

# Dienstleistungscharta





## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Geschichte des Spitals „zum Hl. Geist“</b>	<b>4</b>
<b>2. Wer sind wir</b>	<b>5</b>
2.1. Öffentlicher Betrieb für Pflege- und Betreuungsleistungen - ÖBPB	5
2.1. Unsere Strukturen:	5
2.2.1. Griesfeld – Neumarkt	5
2.2.2. Lisl-Peter - Montan	5
<b>3. Unser Betreuungskonzept</b>	<b>6</b>
3.1. Erhaltung der Selbständigkeit:	6
3.2. Unser Betreuungsprozess	6
<b>4. Unsere Zielgruppe</b>	<b>7</b>
4.1. Zielgruppe	7
4.2. Aufnahme und Entlassung	7
4.2.1. Aufnahme	7
4.2.2. Verweigerungsgründe für die Aufnahme	7
4.2.3. Austritt	7
<b>5. Unsere Leistungen</b>	<b>8</b>
5.1. Allgemeines	8
5.2. Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege im stationären Bereich	8
5.3. Das Zimmer	8
5.4. Die Verpflegung	9
5.5. Garderobe und Wäscherei	9
5.6. Reinigungsdienst	9
5.7. Betreuung und Pflege	9
5.7.1. Zur Grundbetreuung gehören folgende Angebote:	10
5.8. Spezielle Betreuungseinheit für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen	11
5.9. Kurzzeitpflege	11
5.10. Tagespflege	11
5.11. Mensadienst für ältere Menschen	11
5.12. Zusätzliche Serviceleistungen (Rezeption und Verwaltung)	11
5.13. Essen für Angehörige	11
<b>6. Kosten</b>	<b>12</b>
6.1. Tagessatz	12
6.1.1. Unterbrechungen des Heimaufenthaltes	12
6.1.2. Wie setzt sich der Tagessatz zu Lasten der Betreuten zusammen	12
<b>7. Mitbestimmung</b>	<b>13</b>
7.1. Der Heimbeirat	13
7.1.1. Aufgaben des Heimbeirates	13
<b>8. Rechte, Einsprüche und Haftung</b>	<b>14</b>
8.1. Rechte des Bewohners	14
8.2. Beschwerden und Anregungen	14
8.3. Einsprüche	14
8.4. Ombudsmann (Volksanwalt)	14
8.5. Haftung	14
<b>9. Führung und Organisation</b>	<b>15</b>
9.1. Allgemeine Ausrichtung	15
9.2. Personal	15
9.3. Volontariat	15
<b>10. Verschiedenes</b>	<b>16</b>
10.1. Verwahrung von Wertgegenständen	16
10.2. Öffentlichkeitsarbeit	16
10.3. Bewertung des Dienstes	16
10.4. Sammlungen und Werbung	16



10.5. Hausordnung .....	16
10.6. Kundmachung .....	16
<b>11. Auskünfte und Öffnungszeiten .....</b>	<b>17</b>
<b>12. Formular für Beschwerden und Anregungen Griesfeld ÖBPB .....</b>	<b>18</b>
<b>13. Hausordnung .....</b>	<b>19</b>
<b>14. Mitzubringen bei Aufnahme .....</b>	<b>21</b>



## 1. Geschichte des Spitals „zum Hl. Geist“

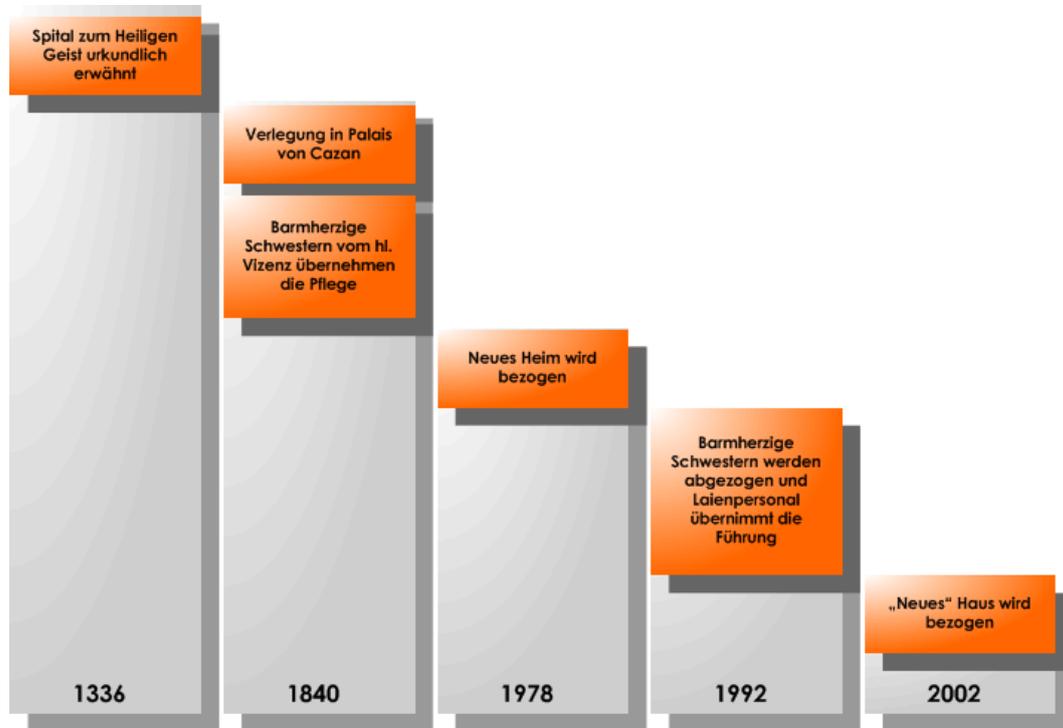


Abbildung 1....Geschichte des Altenheims

Die Geburtsurkunde des „Spitals zum Hl. Geist“ im Neuen Markt zu Enn greift zurück in das frühe Mittelalter. Das „Spital“ erfüllte die allernotwendigsten karitativen Bedürfnisse für die landesweit verbreitete Armut. Die Bezeichnung „Spital“ war nicht nach heutigem Sinne zu verstehen, sondern galt einer Stätte zur Unterbringung von Bettlern, Obdachlosen, Gesellen und Anderen. Auch Pilger (Rom, Palästina, Spanien) konnten kurzzeitig angenommen und gepflegt werden. Die wirtschaftliche Grundlage bildeten die zahlreichen Stiftungen, Hinterlassenschaften und jährliche Abgaben von Höfen der Umgebung.

