemeinschaftsräume
- Art. 5 Besuche

### ***III Zielgruppe, Aufnahme und Austritt***

- Art. 6 Zielgruppe
- Art. 7 Heimaufnahme
- Art. 8 Unterlagen
- Art. 9 Verweigerungsgründe für die Aufnahme
- Art. 10 Heimaustritt

### ***IV Kosten***

- Art. 11 Grundtarif
- Art. 12 Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

### ***V Rechte, Einsprüche, Haftung***

- Art. 13 Rechte des Heimbewohner
- Art. 14 Einsprüche
- Art. 15 Volksanwalt
- Art. 16 Haftung
- Art. 17 Rauchverbot

### ***VI Führung und Organisation***

- Art. 18 Allgemeine Ausrichtung
- Art. 19 Führung und Organisation
- Art. 20 Personal
- Art. 21 Direktion
- Art. 22 Bereichsleiter
- Art. 23 Betreuungspersonal
- Art. 24 Personal für allgemeine Dienste
- Art. 25 Personal der Verwaltung
- Art. 26 Personalentwicklung
- Art. 27 Freiwilligenarbeit

### ***VII Verschiedenes***

- Art. 28 Öffentlichkeitsarbeit
- Art. 29 Veränderungsvorschläge und Beschwerden
- Art. 30 Sammlungen und Werbung



Art. 31 Kundmachung

Art. 32 Anwendung und Auslegungen

### ***VIII Auskünfte und Öffnungszeiten***

### ***IX Kosten der Dienste zu Lasten der Betreuten***

### ***X Zusätzliche Dienste***

### ***XI Formular für Beschwerden und Anregungen***

---

*Alle in dieser Dienstleistungscharta verwendeten personenbezogenen Begriffe wie Heimbewohner, Betreuer, Angehöriger u.a. umfassen Frauen und Männer in gleicher Weise.*



## **I Einleitung**

Ziel des Seniorenwohnheimes ist es, unseren Heimbewohnern einen angenehmen Aufenthalt mit adäquater Pflege und Betreuung zu bieten. Dabei wird die Beibehaltung einer eigenständigen Lebensführung durch Aktivierung und Förderung der individuellen Fähigkeiten angestrebt.

## **II Dienstleistungen**

### **Art. 1 Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege**

Das Heim bietet Unterkunft und Verpflegung sowie eine umfassende, dem Erkenntnisstand der Zeit entsprechende Betreuung und Pflege.

Das Heim fördert die Beibehaltung der gewohnten sozialen Kontakte des Heimbewohners und unterstützt ihn beim Einleben in die neue Umgebung.

Das Heim achtet und belebt die kulturellen und sprachlichen Eigenheiten und Gewohnheiten der Bewohner.

Das Heim verfügt über Einzel- und Zweibettzimmer, einen großen Speisesaal im Erdgeschoss, Aufenthaltsräume, ein Pflegebad, einen Mehrzwecksaal mit Fernsehgerät und eine interne Bar, eine Hauskapelle, eine große Sonnenterrasse und Besucherparkplätze (in der Nähe des Haupteinganges). Die Tiefgarage ist der Verwaltung und den Mitarbeitern vorbehalten.

Alle Heimgäste können die Gemeinschaftsräume frei aufsuchen und die dort bereitgestellte Einrichtung ihrem Zweck entsprechend nutzen.

#### **1.1 Hoteldienste**

##### *1.1.1 Zimmer*

Das Seniorenwohnheim verfügt über 46 großräumige Einzelzimmer und 17 Zweibettzimmer, einige davon mit Balkon oder mit einem Erker. Alle Zimmer verfügen über eine eigene Toilette mit Dusche und sind mit folgenden Einrichtungsgegenständen ausgestattet: Pflegebett mit Elektromotor und Antidekubitusmatratze, Nachtkästchen, Kleider- und Wäscheschrank. Darüberhinaus ist das Zimmer mit einem Notruf, einem Anschluss für Sauerstoffgeräte und einem Telefon- und TV-Anschluss ausgestattet.

Der Heimbewohner ist berechtigt, die folgenden Gemeinschaftseinrichtungen gemäß Heimordnung mitzubennutzen: interne Bar, Terrasse, Aufenthaltsräume, Kapelle.

Die Zuteilung des Zimmers erfolgt je nach Verfügbarkeit.

Die persönliche Gestaltung des Zimmers durch den Heimbewohner wird unter Rücksichtnahme auf Zimmernachbarn, Sicherheit und Hygiene gestattet.

Die Mitnahme von Haustieren (Kleintieren) muss aus Gründen der Hygiene und Verantwortung vor der Aufnahme geklärt werden.

##### *1.1.2. Verpflegung*

Die Verpflegung im Heim umfasst Frühstück, Getränk und Kaffee in der Vormittagspause, Mittagessen, Marendes und Abendessen. Es werden vorwiegend frische und regionale Produkte verwendet. Der Speiseplan ist saisonal ausgerichtet und wiederholt sich alle sieben Wochen. Auf besondere Wünsche des Heimbewohners wird eingegangen und die Essgewohnheiten werden so weit als möglich berücksichtigt. Das Tagesmenü entspricht allen diätetischen, klinischen und ernährungstechnischen Bedürfnissen des Heimbewohners.

