



Dienstleistungscharta





Inhaltsverzeichnis

1. Geschichte des Spitals „zum Hl. Geist“	4
2. Wer sind wir	5
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
3. Unser Betreuungskonzept	6
3.1. Erhaltung der Selbständigkeit:	6
3.2. Unser Betreuungsprozess	6
4. Unsere Zielgruppe	7
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
5. Unsere Leistungen	8
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	10
5.7. Betreuung und Pflege	10
5.7.1. Zur Grundbetreuung gehören folgende Angebote:	10
5.8. Spezielle Betreuungseinheit für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen	12
5.9. Kurzzeitpflege	12
5.10. Tagespflege	12
5.11. Mittagstisch für ältere Menschen	12
5.12. Zusätzliche Serviceleistungen (Rezeption und Verwaltung)	12
5.13. Essen für Angehörige	12
6. Kosten	13
6.1. Tagessatz	13
6.1.1. Unterbrechungen des Heimaufenthaltes	13
6.1.2. Wie setzt sich der Tagessatz zu Lasten der Betreuten zusammen	13
7. Rechte, Einsprüche und Haftung	14
7.1. Rechte des Bewohners	14
7.2. Beschwerden und Anregungen	14
7.3. Einsprüche	14
7.4. Ombudsmann (Volksanwalt)	14
7.5. Haftung	14
8. Führung und Organisation	15
8.1. Allgemeine Ausrichtung	15
8.2. Personal	15
8.3. Volontariat	15
9. Verschiedenes	16
9.1. Verwahrung von Wertgegenständen	16
9.2. Öffentlichkeitsarbeit	16
9.3. Bewertung des Dienstes	16
9.4. Sammlungen und Werbung	16
9.5. Hausordnung	16
9.6. Kundmachung	16



10. Auskünfte und Öffnungszeiten	17
11. Formular für Beschwerden und Anregungen Griesfeld ÖBPB	18
12. Hausordnung	19
13. Mitzubringen bei Aufnahme	21



1. Geschichte des Spitals „zum Hl. Geist“

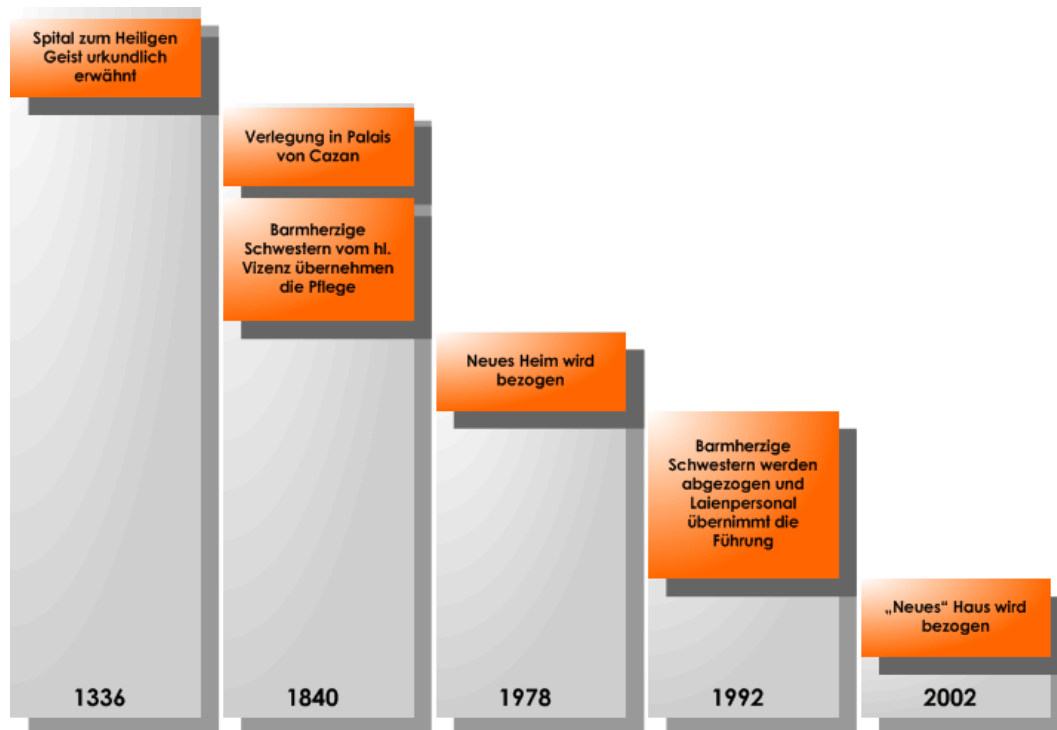


Abbildung 1....Geschichte des Altenheims

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.

Anfang der 2000er Jahre wurde das Haus von Grund auf saniert und insbesondere die Anzahl der Einzelbettzimmer deutlich erhöht.