Um 1840 wurde das „Spital“ vom bisherigen Sitz „St. Gallushof“ ins Palais von Cazan zu Griesfeld verlegt. Im selben Jahr übernahm der Orden der „Barmherzigen Schwestern“ die allgemeine Krankenpflege, wodurch dem Haus eine qualitative Neuerung und Professionalität zukam. Die positive Wandlung führte dazu, dass das „Spital“ die Betreuung von Mittellosen, alten und gebrechlichen Menschen übernahm.

Wir schreiben das Jahr 1972 als der Grundstein zum Bau einer neuen, den medizinischen und psychotherapeutischen Erfordernissen in der Pflege der alten Menschen entsprechenden Struktur gelegt wird.



## 2. Wer sind wir

### 2.1. Öffentlicher Betrieb für Pflege- und Betreuungsleistungen - ÖBPB

Das Regionalgesetz Nr. 7 vom 21. September 2005 hat eine Neuordnung der öffentlichen Fürsorge- und Wohlfahrtseinrichtungen eingeleitet. Mit Beschluß der Landesregierung wurde unsere ÖFWE mit 01.07.2008 in Betrieb umgewandelt und dieser hat im Sinne des RG Nr. 7/2005 Art. 48, Absatz 7 alle aktiven und passiven Rechtsverhältnisse der alten Körperschaft übernommen.

Der Betrieb „Griesfeld“ übt seine Tätigkeit primär in den Gemeinden Neumarkt, Montan, Truden, Aldein und Altrei aus. Es steht jedoch nichts im Wege, die Dienste auch den Bürgern anderer Gemeinden anzubieten.

### 2.1. Unsere Strukturen:

#### 2.2.1. Griesfeld – Neumarkt

In unserem 74 Betten-Haus bieten wir 40 Einbettzimmer und 17 Zweibettzimmer. Fast alle Zimmer verfügen über einen Balkon, behindertengerechte Dusche/WC, Telefon und Fernsehanschluß. Geselliges Beisammensein bietet unsere Hausbar und die verschiedenen Mehrzweckräume. Eine interne Kapelle gibt jedem die Möglichkeit seinen religiösen Bedürfnissen nachzukommen. Wir verfügen über eine hausinterne Wäscherei. Unsere Küche bietet flexible Essenzeiten und Menüauswahl.

Das Haus ist umgeben von einem wunderschönen Park, welcher kleine Spaziergänge erlaubt.

#### 2.2.2. Lisl-Peter - Montan

Im Zentrum von Montan bieten wir 46 Betten verteilt auf 32 Einbettzimmer und 7 Zweibettzimmer. Fast alle Zimmer verfügen über einen Balkon, behindertengerechte Dusche/WC, Telefon, Fernsehanschluß und Computeranschluß. Geselliges Beisammensein bieten die verschiedenen Mehrzweckräume. Eine interne Kapelle gibt jedem die Möglichkeit seinen religiösen Bedürfnissen nachzukommen. Unsere Küche bietet flexible Essenzeiten und Menüauswahl.

Das Haus hat eine wunderschöne Dachterasse, welche kleine Spaziergänge und einen beraubenden Ausblick auf das Südtiroler Unterland erlaubt. Im Bereich „Hof“ können wir während der warmen Jahreszeit ein schattiges Plätzchen finden.



### 3. Unser Betreuungskonzept

Unser Tun orientiert sich an der Europäischen Charta der Rechte und Freiheiten älterer Menschen in Heimen.

#### 3.1. Erhaltung der Selbständigkeit:

Wir arbeiten nach dem Prinzip einer aktivierenden Grundpflege

- das, was der alte Mensch noch kann, beibehalten bzw. fördern und nicht durch Überpflegen ein Abhängigkeitsverhältnis schaffen
- Entscheidungsfreiheit (Essen, medizinische Betreuung...)
- bei Bewohnern, die nicht mehr oder nur beschränkt ihren freien Willen zum Ausdruck bringen können, wird individuell auf ihre Bedürfnisse eingegangen

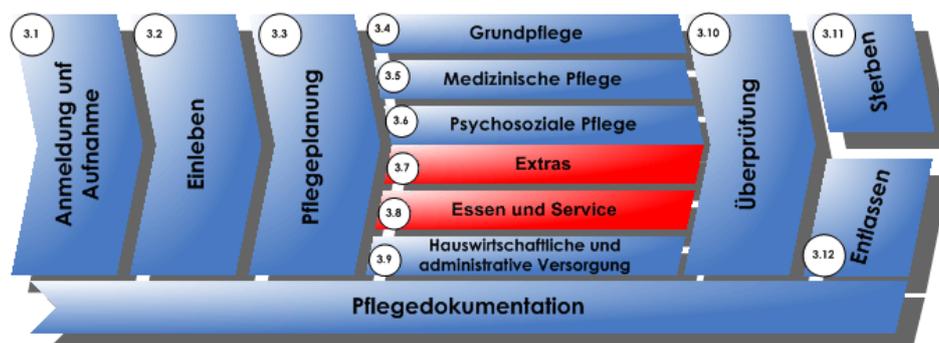
Wir gestehen dem Bewohner ein selbstbestimmtes und selbstverantwortliches Leben zu:

- er bestimmt das Ausmaß der Pflege selbst
- er bestimmt bei verschiedenen Krankheiten die Behandlung selbst
- er bestimmt das Ausmaß der Körperpflege selbst

**Ziel der Betreuung ist es,  
das Befinden des Heimgastes zu verbessern.**

**Vorbehalte gibt es nur dort,  
wo das Heimleben beeinträchtigt wird  
oder eine Fremdgefährdung vorliegt.**

#### 3.2. Unser Betreuungsprozess





## 4. Unsere Zielgruppe

### 4.1. Zielgruppe

Das Heim nimmt im Rahmen seiner Zielsetzungen und seiner Pflegemöglichkeiten und in Übereinstimmung mit der von der Landesverwaltung erteilten Eignungserklärung selbständige, leicht, mittelgradig und schwer pflegebedürftige, vorwiegend betagte Menschen beiderlei Geschlechtes auf.

### 4.2. Aufnahme und Entlassung

#### 4.2.1. Aufnahme

Voraussetzung für die Aufnahme ist ein unterschriebener Antrag auf einem von der Verwaltung ausgehändigten Formular

Der Anspruch auf die Aufnahme besteht unabhängig von der wirtschaftlichen und sozialen Lage des Antragstellers.

Die Stiftung nimmt Bürger/innen der Marktgemeinde Neumarkt, der Gemeinden Montan, Truden, Altrei und Aldein auf. Sollten keine Nachfragen aus diesen Gemeinden aufliegen, können auch Bürger/innen anderer Gemeinden aufgenommen werden.

Die Kriterien für die Rangliste zur Aufnahme werden vom Verwaltungsrat festgelegt. Neben der chronologischen Reihenfolge der Aufnahme werden auch sozial/medizinische Aspekte berücksichtigt.

Der Direktor entscheidet über die Aufnahme.

#### 4.2.2. Verweigerungsgründe für die Aufnahme

Bei uns werden nicht aufgenommen

- Personen mit chronischen Pathologien, welche Behinderungen verursachen und noch nicht stabil sind, sich vermutlich innerhalb kurzer Zeit verschlechtern oder deren Schweregrad eine ständige ärztlich-krankenpflegerische Betreuung bedarf.
- Menschen mit psychiatrischen Pathologien, deren Schweregrad eine ständige ärztlich-krankenpflegerische Betreuung erfordert.

Gerontopsychiatrische Erkrankungen werden nicht als Hindernis für eine Aufnahme betrachtet

#### 4.2.3. Austritt

Der Bewohner kann entlassen werden:

- auf seinen eigenen Wunsch;
- mit begründetem Beschluss des Verwaltungsrates auf Vorschlag des Direktors;

Die Entlassung laut Punkt 2) erfolgt:

- wenn der Bewohner nach wiederholter Ermahnung sich nicht an die gängigen Vorschriften des Hauses hält und der Gemeinschaft schadet oder die anderen Bewohner in grober Weise stört;
- bei Einlieferung in ein Krankenhaus oder in eine andere Anstalt wegen einer Krankheit, welche spezielle therapeutische Eingriffe oder Rehabilitationsmaßnahmen erfordert und einen weiteren Aufenthalt im Heim nicht gestattet;
- bei nicht erfolgter Bezahlung der Kosten nach zweimaliger schriftlicher Mahnung;

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



## 5. Unsere Leistungen

### 5.1. Allgemeines

Alle in dieser Charta für Dienstleistungen verwendeten personenbezogenen Begriffe wie Bewohner, Betreuer, Direktor... umfassen Frauen und Männer in gleicher Weise.

Wir wollen alten Menschen ein Zuhause bieten und ihnen das Gefühl geben, für sie da zusein, wann immer sie Hilfe in Anspruch nehmen wollen.

### 5.2. Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege im stationären Bereich

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

Das Heim fördert die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens des Bewohners und unterstützt ihn beim Einleben in die neue Umgebung.

Das Heim achtet und fördert die kulturelle und sprachliche Identität, die kulturellen und sprachlichen Eigenheiten und Gewohnheiten der Bewohner.

Alle Bewohner können die vom Heim zur Verfügung gestellten Gemeinschaftsräume frei aufsuchen und die dort bereitgestellte Ausstattung ihrem Zweck entsprechend nutzen.

### 5.3. Das Zimmer

Unsere Zimmer sind funktionell eingerichtet und können von den Bewohnern durch persönliche Gegenstände heimelig gestaltet werden.

Jedes verfügt über sanitäre Anlagen, Kabelanschluss für Fernsehempfang, Computeranschluss, sowie Telefon mit direkter Durchwahl.

Alle Zimmer haben einen eigenen Balkon.

Weiters sind alle Zimmer mit einem Notrufsystem und einem Sauerstoff- und Absauganschluss ausgestattet.

Die Zuteilung des Zimmers erfolgt in Absprache mit dem Bewohner bzw. den Angehörigen. Im Rahmen der organisatorischen Möglichkeiten des Heimes kann der Bewohner den etwaigen Mitbewohner im Zimmer aussuchen.

Die persönliche Gestaltung des Zimmers, im Falle eines Mehrbettzimmers, wird unter Rücksichtnahme auf den Mitbewohner sowie auf die Sicherheit und Hygiene ermöglicht.

Soweit nicht Mitbewohner beeinträchtigt oder gefährdet bzw. Hygienebestimmungen verletzt werden, ist das Mitbringen von Haustieren (Kleintieren) möglich.

