



STADTGEMEINDE MERAN
COMUNE DI MERANO



DIENSTCHARTA DES HAUSPFLEGEDIENSTES DER STADTGEMEINDE MERAN





DIENSTCHARTA DES
HAUSPFLEGEDIENSTES
DER STADTGEMEINDE
MERAN

VORWORT	6
Vorstellung der Dienstcharta	7
1 DER HAUSPFLEGEDIENST	8
1.1 Die Dienstcharta des Hauspflagedienstes der Stadtgemeinde Meran und ihre Merkmale	9
1.2 Vorstellung des Hauspflagedienstes	12
1.3 Der organisatorische Aufbau des Hauspflagedienstes	13
1.4 Die Kosten für den Dienst und die Kostenbeteiligung der Betreuten	18
1.5 Die wichtigsten Bestimmungen für die Erbringung der Dienstleistungen	19
2 DIE ANGEBOTENEN DIENSTE UND QUALITÄTSSTANDARDS	20
2.1 Die Dienstleistungen im Rahmen des Hauspflagedienstes	21
2.2 Die Vorgangsweise für den Zugang zu den Dienstleistungen oder ihre Beendigung	24
2.3 Die Uhrzeiten	25
2.4 Die Qualitätsstandards	25
3 MITSPRACHEMÖGLICHKEITEN DER BETREUTEN UND BEWERTUNG DES DIENSTES	30
3.1 Arten der Mitsprachemöglichkeiten und Bewertung des Dienstes	31
3.2 Rechte und Pflichten	33
4 NÜTZLICHE INFOS	34



VORWORT

Liebe Mitbürgerinnen und Mitbürger,

mit dieser Ausgabe stellen wir Ihnen bereits die dritte Dienstcharta im Sozialbereich und zwar die Charta für den Hauspflegedienst der Stadtgemeinde Meran vor.

Der Hauspflegedienst ist ein wichtiger Dienst in der Begleitung der Familien in Notsituationen und bei der Betreuung der SeniorInnen in ihrem häuslichen Umfeld. Der Gemeinde ist es wichtig, qualifizierte Hilfestellungen anzubieten, um den älteren Menschen so lange wie möglich den Verbleib in ihrer vertrauten Umgebung zu ermöglichen. Es wird uns ein Anliegen sein, diesem Dienst weiterhin besondere Beachtung zu schenken und alles daran zu setzen, um den hohen Qualitätsstandard nicht nur zu halten, sondern auch noch zu verbessern.

Durch diese Dienstcharta geht die Gemeinde eine direkte Verpflichtung mit den einzelnen Bürgern und Bürgerinnen ein. Verwaltung und BürgerInnen haben klar definierte Aufgaben und gegenseitige Rechte und Pflichten.

Bekannt machen – das ist das Stichwort – um dem Bürger und der Bürgerin eine bessere Orientierung zu bieten. Orientierungshilfe für den Zugang zu den einzelnen Dienstleistungen im Sozialbereich, in vielfältiger Weise angeboten, um den Bedürfnissen und Problemen, die sich täglich stellen, besser gerecht zu werden. Zentraler Bezugspunkt ist dabei immer die Person selbst. Weiters wird zu den vorgegebenen Qualitätsstandards und zu den festgelegten Tarifen informiert.

Die Beteiligung der BürgerInnen ist uns wichtig. Wir werden daher immer wieder Erhebungen über die Kundenzufriedenheit durchführen. Die Ergebnisse über die erste Erhebung finden sie im Beiblatt.

Unsere MitarbeiterInnen des Hauspflegedienstes sind qualifiziert, kompetent und motiviert. Sie nehmen Vorschläge und Anregungen, wie wir die Lebensqualität der Seniorinnen und Senioren weiter ausbauen können, jederzeit gerne entgegen. Gerne können Sie sich aber auch an die Direktorin und den Referenten für das Sozialwesen oder an uns persönlich wenden.

Dr. Günther Januth
Bürgermeister

Andrea Casolari
Referent für Organisationsentwicklung
und Innovation



VORSTELLUNG DER DIENSTCHARTA

Die Stadtgemeinde Meran ist die einzige Gemeinde Südtirols, die nach der Neuordnung der Sozialdienste im Jahre 1991 den Hauspflegedienst in Eigenregie führt. Deshalb ist es für die Gemeinde Meran besonders wichtig, die Hauspflege effizient, bürgerfreundlich und mit hoher Qualität abzuwickeln. Die Dienstcharta hat das Ziel, alle BürgerInnen und insbesondere die KlientInnen auf transparente und verbindliche Weise über den Dienst zu informieren. Die Dienstcharta wird laufend aufgrund der erhobenen Daten den neuen Gegebenheiten angepasst, sodass in Zukunft besser auf die Bedürfnisse der betreuten Personen und der Familienangehörigen eingegangen werden kann. Weiters gibt uns die Dienstcharta die Möglichkeit, den Dienst dynamisch zu gestalten, weil die Bürgerinnen und Bürger die Arbeit anhand der vorgegebenen Qualitätsstandards überprüfen und somit selbst einen wesentlichen Beitrag zur kontinuierlichen Verbesserung der Qualität erbringen können.