Der diätologische Dienst des Sanitätsbetriebes gewährleistet eine angemessene Ernährungsberatung. Sonderdiäten müssen vom Heimarzt und/oder Diätassistentin verschrieben werden.

Das Tagesmenü wird allen Heimgästen durch Anschlag an eigens dafür vorgesehenen Stellen bekannt gegeben.





In der Regel werden die Mahlzeiten im Speisesaal eingenommen:

Frühstück: von 07:30 bis 09:30 Uhr

Mittagessen: von 11:40 bis 12:30 Uhr

Marende: von 14:30 bis 15:30 Uhr

Abendessen: von 18:00 bis 19:00 Uhr

Getränke werden am Vormittag und am Nachmittag angeboten.

Menü-Änderungswünsche sind bis 9.30 Uhr bzw. 16.30 Uhr möglich.

### *1.1.3. Wäschereidienst*

Jeder Heimbewohner hat Anrecht auf einen regelmäßigen Wäschereidienst für die Bettwäsche, Hand- und Badetücher u.a., die periodisch nach Vorgaben des Heimes gewechselt werden.

Das Waschen der Privatwäsche des Heimbewohners sowie das Bügeln, Trocknen und Ausbessern kleinerer Schäden erfolgt durch das Heim, allerdings nur soweit es sich um maschinell waschbare und für den Trockner geeignete Wäsche- und Kleidungsstücke handelt (ausgenommen sind Seidenstoffe, Lederwaren, Pelzmäntel, u.a.). Alle Kleidungsstücke werden intern gekennzeichnet und die Kosten hierfür dem Heimbewohner angerechnet.

### *1.1.4. Reinigungsdienst*

Die Reinigung der Zimmer und das Aufbetten erfolgen täglich. Das Heim gewährleistet die tägliche Reinigung des gesamten Hauses, an Sonntagen in reduzierter Form.

Alle hausinternen Gemeinschaftsräume und die Bäder werden auch an den Sonn- und Feiertagen gereinigt. Die Reinigung der Fenster und die Grundreinigung erfolgen zwei Mal im Jahr.

Nach einem Todesfall wird das Zimmer grundgereinigt, desinfiziert und gegebenenfalls ausgemalt.

Es kommen geeignete ökologische Produkte zur Anwendung.

## **1.2. Betreuung und Pflege**

Das Heim sorgt für die tägliche Betreuung, Hygiene und Pflege sowie die ärztliche, krankenpflegerische und physiotherapeutische Betreuung der Bewohner je nach individuellem Bedarf.

Besonderer Wert wird auf die soziale, physische und psychische Aktivierung der Bewohner gelegt, wobei die Erhaltung der Selbstständigkeit im Vordergrund steht.

Die Eigenverantwortung der Bewohner wird gefördert. Ihnen wird im Rahmen der Organisation des Heimes die Möglichkeit gegeben, ihr eigenes Leben zu führen sowie am Gemeinschaftsleben und an organisierten Aktivitäten teilzunehmen.

### *1.2.1. Allgemeine Betreuung und Pflege*

Die allgemeine Grundbetreuung wird in Beachtung der Personalstandards, die in den Landesvorschriften vorgegeben sind, gewährleistet.

Der Heimbewohner hat Anrecht auf eine allgemeine Betreuung und Pflege, die seinen individuellen Bedürfnissen entspricht und die auf Stimulierung seiner Fähigkeiten ausgerichtet ist. Gemäß der Bezugspflege wird jedem Heimbewohner eine Betreuungsfachkraft zugeteilt, die als Bezugsperson für alle Fragen und Bedürfnisse zuständig ist. Als zusätzliche Bezugsperson gelten die Wohnbereichsleitungen sowie die Pflegedienstleitung.

Die Einstufung der Bedürfnisse und die entsprechenden Leistungen werden in Beachtung wissenschaftlicher Kriterien von einem berufsübergreifenden Team (Pflegepersonal, Physiotherapeuten, Tagesgestalter, Pflegeleitung, Heimarzt) vorgenommen.

Für jeden Heimbewohner wird vom Team ein individueller Behandlungsplan ausgearbeitet. Der Plan wird bei Bedarf und nach Absprache im Team angepasst. In Beachtung der Entscheidungen des Teams wird die aktive Teilnahme der Heimgäste und der Angehörigen gefördert, sofern dadurch die Arbeit der einzelnen Fachkräfte im Seniorenwohnheim nicht gestört wird. Alle vereinbarten Programme werden den Heimbewohnern und/oder Bezugsangehörigen mitgeteilt.



Die Qualität der Pflege wird durch qualifizierte Fachkräfte, durch die Pflegedokumentation, durch die Dienstübergaben und durch regelmäßig stattfindende Dienstbesprechungen sichergestellt.

Das Pflege- und Betreuungsmaterial sowie besondere Schlafanzüge werden vom Heim bereitgestellt.

#### *1.2.2. Krankenpflegerische Betreuung*

Die krankenflegerische Betreuung wird in Beachtung der in den Landesvorschriften vorgegebenen Personalstandards möglichst 24 Stunden am Tag gewährleistet.

