Seniorenzentrum „Grieserhof – Leben im Alter“

Dienstcharta für den Dienst „Begleitetes und Betreutes Wohnen“

Inhalt

1. Zweck der Dienstcharta.....	1
2. Durchführung des Dienstes	2
3. Ziele des Dienstes	3
4. Angebotene Leistungen.....	3
5. Voraussetzungen für die Aufnahme in den Dienst.....	4
6. Kontaktadressen für den Antrag um Aufnahme	4
7. Aufnahmemodalitäten	5
8. Dienstleistungsvertrag (Begleit- und Betreuungsvertrag).....	5
9. Kosten des Dienstes.....	6
10. Widerruf der Aufnahme	6
11. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	6
12. Verbesserungsvorschläge	7
13. Beschwerden	7

1. Zweck der Dienstcharta

Die vorliegende Dienstcharta richtet sich an Interessenten und Nutzer des Dienstes „Begleitetes und Betreutes Wohnen“ im Seniorenzentrum „Grieserhof – Leben im Alter“ in Bozen. Trägerin des Dienstes ist die Stiftung St. Elisabeth, welche das gesamte Seniorenzentrum führt. Der Dienst nimmt Bezug auf den Beschluss der Landesregierung Nr. 667 vom 30.07.2019 „Begleitetes und Betreutes Wohnen“ und auf etwaige nachfolgender Bestimmungen und bietet die darin beschriebenen und somit gesetzlich verankerten Leistungen an, welche das begleitete und betreute Wohnen betreffen. Die Koordination und fachliche Beratung des Dienstes obliegt der Direktion der territorialen Dienste des Betriebes für Sozialbetriebe Bozen.

Die Person, die zur Zielgruppe des Dienstes gehört, wird in der Folge als „Nutzerin“ oder „Nutzer“ bezeichnet. Personen, die nicht zur Zielgruppe gehören, aber mit der Nutzerin oder dem Nutzer in der gemeinsamen Wohnung leben, werden als Mitbewohnerin oder Mitbewohner bezeichnet.

Durch die Dienstcharta wird das Recht der Nutzer auf Information über den Dienst und über die damit zusammenhängende Art und Qualität der Leistungen gewährleistet. Die Dienstcharta schafft Verbindlichkeit in der Beziehung zwischen Anbieter, Träger und Nutzer des Dienstes, weist auf Rechte und Pflichten hin, zeigt den baulichen, sozialen und fachlichen Standard des Dienstes auf und gibt Auskunft zu folgenden Themen:

- Ziel, Auftrag und Eigenschaft des Dienstes
- Leistungsangebot
- Aufnahmeregelung
- Vertragsgrundlage
- Kosten
- Verbesserungsvorschläge
- Kontaktinformationen

Die Dienstcharta wird regelmäßig überarbeitet und an die aktuellen Gegebenheiten angepasst.

2. Durchführung des Dienstes

Der Dienst „Begleitetes und Betreutes Wohnen“ wird in den Wohnungen des Seniorenzentrums „Grieserhofes – Leben im Alter“ in Bozen, Glaningerweg Nr. 1, erbracht. Die einzelnen Wohneinheiten mit zweckmäßig ausgestatteten Räumlichkeiten sind Teil eines Gebäudekomplexes, der auch ein Seniorenwohnheim mit 60 Plätzen, einen Seniorentreffpunkt, ein Café/Bistrot, Arztambulatorien, einen Friseursalon, ein Museum und eine Kindertagesstätte beherbergt. Das Seniorenzentrum befindet sich im Bozner Stadtteil Gries, in unmittelbarer Nähe des Grieser Platzes. Es ist ruhig gelegen, besitzt einen weitläufigen Park und ist gut an das öffentliche Verkehrsnetz angebunden.

Der Dienst verfügt über 15 barrierefreie Wohneinheiten für Senioren, die vorwiegend für Einzelpersonen vorgesehen sind. Jede Wohneinheit ist mit einem Hausnotruf ausgestattet und besteht aus einer Wohnküche mit eingebauter Küchenzeile, Badezimmer sowie mindestens einem Schlafzimmer. Bis auf die Küchenzeile muss die Einrichtung vom Nutzer selbst mitgebracht werden. Die 15 Wohneinheiten werden über die öffentliche Rangliste des Betriebes für Sozialdienste Bozen zugewiesen.