Im Jahr 2012 erfolgte die Umwandlung der ehemaligen Stiftung in einen Öffentlichen Betrieb für Pflege- und Betreuungsdienste (ÖBPB). Heute ist die Stiftung Griesfeld nicht mehr nur ein „Heim“, sondern ein komplexer Dienstleister, der eine lückenlose Betreuungskette anbietet.



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 77 Betten-Haus bieten wir 43 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 (siehe eigenes Gesuchs Formular). Der Anspruch auf die Aufnahme besteht unabhängig von der wirtschaftlichen und sozialen Lage des Antragstellers.

Die Aufnahme erfolgt aufgrund der vom Verwaltungsrat festgelegten Kriterien und unter Berücksichtigung der geltenden Satzung.

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 Rehabilitations-Maßnahmen erfordert und einen weiteren Aufenthalt im Heim nicht gestattet.

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 zu sein, 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.

Der Großteil unserer Zimmer sind standardmäßig mit einem Notrufsystem und einem Sauerstoff- sowie 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
 - Falls erwünscht Haustelefon mit eigener Durchwahl
 - Kabelanschluss für Fernsehempfang
- Sicherheitsanlagen
 - Brandmeldeanlage
 - Notrufanlage
 - Sauerstoff- und Vakuumanlage

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 unter Berücksichtigung der Essgewohnheiten und der Jahreszeiten zusammengestellt und den Bewohnern in geeigneter Form bekannt gegeben. Wir ziehen den Diätdienst 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
- Beim Mittagessen wird zusätzlich zum Salatbuffet die Auswahl von verschiedenen Speisen in Absprache mit der Küche geboten
- Abendessen: es werden an 7 Tagen warme Speisen serviert
- Getränkeauswahl
- Bei Bedarf können die Mahlzeiten vorübergehend auch direkt im Zimmer eingenommen werden
- Kleine Zwischenmahlzeiten und Getränke werden am Vormittag und am Nachmittag angeboten

5.5. Garderobe und Wäscherei

Das Heim übernimmt folgende Dienstleistungen:

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

Wir merken ihre persönlichen Kleidungsstücke über den Wäscheservice.



5.6. Reinigungsdienst

Das Heim gewährleistet die Reinigung der Zimmer und der anderen Räumlichkeiten.

Die Bewohnerzimmer werden 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, krankenzuversichtliche, physiotherapeutische Betreuung der Bewohner auf Grund der Erhebung des besonderen Bedarfs 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 Konsultantentätigkeit.



Religiöse und spirituelle Betreuung

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

Die religiöse Betreuung beinhaltet das Angebot von verschiedenen Gottesdiensten und liturgische Feiern.

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.

Zusätzliche Dienste

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

- Friseur
- Veranstaltungen und Feste
- Ausflüge
- Botengänge und Besorgungen



5.8. Spezielle Betreuungseinheit für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen und Menschen mit einem intensiven Betreuungs- und Pflegebedarf

Der Betrieb bietet zwei Bereiche für spezielle Betreuung von Menschen mit kognitiver Beeinträchtigung. Die Wohngruppe in Neumarkt bietet Platz für 10 Personen und 8 Personen können im Lisl-Peter betreut werden. Diese werden in Form von Wohngemeinschaften geführt und in Zusammenarbeit mit der Abteilung Geriatrie des Krankenhauses Bozen betreut. Die Einweisung in diese Einheiten erfolgt aufgrund der Bewertung einer eigenen Kommission eines interdisziplinären Teams. Für diese wird eine eigene Warteliste, wie vom Beschluss der L.R. vorgesehen, geführt.

In der Struktur Lisl Peter ist außerdem eine Daueraufnahme für Menschen mit einem intensiven Betreuungs- und Pflegebedarf möglich. Diese Betreuungsform ist durch einen hohen krankenzpfelegerischen Bedarf gekennzeichnet. Zielgruppe sind Seniorinnen und Senioren, die aufgrund ihres Krankheitsbilds eine intensive gesundheitliche Betreuung benötigen.

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.

Griesfeld bietet 4 und Lisl-Peter 3 Kurzzeitbetten an.

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. Mittagstisch für ältere Menschen

Das Heim bietet älteren Menschen der Umgebung, die aus physischen oder psychischen Gründen nicht mehr in der Lage sind, selber zu kochen, 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

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.



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.

Die Rechnungslegung erfolgt monatlich. Der Bewohner und eventuell andere zahlungspflichtige Personen begleichen den Tagessatz mit R.I.D./SEPA 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 wird der Rechtsweg zur Einhebung der geschuldeten Summen eingeleitet.

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

Dies gilt gemäß folgendem Absatz auch für zeitweise Abwesenheiten vom Heim und für die Kurzzeitpflege.

Sollte der Bewohner 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.



7. Rechte, Einsprüche und Haftung

7.1. 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

7.2. Beschwerden und Anregungen

Beschwerden und Anregungen werden von den Bereichsleitern entgegengenommen 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.