#### *1.2.3. Ärztliche Betreuung*

Die Heimgäste werden vom hausinternen Ärzteteam im Sinne der geltenden Landesbestimmungen betreut. Die Visiten werden vom Krankenpflegepersonal koordiniert. Bei einem zeitlich befristeten Aufenthalt im Seniorenwohnheim behält der Heimbewohner seinen Hausarzt.

Die fachärztlichen und andere Leistungen der Sanität (z.B.: psychologische Betreuung) werden durch den Sanitätsbetrieb erbracht.

#### *1.2.4. Physiotherapie*

Die Rehabilitationsleistungen und Mobilisierungstätigkeiten (Heilmassage, therapeutische Übungen, Seniorengymnastik u.a.) werden individuell und für Gruppen gestaltet und unter Zuhilfenahme der eigens vorgesehenen Hilfsmittel durchgeführt.

Der Physiotherapiedienst wird auf ärztliche Anordnung von qualifizierten Fachkräften angeboten. Für jeden Heimbewohner wird ein individuelles Physiotherapieprogramm ausgearbeitet.

Der Physiotherapiedienst wird an Werktagen angeboten.

#### *1.2.5. Tagesgestaltung*

Der Tagesablauf im Seniorenwohnheim wird von Fachkräften organisiert, die von Montag bis Sonntag vormittags und nachmittags verschiedene Tätigkeiten anbieten.

Das Team der Tagesgestaltung organisiert das Programm für die Heimgäste und bietet, in Beachtung der jeweiligen Entscheidungen und Wünsche des Heimbewohners und seiner Kultur, Sprache und Tradition, soweit möglich, stimulierende Erholungs- und Sozialisierungstätigkeiten an. Das Team der Tagesgestaltung erarbeitet ein wöchentliches Tätigkeitsprogramm, das an einer eigens dafür vorgesehenen Stelle ausgehängt wird.

Unter anderem werden folgende Tätigkeiten angeboten:

- Gymnastik und Bewegung
- Basteln, Handarbeiten, Malen und Singen
- Ausflüge und Museumsbesuche
- Feste und Feiern
- Filme und Dias
- Spiele und Gedächtnistraining
- Backen und Haushaltstätigkeiten
- Wohlfühlnachmittage
- Fit & Soft – Bewegungstraining
- Betreuung des Kräutergartens und Herstellung von Kräuterprodukten
- Monatliche Geburtstagsfeier

Täglich werden Tätigkeiten angeboten, die individuell in Anspruch genommen werden können.

#### *1.2.6. Seelsorge*

Der Seelsorgedienst wird in Zusammenarbeit mit den Pfarreien Leifers, Branzoll, Pfatten, Steinmannwald und St. Jakob und von der hausinternen Schwesterngemeinschaft versehen. Die Bewohner werden in ihren religiösen und spirituellen Anliegen respektiert und begleitet.



Der Dienst umfasst einen wöchentlichen Gottesdienst, Wortgottesdienst und Rosenkranz in der Kapelle, alternierend in deutscher und italienischer Sprache. Angeboten werden auch persönliche Gespräche und Begleitung in den letzten Lebenstagen.

Religiöse Bräuche werden im Rahmen der Tagesgestaltung gepflegt.

Mit den Angehörigen und wenn möglich auch dem Heimbewohner wird über Wünsche, Anliegen, Bedürfnisse und Ängste gesprochen, die bei einer wesentlichen Verschlechterung des Gesundheitszustandes des Heimbewohners berücksichtigt werden sollen. Bei Bedarf wird der Arzt hinzugezogen.

Des Weiteren bieten wir:

- Erteilung der Sterbesakramente durch einen Geistlichen
- Rosenkranz nach Ableben
- Ca. 2 Wochen nach dem Ableben eine Verabschiedungsfeier im Haus
- Hl. Messe zu Allerheiligen für alle Angehörigen der Verstorbenen des laufenden Jahres.

### *1.2.7 Aromapflege*

Die Aromapflege ist eine ergänzende Pflegemethode und wird im Rahmen des Pflegeprozesses angewendet und von speziell geschultem Personal koordiniert und begleitet. Die Aromapflege trägt dazu bei, Körper, Geist und Seele in Einklang zu bringen. Mit Einverständnis des Heimbewohners kommen im Sinne einer individuellen, bewohnerorientierten und ganzheitlichen Pflege und Betreuung Aromapflegeprodukte und ätherische Öle zum Einsatz.

### *1.2.8 Kinaesthetics*

Kinaesthetics ist ein Konzept zur Bewegungsförderung und Unterstützung von Menschen, die die Kontrolle über die eigene Bewegung verlieren. Kinaesthetics orientiert sich an den Fähigkeiten des Menschen und hat zum Ziel, neue Möglichkeiten der Bewegung zu erlernen.

### *1.2.9. Einbeziehung der Angehörigen*

Das Heim fördert die Zusammenarbeit mit den Angehörigen. Es organisiert bei Bedarf Treffen und Informations-veranstaltungen.

## **Art. 2 Kurzzeitpflege**

Das Heim bietet 4 Betten für eine zeitlich befristete Aufnahme und Betreuung von pflegebedürftigen Personen, die zu Hause leben und dort betreut werden. Ihnen werden alle Leistungen gewährt, die für die ständigen Bewohner vorgesehen sind.

