



STADTGEMEINDE MERAN
COMUNE DI MERANO



DIENSTCHARTA DER TAGESSTÄTTE FÜR SENIORINNEN UND SENIOREN DER STADTGEMEINDE MERAN





DIENSTCHARTA
DER TAGESSTÄTTE
FÜR SENIORINNEN
UND SENIOREN DER
STADTGEMEINDE MERAN



Tagesstätte für
Seniorinnen und Senioren
MERAN



VORWORT	6
Vorstellung der Dienstcharta	7
1 DIE TAGESSTÄTTE FÜR SENIORINNEN UND SENIOREN	8
1.1 Die Dienstcharta der SeniorInnentagesstätte der Stadtgemeinde Meran und ihre Merkmale	9
1.2 Vorstellung der SeniorInnentagesstätte	12
1.3 Der organisatorische Aufbau der SeniorInnentagesstätte	13
1.4 Die Kosten für den Dienst und die Vorgangsweise für die Aufnahme	18
2 DIE ANGEBOTENEN DIENSTE UND QUALITÄTSSTANDARDS	20
2.1 Die Dienstleistungen im Rahmen der SeniorInnentagesstätte	21
2.2 Die Qualitätsstandards	23
3 MITSPRACHEMÖGLICHKEITEN DER BETREUTEN UND BEWERTUNG DES DIENSTES	28
3.1 Arten der Mitsprachemöglichkeiten und Bewertung des Dienstes	29
3.2 Rechte und Pflichten	31
4 NÜTZLICHE INFOS	32



VORWORT

Liebe Mitbürgerinnen und Mitbürger,

es freut uns, Ihnen nach der Vorstellung der Dienstcharta für das Tagespflegeheim nun die zweite Dienstcharta im Bereich Sozialwesen - nämlich für die Tagesstätte der Hauspflege und den SeniorInnentreff - präsentieren zu dürfen.

Die Tagesstätte in der Otto-Huber-Straße 8 ist eine wichtige Einrichtung in der Stadtgemeinde Meran. Sie dient als Treffpunkt und bietet diverse Aktivitäten sowie unterstützende Maßnahmen für ältere Menschen an. Die Dienstcharta gibt Auskunft über die angebotenen Dienstleistungen und die vorgesehenen Qualitätsstandards. Wir wollen einen transparenten Informationsaustausch mit den Bürgerinnen und Bürgern gewährleisten. Gleichzeitig wünschen wir uns Anregungen und Verbesserungsvorschläge, um den Dienst ständig verbessern und bürgerfreundlicher gestalten zu können.

Ein besonderer Dank ergeht an alle, die tagtäglich zum Wohle unserer älteren MitbürgerInnen ihre Arbeit in der Tagesstätte und im SeniorInnentreff verrichten.

Dr. Günther Januth
Bürgermeister

Andrea Casolari
Referent für Organisationsentwicklung
und Innovation



TAGESSTÄTTE VITA

In der Gemeinde Meran leben – nach Bozen - prozentuell mehr Senioren und Seniorinnen als in anderen Gemeinden Südtirols; so waren Ende 2011 in Meran 8.418 Personen im Alter von 65 und mehr Jahren registriert, das entspricht rund 21,5% der Gesamtbevölkerung. Aus diesem Grunde ist auch einer der Schwerpunkte der Sozialpolitik auf die Betreuung der SeniorInnen ausgerichtet. So werden in der Tagesstätte in der Otto-Huber-Straße mehrere Angebote unter einem Dach gebündelt, und zwar vom normalen Treffpunkt für ältere Menschen bis hin zur Seniorengymnastik sowie verschiedenen Dienstleistungen wie Fußpflege, Wäschereinigung usw. Die Tagesstätte möchte eine selbständige Lebensführung unterstützen, neue Kontakte ermöglichen und durch Veranstaltungen und Animationsangebote eine sinnvolle Freizeitgestaltung anregen. Das vielseitige Angebot und die individuelle Nutzung erfordern eine konstante Planung der Verfügbarkeit der Räumlichkeiten und des Einsatzes der vorhandenen Personalressourcen.