Es muss auch künftig das Ziel sein, den Hauspflegedienst weiter auszubauen, damit ältere Menschen solange wie möglich zu Hause in ihrem vertrauten Umfeld leben und ihren Lebensabend in der Nähe ihrer Familienangehörigen verbringen können. Selbständig zu Hause zu leben ist unser aller Wunsch, vor allem ist es aber der Wunsch der älteren Generation, welche die Vertrautheit der eigenen vier Wände und ihre gewohnten Lebensrhythmen mehr als alles andere brauchen.

Wenn wir heute in unserem Lande einen hohen Lebensstandard haben, dann ist es auch den älteren Mitbürgerinnen und Mitbürgern zu verdanken, die unser Land unter schwierigen Umständen aufgebaut haben und deshalb auch vermehrt unsere Unterstützung verdienen.

Die Dienstcharta ist sicherlich ein wichtiger Schritt in Richtung Bürgernähe, Transparenz und Mitbeteiligung, was sicherlich dazu beitragen wird, die Bedürfnisse der Bürger und Bürgerinnen zufrieden zu stellen.

Ich möchte mich bei dieser Gelegenheit beim gesamten Personal im Sozialbereich für die geleistete Arbeit an unseren älteren und betreuungsbedürftigen MitbürgerInnen recht herzlich bedanken.

Luis Gurschler
Referent für Sozialwesen

1.1

Die Dienstcharta des Hauspflegedienstes der Stadtgemeinde Meran und ihre Merkmale

Die Dienstcharta soll den Personen, die vom Hauspflegedienst der Stadtgemeinde Meran betreut werden, als Hilfsmittel dienen. Sie hat das Ziel, die angebotenen Leistungen 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 des Hauspflegedienstes beschrieben und die einzelnen Leistungen erläutert. Ferner enthält er alle Informationen zur Zugänglichkeit und Nutzung der Dienste.
- ♥ einem „**variablen**“ Teil, der zwei Jahre gültig ist. Darin befinden sich Informationen zu den in diesem Zeitraum gesetzten Zielen, zu den Ergebnissen der Befragung der betreuten Personen und zu etwaigen Neuerungen.

Die Stadtgemeinde Meran verfolgt seit Jahren das Ziel, die Dienstleistungen im Rahmen des Hauspflegedienstes ständig zu verbessern. Dies soll durch die vorliegende Dienstcharta noch stärker unter Beweis gestellt werden, da darin Folgendes angesprochen wird:

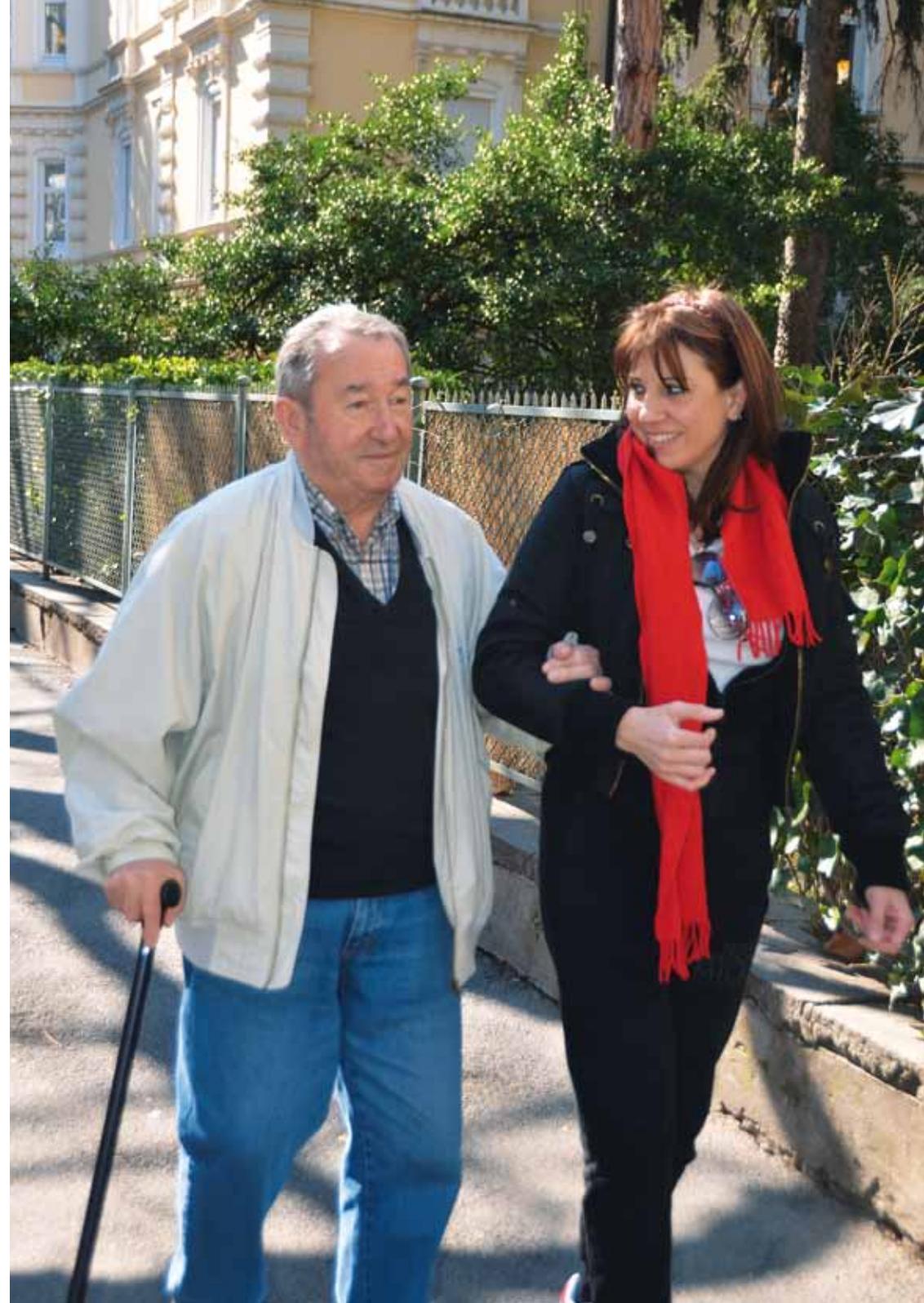
- ♥ die Dienstleistungen;
- ♥ die Qualitätsstandards und Verpflichtungen, die für jeden Dienst gewährleistet werden müssen;
- ♥ der etwaige Schadensersatz, der den Betreuten für die Missachtung der vorgegebenen Standards zusteht.