Neben der Zimmerbenützung gehören folgende Leistungen zum Paket der Unterkunft:

- *Betriebs- und Bewirtschaftungskosten*
  - Strom, Wasser (warm und kalt), Heizung
  - Müllentsorgung
  - Gebäudeverwaltung
  
- *Nutzung der Gemeinschaftseinrichtungen, derzeit:*
  - Aufenthalts- und gemeinsame Essbereiche
  - Café (nur in Griesfeld)
  - Benutzung der Freizeiträumlichkeiten
  - Kapelle
  - Parkanlage
  - Sonnenterrasse
  - Hausteleson mit eigener Durchwahl inklusive monatlicher Grundgebühr
  - Kabelanschluß für Fernsehempfang



- *Sicherheitsanlagen*
  - Brandmeldeanlage
  - Notrufanlage
  - Sauerstoff- und Vakumanlage

#### **5.4. Die Verpflegung**

In Griesfeld und im Lisl-Peter wird eine abwechslungsreiche und nährstoffreiche Kost geboten. Das Heim gewährleistet beim Essen Wahlmöglichkeit. Die Essgewohnheiten der Bewohner werden so weit als möglich berücksichtigt. Die Nahrung entspricht in Qualität und Quantität den diätetischen Erfordernissen der betagten Personen.

Der zuständige Sanitätsbetrieb gewährleistet eine angemessene diätetische Beratung. Eventuelle Sonderdiäten werden vom Arzt verschrieben und von der Küche in Abstimmung mit der Diätassistentin vorbereitet.

Das Tagesmenü wird mit Berücksichtigung auf die Essgewohnheiten und die Jahreszeiten zusammengestellt und den Bewohnern in geeigneter Form bekannt gegeben. Wir ziehen den Diätendienst beratend hinzu.

In der Regel werden die Mahlzeiten in den Essräumen eingenommen und werden wie nachfolgend angeboten:

- Frühstücksbuffet, Mittagessen, Jause und Abendessen. Auf Wunsch Schonkost bzw. Diätkost nach ärztlicher Verordnung
- Als Mittagessen wird zusätzlich zum Salatbuffet die Auswahl von verschiedenen Speisen in Absprache mit der Küche geboten.
- Als Abendessen werden an 7 Tagen warme Speisen serviert
- Getränkeauswahl
- Bei Bedarf Zimmerservice
- Frühstück: von 7.30 bis 9.00 Uhr in den Wohnbereichen*
- Mittagessen: von 12.00 bis 13.00 Uhr*
- Abendessen: von 18.00 bis 19.30 Uhr*
- Kleine Zwischenmahlzeiten und Getränke werden am Vormittag und am Nachmittag angeboten.

#### **5.5. Garderobe und Wäscherei**

Die hausinterne Wäscherei übernimmt folgende Dienstleistungen:

- Bereitstellung und Reinigung der Bettwäsche, Handtücher und Waschlappen
- Wäschereiservice für die persönliche Kleidung (ausgenommen delikate Wäschestücke wie Seide, 100ige Wolle usw.)

Einmerken der persönlichen Kleidungsstücke über den Wäscheservice

#### **5.6. Reinigungsdienst**

Das Heim gewährleistet die Reinigung der Zimmer und der anderen Räumlichkeiten. Die Bewohnerzimmer werden 3mal wöchentlich bzw. bei Bedarf auch täglich, gereinigt.

Der Reinigungsdienst wird wie folgt abgewickelt:

- Werktägliche Reinigung der Zimmer und sanitären Anlagen
- Reinigung der Fenster und Balkone bis zu 4x im Jahr

#### **5.7. Betreuung und Pflege**

In Griesfeld und im Lisl-Peter ist für die tägliche Betreuung, Hygiene und Pflege sowie die ärztliche, krankenflegerische, physiotherapeutische Betreuung der Bewohner auf Grund der Erhebung des besonderen Bedarfes eines jeden, gesorgt.

Vor allem wird Wert 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 privates Leben zu führen sowie am Gemeinschaftsleben und an organisierten Aktivitäten teilzunehmen.



Ein individueller Betreuungsplan sorgt für eine bedürfnisorientierte Betreuung und wird mit dem Bewohner abgesprochen und den Angehörigen bekanntgegeben.

#### **5.7.1. Zur Grundbetreuung gehören folgende Angebote:**

##### **Allgemeine Angebote**

- Terminkoordination ärztlich angeordneter Therapien (Physiotherapie, Ergotherapie u.a.)
- Kulturelle Veranstaltungen, Feste und Feiern laut Programm
- Das Wochen- bzw. Tagesprogramm wird immer rechtzeitig in geeigneter Form allen Interessierten zur Kenntnis gebracht

##### **Betreuung**

Ziel der Betreuung ist die Aktivierung und Rehabilitation des Bewohners

- Betreuung durch erfahrenes Fachpersonal im Tag- und Nachtdienst
- Erstellung eines individuellen Betreuungsplanes entsprechend den Bedürfnissen

Die Betreuungs- und Pflegeleistungen werden dokumentiert, wobei jeder Bewohner Einsicht in die eigenen Unterlagen nehmen kann.

Die Bestimmungen der Privacy werden eingehalten

##### **Ärztliche Versorgung**

Ein Ärzteteam betreut die Bewohner. Die Abteilung Geriatrie des Krankenhauses Bozen garantiert regelmäßige Konsiliartätigkeit. Für die Bewohner des Hauses der Senioren gilt die freie Arztwahl.

##### **Religiöse und spirituelle Betreuung**

Die Bewohner werden in ihren religiösen und spirituellen Anliegen respektiert und begleitet.

Die religiöse Betreuung beinhaltet das Angebot von Messfeiern und zwar:

am Freitag um 16.00 Uhr in Griesfeld

am Mittwoch um 16.00 Uhr in Lisl-Peter

Weiters werden Sonntagsmessen, sowie gemeinsame Andachten rechtzeitig bekannt gegeben.

Die Kapelle der beiden Häuser ist rund um die Uhr für alle Bewohner und tagsüber auch für externe Personen zugänglich.

Sterbebegleitung wird von unserem Fachpersonal oder zusätzlich von der Hospizbewegung der Diözesancaritas angeboten. Wir bieten den Angehörigen, welche ihre Verwandten in dieser Phase begleiten, Ess- und Schlafmöglichkeit im Hause.

