



STADTGEMEINDE MERAN  
COMUNE DI MERANO

# DIENSTCHARTA DES TAGESPFLEGEHEIMS FÜR SENIOREN UND SENIORINNEN DER STADTGEMEINDE MERAN

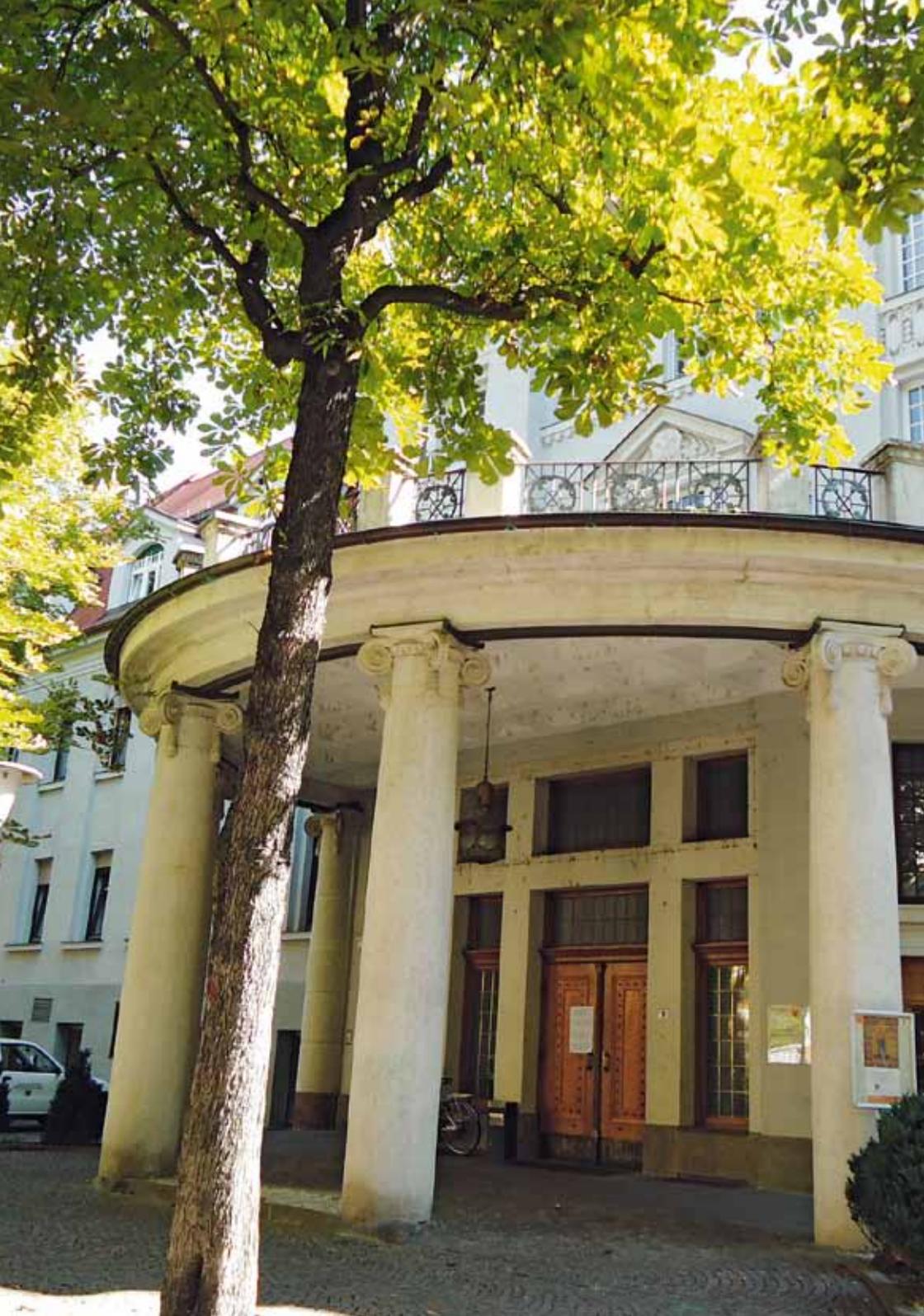




DIENSTCHARTA  
DES TAGESPFLEGEHEIMS  
FÜR SENIOREN UND  
SENIORINNEN DER  
STADTGEMEINDE MERAN



Tagespflegeheim  
*Centro di assistenza diurna*  
MERAN - MERANO





<b>VORWORT</b>	6
<b>Vorstellung der Dienstcharta</b>	7
<b>1 DAS TAGESPFLEGEHEIM</b>	8
1.1 Die Dienstcharta des Tagespflegeheims der Stadtgemeinde Meran und ihre Merkmale	9
1.2 Vorstellung des Tagespflegeheims	12
1.3 Der organisatorische Aufbau des Tagespflegeheims	13
1.4 Die Vorgangsweise für die Aufnahme oder Unterbrechung des Dienstes und die Gebühren	18
<b>2 DIE ANGEBOTENEN DIENSTE UND DIE QUALITÄTSSTANDARDS</b>	20
2.1 Die Dienstleistungen des Tagespflegeheims	21
2.2 Die Qualitätsstandards	23
<b>3 MITSPRACHEMÖGLICHKEITEN DER GÄSTE UND BEWERTUNG DER DIENSTLEISTUNGEN</b>	28
3.1 Arten der Mitsprachemöglichkeiten und Bewertung der Dienstleistungen	29
3.2 Rechte und Pflichten	31
<b>4 NÜTZLICHE INFOS</b>	32





## VORWORT

Liebe Mitbürgerinnen und Mitbürger,

die Stadtverwaltung ist bestrebt, ihre Dienste laufend zu verbessern. Mit diesem Ziel vor Augen hat sie nun schon die zweite Dienstcharta ausgearbeitet: die Charta des Tagespflegeheims der Stadtgemeinde Meran.

Durch die Veröffentlichung der Dienstcharta ist die Stadtverwaltung in der Lage, ihre Bürgerinnen und Bürger über die Merkmale des Dienstes und die Qualitätsstandards zu informieren, damit sie sich bewusst entscheiden können.

