



**DIENSTCHARTA  
DER HAUSPFLEGE LANA**

Gültige Fassung /Beschluss 25/2018 vom 06.12.2018

**FAMILIEN- UND SENIORENDIENSTE  
SOZIALGENOSSENSCHAFT**

**(FSD)**



## **Inhaltsverzeichnis:**

1. Ziele der Charta	Seite 4
2. Auftrag und Ziel	Seite 4
3. Zielgruppe	Seite 4
4. Auszüge aus dem Leitbild	Seite 5
5. Wir und unsere Partner	Seite 6
6. Pflege und Betreuung zu Hause	Seite 6
7. Leistungen in den Tagesstätten	Seite 6
8. Essen auf Räder	Seite 6
9. Zugangsvoraussetzungen, Ansuchverfahren und Ablehnungsverfahren	Seite 7
10. Rechte und Pflichten der Kunden	Seite 8
11. Tarife und Zahlungsweise	Seite 9
12. Beschwerdemöglichkeit und Verbesserungsvorschläge	Seite 10
13. Maßnahmen zur Sicherung von Transparenz und sensiblen Daten	Seite 10
14. Wegbeschreibung	Seite 11
Beschwerdeformular	Seite 12

## **1. Ziele der Charta:**

Die Dienstcharta der Sozialgenossenschaft Familien- und Seniorendienste (in Folge FSD genannt):

- informiert die BürgerInnen über das Dienstleistungsangebot der FSD
- beschreibt die Zugangsvoraussetzungen, das Ansuchverfahren und das Ablehnungsverfahren, Art, Qualität und Kosten der angebotenen Dienste
- weist die Kunden auf ihre Rechte und Pflichten bei der Inanspruchnahme des Dienstes hin
- verpflichtet die FSD zur Einhaltung der beschriebenen Dienstleistungsqualität laut den gesetzlichen Bestimmungen und laut gültiger Vereinbarung mit den Vertragspartnern
- zeigt die Möglichkeiten und die Wege für Beschwerden über die angebotene Dienstleistungsqualität auf
- bietet den Kunden die Möglichkeit, durch Rückmeldungen, kritische Hinweise und Verbesserungsvorschläge die bestehende Dienstleistungsqualität zu erhöhen
- garantiert Transparenz, Qualität, Diskretion und Datenschutz laut den entsprechenden Gesetzesbestimmungen

## **2. Auftrag und Ziel**

Die FSD erbringt Dienstleistungen zugunsten Familien und Einzelpersonen, um familiäre und persönliche Notlagen vorzubeugen, sie zu beseitigen und das Verbleiben in der gewohnten Umgebung zu ermöglichen. Wir unterstützen Gruppen, Organisationen und das Gemeinwesen sowie die pflegenden Angehörigen und entlasten sie bei der Betreuung. Die FSD erbringt diese Dienstleistungen im Auftrag der Bezirksgemeinschaft Burggrafnamt.

## **3. Zielgruppe**

Die Zielgruppen der Sozialgenossenschaft FSD, Hauspflege, sind Einzelpersonen und Familien in persönlichen und familiären Notlagen, die einer besonderen Pflege und Betreuung am Wohnort, in den Tagesstätten, in den Seniorenwohnungen und in den geschützten Wohnungen, bedürfen.

Der Dienst kann von Senioren, Minderjährige und deren Familien, Menschen mit Behinderung, psychischen Problemen und Suchtproblemen sowie sonstigen sozialen Schwierigkeiten in Anspruch genommen werden.

## **4. Auszüge aus dem Leitbild**

Die Familien- und Seniorendienste Sozialgenossenschaft ist eine soziale Einrichtung ohne Gewinnabsichten. Mitglieder der Sozialgenossenschaft sind juristische und physische Personen. Sie führt im Auftrag der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt seit über dreißig Jahren im Sprengel Lana den Hauspflagedienst durch.

Aus dem Volontariatsverein, der in den frühen achtziger Jahren in Lana den Hauspflagedienst aufgebaut hat, wurde später die Sozialgenossenschaft gegründet, die den Dienst vorwiegend auf das Sprengelgebiet (10 Gemeinden) ausgeweitet und übernommen hat.