DER
HAUSPFLEGEDIENST

Die Dienstcharta fußt auf folgenden Grundsätzen:

- ♥ Alle Menschen haben die gleiche Würde und den gleichen Wert, sie müssen respektvoll und verständnisvoll behandelt werden, und müssen so akzeptiert werden, wie sie sind.
- ♥ Die Betreuten müssen zuverlässig, verantwortungsvoll, gewissenhaft und höflich unterstützt 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 des Hauspflagedienstes bemüht sich, ständig zu wachsen und dabei die Qualitätsstandards möglichst zu halten oder sogar zu verbessern.





1.2

Vorstellung des Hauspflagedienstes

Der Hauspflagedienst erbringt ergänzende Sozialleistungen zur Unterstützung der Betreuten zuhause. Die Pflege- und Betreuungsleistungen wurden von der Landesregierung im Leistungskatalog der Sozialdienste festgehalten.

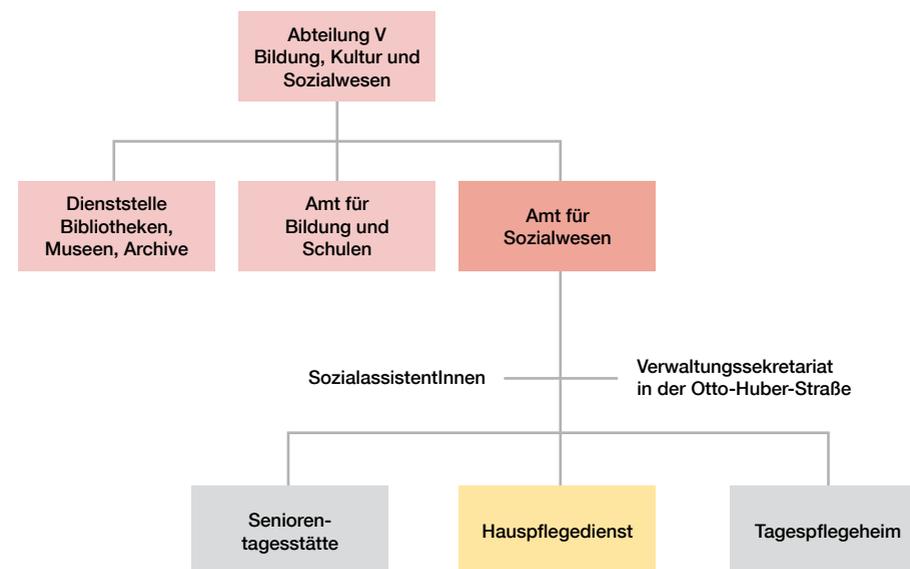
Der Dienst richtet sich an Personen aller Altersgruppen, die ihren Wohnsitz in Meran haben oder sich ständig in Meran aufhalten, und ohne Rücksicht auf ihre finanzielle Lage diesen Bedarf haben. Das Ziel ist, den Betreuten ihre Selbständigkeit und die Lebensqualität zu gewährleisten und ihnen den Verbleib im gewohnten Lebensumfeld zu ermöglichen.