In der Dienstcharta sind die Mittel angeführt, die es den Gästen des Tagespflegeheims und ihren Angehörigen ermöglichen, die Qualität des Dienstes zu bewerten: die Befragungen der Gäste über ihre Zufriedenheit, die Qualitätsindikatoren sowie die Möglichkeit, Hinweise, Beschwerden und Anregungen einzubringen.

Wir bedanken uns ganz besonders bei allen, die zur Erstellung der Dienstcharta beigetragen haben, und vor allem bei jenen, die täglich ihren Dienst im Tagespflegeheim versehen.

Dr. Günther Januth  
Bürgermeister

Andrea Casolari  
Referent für Organisationsentwicklung  
und Innovation



## VORSTELLUNG DER DIENSTCHARTA

Es freut mich, Ihnen die Dienstcharta des Tagespflegeheimes der Stadtgemeinde Meran vorstellen zu dürfen. Das Tagespflegeheim der Stadtgemeinde Meran, eines der wenigen Tagespflegeheime auf Landesebene, richtet sich vorwiegend an Seniorinnen und Senioren, die auf Pflege angewiesen sind. Das Tagespflegeheim mit einer Aufnahmekapazität von 22 Plätzen bietet tagsüber eine umfassende individuelle Betreuung, die auf die Bedürfnisse der einzelnen Gäste zugeschnitten ist. Am Abend können die Gäste wieder von den Familienangehörigen in der eigenen Wohnung betreut werden. Die Tagespflege schließt somit die Lücke zwischen den ambulanten Diensten und der stationären Versorgung durch einen Heimaufenthalt. Die Betreuung im Tagespflegeheim bedarf aber eines ständigen Kontakts zwischen den BetreuerInnen der Einrichtung und den Familienangehörigen der Gäste. Die Dienstcharta dient somit auch als Leitfaden für einen klaren Informationsaustausch. Zudem beschreibt sie unser Dienstleistungsangebot sowie unsere Qualitätsverpflichtungen und gibt einen deutlichen Einblick in Rechte und Pflichten des Leistungsanbieters und des Leistungsnutzers.