Die Dienstcharta wird auf jeden Fall dazu beitragen, die Effizienz der Tagesstätte zu steigern und einen klaren Einblick in die Rechte und Pflichten des Leistungsanbieters und des Leistungsnutzers zu gewährleisten. Die Dienstcharta gibt aber der Stadtgemeinde Meran auch ein Instrument in die Hand, um die Dienstleistungen besser bewerten und die Angebote den wechselnden Erfordernissen anzupassen. Der Stadtgemeinde Meran ist es nämlich ein Anliegen, dass die Tagesstätte von den Senioren und Seniorinnen vielfach genutzt und durch ihre Aktivitäten und durch ihr Engagement lebendig gehalten wird.

Luis Gurschler
Referent für Sozialwesen

1.1

Die Dienstcharta der SeniorInnentagesstätte der Stadtgemeinde Meran und ihre Merkmale

Die Dienstcharta soll den Gästen der SeniorInnentagesstätte der Stadtgemeinde Meran als Hilfsmittel dienen. Sie hat zum Ziel, den Betrieb der Tagesstätte und die angebotenen Dienste zu beschreiben und gleichzeitig zu garantieren. Die Stadtverwaltung ist bestrebt, über die Dienstcharta ihre Verpflichtungen in Bezug auf Qualität und Quantität klar und deutlich zu äußern, diese einzuhalten sowie die Erbringung der Dienste zu überwachen und zu verbessern.

Die vorliegende Dienstcharta besteht aus:

- ♥ einem „**fixen**“ Teil, der über mehrere Jahre gültig ist. Darin werden der Aufbau der Tagesstätte beschrieben und die einzelnen Dienste erläutert. Ferner enthält er alle Informationen zum Zugang und zur Nutzung der Dienste.
- ♥ einem „**variablen**“ Teil, der zwei Jahre gültig ist, bestehend aus einigen Faltblättern. Darin befinden sich Informationen zu den in diesem Zeitraum gesetzten Zielen und laufenden Initiativen, zu den Ergebnissen der betreuten Personen bzw. der Gäste und zu etwaigen Neuerungen.

Die Stadtgemeinde Meran verfolgt seit Jahren das Ziel, die Dienstleistungen für ältere Menschen und ihre Angehörigen ständig zu verbessern. Dies soll durch die vorliegende Dienstcharta noch stärker unter Beweis gestellt werden, da darin Folgendes angesprochen wird:

- ♥ die Dienstleistungen;
- ♥ die Qualitätsstandards und Verpflichtungen, die für jeden Dienst oder jedes Angebot gewährleistet werden müssen;
- ♥ der etwaige Schadensersatz, der den Betreuten für die Missachtung der vorgegebenen Standards zusteht.



DIE TAGESSTÄTTE
FÜR SENIORINNEN
UND SENIOREN

Die Dienstcharta fußt auf folgenden Grundsätzen:

- ♥ Alle Gäste der SeniorInnentagesstätte haben die gleiche Würde und den gleichen Wert, sie müssen respektvoll und verständnisvoll behandelt werden, und müssen so akzeptiert werden, wie sie sind.
- ♥ Die Seniorinnen und Senioren müssen zuverlässig, verantwortungsvoll, gewissenhaft und höflich unterstützt und betreut werden.
- ♥ Die beruflichen und zwischenmenschlichen Beziehungen unter dem Personal sind von gegenseitiger Wertschätzung, dem Austausch von Informationen, der Zuverlässigkeit und der Ehrlichkeit geprägt.
- ♥ Das Personal der Tagesstätte bemüht sich, ständig zu wachsen und dabei die Qualitätsstandards möglichst zu halten oder sogar zu verbessern.