Grundlegendes Angebot des Dienstes ist das eigenständige Wohnen in einer sicheren und geschützten Umgebung. Darüber hinaus ist das Angebot flexibel und richtet sich sowohl nach den Bedürfnissen der Nutzer als auch nach den verfügbaren Angeboten der Einrichtung. Hilfestellungen, die über das Wohnangebot hinausgehen, werden nur dann angeboten, wenn die Nutzer zur Alltagsbewältigung eine besondere Unterstützung benötigen.

Die solidarische Gemeinschaft aller Bewohner des Grieserhofes ist eine wichtige Grundlage für die gegenseitige Unterstützung und wird ausdrücklich gewünscht und gefördert. Sie bildet einen wesentlichen sozialen Bezugsrahmen für den angebotenen Dienst, in dem das gemeinsame Wohnen ein zentraler Aspekt ist. Darüber hinaus wird eine enge Vernetzung und Zusammenarbeit mit dem sozialen Umfeld im Allgemeinen und mit dem Stadtviertel im Besonderen angestrebt. Dabei geht es einerseits um die Förderung der Kontakte von Bewohnern zu Angehörigen, Freunden und Stadtviertelbewohnern und andererseits auch

um eine Vernetzung des Seniorenzentrums mit anderen öffentlichen und privaten Diensten im Sozial- und Gesundheitsbereich.

3. Ziele des Dienstes

Grundlegendes Ziel des Dienstes ist es, den Menschen im Alter geeignete Wohn- und Lebensbedingungen anzubieten, damit sie so lang wie möglich ein autonomes, sicheres und selbstbestimmtes Leben führen können. Im Einzelnen geht es dabei um:

- Förderung von Selbstbestimmung und Autonomie
- Förderung der Lebensqualität und des psychophysischen Wohlbefindens
- Förderung von Selbständigkeit, Selbstverantwortung und Selbstbestimmung
- Bestmögliche Gestaltung des Lebensumfeldes nach den Wünschen und Bedürfnissen der Nutzer
- Organisation der Angebote nach den Bedürfnissen, Wünschen und Gewohnheiten der Nutzer
- Sicherheit und Schutz der Privatsphäre
- Zusammenarbeit mit Familienangehörigen und anderen Bezugspersonen der Nutzer
- Vernetzung mit den öffentlichen und privaten Diensten im Sozial- und Gesundheitswesen
- Integration in das Stadtviertel und Öffnung des Dienstes nach außen hin
- Sensibilisierung der örtlichen Bevölkerung für die Belange von Senioren.

Der Dienst verfügt über eine Ansprechperson, die sich um die Belange der Nutzer kümmert. Hilfe und Beratung wird dort angeboten, wo die Nutzer nicht mehr in der Lage sind, ihren Alltag selbständig zu bewältigen. Unterstützungsleistungen werden bei vorübergehenden Krankheiten und im Notfall durchgeführt. Die Einbindung von Angehörigen, Freunden, Freiwilligen, der Hausgemeinschaft und anderen Personen wird ausdrücklich gewünscht und gefördert.

4. Angebotene Leistungen

Die Trägerin des Dienstes bietet die Leistungen für das begleitete und betreute Wohnen im Rahmen des gesetzlich definierten Dienstes „Begleitetes und Betreutes“ Wohnen an. Die Nutzer leben selbständig in einer Wohnung des Dienstes und erhalten bei Bedarf und laut unterschriebenem Vertrag (Begleit/Betreuungsvertrag) die entsprechende Unterstützung und Pflege. Die Wohnungen sind mit einer Küchenzeile inklusive folgender Elektrogeräte ausgestattet:

- Kochfeld mit zwei Induktionsplatten inklusive Kochtöpfe
- Kühlschrank
- Spülmaschine
- Backrohr

Die Nutzer haben im Rahmen der Inanspruchnahme des Dienstes „Begleitetes und betreutes Wohnen“ Recht auf:

- Grundsätzliche Informationen zum angebotenen Dienst
- Informationen über die verfügbaren und vertraglich festgelegten Leistungen (einfache Leistungen; Zusatzleistungen; Zusatzdienste)
- Datenschutz
- Verbesserungsvorschläge

5. Voraussetzungen für die Aufnahme in den Dienst

Für die Aufnahme in den Dienst müssen alle nachfolgenden Voraussetzungen erfüllt sein:

- a. Ansässigkeit in der Autonomen Provinz Bozen
- b. Alter von mindestens 65 Jahren
- c. Selbstständigkeit oder maximal Pflegestufe 2. Voraussetzung dafür ist jedoch auf jeden Fall die Fähigkeit, uneingeschränkt, eigenverantwortlich und gefahrlos in einer Wohnung zu leben.
- d. Sozialer Bedarf: Die Einschätzung erfolgt anhand der Ergebnisse des sozialen Bewertungsbogens. Die Einschätzung wird von kompetenten Fachkräften des BSB vorgenommen, die eigens dafür festgesetzte Arbeitsmittel und Verfahren verwenden.

In Ausnahmefällen und sofern Plätze verfügbar sind, können auch Menschen mit Beeinträchtigung aufgenommen werden, auch wenn diese das Mindestalter von 65 Jahren noch nicht erreicht haben. Dazu bedarf es jedoch eines fachlichen Gutachtens des Expertenteams sowie des zuständigen Sozialsprenghels um die besondere soziale Lage festzustellen.

Ausschlusskriterien

- Zuweisung der Nutzer durch andere Institutionen;
- Diagnostizierte oder offenkundige Suchterkrankung (substanzgebundene oder nicht substanzgebundene Sucht);
- Diagnostizierte psychische, demenzielle und psychiatrische Erkrankungen, welche keine autonome Lebensführung erlauben;
- Besonders auffälliges, negatives und für das Wohnumfeld nicht zumutbares soziales Verhalten.

6. Kontaktadressen für den Antrag um Aufnahme

Allgemeine Informationen zum Dienst und zur Aufnahme können zu Bürozeiten im Sekretariat des Grieserhofes, Glaningerweg 1, 39100 Bozen, Tel. 0471 097100, info@grieserhof.bz.it, www.grieserhof.bz.it, eingeholt werden.

Für das Gesuch um Aufnahme in die öffentliche Rangliste des Betriebes für Sozialdienste Bozen muss der schriftliche Antrag an die **Anlaufstelle für Pflege- und Betreuung, Loew-Cadonna-Platz 12, 39100 Bozen, 6. Stock, Tel. 0471 909438** gerichtet werden. Nähere Informationen und der Vordruck des Antragsformulars können unter dieser Adresse eingeholt werden.

Folgende Unterlagen sind für die Abgabe des Gesuchs notwendig:

- Ausgefülltes Antragsformular (Vordruck)
- Einstufung des Pflege- und Betreuungsbedarfs, falls vorhanden (vor Einzug in die Wohnung muss diese erneut vorgelegt werden)
- Kopie der Gesundheitskarte
- Kopie des Personalausweises
- Für Gesuchsteller mit Wohnsitz außerhalb der Provinz Bozen: historischer Wohnsitz
- Ärztliche Zeugnisse (falls vorhanden)

7. Aufnahmemodalitäten

Mit Hilfe eines Fragebogens wird eine Bewertung des Pflege- und Betreuungsbedarfs zur Feststellung der Notwendigkeit einer Aufnahme in den Dienst durchgeführt, wobei folgende Gegebenheiten ermittelt werden, um die Rangordnung zu erstellen:

- a) Einschätzung der sozialen Situation(max. 22 Punkte);
- b) Bewertung des Pflege- und Betreuungsbedarfs (max. 24 Punkte);
- c) Einreichsdatum des Gesuchs(max. 5 Punkte) ;
- d) Wohnsitz (max. 5 Punkte).

Die Interessierten werden daraufhin von der Anlaufstelle für Pflege- und Betreuungsangebote des Betriebes für Sozialdienste Bozen gemäß ihrer Position in der Rangordnung kontaktiert.