Zu diesem Zweck stellt die Hauspflege allen, die diesen Dienst benötigen, eine ganze Reihe von Leistungen bereit, um ihnen trotz ihrer Krankheit, den Behinderungen oder mit dem Alter zusammenhängenden Problemen ein so weit wie möglich selbständiges Leben zu ermöglichen. Dies geschieht auch durch Beratung und maßgeschneiderte sowie - so weit wie möglich - auf die Bedürfnisse der einzelnen Person abgestimmte Betreuung, damit die Betreuten ihre Gewohnheiten und den Lebensstil beibehalten können. Professionelle Betreuung und enge Zusammenarbeit mit den Angehörigen sowie mit dem gesamten sozialen Umfeld sind die Grundfesten des Dienstes. Dazu kommt noch die qualitativ hochwertige Berufsbildung durch ständige Aus- und Weiterbildung.

1.3

Der organisatorische Aufbau des Hauspflagedienstes

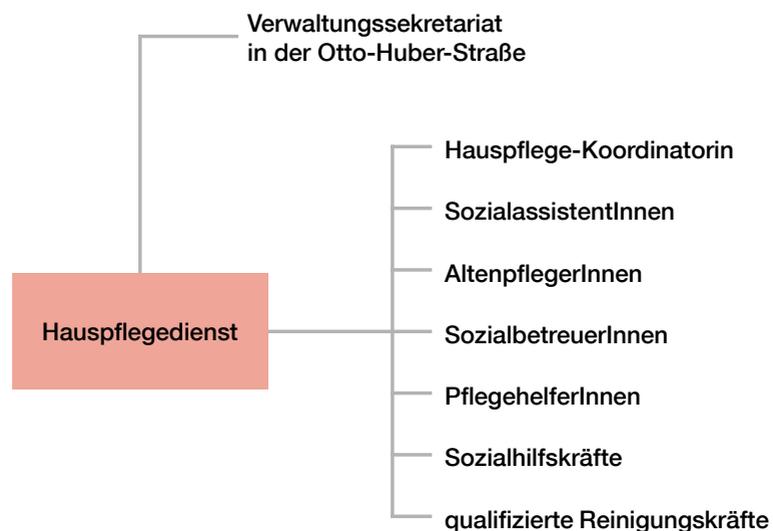
Der Hauspflagedienst gehört zu den Diensten, die von der Stadtgemeinde Meran im Sozialbereich angeboten werden. Er fällt im Rahmen der Abteilung für Bildung, Kultur und Sozialwesen in die Zuständigkeit des Amtes für Sozialwesen.



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

Die Berufsbilder im Hauspflegedienst

Die Qualität des Hauspflegedienstes zeigt sich vor allem in der Professionalität, dem Einsatz und der Freundlichkeit der MitarbeiterInnen, die in den Wohnungen der Betreuten oder an den kommunalen Sitzen täglich ihrer Arbeit nachgehen.



Im Hauspflegedienst arbeiten:

- ♥ die Koordinatorin mit der Aufgabe, den Hauspflegedienst zu organisieren, bei Inanspruchnahme des Dienstes die Betreuten aufzunehmen und zu übernehmen; außerdem ist sie die Ansprechpartnerin, an die sich die Betreuten und ihre Angehörigen jederzeit mit ihren Anliegen wenden können;



- ♥ die Sozialassistentinnen, die bei Bedarf Hilfe leisten und im Rahmen regelmäßiger Besprechungen dabei helfen, etwaige Not- und 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;
- ♥ das Betreuungspersonal und die qualifizierten Reinigungskräfte, die je nach Ausbildung und Erfahrung die berechtigten Personen zuhause pflegen und betreuen und ihnen helfen, eigenständig zu bleiben, ein selbständiges Leben zu führen und einen angemessenen Hygienestandard zu bewahren. Dabei arbeiten sie untereinander und mit anderen territorialen Diensten zusammen.

Derzeit hat die Stadtverwaltung einen Teil des Dienstes an einen privaten Partner mit Akkreditierung beim Land vergeben. Die externen MitarbeiterInnen weisen dieselbe Qualifizierung und Professionalität auf wie die Gemeindebediensteten.

Die Öffnungszeiten des Hauspflegedienstes

Der Hauspflegedienst befindet sich in Meran, im zweiten Stock des Gebäudes in der Otto-Huber-Straße 8. Das Verwaltungssekretariat hat folgende Öffnungszeiten:

Montag bis Freitag von 8:15 Uhr bis 12:00 Uhr und

Montag und Mittwoch Nachmittag von 15:00 Uhr bis 16:30 Uhr

Der Anrufbeantworter unter der Telefonnummer des Verwaltungssekretariats ist rund um die Uhr erreichbar, damit die Betreuten Nachrichten hinterlassen können.