1.2

Vorstellung der SeniorInnentagesstätte VITA

Die SeniorInnentagesstätte der Stadtgemeinde Meran versteht sich als Treffpunkt für ältere Menschen und bietet ihnen eine Reihe von Betreuungsleistungen und Sozialisierungsinitiativen, damit sie ihr Leben selbstständig weiterführen, neue Freundschaften knüpfen und sich über die verschiedenen Angebote in ihrer Freizeit gemeinsam beschäftigen können. Dadurch soll der Einsamkeit und Isolation Einhalt geboten und neues Interesse an Kunst und Kultur geweckt werden.

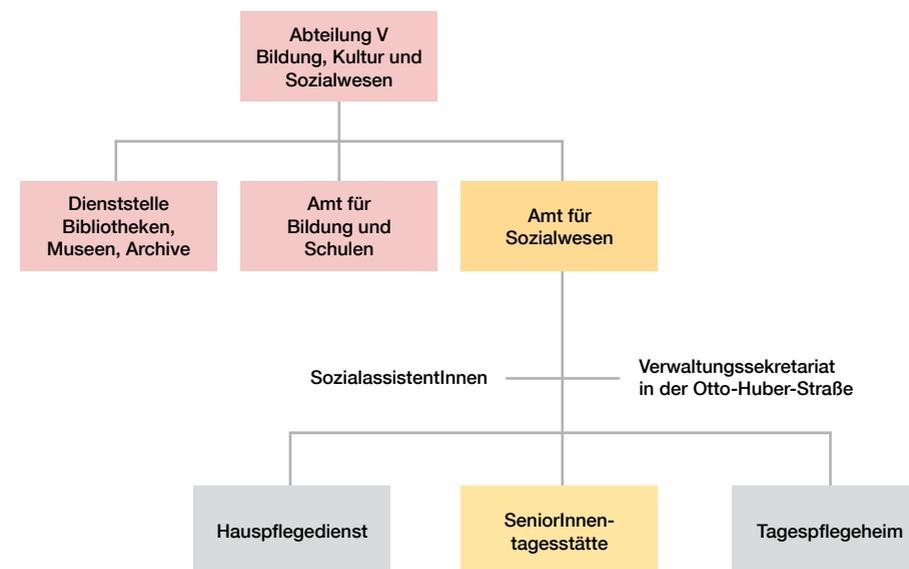
Die Gäste können in den Räumen der Tagesstätte an Gymnastik- und Bastelkursen teilnehmen, in deutschen und italienischen Chören mitsingen, Feste organisieren oder daran teilnehmen oder ganz einfach – auch in der internen Bar mit Klimaanlage – einige ruhige und gemütliche Stunden verbringen. All diese Initiativen finden unter der Obhut qualifizierter Kräfte statt.

Die Gäste können in der Tagesstätte ferner Termine für gebührenpflichtige Dienstleistungen vereinbaren, d. h. für Fußpflege, Baden und Duschen, Haarwäsche und Wäschereinigung mit Bügeln. Die Betreuungsdienste in der Tagesstätte richten sich an Personen, die in der Stadtgemeinde Meran ansässig sind oder sich ständig in Meran aufhalten. Wer diese Leistungen in Anspruch nehmen möchte, muss auf jeden Fall einen entsprechenden Antrag ausfüllen und im Verwaltungssekretariat in der Otto-Huber-Straße abgeben.