Ist die Notwendigkeit einer Aufnahme gegeben und hat die Stiftung St. Elisabeth als Trägerin des Dienstes einen Platz zur Verfügung, so kontaktiert die Anlaufstelle für Pflege- und Betreuungsangebote den Nutzer oder die Nutzerin, welche innerhalb von 3 (drei) Werktagen den Platz annehmen oder ablehnen muss. Sollte die Person unauffindbar sein bzw. innerhalb der oben genannten Frist keine Entscheidung bekannt geben, wird sie aus der Rangordnung gestrichen. In diesem Fall kann ein neues Gesuch zur Wiederaufnahme in die Rangordnung gestellt werden.

Die Entscheidung über die endgültige Aufnahme in den Dienst trifft die Stiftung St. Elisabeth. Wenn der Nutzer oder die Nutzerin den Platz angenommen hat, nimmt die Stiftung St. Elisabeth, bei einem Hausbesuch, eine Bewertung in Bezug auf die endgültige Aufnahme vor. Bei positivem Ergebnis muss der Nutzer oder die Nutzerin innerhalb von 5 (fünf) Werktagen den Begleit- und Betreuungsvertrag (Dienstleistungsvertrag, in dem die Wohnung identifiziert ist und die Leistungen im Rahmen des „begleiteten und betreuten Wohnens“ definiert sind) unterzeichnen. Die Aufnahme ist erst dann gültig, wenn der Vertrag unterzeichnet ist und die Kosten des Dienstes sind ab dem Beginn der Vertragslaufzeit geschuldet.

Innerhalb von 20 (zwanzig) Arbeitstagen ab Zusage durch den Nutzer oder die Nutzerin muss der Einzug in die Wohnung erfolgen. Geschieht dies nicht, so entspricht dies einem Verzicht und die Person verliert den Platz und wird von der Rangordnung gestrichen. Auch in diesem Fall kann ein neues Gesuch zur Wiederaufnahme in die Rangordnung gestellt werden.

8. Dienstleistungsvertrag (Begleit- und Betreuungsvertrag)

Die Inanspruchnahme des Dienstes wird durch einen Dienstleistungsvertrag geregelt. Durch die Unterzeichnung des Vertrages erwirbt der Nutzer das Recht auf die Benutzung der Wohnung und die zugesicherten sozialen Leistungen. Der Dienstleistungsvertrag ist der endgültige Vertrag zwischen den Nutzern des Dienstes „Begleitetes und betreutes Wohnen“ und der Trägerin des Dienstes, der Stiftung St. Elisabeth. Er beinhaltet alle Rechte und Pflichten der Vertragsparteien. Bei Unterzeichnung des Dienstleistungsvertrages wird auch die Hausordnung unterschrieben und dem Nutzer ausgehändigt. Der Dienstleistungsvertrag beinhaltet im Wesentlichen folgende Punkte:

Leistungen des begleiteten sowie des betreuten Wohnens, Vertragsdauer, Festsetzung des monatlichen Entgeltes, Zahlungsmodalitäten, Betreuungs- und Pflegeleistungen, Nutzung der gemeinschaftlichen Aufenthaltsbereiche, Folgen bei Missachtung des Vertrags, Auflösung des Vertrags. Eventuelle Zusatzleistungen im Sinne des Beschluss Nr. 254 Artikel 6, Absatz 5, werden vom Nutzer angefragt und monatlich mit eigener Zusatzvereinbarung angeboten und vereinbart.

Im Dienstleistungsvertrag ernennt der Nutzer eine Vertrauensperson, welche der Verwaltung für deren persönliche Belange zur Verfügung steht.

9. Kosten des Dienstes

Die Kosten des Dienstes setzen sich aus Kosten für die Überlassung der Wohnung, Wohnnebenkosten und Kosten für Leistungen der Begleitung bzw. Betreuung zusammen. Die Kosten für die Überlassung der Wohnung richten sich nach den vorgegebenen Höchstkosten und werden jährlich von der Landesregierung und von der Gemeinde Bozen festgelegt.