Für nähere Informationen stehen zur Verfügung:

Hauspflege-Koordinatorin

Telefon: 0473 223 170 · Fax: 0473 209 948

E-Mail: sozialwesen@gemeinde.meran.bz.it

Verwaltungssekretariat für Fragen und allgemeine Informationen

Telefon: 0473 223 170 · Fax: 0473 209 948

E-Mail: sozialwesen@gemeinde.meran.bz.it



1.4

Die Kosten für den Dienst und die Kostenbeteiligung der Betreuten

Die Leistungen, die vom Hauspflagedienst angeboten werden, sind kostenpflichtig. Die Höhe der entsprechenden Gebühren wird jedes Jahr von der Landesregierung festgelegt. Die Betreuten beteiligen sich je nach Einkommen und Vermögen anteilig an den Kosten, wie im Dekret des Landeshauptmanns Nr. 30 vom 11. August 2000 in geltender Fassung festgehalten ist, außer sie erklären sich dazu bereit, den Höchstsatz zu bezahlen.

Im variablen Teil der Charta sind die Gebühren für das laufende Jahr angeführt.

1.5

Die wichtigsten Bestimmungen für die Erbringung der Dienstleistungen

Die Stadtgemeinde Meran wendet bei der Organisation und Erbringung der Dienstleistungen im Bereich Hauspflege folgende einschlägige Landesbestimmungen an:

- ♥ Leistungskatalog der Sozialdienste des Landes
- ♥ Beschluss der Landesregierung Nr. 2452 vom 7. Juli 2008 über die Definition der für das Pflegegesetz relevanten Pflege- und Betreuungsleistungen
- ♥ Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste (Dekret des Landeshauptmanns Nr. 30 vom 11. August 2000 in geltender Fassung)



2.1

Die Dienstleistungen im Rahmen des Hauspflegedienstes

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

a) Information

Der Hauspflegedienst informiert die Bevölkerung mit Broschüren, Infoheften und Formularen und auch auf der stets aktualisierten Webseite der Stadtverwaltung (www.gemeinde.meran.bz.it) über die angebotenen Dienste, die Neuerungen, die laufenden Initiativen oder etwaige Ermäßigungen für Bedürftige.

b) Beratung

Der Hauspflegedienst ist nur einer der Dienste, den die Stadtverwaltung Menschen in Bedarfs- oder Notsituationen bietet. Über Gespräche mit den Betreuungsbedürftigen und ihren Angehörigen, die Umfeldanalyse und die Durchsicht möglicherweise vorhandener Unterlagen kann der Dienst mit Hilfe der in der Hauspflege tätigen Fachleute, d. h. der Koordinatorin und der Sozialassistentinnen, den Ratsuchenden die beste Lösung empfehlen. Dabei wird der familiäre Rückhalt einbezogen, die sozialen und institutionellen Möglichkeiten werden ausgeschöpft und es wird ein Betreuungsplan erstellt, in dem auch die Anzahl der Leistungen angeführt ist, die von den kommunalen oder anderen Diensten auf dem Gemeindegebiet gewährleistet werden.

c) Körperpflege

Die Hilfe bei der Körperpflege trägt dazu bei, die persönliche Hygiene zu gewährleisten sowie die körperliche und psychische Verfassung zu erhalten und/oder zu verbessern. Die angebotenen Leistungen umfassen Ganz- oder Teilkörperpflege, Betreuung beim Baden/Duschen, Fußpflege, Intimpflege, Zahn- und Haarpflege (Waschen und Fönen).



DIE ANGEBOTENEN
DIENSTE UND DIE
QUALITÄTSSTANDARDS



d) Hilfe im Haushalt

Zusammen mit anderen Betreuungsleistungen wird auch Hilfe bei grundlegenden Haushaltsarbeiten angeboten, jedoch ausschließlich für die von der betreuten Person bewohnten Räumlichkeiten, um einen angemessenen Hygienestandard und ein selbständiges Leben für ältere Menschen und Menschen mit körperlichen Beeinträchtigungen zu gewährleisten. Ferner erhalten die Betreuten oder ihre Angehörigen eine Unterstützung und können in ihrer Wohnung das gewohnte Leben weiterführen, wenn die Betreuten selbst oder ihr Umfeld nicht in der Lage sein sollten, diesen Bedarf allein zu decken.

e) Transport und Begleitung

Zusammen mit anderen Betreuungsangeboten ist dieser Dienst Personen vorbehalten, die in ihrer Bewegungsfreiheit so eingeschränkt sind, dass es für sie sehr schwierig wenn nicht unmöglich ist, den Ort der Behandlung oder das Therapiezentrum zu erreichen.

f) Essen auf Rädern

Viele Personen, die wegen körperlicher Beeinträchtigungen oder Krankheiten nicht mehr in der Lage sind, sich ausreichend und gesund zu ernähren, können durch diesen Dienst in ihrer Wohnung bleiben und das gewohnte Leben weiterführen. Das Essen auf Rädern garantiert eine tägliche und angemessene Ernährung, weshalb Krankheiten, die auf eine falsche Ernährung zurückzuführen sind, vorgebeugt wird.