7.3. Einsprüche

Gegen die Entscheidungen der Direktion in Bezug auf die Aufnahme und Unterbringung kann innerhalb von 45 Tagen ab Erhalt der Mitteilung Einspruch bei der Sektion für Einsprüche in der Abteilung Soziales der Autonomen Provinz Bozen erhoben werden.

Gegen die Beschlüsse des Verwaltungsrates, die Dekrete des Präsidenten und die Entscheidungen der Direktion kann jeder Bürger, der ein rechtliches Interesse daran hat, innerhalb von 60 Tagen ab Vollstreckbarkeit der Maßnahme, beim Regionalen Verwaltungsgerichtshof – Autonome Sektion Bozen – Rekurs einlegen. Sollte es sich um die Vergabe von Arbeiten, Dienstleistungen oder Lieferungen handeln, kann Rekurs innerhalb von 30 Tagen eingereicht werden.

7.4. 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.

7.5. 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.



8. Führung und Organisation

8.1. Allgemeine Ausrichtung

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

8.2. 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.

8.3. Volontariat

Die Direktion fördert und unterstützt die Volontariats Tätigkeit. 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.



9. Verschiedenes

9.1. Verwahrung von Wertgegenständen

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

9.2. 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.

9.3. 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 Erfassung der Kundenzufriedenheit erfolgt mittels Fragebogen zu zwei definierten Zeitpunkten:

- bei einer Kurzaufnahme am Tag der Entlassung;
- bei einer Daueraufnahme einen Monat nach Eintrittsdatum.

Alle drei Jahre überprüfen wir die Kundenzufriedenheit im Rahmen einer allgemeinen Befragung. Dabei werden selbstständige Bewohner direkt interviewt, andernfalls beziehen wir deren Angehörige ein.

Weitere Bewertungsinstrumente sind Beobachtungen und das Auswerten von verschiedensten Kennzahlen.

9.4. 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.

9.5. Hausordnung

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

9.6. Kundmachung

Diese Charta für Dienstleistungen wird an der Anschlagtafel des Heimes veröffentlicht. Auf Anfrage erfolgt die Aushändigung einer Abschrift. Sie finden diese auch auf unserer Internetseite www.Griesfeld.it zum Herunterladen.



10. 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:

*Montag bis Donnerstag
von 08.30 bis 12.30 und von 14.30 bis 16.30 Uhr
Freitags
von 08.30 bis 12.30*

Besuchszeiten:

*Montag bis Sonntag
von 00.00 bis 24.00 Uhr*

Sprechstunden:

*Präsident: von Montag bis Freitag nach Terminvereinbarung
Direktor: von Montag bis Freitag nach Terminvereinbarung
Pflegedienstleitung: von Montag bis Freitag nach Terminvereinbarung*



11. 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).



12. 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.

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 erfolgen durch eine externe Wäscherei.

Zwecks verlässlicher Rückerstattung der persönlichen Wäsche, wird diese von uns in geeigneter Form ein gemerkt. Daher ist es sehr wichtig, dass alle neuen Wäschestücke über den Wäschereidienst ein gemerkt 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 soweit möglich flexibel:

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.



13. Mitzubringen bei Aufnahme

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 ein gemerkt (Patchsystem). Die Angehörigen übergeben 2 bis 3 Tage vor Aufnahme die privaten Wäschestücke des zukünftigen Bewohners dem Verantwortlichen der Wäscherei, wo sie ein gemerkt 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.



Mindestanzahl der Privatkleidung zum Mitbringen

Hausschuhe	2 Paare	_____		☐
Schuhe	2 Paare	_____		☐
Bluse	4 Stück	_____		☐
Brusthalter	2 Stück	_____		☐
Wollpullover (Felpe)	2 Stück	_____		☐
Gilet	4 Stück	_____		☐
Hemd	4 Stück	_____		☐
Hose	4 Stück	_____		☐
Jacke - Mantel	2 Stück	_____		☐
Kleid	1 Stück	_____		☐
Nachthemd, Pygama	3 Stück	_____		☐
Pullover (Baumwolle)	5 Stück	_____		☐
Rock	4 Stück	_____		☐
Schlafrock	1 Stück	_____		☐
Schulterchal	2 Stück	_____		☐
Schurz	4 Stück	_____		☐
Socken	4 Paare	_____		☐
Strümpfe	4 Stück	_____		☐
Taschentücher	5 Stück	_____		☐
Trainingsanzug	3 Stück	_____		☐
Unterhose (Baumwolle)	6 Stück	_____		☐
Unterleibchen (Baumwolle)	6 Stück	_____		☐
Unterrock	2 Stück	_____		☐

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



GRIESFELD ÖBPB

Fleimstaler Str. 41 – 39044 Neumarkt

Tel. 0471/826100

Fax 0471/826300

info@griesfeld.it

www.griesfeld.it