1.3

Der organisatorische Aufbau der SeniorInnentagesstätte

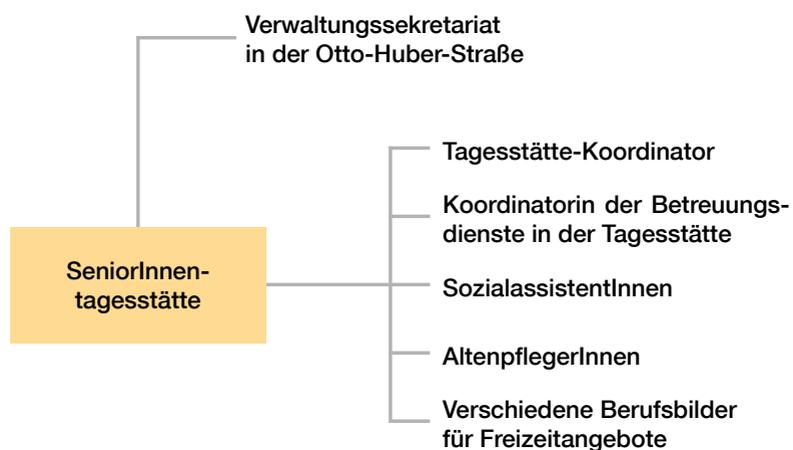
Die Tagesstätte gehört zu den Diensten, die von der Stadtgemeinde Meran im Sozialbereich angeboten werden. Sie fällt im Rahmen der Abteilung für Bildung, Kultur und Sozialwesen in die Zuständigkeit des Amtes für Sozialwesen.



Die Leitung des Amtes für Sozialwesen hat die Aufgabe, die Sozialdienste ausgehend von den Strategien und den Zielsetzungen der Stadtverwaltung zu planen.

Die Berufsbilder in der SeniorInnentagesstätte

Die Qualität der SeniorInnentagesstätte zeigt sich vor allem in der Professionalität, dem Einsatz und der Freundlichkeit der MitarbeiterInnen, die in der Tagesstätte täglich ihrer Arbeit nachgehen.



In der SeniorInnentagesstätte arbeiten:

- ▼ der Koordinator der SeniorInnentagesstätte mit der Aufgabe, die Freizeitangebote der Tagesstätte zu fördern und zu überwachen; er ist außerdem der Ansprechpartner für die Anliegen der Gäste;



- ▼ die SozialassistentInnen, die bei Bedarf Hilfe leisten und im Rahmen regelmäßiger Besprechungen dabei helfen, etwaige Not- oder Problemsituationen zu bewältigen, die Sozialhilfeleistungen veranlassen (z. B. Antrag auf Bewertung der Pflegestufe, Antrag auf Aufnahme in eine Einrichtung, Anträge auf finanzielle Hilfe, auf Invalidität, auf prothetische Hilfsmittel u. a.), die beraten (auch in Bezug auf die Sachwalterschaft) und mit anderen Diensten zusammenarbeiten;
- ▼ die AltenpflegerInnen für die Betreuungsdienste in der Tagesstätte und andere Berufsbilder für die Freizeit- und Sozialisierungsangebote je nach Art der Tätigkeit. Ansprechpartnerin für die Betreuungsdienste ist die Verantwortliche für den Hauspflegedienst.

Die Öffnungszeiten der SeniorInnentagesstätte

Die SeniorInnentagesstätte befindet sich in Meran, im zweiten Stock des Gebäudes in der Otto-Huber-Straße 8.

In der Tagesstätte wird von Montag bis Freitag von 8:00 bis 12:00 Uhr und von 14:30 bis 18:00 Uhr Betreuung und Sozialisierung angeboten. Die Bar ist von 14:30 bis 18:00 Uhr geöffnet.

Für nähere Informationen stehen zur Verfügung:

Koordinator der Tagesstätte für die Freizeitangebote

Telefon: 0473 223 170 · Fax: 0473 209 948
E-Mail: sozialwesen@gemeinde.meran.bz.it

Betreuungsdienst für die Terminvereinbarung

Telefon: 0473 446 774
E-Mail: sozialwesen@gemeinde.meran.bz.it



1.4

Die Kosten für den Dienst und die Vorgangsweise für die Aufnahme

Die SeniorInnentagesstätte kann frei besucht werden, und es ist keine Einschreibung erforderlich.

Einige Freizeit- und Sozialisierungsangebote (Tanz, Tombola, Chorsingen, Kartenspiele usw.) sind kostenlos, für andere (z. B. Gymnastikkurse, Bastelkurse usw.) ist es erforderlich, sich im Verwaltungssekretariat in der Otto-Huber-Straße einzuschreiben und einen Kursbeitrag einzuzahlen.