g) Sozialpädagogische und geriatrische Grundfürsorge

Hier geht es um die Betreuung von Personen mit Behinderung jeden Alters und um die Unterstützung der Angehörigen bei unterschiedlichsten Problemen (Abhängigkeitserkrankungen, Beziehungs- und soziale Probleme usw.). Älteren Menschen, die Betreuung benötigen oder sich in einer Notsituation befinden, wird geholfen, ihre Selbständigkeit zu erhalten oder auszuweiten, die Einsamkeit und Isolation zu verringern und ihre Eingliederung in die Gemeinschaft zu verbessern.

h) Medizinische Grundversorgung

Der Hauspflegedienst schaltet sich nur in begrenzten Bereichen der medizinischen Versorgung ein, da die medizinische Versorgung üblicherweise dem Gesundheitsdienst zusteht. Dennoch führen die Bediensteten des Hauspflegedienstes in Zusammenarbeit und im Einvernehmen mit den Zuständigen des Gesundheitsdienstes einfache therapeutische Maßnahmen an Kranken durch. Dadurch können eine angemessene Betreuung gewährleistet, die gesundheitliche Verfassung verbessert sowie körperliche und psychische Probleme verringert werden, da die Betroffenen weiterhin in ihrer Wohnung bleiben und das gewohnte Leben weiterführen können.

2.2

Die Vorgangsweise für den Zugang zu den Dienstleistungen bzw. ihre Beendigung

Um Zugang zu den Betreuungsleistungen zu erhalten, muss entweder die Person, die Betreuung benötigt, oder die Angehörigen ein entsprechendes Formular ausfüllen und im Verwaltungssekretariat in der Otto-Huber-Straße 8 abgeben. Im Rahmen eines ersten Hausbesuchs ermittelt dann die Hauspflege-Koordinatorin mit dem/der Betroffenen den tatsächlichen Bedarf und in Zusammenarbeit mit den Sozialassistentinnen informiert und berät sie die Betroffenen und die Angehörigen, stellt die Pflegebedürftigkeit fest und überprüft die Machbarkeit der Betreuungsmaßnahmen.

Sobald die Sozialdiagnose gestellt und der tatsächliche Betreuungsbedarf überprüft wurde, erhält der/die AntragstellerIn eine schriftliche Bestätigung des Dienstes für die vereinbarten Leistungen und die Kostenbeteiligung. Die Zahl der Betreuungsstunden wird im Einvernehmen mit dem/der Betroffenen und den Angehörigen festgesetzt. Die Gründe für eine etwaige Ablehnung werden den Betroffenen ebenfalls schriftlich mitgeteilt, die gleichzeitig auch über die Möglichkeiten, einen Rekurs oder Beschwerde einzureichen, aufgeklärt werden.

Die Betreuten können jederzeit die Beendigung der Betreuungsleistungen beantragen. Wenn die Betroffenen dies wünschen, kann nach Abschluss des Betreuungsverhältnisses ein letzter Hausbesuch absolviert werden, um die Zusammenarbeit zu besprechen.

Der Hauspflegedienst ist berechtigt, die Betreuung in Sonderfällen zu unterbrechen oder auszusetzen.

2.3

Die Uhrzeiten

Ausgehend von den Vereinbarungen werden die Leistungen des Hauspflegedienstes von Montag bis Freitag von 7:30 Uhr bis 19:30 erbracht. Am Samstag werden mindestens 6 Stunden gewährleistet.

In besonderen Bedarfsfällen, die von der Koordinatorin ermittelt werden, kann der Dienst auch am Sonntag und an Feiertagen sowie in den frühen Abendstunden an Werktagen (bis 21:30 Uhr) gewährleistet werden.

2.4

Die Qualitätsstandards

Um das gebotene Qualitätsniveau objektiv messen zu können, hat der Hauspflegedienst für jeden der oben angeführten Dienste einen oder mehrere Qualitätsstandards und die entsprechenden garantierten Zielwerte festgelegt.

Unter Qualitätsstandard wird ein objektiver und messbarer Indikator verstanden, mit dem die vom Hauspflegedienst gebotenen Dienste bewertet werden, um ein möglichst hohes Qualitätsniveau gewährleisten zu können. Das gewährleistete Qualitätsniveau kann zeitlich schwanken, weshalb sich der Hauspflegedienst 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 Betreuten 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 Leistung der persönlichen Hygiene (Baden und Haarwäsche mit Föhnen) oder eine Wäschereinigung (eine Waschmaschinenladung mit Bügeln) auswählen.