## **Art. 3 Nicht gebotene Dienstleistungen**

Die untenstehenden Leistungen sind im Tagessatz nicht inbegriffen und können daher nicht in Anspruch genommen werden:

- a) Verwaltung des Vermögens des Heimbewohners;
- b) Sanitäre und soziale Leistungen, die im vom berufsübergreifenden Team ausgearbeiteten individuellen Betreuungsplan nicht enthalten sind;
- c) Betreuungs- und Pflegeleistungen durch Dritte müssen von der Direktion ermächtigt werden. Dieser müssen vorher die Personalangaben und die technischen Kompetenzen des Leistungserbringers mitgeteilt werden. Der Leistungserbringer muss zudem die volle Haftung für die autonom erbrachten Leistungen übernehmen; diese Leistungen dürfen keinesfalls in Widerspruch zur Betreuungsplanung des Seniorenheimes stehen. Die Heimdirektion behält sich das Recht vor, aus erwiesenen Sicherheitsgründen oder zur Verbesserung der Lebensqualität des Heimbewohners, diese Ermächtigung zu widerrufen;
- d) persönliche Begleitung des Heimbewohners zu externen Einrichtungen, sofern er Verwandte hat (aus sanitären oder anderweitigen Gründen, fachärztlichen Visiten, usw.);
- e) Instandhaltung/Wartung der persönlichen Geräte (Fernseher, Radio, Stereoanlage, Möbel, usw.);



- f) Instandhaltung/Wartung der sanitären Hilfsmittel, die nicht vom Heim bereitgestellt werden;
- g) Kosten der Arzneien oder sanitären Hilfsmittel, die nicht vom Sanitätsbetrieb geliefert werden;
- h) Ticket für die Einlieferung in das Krankenhaus und/oder für fachärztliche Visiten und für Transporte.

#### **Art. 4 Nutzung der Gemeinschaftsräume**

Der Heimbewohner kann in Beachtung des jeweiligen Verwendungszweckes und der Bedürfnisse der anderen Bewohner alle Gemeinschaftsräume des Heimes nutzen. Der Heimbewohner muss sämtliche Schäden an Personen oder Gegenständen vermeiden. Er ist verpflichtet, die ihm anlastbaren Schäden zu vergüten.

Während der Öffnungszeiten des Seniorenwohnheimes kann der Heimbewohner, sofern dies mit seinem psycho-physischen Zustand (wird vom Arzt bewertet) vereinbar ist, das Seniorenwohnheim kurzfristig verlassen, bzw. Besucher in den Gemeinschaftsräumen und den Einzelzimmern empfangen. Bei wiederholten Störungen durch die Besucher kann die Direktion diese des Seniorenwohnheims verweisen.

Um eine korrekte und pünktliche Erbringung der Leistungen zu ermöglichen, muss die Bereichsleitung bzw. die Pflegedienstleitung über eventuelle Abwesenheiten (auch kurzfristige Abwesenheiten) des Heimbewohners in Kenntnis gesetzt werden.

#### **Art. 5 Besuche**

Das Haus ist während des Tagdienstes oder nach Vereinbarung für die Besucher geöffnet. Bei Besuchen dürfen die laufenden Tätigkeiten der Pflege, der sozialen Betreuung sowie die Essensphasen nicht beeinträchtigt werden.

In Beachtung der Privatsphäre des Heimbewohners und der geltenden Datenschutzbestimmungen, ist es untersagt, den sanitären, fürsorglichen oder ärztlichen Tätigkeiten beizuwohnen. Ausgenommen sind anders lautende Vereinbarungen mit der Direktion, nach ausdrücklicher Ermächtigung durch den Heimbewohner oder seinem rechtlichen Vertreter.

Eventuelle besondere Besuche oder Sonderleistungen für den Heimbewohner in schwerwiegenden Situationen können mit der Bereichsleitung vereinbart werden.

Speisen und Getränke dürfen nur nach Absprache mit der Bereichsleitung bzw. Pflegedienstleitung mitgebracht werden.

### **III Zielgruppe, Aufnahme und Entlassung**

#### **Art. 6 Zielgruppe**

Das Heim nimmt im Rahmen seiner Zielsetzungen und seiner Pflegemöglichkeiten Menschen mit unterschiedlichem Pflegebedarf ab 60 Jahren auf.

#### **Art. 7 Heimaufnahme und Rangordnung**

Voraussetzungen für die Aufnahme ins Heim sind ein unterschriebener Antrag auf dem landesweit einheitlichen und von der Verwaltung zur Verfügung gestellten Formular sowie der vom Heimbewohner selbst oder von seinem gesetzlichen Vertreter unterschriebene Heimvertrag.

Der Anspruch auf Aufnahme in das Heim besteht unabhängig von den wirtschaftlichen und sozialen Verhältnissen des Antragstellers. Um aufgenommen zu werden, muss man in unserer Warteliste eingetragen sein. Auf Grundlage des unterschriebenen Aufnahmeansuchens und der beigelegten Unterlagen sowie eines ausführlichen Gespräches wird die Person in die Rangliste aufgenommen.





Die Bürgerinnen und Bürger der Gemeinden Leifers, Branzoll und Pfatten bekommen mehr Punkte für unsere Warteliste als die Bürgerinnen und Bürger aus anderen Gemeinden.