Die Betreuungsleistungen in der Tagesstätte müssen mit einem Vordruck im Verwaltungssekretariat in der Otto-Huber-Straße beantragt werden. Die Termine werden im Betreuungsdienst vereinbart und sind kostenpflichtig. Die Gebühren für das laufende Jahr sind im variablen Teil der Charta angeführt.

Was in der Bar konsumiert wird, muss bezahlt werden; die Preisliste hängt in der Bar aus.



2.1

Die Dienstleistungen im Rahmen der SeniorInnentagesstätte

Die Stadtgemeinde Meran erbringt in der SeniorInnentagesstätte in Übereinstimmung mit ihrem Betreuungsauftrag und den einschlägigen Landesbestimmungen folgende Dienstleistungen:

a) Information

Die SeniorInnentagesstätte informiert die Bevölkerung mit Broschüren, Infoheften, Programmen und Veranstaltungskalendern über ihre Initiativen und die angebotenen Kurse.

b) Beratung

Die SeniorInnentagesstätte ist nur einer der Dienste, den die Stadtverwaltung den Seniorinnen und Senioren anbietet. Über Gespräche mit den Betreuungsbedürftigen und ihren Angehörigen, die Umfeldanalyse und Durchsicht der möglicherweise vorhandenen Unterlagen können die Bediensteten der Tagesstätte den Ratsuchenden die beste Lösung empfehlen. Dabei wird der familiäre Rückhalt einbezogen und die sozialen und institutionellen Möglichkeiten werden ausgeschöpft.

c) Betreuung in der SeniorInnentagesstätte

In der SeniorInnentagesstätte werden folgende Dienstleistungen angeboten: Fußpflege, Baden und Duschen (mit oder ohne Betreuung), Haarwäsche, Wäschereinigung und Bügeln. Diese Leistungen sind kostenpflichtig und müssen im Betreuungsdienst unter der Rufnummer 0473 446774 vorgemerkt werden, da dafür entsprechend ausgebildetes Personal und eine Ausstattung erforderlich ist, die an die Bedürfnisse älterer Menschen anpasst ist.



DIE ANGEBOTENEN
DIENSTE UND DIE
QUALITÄTSSTANDARDS

d) Freizeit- und Sozialisierungsangebote

Zu diesen Angeboten gehören Gymnastikurse, Chorsingen sowohl in deutscher als auch in italienischer Sprache, Tanznachmittage, Bastelstunden, Kulturangebote, die Veranstaltung von Festen, Spielenachmittagen, Schachturnieren und Tombolas usw. Die Werkstätten beginnen normalerweise im September und laufen bis Mai, während im Sommer ein weiterer Gymnastikkurs angeboten wird. Die Tagesstätte erstellt jedes Jahr ein Veranstaltungsprogramm, das in der Tagesstätte aufliegt.

e) Barservice

In der Tagesstätte gibt es eine Bar, die von Montag bis Freitag von 14:30 bis 18:00 Uhr geöffnet ist und warme und kalte Getränke anbietet.



2.2

Die Qualitätsstandards

Um das gebotene Qualitätsniveau objektiv messen und überprüfen zu können, hat die SeniorInnentagesstätte für jeden der im vorhergehenden Abschnitt angeführten Dienste einen oder mehrere Qualitätsstandards und die entsprechenden garantierten Zielwerte festgelegt.

Unter Qualitätsstandard wird ein objektiver und messbarer Indikator verstanden, mit dem die von der Tagesstätte gebotenen Dienste bewertet werden, um ein möglichst hohes Qualitätsniveau gewährleisten zu können. Das gewährleistete Qualitätsniveau kann zeitlich schwanken, weshalb sich die Gemeinde verpflichtet, regelmäßig zu überprüfen, ob die Standards erreicht werden. Änderungen der Standards oder der anfänglich vorgesehenen Zielwerte werden über den variablen Teil dieser Charta mitgeteilt.