Weiters gibt es die Möglichkeit den Sterbegottesdienst in unserer Kapelle abzuhalten.

##### **Einbeziehung der Angehörigen**

Das Heim setzt Maßnahmen zur Förderung der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit den Angehörigen.

Wir organisieren regelmäßige Treffen, Informations- und Abendveranstaltungen. Neuerungen werden ihnen schriftlich mittels Rundschreiben oder durch Veröffentlichung am schwarzen Brett bekannt gegeben. Der Heimbeirat sichert eine Mitsprachemöglichkeit bei verschiedenen Angelegenheiten.

##### **Zusätzliche Dienste**

Über die oben angeführten Standardleistungen hinaus bietet das Heim folgende zusätzliche Leistungen an:

- \* Friseur auf Bezahlung
- \* Veranstaltungen und Feste
- \* Ausflüge
- \* Botengänge und Besorgungen



### **5.8. Spezielle Betreuungseinheit für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen.**

Der Betrieb bietet zwei Bereiche für spezielle Betreuung von Menschen mit kognitiver Beeinträchtigung. Diese werden in Form von Wohngemeinschaften geführt und werden in Zusammenarbeit mit der Abteilung Geriatrie des Krankenhauses Bozen betreut. Die Einweisung in diese Einheiten erfolgen aufgrund einer Bewertung eines interdisziplinären Teams. Für diese wird eine eigene Warteliste, wie vom Beschluss der L.R. vorgesehen, geführt.

### **5.9. Kurzzeitpflege**

Der Betrieb bietet eine zeitlich befristete Aufnahme und Betreuung von maximal 6 Wochen pro Jahr von pflegebedürftigen Menschen, die zu Hause leben und dort von Angehörigen betreut werden. Ihnen werden alle Leistungen gewährt, die für die ständigen Bewohner vorgesehen sind.

Bei der Reservierung eines Zimmers für Kurzzeitpflege wird vom Betrieb eine Kautions eingehoben.

### **5.10. Tagespflege**

Bei Bedarf geben wir älteren Bürgern unserer Gemeinde die Möglichkeit tagsüber bei uns betreut zu werden. Voraussetzung sind: physische oder psychische Gebrechen die ein Alleinleben in der eigenen Wohnung nicht mehr gestatten oder eine Betreuung in dem Ausmaß benötigen, dass sie weder über Dritte noch über die Hauspflege des Sozialsprengels gewährt werden kann.

### **5.11. Mensadienst für ältere Menschen**

Das Heim bietet älteren Menschen der Umgebung, die aus physischen oder psychischen Gründen nicht mehr in der Lage sind, sich selbst mit einem geeigneten Essen zu versorgen, warme Mahlzeiten in den Räumlichkeiten der beiden Heime an

### **5.12. Zusätzliche Serviceleistungen(Rezeption und Verwaltung)**

- Post- und Apothekendienst
- Hilfestellung bei Behördengängen
- Hilfestellung bei Pflegegeldanträgen bzw. Begleitgeld
- Hilfestellung bei Anträgen um sanitäre Hilfsmittel
- Hauswirtschaftliche und haustechnische Leistungen auf Anfrage

### **5.13. Essen für Angehörige**

Angehörige der Bewohner können gegen Bezahlung im Speisesaal essen. Die dafür notwendige Anmeldung erfolgt schriftlich innerhalb 10.00 Uhr des betreffenden Tages auf einem von uns zur Verfügung gestellten Formular im Sekretariat oder direkt beim Küchenchef.

Es werden folgende Preise verrechnet:

Komplettes Menü – Wochentage	8,00 Euro
Komplettes Menü – Feiertage	15,00 Euro

Getränke sind ausgenommen



## 6. Kosten

### 6.1. Tagessatz

Jeder Bewohner entrichtet den vom Verwaltungsrat jedes Jahr im Voraus festgesetzten Tagessatz zu seinen Lasten. Das Recht auf das gesetzlich vorgesehene Taschengeld bleibt jedenfalls unangetastet.

Der Bewohner und eventuell andere zahlungspflichtige Personen begleichen den Tagessatz mit R.I.D. Auftrag innerhalb 15. des darauffolgenden Monats.

Sind der Bewohner und die zahlungspflichtigen Angehörigen nicht in der Lage den gesamten Tagessatz zu entrichten, können sie bei der Herkunftsgemeinde um Kostenbeteiligung ansuchen.

Erfolgt die Bezahlung des Tagessatzes nicht termingemäß, berechnet das Heim die Verzugszinsen. Bei weiterer Säumigkeit erfolgt die Entlassung des Bewohners unter Beibehaltung jeden Rechtsweges zur Einhebung der geschuldeten Summen.

Der Tagessatz ist ab dem vereinbarten Aufnahmetag zu entrichten und wird bis zur Räumung des Zimmers verrechnet.

Dies gilt auch für zeitweise Abwesenheiten vom Heim und für die Kurzzeitpflege laut Art. 2.

Sollte der Heimgast durch eigenes Verschulden die Zimmereinrichtung oder andere Einrichtungsgegenstände beschädigen, werden diese nach Feststellung des entstandenen Schadens in Rechnung gestellt.

#### 6.1.1. Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

Zeitweilige Abwesenheiten werden wie folgt verrechnet:

- ✓ Krankenhaus (kumulierbar im Laufe eines Kalenderjahres)
  - 1.-30. Tag: 100%
  - nach dem 30. Tag: 50%
- ✓ Abwesenheit
  - 1.-7. Tag: 100%
  - 8.-30. Tag: 50%
  - nach dem 30. Tag: 100%

#### 6.1.2. Wie setzt sich der Tagessatz zu Lasten der Betreuten zusammen

Sämtliche Kosten der Standardleistungen zu Lasten der Betreuten sind im umfassenden Tagessatz enthalten, welcher jedes Jahr durch Beschluss des Verwaltungsrates festgesetzt wird.