Die Dienstcharta ist ein dynamisches Instrument, womit die Bürger und Bürgerinnen die Qualität des Dienstes besser beurteilen können. Zudem gibt sie der Stadtgemeinde Meran die Möglichkeit, neue Anregungen und Verbesserungsvorschläge in die Betreuung aufzunehmen bzw. zu bewerten und somit den Dienst bürgernäher zu gestalten und ständig den neuen Gegebenheiten anzupassen. Die kontinuierliche Verbesserung ist ein ausschlaggebendes Merkmal für eine moderne öffentliche Körperschaft.

Luis Gurschler

Referent für Sozialwesen

1



DAS  
TAGESPFLEGEHEIM



# 1.1

## Die Dienstcharta des Tagespflegeheims für SeniorInnen der Stadtgemeinde Meran und ihre Merkmale

Die Dienstcharta soll den Gästen des Tagespflegeheims der Stadtgemeinde Meran als Hilfsmittel dienen. Sie hat das Ziel, den Betrieb des Tagespflegeheims 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 des Tagespflegeheims beschrieben und die einzelnen Dienste 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 Gäste- und Familienbefragung 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 Gästen für die Missachtung der vorgegebenen Standards zusteht.

Die Dienstcharta fußt auf folgenden Grundsätzen:

- ♥ Alle Gäste des Tagespflegeheims 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 des Tagespflegeheims bemüht sich, ständig zu wachsen und dabei die Qualitätsstandards möglichst zu halten oder sogar zu verbessern.



## 1.2

### Vorstellung des Tagespflegeheims

Das Tagespflegeheim der Stadtgemeinde ist eine teilstationäre Einrichtung für leicht und mittelschwer pflegebedürftige Personen, vor allem ältere Menschen, die Hilfe benötigen oder sich – auch zeitweilig – in einer körperlich oder psychisch schwierigen Situation befinden. Das Tagespflegeheim steht Personen mit Wohnsitz in der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt offen, wobei den EinwohnerInnen der Stadtgemeinde Meran der Vorzug gegeben wird.

Das Tagespflegeheim verfolgt das Ziel, seinen Gästen maßgeschneiderte Unterstützung zu gewähren und ihnen zu helfen, die noch vorhandenen Fähigkeiten, ihre Selbständigkeit und die Kontrolle (über sich) zu erhalten oder zurückzugewinnen, wobei Gedächtnis und Körper durch gezielte Beschäftigungsangebote trainiert werden und die Gäste angeregt werden, sich für die Außenwelt zu interessieren. Gleichzeitig sollen die Angehörigen und das unterstützende Umfeld entlastet sowie das Wohlbefinden und damit auch die Bereitschaft, sich helfen zu lassen, gesteigert werden.

Das Tagespflegeheim ist von Montag bis Freitag ganztägig geöffnet und bietet seinen Gästen die Möglichkeit, mit anderen Menschen zusammenzusein, Freizeit-, Kultur- und Rehabilitationsangebote in Anspruch zu nehmen, sich mit Spielen und Handarbeiten zu beschäftigen, wobei die BetreuerInnen ihnen professionell zur Seite stehen. Die Gäste essen zu Mittag und erhalten am Nachmittag eine Marende.

Sofern vom Hausarzt bzw. von der Hausärztin verordnet, wird im Tagespflegeheim die Betreuung durch KrankenpflegerInnen des Gesundheitssprengels im erforderlichen Ausmaß gewährleistet.

Die Angehörigen sorgen dafür, dass die Gäste ins Tagespflegeheim gebracht und wieder abgeholt werden. Das Tagespflegeheim kann einschlägige Einrichtungen und Vereine empfehlen, die diesen Dienst anbieten. Die Gäste müssen die Transportkosten jedoch selbst übernehmen.