Sollte einer der gewährleisteten Standards nicht eingehalten werden, können die Gäste der Tagesstätte eine Beschwerde einbringen, wenn sie die im folgenden Kapitel angeführte Vorgangsweise befolgen. Sobald die Stadtverwaltung die Stichhaltigkeit der Beschwerde geprüft hat, stellt sie den Berechtigten innerhalb von 30 Tagen eine Entschädigung bereit. Die Betroffenen können zwischen einem Gutschein für eine Wäschereinigung (eine Waschmaschinenladung mit Bügeln) oder einem alkoholfreien Getränk an der Bar auswählen.

Gebotener Dienst: INFORMATION

Qualitätsstandards	Ziel 2012-2014	Entschädigung
Anzahl der Stunden pro Woche, in denen die Tagesstätte geöffnet und Personal anwesend ist	37,5 h	nicht vorgesehen
Prozentsatz von Hinweisen und Beschwerden, die innerhalb von 30 Kalendertagen beantwortet werden	100 % der Fälle	vorgesehen

Gebotener Dienst: BERATUNG

Qualitätsstandards	Ziel 2012-2014	Entschädigung
Maximalzeitraum zwischen der Anfrage auf ein Beratungsgespräch und dem Treffen mit dem Koordinator der Tagesstätte oder den SozialassistentInnen	2 Tage	nicht vorgesehen

Gebotener Dienst: BETREUUNG IN DER TAGESSTÄTTE

Qualitätsstandards	Ziel 2012-2014	Entschädigung
Prozentsatz der Betreuten, die mit der Sorgfalt bei Bad/Dusche und Haarwäsche zufrieden sind (muss über Befragung erhoben werden)	80 % der Betreuten sehr zufrieden oder zufrieden	nicht vorgesehen

Qualitätsstandards	Ziel 2012-2014	Entschädigung
Prozentsatz der Betreuten, die sich über mangelnde Sorgfalt bei Bad/Dusche und Haarwäsche beschwerten (muss über Befragung erhoben werden)	max. 5 % der Betreuten nicht zufrieden	nicht vorgesehen
Prozentsatz der Betreuten, die mit der Wartezeit auf einen Termin für Bad/Dusche oder Haarwäsche zufrieden sind (muss über Befragung erhoben werden)	80 % der Betreuten sehr zufrieden oder zufrieden	nicht vorgesehen
Prozentsatz der Betreuten, die sich über die Wartezeit auf einen Termin für Bad/Dusche oder Haarwäsche beschwerten (muss über Befragung erhoben werden)	max. 5 % der Betreuten nicht zufrieden	nicht vorgesehen
Prozentsatz der Betreuten, die mit Wartezeit auf einen Fußpflegetermin zufrieden sind (muss über Befragung erhoben werden)	80 % der Betreuten sehr zufrieden oder zufrieden	nicht vorgesehen
Prozentsatz der Betreuten, die sich über die Wartezeit auf einen Fußpflegetermin beschwerten (muss über Befragung erhoben werden)	max. 5 % der Betreuten nicht zufrieden	nicht vorgesehen
Absage von vorgemerkten Betreuungsleistungen durch die Tagesstätte	nie	vorgesehen

Qualitätsstandards	Ziel 2012-2014	Entschädigung
höchstzulässige Verspätung bei vorge-merkten Betreuungsleistungen	30 Minuten	vorgesehen
Maximalzeitraum für die Mitteilung von Terminänderungen bei vorge-merkten Betreuungsleistungen	spätestens 1 Tag vorher	vorgesehen
Prozentsatz der Betreuten, die mit der Sorgfalt bei der Wäschereini-gung zufrieden sind (muss über Befragung erhoben werden)	80 % der Betreuten sehr zufrieden oder zufrieden	nicht vorgesehen
Maximalzeitraum für die Rückgabe der gewaschenen Wäsche	1 Woche	vorgesehen