Die Kriterien für die Rangliste zur Aufnahme entsprechen den geltenden Landesbestimmungen. Für jedes dieser Kriterien werden Punkte vergeben. Diese Punkte werden zusammengezählt und entsprechend dieser Gesamtzahl werden die Interessenten auf der Warteliste geordnet. Genannte Kriterien sind: Pflege- und Betreuungsbedarf, familiäre und soziale Situation, Einreichdatum des Ansuchens um Heimaufnahme, meldeamtlicher Wohnsitz, Geleistete Freiwilligenarbeit im Seniorenwohnheim, Verwandtschaft mit Mitarbeitern, Mitgliedschaft im Verein für Soziale Dienste, Nutzung des Dienstes „begleitetes und betreutes Wohnen“ oder anderer stationären Dienste.

### **Art. 8 Unterlagen**

Folgende Unterlagen sind dem Aufnahmegesuch beizulegen:

- a) Ärztliches Zeugnis auf dem vom Heim bereitgestellten Formular;
- b) Kopie des Ergebnisses der Erhebung der Pflegebedürftigkeit (Pflegegeld);
- c) Kopie Personalausweis und Steuernummer des Antragstellers;
- d) Kopie Personalausweis und Steuernummer der Bezugsperson;
- e) Kopie Invaliditätsbescheinigung.

### **Art. 9 Verweigerungsgründe für die Aufnahme**

Im Heim werden nicht aufgenommen:

- a) Personen unter 60 Jahren, außer in besonderen Ausnahmefällen und in begrenzter Zahl;
- b) Personen mit Pathologien, die aus therapeutischer Sicht noch nicht ausreichend stabilisiert sind;
- c) Personen mit psychischen Verhaltensbesonderheiten, deren Schweregrad eine ständige fachärztliche und kranken-pflegerische Betreuung erfordert.

### **Art. 10 Heimaustritt**

Der Heimbewohner kann entlassen werden:

- a) auf eigenen Wunsch bei einer Kündigungsfrist von 15 Tagen;
- b) mit begründetem Beschluss des Vorstandes auf Vorschlag der Direktion.

Die Entlassung laut Punkt b) erfolgt:

- a) wenn sich der Heimbewohner nach wiederholter Ermahnung nicht an die gängigen Vorschriften des Heimes hält und der Gemeinschaft schadet oder die anderen Bewohner in grober Weise stört;
- b) bei Einlieferung in ein Krankenhaus oder in eine andere Anstalt wegen einer Erkrankung, welche spezielle therapeutische Behandlungen oder Rehabilitationsmaßnahmen erfordert, die im Seniorenwohnheim nicht angeboten werden können.

Bei Austritt oder Ableben des Bewohners muss das Zimmer innerhalb von 3 Tagen geräumt werden.

## **IV Kosten**

### **Art. 11 Grundtarif**

Jeder Heimbewohner entrichtet den vom Vorstand jedes Jahr in Beachtung der geltenden Landesvorschriften im Voraus festgesetzten Grundtarif zu seinen Lasten.

Der Heimbewohner und eventuell andere zahlungspflichtige Personen begleichen den Grundtarif 20 Tage ab Erhalt der Rechnung.



Sind der Heimbewohner und die zahlungspflichtigen Personen nicht in der Lage den gesamten Grundtarif zu entrichten, können sie bei der zuständigen Gemeinde bzw. Bezirksgemeinschaft um Kostenbeteiligung ansuchen. Bei gegebenen Voraussetzungen übernimmt die zuständige Behörde den Grundtarif zu ihren Lasten.

Der Grundtarif ist ab dem vertraglich vereinbarten Aufenthaltsbeginn zu entrichten. Der Aufnahmetag und der Austrittstag zählen als Anwesenheit im Heim; dies gilt auch für zeitweise Abwesenheiten vom Heim und für die Kurzzeitpflege laut Art. 2. Es gelten die Bestimmungen des Heimvertrages, Art. 3, Art. 6 und Art. 10.

## **Art. 12 Unterbrechungen des Heimaufenthaltes**

Die Abwesenheiten werden nach den geltenden Landesbestimmungen (Beschlusses der Landesregierung vom 18.12.2018, Nr. 1419, „Seniorenwohnheime Südtirols“, Art. 51), in Rechnung gestellt:

- Abwesenheit 1.-7. Tag: 100%
- Abwesenheit 8.-30. Tag: 50%
- Abwesenheit ab dem 30. Tag: 100%
- Krankenhaus 1.-30. Tag: 100%
- Krankenhaus nach 30. Tag: 50%

Die Berechnung der Abwesenheitstage erfolgt getrennt und kumuliert nach Kalenderjahr. Die Berechnung der Abwesenheitstage startet im Falle eines Wiedereintritts derselben Person nach vorherigem Austritt von Neuem.