# 1.3

## Der organisatorische Aufbau des Tagespflegeheims

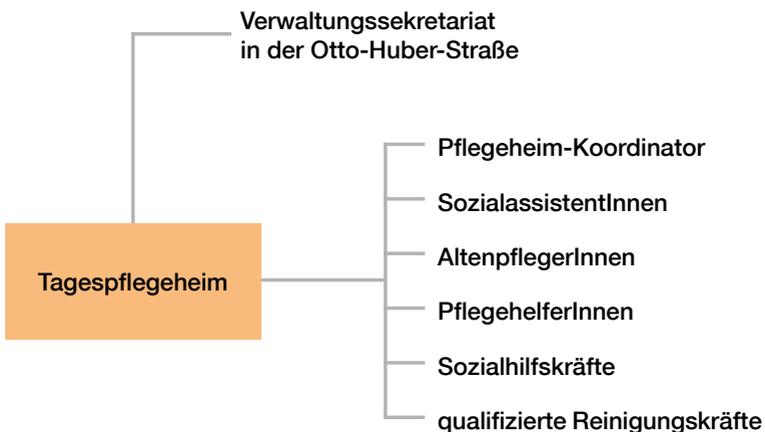
Das Tagespflegeheim gehört zu den Diensten, die von der Stadtgemeinde Meran im Sozialbereich angeboten werden und fällt in die Zuständigkeit des Sozialwesens.



Die Direktion des Amtes für Sozialwesen hat die Aufgabe, die Sozialdienste auf der Grundlage der Strategien und der Zielsetzungen der Stadtverwaltung zu planen.

## Die Berufsbilder im Tagespflegeheim

Die Qualität des Tagespflegeheims zeigt sich vor allem in der Professionalität, dem Einsatz und der Freundlichkeit der MitarbeiterInnen, die täglich dort ihrer Arbeit nachgehen. Im Team arbeiten acht Personen, sowohl in Teilzeit wie auch in Vollzeit.



Im Tagespflegeheim arbeiten:

- ♥ der Koordinator mit der Aufgabe, die Dienste des Tagespflegeheims zu organisieren und zu leiten; außerdem ist er der Ansprechpartner, an den sich die Angehörigen der Gäste jederzeit mit ihren Anliegen wenden können;



- ♥ 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;
- ♥ das Betreuungspersonal und die qualifizierten Reinigungskräfte, die je nach ihrer Ausbildung und Erfahrung die Gäste im Tagespflegeheim betreuen, Rehabilitation und Freizeitgestaltung anbieten, zwischenmenschliche Kontakte fördern sowie die Räume tadellos sauber halten.

### **Die Öffnungszeiten des Tagespflegeheims**

Das Tagespflegeheim befindet sich in der Otto-Huber-Straße 8 in Meran im dritten Stock.

Das Tagespflegeheim ist montags bis freitags von 7:45 Uhr bis 16:45 Uhr geöffnet. Die Gäste können je nach Bedarf und nach den Bedürfnissen ihrer Angehörigen täglich oder auch nur an einigen Wochentagen ins Tagespflegeheim kommen, sie können sich den ganzen Tag oder auch nur einige Stunden dort aufhalten.

Die Gäste können im Tagespflegeheim auch zu Mittag essen, wenn sie sich beim Koordinator bis 8:00 Uhr des entsprechenden Tages melden und die Zusatzausgabe übernehmen.

Für nähere Informationen stehen zur Verfügung:

**Tagespflegeheim-Koordinator** Telefon: 0473 229 074  
Fax: 0473 209 949 · E-Mail: sozialwesen@gemeinde.meran.bz.it

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



## 1.4

### **Die Vorgangsweise für die Aufnahme oder Unterbrechung des Dienstes und die Gebühren**

Für den Zugang zum Tagespflegeheim muss beim Koordinator ein entsprechender Vordruck ausgefüllt werden, dem die Unterlagen über den Gesundheitszustand der Person, die den Dienst in Anspruch nehmen möchte, beizulegen sind.

Die Rangordnung für die Zulassung zum Tagespflegeheim wird regelmäßig erstellt. Die Personen auf der Rangordnung werden auf der Grundlage der Gesamtpunkte, die ihren Anträgen nach der Bewertung ihres Gesundheitszustandes und ihrer sozialen Lage zugewiesen wurden, ins Tagespflegeheim aufgenommen.