**Gebotener Dienst:
FREIZEIT- UND SOZIALISIERUNGSANGEBOTE**

Qualitätsstandards	Ziel 2012-2014	Entschädigung
Anzahl der Kurse/Werkstätten im Vergleich zum Jahresprogramm	80 %	nicht vorgesehen

Gebotener Dienst: BARSERVICE

Qualitätsstandards	Ziel 2012-2014	Entschädigung
Anzahl der Stunden pro Woche, in denen die Bar der Tagesstätte geöffnet ist	17,5 h	nicht vorgesehen
Anzahl der Gäste, die mit dem Barbetrieb zufrieden sind (muss über Befragung erhoben werden)	75 % der Gäste sehr zufrieden oder zufrieden	nicht vorgesehen



3.1

Arten der Mitsprachemöglichkeiten und Bewertung der Dienstleistungen

Die Stadtverwaltung setzt sich mit allen Kräften dafür ein, den Gästen Mitspracherechte einzuräumen. Die SeniorInnentagesstätte stellt ihren Gästen mehrere Möglichkeiten zur Verfügung, ihren Anliegen Gehör zu verschaffen:

1. regelmäßige Erhebungen der Zufriedenheit durch Befragungen oder von der Stadtgemeinde Meran organisierte Treffen;
2. Analyse der Beschwerden, der Hinweise und Anregungen;
3. Überprüfung der Gründe, warum Standards der Dienstcharta nicht eingehalten werden.

Die Bewertung des Dienstes durch die BürgerInnen

Die Ergebnisse der anonym erhobenen Untersuchungen werden veröffentlicht und der Bevölkerung bekannt gegeben. Diese sollen zur Verbesserung des Dienstes beitragen.

Die Analyse der Hinweise, Beschwerden und Anregungen

Die Stadtverwaltung nimmt die Beschwerden und Hinweise auf Probleme an; ebenso Verbesserungsvorschläge, wenn Dienstleistungen nicht erbracht oder die Standards der Dienstcharta nicht eingehalten werden.



3
MITSPRACHE-
MÖGLICHKEITEN
DER BETREUTEN
UND BEWERTUNG
DES DIENSTES

Hier gelten folgende Definitionen:

- ♥ **Hinweis:** Jede Art von Mitteilung über Beeinträchtigungen der Dienstleistungen, die an die Stadtverwaltung herangetragen wird.
- ♥ **Beschwerde:** Jede schriftlich eingebrachte und unterschriebene Mitteilung, mit der auf einen Schaden hingewiesen wird, der durch Probleme bei den Dienstleistungen hervorgerufen wurde.
- ♥ **Anregung:** Jede Art von Mitteilung, die an die Stadtverwaltung herangetragen wird, in der hilfreiche Hinweise zur Verbesserung und zur Erfüllung der Erwartungen der Gäste an die Dienste angeführt sind.

Sowohl in der Beschwerde als auch im Hinweis müssen die wichtigsten Informationen angeführt sein, damit die Situation entsprechend überprüft werden kann.

Hinweise, Beschwerden und Anregungen könnten direkt beim Personal der Tagesstätte oder im Verwaltungssekretariat in der Otto-Huber-Straße deponiert oder mit der Post an das BürgerInnenamt der Stadtgemeinde Meran, Laubengasse 192, 39012 Meran, geschickt werden.

Die Einhaltung der Qualitätsstandards

Die Tagesstätte misst jedes Jahr die in der Dienstcharta angeführten Standards und Verpflichtungen. Die Ergebnisse dieser Prüfungen mit Angaben zu den Auflagen, die nicht eingehalten wurden, werden mit den Kommunikationsmitteln der Stadtverwaltung (Webseite www.gemeinde.meran.bz.it, Lokalzeitungen usw.) bekannt gegeben und alle zwei Jahre im variablen Teil der Charta angeführt.

3.2

Rechte und Pflichten

Alle Betreuten und Bediensteten der Tagesstätte haben Rechte und Pflichten.