## ***V Rechte, Einsprüche und Haftung***

### **Art. 13 Rechte des Heimbewohners**

Neben der Zusicherung der allgemeinen Rechte hat der Heimbewohner Anspruch auf:

- a) Anerkennung seiner Würde und Persönlichkeit;
- b) Höflichen Umgang und Achtung seiner Privat- und Intimsphäre;
- c) Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der deutschen oder italienischen Muttersprache;
- d) Aufklärung und Mitentscheidung über Pflegemethoden sowie pflegerische und therapeutische Maßnahmen;
- e) Einsichtnahme in die über ihn geführten Aufzeichnungen und Pflegedokumentationen;
- f) Namhaftmachung eines Beistandes (Vertrauensperson), der sich für ihn in allen Angelegenheiten an die Leitung des Heimes wenden kann und in wichtigen Belangen vom Heim zu verständigen ist;
- g) In Anspruchnahme einer externen Beratung in sozialen, rechtlichen, psychologischen oder seelsorgerischen Anliegen;
- h) Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
- i) Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;
- j) Behandlung von Beschwerden;
- k) Möblierung und Gestaltung des Zimmers gemäß Art. 7 unseres Heimvertrages;
- l) Besucherempfang gemäß Titel VII dieser Dienstleistungscharta.

### **Art. 14 Einsprüche**

Im Sinne des Landesgesetzes vom 30.04.1991, Nr. 13, Art. 4, kann gegen die Entscheidungen der Heimverwaltung innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt der Mitteilung Einspruch bei der Sektion 'Einsprüche' in der Abteilung Sozialwesen der Autonomen Provinz Bozen erhoben werden.



## **Art. 15 Volksanwalt**

Ist die Antwort auf eine Beschwerde bzw. auf einen Einspruch nicht zufriedenstellend, kann sich der Betreute oder sein Vertreter an den Volksanwalt wenden, der die Aufgabe hat, zwischen dem Bürger und der Heimverwaltung zu vermitteln.

## **Art. 16 Haftung**

Das Heim schließt zur Deckung von Schäden, welche dem Bewohner entstehen können, eine Unfall- und Haftpflichtversicherung ab. Die gegenseitige Haftung für Schäden richtet sich nach den Bestimmungen des Art. 9 des Heimvertrages sowie nach den geltenden gesetzlichen Bestimmungen.

## **Art. 17 Rauchverbot**

Es gelten grundsätzlich die Bestimmungen zum Rauchverbot in öffentlichen Einrichtungen.

# **VI Führung und Organisation**

## **Art. 18 Allgemeine Ausrichtung**

Das Seniorenwohnheim Leifers wird vom VEREIN FÜR SOZIALE DIENSTE LEIFERS geführt.

Das beschließende Organ des Vereins ist der Vorstand mit dem Präsidenten, der gleichzeitig die Funktion des gesetzlichen Vertreters innehat. Die Beschlüsse werden u.a. auf Vorschlag der Direktion gefasst.

Die vorgesehenen Dienstleistungen werden unter Beachtung des Pflegemodells nach Monika Krowinkel vorgenommen. Dieses Pflegemodell stellt die Bedürfnisse und Fähigkeiten des Bewohners in den Vordergrund.

Die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen, vor allem die mit dem Sozial- und Gesundheitssprengel, wird gefördert.

Die Öffnung nach außen, im Besonderen die Integration ins lokale Umfeld, wird durch geeignete Initiativen verwirklicht.

## **Art. 19 Führung und Organisation**

Das Heim wird unter Einhaltung der geltenden Bestimmungen und Verträge und im Sinne der eigenen Satzung und des eigenen Leitbildes organisiert und geführt.

## **Art. 20 Personal**

Leitbild, Programmplan und Ziele des Heimes bilden den Rahmen für die Wahrnehmung der zugewiesenen Aufgaben.

Die tägliche Arbeit ist auf gemeinschaftliches Wirken ausgerichtet.

## **Art. 21 Direktion**

Die Direktorin ist die ranghöchste Führungskraft innerhalb des Betriebes und ist im Sinne eines modernen Dienstleistungsunternehmens für die Führung und Verwaltung des Betriebes sowie für die Erreichung der mit dem Vorstand festgesetzten Ziele verantwortlich.

Sie nimmt Hinweise, Beschwerden, Ersuchen und Vorschläge betreffend dem Funktionieren der Dienste entgegen und trifft in Absprache mit den Verantwortlichen die erforderlichen Maßnahmen und Vorkehrungen.



## **Art. 22 Bereichsleiter**

Die Verantwortung über einzelne Tätigkeitsbereiche wird qualifiziertem Personal übertragen. Jeder Bereichsleiter organisiert, koordiniert und überwacht die Tätigkeit des Personals des ihm anvertrauten Bereiches. Er teilt den einzelnen Mitarbeitern die zur Gewährleistung des Dienstes erforderlichen Aufgaben zu.

Er berichtet der Direktion bzw., im Falle der Wohnbereichsleiter, dem Pflegedienstleiter (seinem unmittelbaren Vorgesetzten) über kritische Punkte, die sich bei der Ausführung seiner Aufgaben ergeben und unterbreitet Lösungsvorschläge. Er informiert die eigenen Mitarbeiter über die operativen Entscheidungen, die in den Sitzungen der Verantwortlichen der Sachbereiche mit der Direktion getroffen werden. Zusammen mit der Direktion und der Pflegedienstleitung, bilden die Bereichsleiter das Leitungsteam.

## **Art. 23 Betreuungspersonal**

Das zuständige Fachpersonal, bestehend aus Krankenpflegern, Sozialbetreuern und Pflegehelfern bzw. aus den von den geltenden Landesbestimmungen festgelegten Berufsbildern bietet den Heimbewohnern je nach Bedarf Unterstützung und Begleitung bei den Tätigkeiten des täglichen Lebens. Diese Aufgaben werden unter Beachtung des geltenden Betreuungs- und Pflegekonzeptes in Abstimmung auf das körperliche, geistige und seelische Befinden des jeweiligen Bewohners wahrgenommen.