Wie die Aufnahme erfolgt, wird vom Koordinator festgelegt, der ein Treffen mit den Angehörigen oder mit dem älteren Menschen selbst organisiert, um so viele Informationen wie möglich zu sammeln.

Der Besuch des Tagespflegeheims ist kostenpflichtig und die Gebühren variieren je nach Pflegestufe des Gastes, die vom entsprechenden Einstufungsteam des Landes festgelegt wird, wie im Pflegesicherungsgesetz vorgesehen. Die Gebühren variieren ferner je nach Dauer des Aufenthaltes im Tagespflegeheim. Die Gebühren des laufenden Jahres sind im variablen Teil der Dienstcharta angeführt.

Der Besuch des Tagespflegeheims wird auf ausdrücklichen Wunsch des Gastes oder auf eine entsprechende Entscheidung des Koordinators ausgesetzt, wenn der Gesundheitszustand oder das Verhalten des Gastes nicht mit den Zielsetzungen des Tagespflegeheims vereinbar sind oder wenn die Monatsgebühr nach der zweiten Mahnung nicht bezahlt wird.



2



DIE ANGEBOTENEN  
DIENSTE UND DIE  
QUALITÄTSSTANDARDS

## 2.1

### Die Dienstleistungen des Tagespflegeheims

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

#### **a) Information**

Das Tagespflegeheim informiert die Bevölkerung mit Broschüren und Infoheften und auch auf der Webseite der Stadtverwaltung über die angebotenen Dienstleistungen.

#### **b) Beratung**

Das Tagespflegeheim ist nur einer der Dienste, die den älteren Menschen von der Stadtverwaltung angeboten werden. In den Gesprächen mit den Gästen und ihren Angehörigen, durch die Analyse der Begleitumstände und der eventuell vorhandenen Unterlagen kann das Personal des Tagespflegeheims Ratschläge geben und auf der Grundlage der familiären, sozialen und institutionellen Ressourcen die beste Lösung finden.

#### **c) Betreuung im Tagespflegeheim**

Im Tagespflegeheim können folgende Pflegeleistungen in Anspruch genommen werden: Fußpflege, Baden oder Duschen mit Betreuung, Haarwäsche. Diese Leistungen sind kostenpflichtig, müssen vorgemerkt werden und werden von qualifizierten Kräften mit bedarfsgerechter Spezialausrüstung erbracht.

#### **d) Rehabilitationsangebote und Sozialisierung**

In diesem Bereich bietet das Tagespflegeheim folgende Leistungen:

- ♥ multidisziplinäre Programme zur geistigen und körperlichen Aktivierung (Gymnastik);
- ♥ Maßnahmen zur Förderung der geistigen und räumlichen Orientierung (Kalender, Datum und Jahreszeit, Feiertage usw.) und Gedächtnistraining;
- ♥ Einzel- und Gruppenbeschäftigung mit täglichen Routinetätigkeiten (Lektüre von Tageszeitungen, Gedankenaustausch, kleinere Hausarbeiten usw.);
- ♥ Freizeit- und Kulturangebote (Musikhören, Zeichnen und Malen, Gesellschaftsspiele, Spaziergänge usw.);
- ♥ Handarbeiten (Töpfern, Arbeiten mit Salzteig und Knetmasse, Stricken und Häkeln usw.);
- ♥ Feiern und andere Veranstaltungen.

#### **e) Mittagessen**

Die Gäste können im Tagespflegeheim zu Mittag essen, wer den ganzen Tag im Tagespflegeheim verbringt, erhält am Nachmittag eine Marende. Die Mahlzeiten werden nicht im Tagespflegeheim zubereitet, sondern von einem externen Partner geliefert. Die Gebühren für das laufende Jahr sind im variablen Teil der Dienstcharta angeführt.