Sie hat es sich zur Aufgabe gemacht, pflege- und hilfsbedürftigen Menschen eine umfassende individuelle, kompetente und vor allem persönliche Pflege und Betreuung in der gewohnten Umgebung zu gewährleisten. Sie berät und hilft Familien und Einzelpersonen, unterstützt Gruppen, Organisationen und das Gemeinwesen.

Ergänzend zu dieser Aufgabe bietet die Sozialgenossenschaft in Form von Prävention gesundheitsfördernde Tätigkeiten an.

Unser Qualitätsversprechen haben wir in Form des folgenden Leitbildes in Worte gefasst. Daran lassen wir uns messen:

### **Pflegen mit Respekt**

Wir ermöglichen es unseren Kunden, so lange wie sie es wünschen, in ihrer Wohnung zu leben, damit sie in Würde alt werden, Achtung und Respekt erfahren und das Leben genießen können.

### **Wir bieten**

unseren Kunden die Pflege und Betreuung in ihrem Zuhause. Uns ist es wichtig, ihre Lebensqualität nicht nur möglichst zu erhalten, sondern darüber hinaus zu sichern und zu fördern. Wir legen großen Wert auf eine baldige Umsetzung ihrer Bedürfnisse.

### **Wir respektieren**

die Wünsche, Vorstellungen, Anliegen und Grenzen unserer Kunden.

Wir achten den Willen der Menschen auch dann, wenn sie ihre Selbstständigkeit zunehmend verlieren.

### **Wir sind stolz**

auf unsere zuverlässigen, kundenorientierten und freundlichen MitarbeiterInnen. Ihre qualifizierte Ausbildung und ihre Sozialkompetenz ermöglichen eine bedarfsorientierte Pflege und Betreuung unserer Kunden. Gemeinsam mit dem Verein Freiwillige im Familien- und Seniorendienst stellen wir die hilfsbedürftigen Menschen in den Mittelpunkt unserer Arbeit.

## **Wir legen viel Wert**

auf eine vertraute und ehrliche Beziehung zwischen allen MitarbeiterInnen der Familien- und Seniorendienste, den Mitgliedern des Vereins Freiwillige im Familien- und Seniorendienst, den Kunden und deren Angehörigen.

Durch kontinuierliche Fortbildung sichern wir Weiterentwicklung und Kompetenz.

## **5. Wir und unsere Partner**

- a) Im sozialen Netz pflegen wir mit anderen Diensten ein partnerschaftliches Miteinander.
- b) In der Familien- und Seniorenbetreuung sind wir kompetenter Ansprechpartner.
- c) Wir informieren die Öffentlichkeit laufend und gezielt über unsere Dienstleistungen und Angebote.

## **6. Pflege und Betreuung zu Hause**

Qualifizierte soziale Hauspflege:

- Sozialpädagogische/sozialgeragogische Arbeit
- Aktivierung und Animation
- Körperpflege
- Medizinische Behandlungspflege gemäß Dekret LH Nr. 42 vom 10.09.2009
- Wohntraining/Wohnbegleitung
- Beratung und Begleitung in Lebenskrisen/Krisenintervention

Einfache soziale Hauspflege:

- Haushaltshilfe
- Transport/Begleitung

## **7. Leistungen in den Tagesstätten**

- Bad/Dusche ohne Betreuung
- Bad/Dusche mit Betreuung
- Fußpflege
- Haarwäsche
- Wäschereinigung

## **8. Essen auf Räder**

- Essen auf Räder mit Zustellung
- Essen auf Räder ohne Zustellung

## **9. Zugangsvoraussetzungen, Ansuchverfahren und Ablehnungsverfahren**

### **Zugangsvoraussetzungen:**

Der Zugang zu den Dienstleistungen wird unabhängig von Geschlecht, Sprache, kultureller und religiöser Zugehörigkeit, Herkunft, psycho-physischer und sozial-ökonomischer Bedingungen sowie ihrer geographischen Lage, garantiert.

Die in der Zielgruppe genannten Personen, welche das familiäre Leben nicht ohne externe Hilfe bewältigen, können den Dienst in Anspruch nehmen. Sie müssen lt. geltenden Landesbestimmungen ihren ständigen Aufenthaltsort im Sprengelbezugsgebiet haben.

Gesuche aufgrund von Pflegegutscheinen (Landesgesetz Nr. 9 vom 12.10.2007) müssen vorrangig behandelt werden.