## **Art. 24 Personal für allgemeine Dienste**

Zu den Mitarbeitern der allgemeinen Dienste gehören das Küchen- und Servicepersonal, das Personal der Wäscherei, das Personal für die allgemeine Reinigung und der Hausmeister. Die Mitarbeiter werden im Sinne der geltenden Bestimmungen eingesetzt und nehmen ihre Aufgabenbereiche in Übereinstimmung mit den Zielen und dem Leitbild des Heimes wahr.

## **Art. 25 Personal der Verwaltung**

Aufgabe der Mitarbeiter im Verwaltungsbereich ist es, die interne Verwaltungstätigkeit des Heimes im Sinne der geltenden Bestimmungen durchzuführen.

Die Verwaltungsarbeit ist darauf auszurichten, die institutionellen Aufgaben des Heimes zu unterstützen und zu erleichtern.

## **Art. 26 Personalentwicklung**

Die Direktion fördert die berufliche Entwicklung der Mitarbeiter mit dem Ziel, ein hohes Qualifikationsniveau zu erreichen und dadurch an Professionalität zu gewinnen.

Es werden Schulungspläne und Weiterbildungsprogramme erstellt.

## **Art. 27 Freiwilligenarbeit**

Die Direktion und der Vorstand fördern und unterstützen die Volontariatstätigkeit. Die freiwilligen Helfer werden zur Mitarbeit bei den verschiedenen Tätigkeiten für die Bewohner hinzugezogen. Sie werden von einem dafür beauftragten Mitarbeiter koordiniert. Das Heim sorgt für die erforderliche Unfall- und Haftpflichtversicherung.

## ***VII Verschiedenes***

## **Art. 28 Öffentlichkeitsarbeit**

Die Verwaltung ergreift geeignete Initiativen, um das Heim in der Öffentlichkeit als sozialen Dienst und als Glied in der Kette der Dienste für Senioren darzustellen.





## **Art. 29 Änderungsvorschläge und Beschwerden**

Das Fehler- und Beschwerdemanagement ist ein wichtiges Instrument zur stetigen Verbesserung der Einrichtung. Aufgrund unserer Unternehmenskultur sehen wir in der Wahrnehmung von Fehlern eine Möglichkeit uns zu verbessern, zu entwickeln und an uns selbst zu arbeiten. Rückmeldungen, Änderungsvorschläge und Beschwerden von Seiten der Heimbewohner, der Angehörigen oder der Mitarbeiter können in mündlicher oder schriftlicher Form an folgende Personen gerichtet werden: Bereichsleiter, Pflegedienstleiter, Direktion. Alle Rückmeldungen werden an die Direktion weitergeleitet, in das Feedback-management aufgenommen und von der dafür verantwortlichen Person bzw. von der Direktion innerhalb von 30 Tagen beantwortet.

## **Art. 30 Sammlungen und Werbung**

Im Haus ist es untersagt Sammlungen vorzunehmen, sei es von Geldbeträgen oder Wertgegenständen. Im Falle von von Werbung jeglicher Art bedarf es der Ermächtigung der Direktion.

## **Art. 31 Kundmachung**

Diese Dienstleistungscharta ist in den Gemeinschaftsräumen des Heimes einsehbar. Eine Kopie wird mit jedem Aufnahmegesuch ausgehändigt.

## **Art. 32 Anwendung und Auslegungen**

Die vorliegende Dienstleistungscharta wird in beiden Landessprachen (deutsch und italienisch) abgefasst, wobei für die Anwendung und künftige Auslegung die deutsche Fassung ausschlaggebend ist.

## **VIII Auskünfte und Öffnungszeiten**

Informationen über die Inanspruchnahme des Dienstes, der Kosten, Möglichkeiten einer finanziellen Unterstützung, Unterlagen für die Heimaufnahme usw. werden im Sekretariat gegeben.

### Bürozeiten:

Von Montag bis Freitag: 08:00 bis 12:00 Uhr;

Montag, Dienstag und Donnerstag: 14:00 bis 17:30 Uhr.

Änderungen sind möglich.

Kontakt: 0471 954501

E-Mail: [info@seniorenheim-leifers.it](mailto:info@seniorenheim-leifers.it)

### Besuchszeiten:

Täglich während des Tagdienstes (8:00 bis 19:00 Uhr) oder nach Vereinbarung.

Bei Besuchen dürfen die laufenden Tätigkeiten der Pflege, der sozialen Betreuung sowie die Essensphasen nicht beeinträchtigt werden.

### Sprechstunden:

Direktion: nach Vereinbarung und gegebenenfalls während der Bürozeiten.

Präsident: nach Vereinbarung.

Pflegedienstleitung und Wohnbereichsleitung:

Montag bis Freitag: von 08.00 bis 12.00 Uhr und nach Vereinbarung.