Die Rechnungslegung erfolgt monatlich. Die Zahlung erfolgt innerhalb des 15. des darauffolgenden Monats.



## 7. Mitbestimmung

### 7.1. Der Heimbeirat

Der Heimbeirat ist ein internes Organ der Beratung und Mitsprache. Er setzt sich zusammen aus:

- einem Vertreter des Verwaltungsrates, der den Vorsitz führt
- dem Direktor, der die Funktion des Sekretärs übernimmt
- dem Pflegedienstleiter oder seinem Stellvertreter
- wenigstens zwei Vertretern der Bewohner
- wenigstens zwei Vertretern der Angehörigen der Bewohner
- dem Heimarzt

Die Vertreter der Bewohner und der Angehörigen werden in geheimer Wahl ermittelt und bleiben 3 Jahre im Amt. Sie können wiedergewählt werden. Scheidet ein Beiratsmitglied aus, wird es durch Nachrücken des Nächstgewählten ersetzt.

#### 7.1.1. Aufgaben des Heimbeirates

Der Beirat wird vom Vorsitzenden aus eigener Initiative oder auf das gemeinsame Verlangen der Bewohnervertreter oder der Angehörigenvertreter einberufen.

Der Beirat erörtert die ihm unterbreiteten Probleme in Bezug auf die Organisation, das gute Funktionieren des Dienstes und das Zusammenleben im Heim und regt Lösungen an. Er kann Änderungen dieser Charta und der Hausordnung vorschlagen.

Der Heimbeirat trifft sich mindestens zweimal im Jahr.

Der Direktor oder ein von ihm Beauftragter erstellt das Protokoll der Sitzungen. Der Direktor berichtet der Verwaltung über die Tätigkeit Heimbeirates.



## 8. Rechte, Einsprüche und Haftung

### 8.1. Rechte des Bewohners

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

- Anerkennung seiner Würde und Persönlichkeit
- Höflichen Umgang und Achtung seiner Privat- und Intimsphäre
- Aufklärung und Mitentscheidung über Pflegemethoden sowie pflegerische und therapeutische Maßnahmen
- Einsichtnahme in die über ihn geführten Aufzeichnungen
- 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
- Beiziehung einer externen Beratung in sozialen, rechtlichen, psychologischen oder seelsorgerischen Anliegen;
- Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes
- Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs
- Behandlung von Beschwerden
- Abhaltung von Bewohnerversammlungen
- Wahl von Bewohnervertretungen
- Nutzung einer Anschlagtafel
- Möblierung und Gestaltung des Zimmers
- unbeschränkten Besucherempfang
- Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der Muttersprache

### 8.2. Beschwerden und Anregungen

Beschwerden und Anregungen werden von den Bereichsleitern entgegen genommen und von der zuständigen Stelle bearbeitet. Sie können sowohl mündlich wie auch schriftlich eingebracht werden. Bei schriftlichen Beschwerden kann das beiliegende Formular verwendet werden. Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall ein - auf Anfrage schriftlicher - Bescheid innerhalb von 15 Tagen.

### 8.3. Einsprüche

Gegen die Entscheidungen der Heimverwaltung kann innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt der Mitteilung Einspruch bei der Sektion 'Einsprüche' in der Abteilung Sozialwesen der Autonomen Provinz Bozen erhoben werden.

### 8.4. Ombudsmann (Volksanwalt)

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

### 8.5. 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 geltenden gesetzlichen Bestimmungen.



## 9. Führung und Organisation

### 9.1. Allgemeine Ausrichtung

Wir sind ein Betrieb für Pflege- und Betreuungsdienste – ÖBPB, eine Non-Profit-Organisation mit öffentlicher Rechtssprechung.

### 9.2. Personal

Das Personal der verschiedenen Tätigkeits- und Organisationsbereiche handelt bei der Erfüllung seiner Aufgaben nach den Grundsätzen und Zielen des Heimes. Die tägliche Arbeit ist auf gemeinschaftliches Wirken ausgerichtet. Bezogen auf die Ausbildung und die Anzahl des Personals gelten die diesbezüglichen Landesbestimmungen.

### 9.3. Volontariat

Die Direktion fördert und unterstützt die Volontariatstätigkeit. Die freiwilligen Helfer werden zur Mitarbeit bei den verschiedenen Tätigkeiten für die Bewohner angeregt. Sie werden von einem dafür beauftragten Mitarbeiter koordiniert. Das Heim sorgt für die notwendige Unfall- und Haftpflichtversicherung.



## 10. Verschiedenes

### 10.1. Verwahrung von Wertgegenständen

Auf Antrag werden vom Heim Wertgegenstände und Geldbeträge der Bewohner in Verwahrung genommen.

### 10.2. Öffentlichkeitsarbeit

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

### 10.3. Bewertung des Dienstes

Das Heim sorgt für die regelmäßige Bewertung der angebotenen Dienste von Seiten der Bewohner, der Angehörigen und der Mitarbeiter, um deren Qualität und Wirksamkeit zu garantieren und weiterentwickeln zu können.

Die dazu verwendeten qualitativen Methoden sind folgende:

Befragungen

Fokusgruppen

Abendveranstaltungen

Fragebögen

Beobachtungen

Interview

Verschiedene Kennzahlen

### 10.4. Sammlungen und Werbung

Im Bereich des Heimes bedarf die Sammlung von Gegenständen und Unterschriften, sowie Werbungen jeglicher Art durch Außenstehende, zu welchem Zwecke und von wem diese auch immer durchgeführt werden, der ausdrücklichen Ermächtigung durch den Direktor.

### 10.5. Hausordnung

Die von der vorliegenden Charta vorgesehenen und andere besondere hausinterne Regelungen werden mit eigenen Verordnungen bzw. im Managementsystem festgelegt.