### **Ansuchverfahren:**

Die Bürger können sich telefonisch, schriftlich, persönlich oder über die Anlaufstelle für Pflege-u.-Betreuungsangebote an uns wenden. Bei Notwendigkeit findet das Erstgespräch beim Kunden zuhause statt.

#### Sitz der Genossenschaft:

Familien- und Seniorendienste  
Andreas-Hofer-Str. 2, 39011 Lana  
Tel. 0473-553030  
Fax. 0473-553033  
E-Mail: [fsd-lana@bzgbga.it](mailto:fsd-lana@bzgbga.it)  
Homepage: [www.fsd-lana.it](http://www.fsd-lana.it)

#### Öffnungszeiten Dienstleitung, Verwaltung und Einsatzleitung:

Montag-Freitag 08.00 Uhr bis 12.00 Uhr  
oder nach vorheriger Terminvereinbarung

Beim Erstgespräch wird der Bedarf erhoben und der Pflege- und Betreuungsplan erstellt. Das entsprechende Gesuch für Pflege und Betreuung wird ausgefüllt. Falls vom Kunden erwünscht, kann er gleichzeitig bei der Verwaltung den Antrag um Tarifbegünstigung (lt. Dekret des Landeshauptmanns vom 11.08.2000, Nr. 30) einreichen.

Die Gesuche können Sie auch vom Serviceportal [www.fsd-lana.it](http://www.fsd-lana.it) herunterladen.

### Vormerkungen für die Fußpflege in den Tagesstätten:

Familien- und Seniorendienste Sozialgen.

Andreas-Hofer-Str. 2, Lana  
von 08.00 Uhr bis 12.00 Uhr

Tel. 0473-553034

E-Mail: [maria.rinner@bzgbga.it](mailto:maria.rinner@bzgbga.it)

### Garantierte Mindestleistungen:

Diese werden entsprechend den geltenden Landesbestimmungen gewährt.

Der Dienst wird 12 Stunden täglich und an 6 Wochentagen angeboten.

Bei besonderer Notwendigkeit wird die Hauspflege auch an Sonn- u. -Feiertagen sowie in den Abendstunden bis 22 Uhr erbracht.

### **Ablehnungsverfahren:**

Bei fehlenden Voraussetzungen wird bei einem schriftlichen Ansuchen um Hauspflege innerhalb 5 Tagen eine schriftliche begründete Ablehnung erfolgen.

Die Ablehnung kann damit ergänzt werden, dass Prioritäten nach Ressourcen und Kriterien gesetzt werden und kann auch auf andere Möglichkeiten der Pflege und Betreuung hinweisen.

Die schriftlichen Absagen enthalten die Angaben über Rekurs-Möglichkeiten.

## **10. Rechte und Pflichten der Kunden bei Inanspruchnahme der Dienstleistungen**

### Die Kunden haben folgende Rechte:

- umfassende Beratung und Information
- Professionalität und Qualität
- Kontinuität bei der Leistungserbringung
- Bezugspflege und Bezugsbetreuung
- Berücksichtigung der Interessen, Fähigkeiten u. Eigenständigkeiten der Kunden
- individuellen Betreuungsplan und Pflegedokumentation
- Einbeziehung der Kunden und Familienangehörigen über die geplanten Maßnahmen
- Transparenz u. Nachvollziehbarkeit
- Wahrung der Intimsphäre u. Würde des Kunden
- Beschwerderecht
- Diskretion
- Zugang zu den Unterlagen (gemäß den Transparenz- u. Privacy-Bestimmungen)



- Gebrauch der Muttersprache (deutsch u. italienisch)
- Entschädigung: wenn wir Dienstleistungen absagen, so verpflichten wir uns, diese Leistung innerhalb 10 Tagen nachzuholen.

Die Kunden haben folgende Pflichten:

- die Vereinbarungen einzuhalten
- pünktliche Bezahlung der Leistungen
- wahrheitsgetreue Angabe der persönlichen und sensiblen Daten
- gesundheitliche und soziale Veränderungen mitzuteilen
- Leistungen rechtzeitig abmelden: vereinbarte Dienstleistungen (Hauspflege und Tagesstätte) die von den Kunden nicht mehr benötigt oder gewünscht werden, sind spätestens 24 Stunden vor dem vereinbarten Termin abzusagen. Andernfalls wird die Leistung dennoch in Rechnung gestellt.