## 2.2

### Die Qualitätsstandards

Um das gebotene Qualitätsniveau objektiv messen zu können, hat das Tagespflegeheim 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 Tagespflegeheim gebotenen Dienste bewertet werden, um ein möglichst hohes Qualitätsniveau gewährleisten zu können. Das gewährleistete Qualitätsniveau kann zeitlich schwanken, weshalb sich das Tagespflegeheim 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 des Tagespflegeheims 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 sich eine kostenlose Leistung der persönlichen Hygiene (ausgenommen Fußpflege) aussuchen.

### Gebotener Dienst: INFORMATION

Qualitätsstandards	Ziel 2011-2012	Entschädigung
Anzahl der Stunden pro Woche, in denen das Tagespflegeheim geöffnet ist	45 h	nicht vorgesehen
Prozentsatz der Meldungen und Beschwerden, die innerhalb von 30 Kalendertagen bearbeitet werden	100 % der Fälle	vorgesehen
Anzahl der Jahrestreffen, in denen der Koordinator mit den Angehörigen der Gäste die Organisation und etwaige Probleme bespricht	mindestens 2 pro Jahr	vorgesehen

### Gebotener Dienst: BERATUNG

Qualitätsstandards	Ziel 2011-2012	Entschädigung
Zeitraum zwischen dem Antrag auf ein Beratungsgespräch und dem Treffen mit dem Tagespflegeheim-Koordinator	2 Tage	nicht vorgesehen

**Gebotener Dienst: BETREUUNG IM TAGESPFLEGEHEIM**

Qualitätsstandards	Ziel 2011-2012	Entschädigung
Prozentsatz der Gäste (Angehörigen), die mit der Organisation (Wartezeiten, Ausstattung) der Unterstützung bei der Körperpflege (Baden, Fußpflege, Haarwäsche) zufrieden sind	80 % der Gäste sehr zufrieden oder zufrieden	nicht vorgesehen
Prozentsatz der Gäste (Angehörigen), die nicht mit der Organisation (Wartezeiten, Ausstattung) der Unterstützung bei der Körperpflege (Baden, Fußpflege, Haarwäsche) zufrieden sind	höchstens 5 % nicht zufriedener Gäste	nicht vorgesehen
Prozentsatz der Gäste (Angehörigen), die mit den Informationen über das individuelle Betreuungsprojekt zufrieden sind	90 % der Gäste sehr zufrieden oder zufrieden	nicht vorgesehen
Prozentsatz der Gäste (Angehörigen), die sich über die Informationen über das individuelle Betreuungsprojekt beschweren	max. 5 % der Gäste nicht zufrieden	nicht vorgesehen
Absage der vorgesehenen Pflegeleistungen durch das Tagespflegeheim	niemals	vorgesehen

## Gebotener Dienst: REHABILITATION UND SOZIALISATION

Qualitätsstandards	Ziel 2011-2012	Entschädigung
Prozentsatz der Gäste (Angehörigen), die mit der Organisation der Animation sowie der Spiele und Kulturangebote zufrieden sind	90 % der Gäste sehr zufrieden oder zufrieden	nicht vorgesehen
Prozentsatz der Gäste (Angehörigen), die nicht mit der Organisation der Animation sowie der Spiele und Kulturangebote zufrieden sind	max. 5 % der Gäste nicht zufrieden	nicht vorgesehen
Anzahl der Angebote, die im Vergleich zu den in der Besprechung zu Jahresbeginn vorgestellten Angeboten umgesetzt werden konnten	alle	nicht vorgesehen

## Gebotener Dienst: MITTAGESSEN

Qualitätsstandards	Ziel 2011-2012	Entschädigung
Anzahl der Gäste, die mit der Qualität und der Temperatur der Speisen zufrieden sind	80 % der Gäste sehr zufrieden oder zufrieden	nicht vorgesehen
Anzahl der Gäste, die nicht mit der Qualität und der Temperatur der Speisen zufrieden sind	max. 5 % der Gäste nicht zufrieden	nicht vorgesehen
Verabreichung zwischen 11:30 Uhr und 12:30 Uhr	100 % der Fälle	vorgesehen





3



MITSPRACHE-  
MÖGLICHKEITEN  
DER GÄSTE UND  
BEWERTUNG DER  
DIENSTLEISTUNGEN



## 3.1

### Arten der Mitsprachemöglichkeiten und Bewertung der Dienstleistungen

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

1. regelmäßige Erhebungen der Zufriedenheit durch Befragungen oder vom Amt für Sozialwesen 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.