### 10.6. Kundmachung

Diese Charta für Dienstleistungen wird an der Anschlagtafel des Heimes veröffentlicht. Auf Anfrage erfolgt die Aushändigung einer Abschrift.



## 11. Auskünfte und Öffnungszeiten

Erstinformationen über die Inanspruchnahme des Dienstes, der Kosten, Möglichkeiten der finanziellen Unterstützung, notwendige Unterlagen für die Inanspruchnahme des Dienstes, Aufenthalt im Heim usw. werden im Sekretariat gegeben.

Bürozeiten:

*Von Montag bis Freitag  
von 08.00 bis 13.00 und von 14.00 bis 16.30 Uhr*

Besuchszeiten:

*Montag bis Sonntag  
von 00.00 bis 24.00 Uhr*

Sprechstunden:

*Präsident: Montag und Mittwoch von 08.00 bis 10.00 Uhr  
Direktor: von Montag bis Freitag nach Terminvereinbarung  
Pflegerdienstleitung: von Montag bis Freitag nach Terminvereinbarung*



## 12. Formular für Beschwerden und Anregungen Griesfeld ÖBPB

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

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

in seiner Eigenschaft als (Verwandtschaftsgrad) \_\_\_\_\_

von Herrn/Frau \_\_\_\_\_

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

Bringt bei der Direktion folgende Beschwerde vor:

---

---

---

---

---

---

---

---

Gibt der Direktion folgende Anregungen und Hinweise:

---

---

---

---

---

---

---

---

**Ich ermächtige die Verwaltung die oben genannten Daten im Sinne des Gesetzesvertretenden Dekrets 196/2003 zu verwenden.**

Datum \_\_\_\_\_

Unterschrift

\_\_\_\_\_

*Werfen Sie dieses Formular in den Briefkasten am Eingangsbereich des Heimes.*

**Die Verwaltung ist bestrebt Angehörigen innerhalb von 15 Tagen ab Erhalt dieses Formulars eine Rückmeldung zu geben. Bewohnern wird die Rückmeldung möglichst innerhalb von 2 Tagen gegeben (falls sie sich mit ihrem Anliegen nicht direkt an die zuständigen Personen gewandt haben).**



## 13. Hausordnung

Die GRIESFELD ÖBPB möchte älteren Menschen die Geborgenheit bieten, die sie sich an Ihrem Lebensabend wünschen. Wir bieten „ein neues Zuhause mit Extras“; ein Haus mit angenehmer Atmosphäre, ein Ort der Geborgenheit, die Möglichkeit Geselligkeit zu pflegen und am Dorfgeschehen teilzunehmen.

Bewohner und Mitarbeiter bilden eine Gemeinschaft.

In einem Haus, in dem viele Menschen miteinander wohnen, sind Freundlichkeit, wechselseitige Rücksichtnahme und stetige, aufmerksame Hilfsbereitschaft nötig für eine gute Atmosphäre und für die Aufrechterhaltung des Hausfriedens.

Zur Förderung eines harmonischen Zusammenlebens bitten wir Sie, folgende Punkte zu beachten:

### Ihr Zimmer

Wir stellen Ihnen eine Standardeinrichtung zur Verfügung. Es ist jedoch selbstverständlich, dass jeder Bewohner eigene Möbelstücke bzw. Einrichtungsgegenstände mitbringen kann. Anfallende Kosten für Veränderung unserer Standardeinrichtung gehen zu Lasten des Bewohners.

Die Reinigung des Zimmers erfolgt laut Reinigungsplan durch unsere Mitarbeiter. Sollte dies in Ausnahmefällen nicht möglich sein, wird die Reinigung nach Absprache zu einem anderen Zeitpunkt erfolgen.

Wir bitten Sie, das Zimmer nach Ihren Möglichkeiten und Kräften selbst in Ordnung zu halten.

### Ruhezeiten

Die Mittags- und Ruhezeit ist für alle Bewohner von Bedeutung. Daher laden wir Sie ein, im Interesse der Gemeinschaft, Lärmbelästigungen insbesondere in den Ruhezeiten zu unterlassen.

Fernsehapparate, Rundfunkempfänger usw. stellen Sie bitte stets auf Zimmerlautstärke ein. Hörbehinderte Bewohner bitten wir im Interesse guter Nachbarschaft ein Hörgerät (Kopfhörer) zu benutzen.

### Abwesenheit der Gäste

Wir bitten Sie dem jeweiligen Bereichsleiter bzw. dem Sekretariat bekannt zu geben, falls Sie über Nacht nicht im Haus sind oder wegen Urlaub oder anderes abwesend sind.

### Notrufanlage

Alle Zimmer sind mit Notrufanlage ausgestattet. Verwenden Sie diese, wann immer Sie Hilfe eines unserer Mitarbeiter benötigen.

### Sicherheit

Mitarbeiter und Bewohner tragen Sorge dafür, dass die Haustür nachts stets abgeschlossen bleibt.

Bei Verlust des Haustür- bzw. Zimmerschlüssels bitten wir Sie dies unverzüglich in der Direktion zu melden, da wir aus Sicherheitsgründen das Zylinderschloss auswechseln müssen.



### **Pflege der Wohnanlage**

Alle Bewohner haben einen Anspruch auf eine gepflegte Wohnanlage. Die Sauberhaltung der Wohnanlage liegt daher im Interesse der gesamten Bewohnerschaft. Deshalb bitten wir alle Bewohner und deren Angehörige uns tatkräftig zu unterstützen.

### **Gemeinschaftseinrichtungen**

Die Nutzung der Gemeinschaftsräume steht allen Bewohnern frei.

### **Personal**

Geben Sie unseren Mitarbeitern bitte keine Trinkgelder oder Geschenke, selbst wenn es sich um geringfügige Aufmerksamkeiten handelt.