## **11. Tarife und Zahlungsweise**

Tarife: werden jährlich von der Landesregierung festgelegt.

Für die Leistungen der Hauspflege sind Tarife zu bezahlen. Davon ausgenommen ist die Information und Erstberatung durch die Einsatzleitung der Hauspflege.

Die Höchstarife werden jährlich von der Landesregierung festgelegt. Die BürgerInnen können bei der Verwaltung der FSD den Antrag um Tarifbegünstigung machen. Dabei wird das gesamte Einkommen und Vermögen erhoben und bewertet. Sofern die Kriterien für eine Tarifbegünstigung erfüllt sind, wird der Höchstarif entsprechend reduziert.

Bei jeder Betreuung wird eine Mindestbetreuungszeit von 15 Min. berechnet.

Die aktuellen Tarife und nähere Informationen können Sie folgender Web-Seite entnehmen:

[www.provinz.bz.it/de/dienste/dienste-kategorien.asp?bnsvf\\_svid=1011695](http://www.provinz.bz.it/de/dienste/dienste-kategorien.asp?bnsvf_svid=1011695)

Zahlungsweise - Pflege und Essen auf Räder:

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich nach erbrachter Leistung.

Zahlbar: mit Banküberweisung bei Rechnungserhalt oder mittels SEPA Auftrag

Zahlungsweise - Leistungen in der Tagesstätte:

Nach Erhalt der Leistung wird direkt mit Bargeld bezahlt. Der Kunde erhält eine Quittung.

Bei Nichtbeachtung der Zahlungsaufforderung für die erbrachten Dienstleistungen behaltet sich die FSD die Beschreitung des Rechtsweges vor.

## **12. Beschwerdemöglichkeiten und Verbesserungsvorschläge**

Unsere Kunden haben die Möglichkeit, positive, aber auch kritische Anregungen vorzubringen.

Beschwerden und Anregungen können jederzeit persönlich aber auch schriftlich an uns gerichtet werden.

Vordruck Beschwerdeformular siehe Anhang S. 12

Anregungen bzw. Beschwerden mit Angabe des Absenders werden vertraulich behandelt und innerhalb 15 Tagen schriftlich beantwortet.

Sie können Beschwerden auch an folgende Adressen schicken:

- Amt für Senioren und Sozialsprengel  
Landesbeirat für Sozialwesen, Sektion Einsprüche  
Kanonikus Michael-Gamper-Str. 1  
39100 Bozen
  
- Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt  
Abt. Sozialdienste  
Otto-Huber-Str. 13  
39012 Meran

## **13. Maßnahmen zur Sicherung von Transparenz und sensiblen Daten**

Wir verpflichten uns, dem Kunden gegenüber die gesetzlichen Bestimmungen betreffend den Datenschutz und der Transparenz einzuhalten.

Wir gewährleisten den Schutz der persönlichen und sensiblen Daten der Kunden gemäß den geltenden Bestimmungen.

Der Kunde hat das Recht auf schriftliche Anfrage hin, Einsicht in die Unterlagen zu erhalten.

\* \* \*

*Die Dienstcharta ist bezüglich der personenbezogenen Definitionen der Einfachheit halber nur in männlicher Form gehalten. Diesbezüglich wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die erwähnten Formulierungen gleichbedeutend auf beiderlei Geschlechter zutreffen.*

## 14. Wegbeschreibung



**Familien- u. Seniorendienste Sozialgenossenschaft**  
**Assistenza alle famiglie ed agli anziani cooperativa sociale**  
Steuersitz / sede legale: via Andreas-Hofer-Str. 2, 39011 Lana  
Tel.: 0473-553030 – Fax: 0473-553033



## **Beschwerdeformular**

Das Formular ist für Hinweise oder Beschwerden ausgearbeitet.  
Sofern der Beschwerde bzw. der Anregung ein Name oder eine  
Kontaktadresse beigelegt ist, verpflichten wir uns zu einer Antwort bzw.  
einer Kontaktaufnahme innerhalb einer Arbeitswoche.

Beschreiben Sie, wie sich der Vorfall zugetragen hat  
(wann, wo, wer daran beteiligt war)

.....

.....

.....

.....

.....

Vor- und Nachname.....

Wohnort, Straße.....

Telefonnummer.....

Datum.....

Unterschrift.....