<b>Kontakte</b>		
Büro		0471 954501
Direktion		0471 593599
Pflegedienstleitung		0471 593345
Bezugsperson der Pflege		0471 593344
1. Wohnbereich		0471 593600
2. Wohnbereich		0471 593601
3. Wohnbereich		0471 593602
Krankenpflege		0471 594866
Tagesgestaltung		0471 594605
Hausmeister		0471 594865
Küche		0471 594604

### **IX Kosten der Dienste zu Lasten der Betreuten**

Sämtliche Kosten der Standardleistungen zu Lasten der Betreuten sind im umfassenden Grundtarif enthalten.

DAUERHAFTE AUFNAHME im EINBETTZIMMER - ACCOGLIENZA DEFINITIVA in CAMERA SINGOLA					
Pflegestufe / grado di non autosufficienza:	-	I.	II.	III.	IV.
<b>Tagessatz (Grundtarif) retta giornaliera (tariffa base)</b>	65,00 €	65,00 €	65,00 €	65,00 €	65,00 €
DAUERHAFTE AUFNAHME im ZWEIBETTZIMMER - ACCOGLIENZA DEFINITIVA in CAMERA DOPPIA					
Pflegestufe / grado di non autosufficienza:	-	I.	II.	III.	IV.
<b>Tagessatz (Grundtarif) retta giornaliera (tariffa base)</b>	61,75 €	61,75 €	61,75 €	61,75 €	61,75 €
KURZZEITAUFNAHME im EINBETTZIMMER - ACCOGLIENZA TEMPORANEA in CAMERA SINGOLA					
Pflegestufe / grado di non autosufficienza:	-	I.	II.	III.	IV.
Grundtarif / tariffa base	65,00 €	65,00 €	65,00 €	65,00 €	65,00 €
Pflegesatz / assegno di cura	0,00 €	18,79 €	29,59 €	44,38 €	59,18 €
<b>Tagessatz / retta giornaliera</b>	65,00 €	83,79 €	94,59 €	109,38 €	124,18 €
KURZZEITAUFNAHME im ZWEIBETTZIMMER - ACCOGLIENZA TEMPORANEA in CAMERA DOPPIA					
Pflegestufe / grado di non autosufficienza:	-	I.	II.	III.	IV.
Grundtarif / tariffa base	61,75 €	61,75 €	61,75 €	61,75 €	61,75 €
Pflegesatz / assegno di cura	0,00 €	18,79 €	29,59 €	44,38 €	59,18 €
<b>Tagessatz / retta giornaliera</b>	61,75 €	80,54 €	91,34 €	106,13 €	120,93 €

### **X Zusätzliche Dienste**

Über die Standardleistungen hinaus bietet das Heim zusätzliche Dienste an, die gegen separate Bezahlung in Anspruch genommen werden können:

#### **Friseurdienst**

Das üblich gewohnte Waschen und Kämmen der Haare ist Teil der Grundbetreuung. Ein kostenpflichtiger Friseurdienst für Dauerwelle und Färben wird im Haus organisiert.



### **Hausbar/Getränkeautomat**

Die Hausbar steht nur den Heimbewohnern und Mitarbeitern zur vorgegebenen Zeit zur Verfügung.

Darüber hinaus steht im Durchgangsbereich ein Getränke- und Süßigkeitenautomat rund um die Uhr zur Verfügung.

### **Wartung und Instandhaltung**

Die ordentliche Instandhaltung und kleinere Reparaturen werden hausintern durchgeführt.

### **Postdienst**

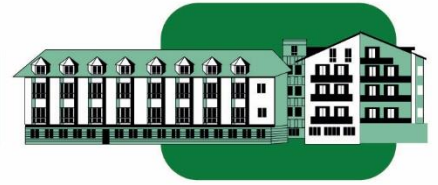
Die Verteilung der Eingangspost sowie die Versendung nach außen erfolgt über die Mitarbeiter des Verwaltungsbüros.

### **Botengänge und Besorgungen**

Im Bedarfsfalle werden Botengänge und Besorgungen von Freiwilligen vorgenommen. Evtl. Fahrt- bzw. Transportkosten gehen zu Lasten des Heimbewohners.

### **Verwahrungsdienst**

Die Bewohner haben in Ausnahmefällen und in begrenztem Maße die Möglichkeit, im Tresor des Heimes bestimmte Wertgegenstände und Bargeld zu deponieren. Über die in Verwahrung genommenen Wertgegenstände wird eine Dokumentation vorgenommen, bei Bedarf auch mit Fotodokumentation.



## Formular für Anregungen und Beschwerden

Der/die Unterfertige (**Zuname, Vorname**) \_\_\_\_\_,

wohnhaft in \_\_\_\_\_ Straße \_\_\_\_\_ Nr. \_\_\_\_\_

in seiner Eigenschaft als \_\_\_\_\_

im Falle von Angehörigen, Zuname und Vornahme des Heimbewohners \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ und Verwandtschaftsgrad  
\_\_\_\_\_ angeben.

Tel.: \_\_\_\_\_

Gibt der Direktion folgende **Anregungen** und **Hinweise**:

---

---

---

---

Bringt bei der Direktion folgende **Beschwerde** vor:

---

---

---

---

**Ich stimme der Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß Art. 13 der EU-Verordnung 2016/679 zum Schutz der natürlichen Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten zu.**

Datum \_\_\_\_\_

Unterschrift

\_\_\_\_\_

Die Verwaltung ist bestrebt, innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt dieses Formulars eine Rückmeldung zu geben.