### **Wäsche**

Die Reinigung und das Bügeln der Leibwäsche erfolgt durch die hausinterne Wäscherei. Zwecks verlässlicher Rückerstattung der persönlichen Wäsche, wird diese von uns in geeigneter Form eingemerkt. Daher ist es sehr wichtig, dass alle neuen Wäschestücke über den Wäschereidienst eingemerkt und erst dann zum Bewohner gelangen.

### **Technik**

Bei technischen Problemen, Schäden im Zimmer, Wünschen an den Hausmeister usw. melden Sie sich bitte beim Bereichsleiter oder im Sekretariat.

### **Mahlzeiten**

Die Essenszeiten sind flexibel:

Frühstück	7.30 – 9.00
Mittagessen	12.00 – 13.00
Abendessen	18.00 – 19.00

### **Rauchen in öffentlichen Räumlichkeiten**

Es wird daraufhin gewiesen, dass im Sinne des L.G. Nr. 8 vom 25.11.2004 in allen der Öffentlichkeit zugänglichen geschlossenen Lokalen das Rauchen verboten ist. Die Übertretung der Bestimmung unterliegt Geldbußen in Höhe von 27,5 Euro bis 275 Euro.

Auch in den Zimmern ist das Rauchen verboten.

### **Haustiere**

Tierhaltung bedarf der ausdrücklichen Zustimmung der Direktion. Diese ist berechtigt die einmal erteilte Erlaubnis zu widerrufen.

### **Verwahrungsdienst**

Jeder Bewohner hat die Möglichkeit, im Depot des Hauses bestimmte Gegenstände zu verwahren. Wertgegenstände und Bargeld werden im Tresor des Sekretariates aufbewahrt.



## 14. Mitzubringen bei Aufnahme

- ausgefülltes Biographieblatt (QF-03-013 – Bewohner Biographieblatt)

### Offizielle Dokumente

- Ausweis für die ergänzende Betreuung  
 Identitätskarte  
 Krankenkassabüchlein  
 Wahlausweis

### Medikamente und persönliche Hilfen

- Medikamente u. -therapie vom Arzt  
 Sonde, -nahrung u. Verschreibung  
 Gehhilfe (Stock, Rollstuhl, ...)  
 Antidekubitus Hilfsmittel (Matratze, usw.)  
 Sehhilfe (Brillen, ...)  
 Windeln

### Persönliche Gegenstände

- Bilder u. eingerahmte Fotos zum aufhängen  
 Fernseher, Radio, ...  
 Kleine Möbel  
 Hausschuhe, Schuhe, Turnschuhe, ...  
 Elektrisches Rasiergerät  
 Toilettentasche mit Inhalt (Behälter für Zahnprothese, Zahnbürste, Seife, Kamm, ...)  
 Jacke, Mantel  
 Bekleidung  
 Strümpfe, Socken, ...  
 Taschentücher  
 Turnanzug  
 Unterwäsche

### Information in eigener Sache

Die Privatwäsche wird von uns eingemerkt (Patchsystem). Die Angehörigen übergeben 2 bis 3 Tage vor Aufnahme die privaten Wäschestücke des zukünftigen Bewohners dem Verantwortlichen der Wäscherei, wo sie eingemerkt werden. Wenn neue Kleidungsstücke dazu kommen, muss dies durch die Bewohner oder Angehörigen in der Wäscherei bzw. Wohnbereich gemeldet werden.

**Es wird für die Schäden von besonders delikater Kleidung bzw. Wäsche aus 100% Wolle u. Seide, sowie für Geld u. Wertgegenstände keine Haftung übernommen.**



**Mindeststandard der Privatkleidung zum Mitbringen**

Hausschuhe.....	2 Paare	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Schuhe .....	2 Paare	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Bluse .....	4 Stück	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Brusthalter .....	2 Stück	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Wollpullover (Felpe).....	2 Stück	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Gilet .....	4 Stück	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Hemd .....	4 Stück	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Hose.....	4 Stück	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Jacke - Mantel.....	2 Stück	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Kleid.....	1 Stück	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Nachthemd, Pygiama.....	3 Stück	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Pullover (Baumwolle) .....	5 Stück	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Rock .....	4 Stück	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Schlafrock.....	1 Stück	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Schulterschal.....	2 Stück	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Schurz.....	4 Stück	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Socken .....	4 Paare	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Strümpfe .....	4 Stück	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Taschentücher.....	5 Stück	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Traininganzug.....	3 Stück	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Unterhose (Baumwolle) .....	6 Stück	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Unterleibchen (Baumwolle).....	6 Stück	_____	.....	<input type="checkbox"/>
Unterrock .....	2 Stück	_____	.....	<input type="checkbox"/>

.....

.....

.....

.....

.....

.....

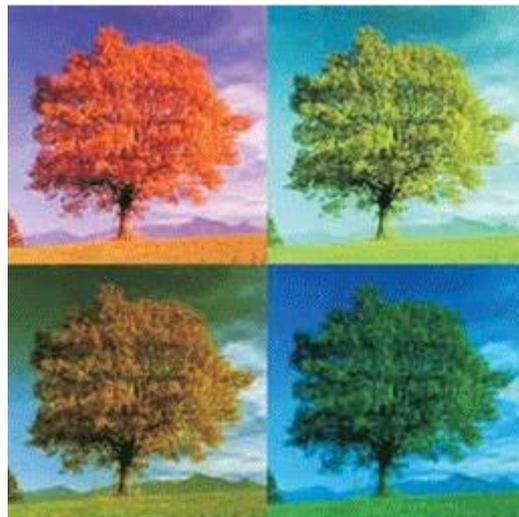
.....

.....

.....

.....

.....



**GRIESFELD ÖBPB**

***Fleimstaler Str. 41 – 39044 Neumarkt***

*Tel. 0471/826100*

*Fax 0471/826300*

*info@griesfeld.it*

*www.griesfeld.it*