Die maximalen Tagesstarife für die sozialen Leistungen des Dienstes „Begleitetes und Betreutes Wohnen“ werden ebenfalls jährlich von der Landesregierung festgelegt. Die Rechnungsstellung für die Summe der beschriebenen Kosten und die Bezahlung erfolgen monatlich über Bankeinzug.

Die Wohnnebenkosten richten sich nach den Bestimmungen des Zivilgesetzbuches und werden vom Seniorenzentrum verrechnet. Die Verträge für Strom, Müll, u.dgl. schließt der Nutzer selbst ab. Für Informationen zu den aktuell gültigen Kosten und Tarifen stehen die Mitarbeiter der Verwaltung zur Verfügung.

10. Widerruf der Aufnahme

Die Mitarbeiter des Dienstes stellen regelmäßig den Allgemeinzustand der Nutzer fest und weisen die ernannte Bezugsperson auf eine eventuelle Verschlechterung hin. Falls sich der Gesamtzustand der Nutzer derart verschlechtert, dass eine angemessene Begleitung und Betreuung durch den Dienst nicht mehr gewährleistet werden kann und das autonome Wohnen in der Seniorenwohnung nicht mehr möglich ist, wird die Leitung des Seniorenzentrums in Rücksprache mit dem Nutzer, Angehörigen und in Absprache mit dem Betrieb für Sozialdienste Bozen die Zuweisung widerrufen. Bei einer entsprechenden Notwendigkeit erfolgt durch den Betrieb für Sozialdienste Bozen die Überweisung in ein anderes Seniorenwohnheim. Näheres dazu wird im Dienstleistungsvertrag geregelt. Der Nutzer erklärt sich mit der Unterzeichnung des Dienstleistungsvertrages mit dieser Vorgehensweise einverstanden.

11. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Die Leistungen des Dienstes werden von qualifizierten Mitarbeitern der Trägerin, der Stiftung St. Elisabeth, durchgeführt. Alle Mitarbeiter verfügen über eine geeignete Ausbildung und die erforderlichen professionellen und sozialen Kompetenzen für die Ausübung des Dienstes.

In regelmäßigen Fortbildungen reflektieren die Mitarbeiter ihr professionelles Handeln und erweitern und stärken ihre berufliche Kompetenz.

Die Mitarbeiter handeln bei der Erfüllung ihrer Aufgaben nach den Werten, Grundsätzen und Zielen des Hauses. In Bezug auf die Qualifizierung und die Anzahl des Personals zur Erbringung des Dienstes gelten die diesbezüglichen Landesbestimmungen. Für die einzelnen Funktionsträger liegen Stellenbeschreibungen und

ein entsprechendes Organigramm vor. Das Organigramm ist in die Gesamtstruktur der Trägerin, der Stiftung St. Elisabeth, eingebettet und kann bei den Mitarbeitern der Verwaltung eingesehen werden.

12. Verbesserungsvorschläge

Die Trägerin des Dienstes ist bemüht, die Qualität der zu erbringenden Leistungen Pflege und Betreuung zur Zufriedenheit der Nutzer und ihrer Angehörigen zu gewährleisten. In Gesprächen mit den Nutzern und den Angehörigen findet ein Austausch über die Wünsche, Bedürfnisse und Veränderungsvorstellungen statt. Es wird aktiv und regelmäßig eine Rückmeldung zur Zufriedenheit eingeholt. Vorschläge und Beiträge zur Verbesserung der Leistungen sind stets willkommen. Die Nutzer können sich dafür an die zuständigen Mitarbeiter des Dienstes wenden.

Sollte durch die Hilfe der Mitarbeiter keine zufriedenstellende Verbesserung erzielt werden, so kann eine mündliche oder schriftliche Anfrage an die Verwaltungsleitung des Grieserhofes gerichtet werden. Die Antwort auf schriftliche Anfragen erfolgt innerhalb von 30 Tagen. Im Falle von mündlichen Anfragen wird ein Gesprächstermin vereinbart.

13. Beschwerden

Etwaige Beschwerden können an die Sektion Einsprüche Landesabteilung Soziales lt. Art. 4 des Landesgesetzes Nr. 13/1991 gerichtet werden.

Bozen, Jänner 2018