Gebotener Dienst: INFORMATION

Qualitätsstandards	Ziel 2012-2014	Entschädigung
Anzahl der Stunden pro Woche, in denen der Parteienverkehr vom Verwaltungsbüro gewährleistet wird	21 h	nicht vorgesehen
Maximalzeitraum für die Beantwortung von Anrufen mit Anfragen um Informationen	2 Tage	nicht vorgesehen
Prozentsatz von Hinweisen und Beschwerden, die innerhalb von 30 Tagen 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 der Hauspflege-Koordinatorin	2 Tage	nicht vorgesehen
Maximalzeitraum zwischen der Abgabe des vollständig ausgefüllten Formulars und dem Betreuungsbeginn	20 Tage	vorgesehen

Gebotener Dienst: KÖRPERPFLEGE - HILFE IM HAUSHALT

Qualitätsstandards	Ziel 2012-2014	Entschädigung
Prozentsatz der Betreuten, die mit der Höflichkeit und der Einsatzbereitschaft der Bediensteten während des Dienstes zufrieden sind (muss über Befragung erhoben werden)	80 % der Betreuten sehr zufrieden oder zufrieden	nicht vorgesehen
Prozentsatz der Betreuten, die sich über die Höflichkeit oder Einsatzbereitschaft der Bediensteten während des Dienstes beschweren (muss über Befragung erhoben werden)	max. 2 % der Betreuten nicht zufrieden	nicht vorgesehen
höchstens vier Bedienstete, die die Betroffenen turnusweise während des Jahres betreuen	100 % der Fälle	vorgesehen
bei täglicher Betreuung, falls beantragt, Beibehaltung derselben Uhrzeiten für wenigstens eine Woche	100 % der Fälle	vorgesehen
telefonische Mitteilung, falls sich die Bediensteten mehr als eine halbe Stunde verspäten	100 % der Fälle	nicht vorgesehen
Durchführung des Dienstes auch an Feiertagen, auf Antrag und nach Prüfung des Schweregrades	100 % der Fälle	nicht vorgesehen

Gebotener Dienst: TRANSPORT UND BEGLEITUNG

Qualitätsstandards	Ziel 2012-2014	Entschädigung
Prozentsatz der Betreuten, die mit der Pünktlichkeit des Transport- bzw. Begleitdienstes zufrieden sind (muss über Befragung erhoben werden)	75 % der Betreuten sehr zufrieden oder zufrieden	nicht vorgesehen
Prozentsatz der Betreuten, die sich über die Pünktlichkeit des Transport- bzw. Begleitdienstes beschweren (muss über Befragung erhoben werden)	max. 5 % der Betreuten nicht zufrieden	nicht vorgesehen

Gebotener Dienst: ESSEN AUF RÄDERN

Qualitätsstandards	Ziel 2012-2014	Entschädigung
Prozentsatz der Betreuten, die mit der Qualität und Temperatur der Mahlzeiten zufrieden sind (muss über Befragung erhoben werden)	85 % der Betreuten sehr zufrieden oder zufrieden	nicht vorgesehen
Prozentsatz der Betreuten, die sich über die Qualität und Temperatur der Mahlzeiten beschweren (muss über Befragung erhoben werden)	max. 5 % der Betreuten nicht zufrieden	nicht vorgesehen
Maximalzeitraum zwischen der Annahme der Anfrage und dem Beginn der Lieferung des Essens auf Rädern (wenn dies bis 13:00 Uhr an einem Werktag beantragt wird)	1 Tag	vorgesehen

Gebotener Dienst: ESSEN AUF RÄDERN

Qualitätsstandards	Ziel 2012-2014	Entschädigung
Lieferung der Mahlzeit bis 12:45 Uhr	100 % der Fälle	vorgesehen
Frist, in der eine Mahlzeit spätestens abgesagt oder eine nicht geplante Mahlzeit bestellt werden kann	bis 9:00 Uhr am selben Tag	nicht vorgesehen
Frist, in der spätestens eine Sonderdiät wegen gesundheitlicher Probleme mitgeteilt werden kann	bis 9:00 Uhr am selben Tag	vorgesehen

Gebotener Dienst: SOZIALPÄDAGOGISCHE UND GERIATRISCHE GRUNDFÜRSORGE

Qualitätsstandards	Ziel 2012-2014	Entschädigung
Maximalzeitraum zwischen der Annahme der Betreuungsanfrage und der Zustimmung zum Betreuungsplan	innerhalb von 10 Tagen	nicht vorgesehen

Gebotener Dienst: MEDIZINISCHE GRUNDVERSORGUNG

Qualitätsstandards	Ziel 2012-2014	Entschädigung
Maximalzeitraum zwischen der Feststellung einer Verschlechterung des Gesundheitszustandes der Betroffenen und der Mitteilung an das zuständige Personal des Gesundheitsdienstes	im Laufe des Tages (oder am nächsten Morgen im Falle von Abendbesuchen)	nicht vorgesehen

3.1

Arten der Mitsprachemöglichkeiten und Bewertung des Dienstes

Die Stadtverwaltung und der Hauspflagedienst setzen sich mit allen Kräften dafür ein, den Betreuten Mitspracherechte einzuräumen. Der Hauspflagedienst stellt seinen Betreuten 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



3.2

Rechte und Pflichten

Alle Betreuten und Bediensteten des Hauspflegedienstes haben Rechte und Pflichten.