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 Personal des Tagespflegeheims oder im Verwaltungssekretariat in der Otto-Huber-Straße deponiert oder mit der Post bzw. per E.Mail an das BürgerInnenamt der Stadtgemeinde Meran (Laubengasse 192, 39012 Meran - info@gemeinde.meran.bz.it) geschickt werden.

### **Die Einhaltung der Qualitätsstandards**

Das Tagespflegeheim 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](http://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 Gäste und Bediensteten des Tagespflegeheims haben Rechte und Pflichten.

Das Personal des Tagespflegeheims ist verpflichtet:

- ♥ alle Gäste des Tagespflegeheims gleich zu behandeln;
- ♥ die persönliche Würde und Privatsphäre der Gäste des Tagespflegeheims zu respektieren;
- ♥ die Gäste immer objektiv, gerecht, unparteiisch und höflich zu behandeln;
- ♥ die Gäste des Tagespflegeheims unverzüglich und ausführlich in einer verständlichen Sprache zu informieren;
- ♥ den reibungslosen und kontinuierlichen Betrieb des Tagespflegeheims zu gewährleisten.

Die Gäste und ihre Angehörigen sind verpflichtet:

- ♥ die persönliche und professionelle Würde der Dienstkräfte des Tagespflegeheims 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 das Tagespflegeheim, das Personal oder andere Gäste betreffen, in der vorgesehenen Form zu melden.

4



NÜTZLICHE INFOS

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

### **Für welche Krankheitsbilder darf der Besuch beantragt werden?**

Im Tagespflegeheim werden Personen mit folgenden Erscheinungsbildern aufgenommen:

- ♥ körperlich pflegebedürftige ältere Menschen mit halbseitigen Lähmungen, Parkinson, Polyarthrose oder eingeschränkter Motorik, die jedoch nicht zur Gänze pflegebedürftig sind;
- ♥ ältere Menschen mit Desorientierung in Bezug auf Raum und Zeit (Menschen mit Demenz, Arteriosklerose, Verwirrtheit usw.), die von einem Leben in Gemeinschaft profitieren;
- ♥ Gäste mit vorübergehend beschränkter Motorik (Gipsverbände, Rekonvaleszenz nach Unfällen usw.);
- ♥ ältere Menschen mit Depressionen;
- ♥ ältere Menschen, die unter starker Vereinsamung oder Ausgrenzung leiden;
- ♥ ältere Menschen, die z. B. nach einem Krankenhausaufenthalt u. Ä. eine gewisse Zeit zur Rehabilitation und/oder Unterstützung benötigen, die Pflege zu Hause aber nicht möglich ist.

Der Tagespflegeheim-Koordinator und die Sozialassistentinnen stehen für weitere Auskünfte gerne zur Verfügung.

### **Können bettlägerige PatientInnen das Tagespflegeheim besuchen?**

Nein, für Bettlägerige ist das Tagespflegeheim nicht geeignet, aber sie können die Hauspflegedienste der Stadtverwaltung in Anspruch nehmen. Die Sozialassistentinnen geben gerne nähere Auskünfte.

### **Kann der ältere Mensch zu Hause abgeholt werden?**

Nein, für den Transport des Gastes ins Tagespflegeheim und zurück ist die Familie zuständig, aber es können private auf diesem Gebiet spezialisierte Vereine in Anspruch genommen werden. Die Transportkosten müssen auf jeden Fall vom Gast bestritten werden, der jedoch die Fahrkostenrückerstattung nach Artikel 24 des Dekrets des Landeshauptmanns Nr. 30/2000 in geltender Fassung beantragen kann. Der Tagespflegeheim-Koordinator und die Sozialassistentinnen stehen für weitere Auskünfte gerne zur Verfügung.