Das Personal der Tagesstätte ist verpflichtet:

- ♥ alle Gäste der Tagesstätte gleich zu behandeln;
- ♥ die persönliche Würde und Privatsphäre der Betreuten zu respektieren;
- ♥ die Betreuten immer objektiv, gerecht, unparteiisch und höflich zu behandeln;
- ♥ die Betreuten unverzüglich und ausführlich in einer verständlichen Sprache zu informieren;
- ♥ die Dienste reibungslos und kontinuierlich zu erbringen.

Die Betreuten hingegen sind verpflichtet:

- ♥ die persönliche und professionelle Würde der Dienstkräfte der Tagesstätte und der anderen Gäste zu respektieren;
- ♥ die vereinbarten Termine für Leistungen oder Besprechungen einzuhalten oder rechtzeitig abzusagen, damit das Personal optimal eingesetzt werden kann und eventuell auch andere Anfragen angenommen werden können;
- ♥ nur die zustehenden Leistungen zu fordern;
- ♥ den geschuldeten Betrag in den Fristen und nach den Anweisungen der Stadtverwaltung zu bezahlen;
- ♥ etwaige Problemsituationen, die die Tagesstätte, das Personal oder andere Gäste betreffen, in der vorgesehenen Form zu melden.

Hier finden Sie einige Fragen, die zur SeniorInnentagesstätte häufig gestellt werden.

Muss ich mich einschreiben, wenn ich die Tagesstätte besuchen will?

Nein, es ist keine Einschreibung erforderlich, der Eintritt ist frei.

Welche Voraussetzungen muss ich erfüllen, damit ich die Betreuungsleistungen der Tagesstätte in Anspruch nehmen kann?

Sie müssen in der Stadtgemeinde Meran ansässig sein oder sich ständig in Meran aufhalten.

Was kosten die Leistungen?

Die Gebühren variieren je nach Art der Leistung auf der Grundlage Ihrer Finanz- und Vermögenslage. Die Gebühren ändern sich jedes Jahr auf Anweisung des Landes; sie werden Ihnen vom Verwaltungssekretariat mitgeteilt, wenn Sie dort die Leistungen beantragen.

Welche allgemeinen Kriterien gelten für den Zugang zu den Betreuungsleistungen in der Tagesstätte?

Diese Leistungen werden erbracht, wenn die betroffene Person nicht über die Fähigkeiten und Möglichkeiten verfügt, die für die beantragten Leistungen erforderlich sind und diese Leistungen nicht ohne Hilfe selbst erbringen kann.

Was wird bei der Fußpflege gemacht?

Dabei werden die Zehennägel und die Füße gepflegt. Diese Leistung ist kostenpflichtig, und Sie müssen einen Termin vereinbaren.

Wer hat Anrecht auf die Fußpflege?

Wenn keine funktionellen Einschränkungen vorliegen, werden üblicherweise Personen ab 70 unter Einhaltung der oben angeführten allgemeinen Kriterien zugelassen.

4



NÜTZLICHE INFOS

Worauf bezieht sich die Gebühr für eine Wäschereinigung?

Es handelt sich um eine Stundengebühr, es ist aber ein reiner Richtwert, der sich auf eine Waschmaschinenladung von rund 7 kg bezieht.

Können Gäste die Räume der Tagesstätte beantragen, um dort etwas zu organisieren?

Ja, wenn es sich um Angebote für SeniorInnen handelt und diese mit den Zielsetzungen der Tagesstätte als Treffpunkt vereinbar sind. Die Vorschläge müssen dem Koordinator der Tagesstätte mindestens zwei Wochen vorher schriftlich zur Prüfung vorgelegt werden.

Gibt es Vorschriften für die Teilnahme an den Gymnastikkursen?

Ja, Sie benötigen ein ärztliches Zeugnis Ihres Hausarztes bzw. Ihrer Hausärztin oder jedes anderen Arztes bzw. jeder anderen Ärztin.