Das Personal des Hauspflegedienstes ist verpflichtet:

- ♥ alle Bürgerinnen und Bürger, die die vorgeschriebenen Voraussetzungen erfüllen, für den Zugang zu den sozialen Diensten 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 des Hauspflegedienstes 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, die auf der Rechnung angeführt sind, zu bezahlen;
- ♥ den eigenen Rückhalt, d. h. die Angehörigen, den Freundeskreis usw. in angemessener Weise zu mobilisieren.

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 können direkt beim Betreuungspersonal 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

Der Hauspflegedienst 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.

Hier finden Sie einige Fragen, die zum Hauspflegedienst am häufigsten gestellt werden.

Welche Leistungen bietet der Hauspflegedienst?

Der Hauspflegedienst bietet Hilfeleistungen zuhause an: Körperpflege (Bad, Dusche, Fußpflege, Intim- und Mundhygiene), Hilfe im Haushalt, Begleitung und Transport (Abholen der Rente, Arztbesuche u. a.), Essen auf Rädern, Unterstützung bei verschiedenen Behördengängen im Sozialbereich.

Was muss ich tun, damit jemand des Hauspflegedienstes ins Haus kommt?

Zuallererst sollten Sie den Antrag auf Hauspflege unterschreiben. Dann werden wir mit Ihnen die Art der Hilfe, die Ihrer Situation am besten entspricht, vereinbaren.

Mein Vater/meine Mutter kommt nicht mehr aus dem Haus. Wie kann der Dienst beantragt werden?

Ein Angehöriger kann den Dienst beantragen, da auf jeden Fall ein Hausbesuch gemacht wird, um den/die AntragstellerIn und das jeweilige Lebensumfeld kennen zu lernen.

Was kostet der Dienst?

Die Gebühren werden stundenweise bezahlt und die Kosten variieren zwischen einem Mindest- und einem Höchstbetrag, der jedes Jahr vom Land festgelegt wird. Die Gebühren, die für das laufende Jahr gelten, sind im variablen Teil der Charta angeführt. Die Kosten sind anteilig je nach Einkommen, weshalb die Gebühr anhand der vorgelegten Unterlagen zur Finanz- und Vermögenslage berechnet werden.



Geht das, dass immer dieselbe Person vorbeikommt, um mir zu helfen?

Das ist leider nicht möglich, weil jede/r MitarbeiterIn ein Anrecht auf Urlaub hat, wegen Krankheit oder Schulungen usw. fehlen kann. Deshalb werden Ihnen drei oder höchstens vier MitarbeiterInnen, die sich gegenseitig ersetzen, vorgestellt.

Kostet der Dienst mehr, wenn mich jemand mit dem Auto zum Einkaufen fährt?

Nein, die Kosten beziehen sich auf die Zeit, die mit oder ohne Auto benötigt wird.

Wie viele Betreuungsstunden kann ich höchstens am Tag beanspruchen?

Der Dienst erbringt Leistungen, und nicht Stunden. Wenn die Leistung erbracht ist, z. B. wenn Ihnen bei der Körperpflege geholfen wurde, geht der/die Mitarbeiterin wieder weg. Es obliegt der Koordinatorin der Hauspflege, die Ersteinschätzung, die regelmäßige Überprüfung des Bedarfs an Hauspflegeleistungen und die Festlegung des Ausmaßes der Leistungsstunden zu Hause vorzunehmen. Bis auf Ausnahmesituationen werden bei einer Klientin bzw. bei einem Klienten pro Woche maximal 20 Leistungsstunden zu Hause gewährleistet.

Kann der/die BetreuerIn mir das Mittagessen zubereiten?

Nein, aber sie kann Ihnen helfen, das Essen auf Rädern zu beantragen oder Ihnen zeigen, wo sich die Seniorenmensa befindet.



Darf der/die BetreuerIn Spritzen machen?

Gesundheitsleistungen zuhause werden auf Antrag des Hausarztes/der Hausärztin oder des Krankenhauses vom Hauskrankenpflegedienst erbracht. Die BetreuerInnen können eventuell kontrollieren, ob die Therapie regelmäßig befolgt wurde oder den Arzt/die Ärztin auf mögliche gesundheitliche Probleme hinweisen.

Ich habe weder eine Badewanne noch eine funktionstüchtige Dusche. Können Sie mir beim Waschen helfen?

In der Seniorentagesstätte befindet sich ein voll ausgestattetes Badezimmer, wo Sie sich mit oder ohne Betreuung waschen können. Die Gebühren für diesen Dienst variieren je nach Vermögens- und Einkommenslage. Was Sie dafür bezahlen müssen, erfahren Sie, sobald Sie den formellen Antrag gestellt haben.

Ich benötige Hilfe beim Wäschewaschen, habe aber keine Waschmaschine. Können Sie mir helfen?

Der/die BetreuerIn oder Sie selbst können die Schmutzwäsche in die Seniorentagesstätte bringen, wo sie gewaschen und gebügelt wird. Für diesen Dienst ist eine Stundengebühr vorgesehen, die je nach Vermögens- und Finanzlage variiert. Was Sie dafür bezahlen müssen, erfahren Sie, sobald Sie den Antrag gestellt haben.

