ALPEN HILFE S.G. / S.C.S.
Sitz / Sede legale
Laura-Conti-Weg 2/A
Via Laura Conti 2/A
39100 Bozen / Bolzano
C.F. / P.IVA: 02947280216
info@alpenhilfe.com
alpenhilfe.com

DIE DIENSTLEISTUNGSCHARTA

ALPEN HILFE
Società Cooperativa Sociale
Sozial Genossenschaft

Inhaltsverzeichnis

Wer sind wir: Grundsätze und Werte 5

Unser Wirkungsbereich: Das Statut 6

Die DienstLeistungsCharta: Gebrauchsanweisung 7

1 – Die angebotenen Dienstleistungen 7

A – Einrichtungen der Begleitung, Betreuung und Pflege für das Wohlbefinden von Senioren*innen 7

A.1 – Die Seniorenresidenz MELITTA CARE 8

A.1.a – Die Mission 8

A.1.b – Die im Tagessatz inbegriffene Dienste und Leistungen 9

A.1.b – Die Zimmer 9

A.1.b – Die Verpflegung 10

A.1.b – Der Garderobe- und Wäschereidienst 10

A.1.b – Der Reinigungsdienst 11

A.1.b – Die Betreuung und Pflege 11

A.1.b – Die medizinische Betreuung 12

A.1.b – Der Rehabilitationsdienst 12

A.1.b – Die Versorgung mit Arzneimitteln und Medizinprodukte 12

A.1.b – Die Freizeit- und Tagesgestaltung 12

A.1.b – Die psychologische Beratung 13

A.1.b – Die religiöse und seelsorgliche Betreuung 13

A.1.b – Der Transport- und Begleitdienst 13

A.1.b – Die Verwahrung von Wertgegenständen – „Bank-Schalter" 14

A.1.b – Die Wartung und Instandhaltung 14

A.1.b – Der Postdienst 14

A.1.b – Beratungsdiesnt für Sachwalter (Gemeinschaftsschalter) 14

A.1.c – Zusätzliche Dienste zu Lasten der Nutzer*innen 14

A.1.c – Zusätzliche Rehabilitationsleistungen, die von der MELITTAKLINIK erbracht werden 14

A.1.c – Von MELITTAKLINIK erbrachte ambulante Fachvisiten 15

A.1.c – Friseursalon 15

A.1.c – Fußpflege- Podologie Dienst 15

A.1.c – Der Dentalhygienedienst 15

A.1.c – Hauseigene Bar 16

A.1.c – Essen für Besucher*innen 16

A.1.c – Rooming-in: Übernachtung eines Angehörigen/einer Bezugsperson im Zimmer einer Heimbewohnerin*eines Heimbewohners 16
A.1.c – Besondere Aktivitäten der Tagesgestaltung 16
A.1.d – Angebot zur Entlastung pflegender Angehörigen/Bezugspersonen: die Kurzzeitpflege 16
A.1.e – Die Uhrzeiten in der Seniorenresidenz 17
A.1.e – Die Uhrzeiten der Aktivitäten, der Mahlzeiten und der Ruhezeiten 17
A.1.e – Die Besuchszeiten 17
A.1.e – Bürozeiten 18
A.1.f –Die Kosten 18
A.1.f –Der Grundtarif für die Aufnahme auf unbestimmte Zeit 18
A.1.f –Der Grundtarif und das Pflegegeld für die Aufnahme in Kurzzeitpflege 19
A.1.f – Kostenpflichtige Leistungen: 19
A.1.g – Die Zielgruppe, die Heimaufnahme, Ausgangserlaubnis und der Heimaustritt 20
A.1.g – Die Zielgruppe: 20
A.1.g – Die Heimaufnahme: 20
A.1.g – Das Verlassen der Seniorenresidenz: 21
A.1.g – Der Heimaustritt: 21
A.1.h – Die Einbeziehung der Angehörigen 21
A.1.i – Die Führung und Organisation der Seniorenresidenz 22
A.1.i – Die allgemeine Ausrichtung 22
A.1.i – Das Personal 22
A.1.i – Die Direktion 22
A.1.i – Die Pflegedienstleitung 22
A.1.i – Die Wohnbereichsleitung 23
A.1.i – Das Personal für die direkte Pflege und Betreuung 23
A.1.i – Das Personal der allgemeinen Dienste und Hauswirtschaft 23
A.1.i – Das Personal der Verwaltung 23
A.1.i – Die kontinuierliche Aus- und Weiterbildung des Personals 23
A.1.i – Das Volontariat 23
A.1.j – Der Schutz der Bewohner*innen 23
A.1.j – Der Heimvertrag 23
A.1.j – Die Rechte der Heimbewohner*innen 24
A.1.j – Die Pflichten der Heimbewohner*innen 24
A.1.j – Die Zufriedenheitserhebung der Angehörigen und Bewohner*innen 25
A.1.j – Das Management von Beschwerden und Wertschätzungen 25
A.1.j – Die Haftung 25
A.1.k – Allfälliges 26

A.1.j – Die Öffentlichkeitsarbeit 26
A.1.j – Sammelaktionen und Werbung 26
2 – Eine Verpflichtung zur Qualität 26

IQ – Die Aufnahme- und Betreuungseinrichtungen für das Wohlbefinden von Senioren 26
IQ – Die Qualitätsindikatoren: Allgemeiner Bereich 26
IQ – Die Qualitätsindikatoren: Pflege und Betreuung 27
IQ – Die Qualitätsindikatoren: Personal 27
IQ – Die Qualitätsindikatoren: Verpflegung 27
IQ – Die Qualitätsindikatoren: Reinigung, Wäscherei und Wartung 28
3 – Das Wort an die Stakeholder 28

SH – Die begünstigten Stakeholder 28
SH – Die internen Stakeholder 28
SH – Partner-Stakeholder 28

WER SIND WIR: GRUNDSÄTZE UND WERTE

ALPEN HILFE heißt "Unterstützung in den Alpen". Die Sozialgenossenschaft ALPEN HILFE wurde genau deshalb gegründet: Den Bewohnern*innen der Autonomen Provinz Bozen nach dem Subsidiaritätsprinzip qualitativ hochwertige Dienstleistungen anzubieten. Die Genossenschaft ist nach den Grundsätzen der genossenschaftlichen Förderung ohne Zwecke der Privatspekulation, sowie der sozialen Solidarität und der Gemeinschaftlichkeit ausgerichtet und besteht aus ordentlichen und außerordentlichen Mitgliedern, mit besonderem Augenmerk auf sozial benachteiligte Bürger*innen; diese Ziele werden durch die rationale Nutzung der zur Verfügung stehenden menschlichen und materiellen Ressourcen erreicht.

"Man hilft den anderen nicht, indem man für sie das tut, was sie selbst machen können"

- Abraham Lincoln -

ALPEN HILFE handelt nach den Grundsätzen der Solidarität und Wechselseitigkeit und bietet sich als Unternehmenspartner bei der Erbringung von soziosanitären, kulturellen und erzieherischen Dienstleistungen an.

"Ein Kapitalismus ohne Menschlichkeit, Solidarität und Gerechtigkeit, hat weder Moral noch Zukunft"

- Card. Reinhard Marx -

Die von ALPEN HILFE angebotenen Unterstützungs-, Hilfe- und Betreuungsleistungen können für die Bürger*innen durch direkte Führung der Dienste erbracht werden oder auch in Form von ergänzenden Leistungen und/oder Unterstützung für private Körperschaften oder öffentliche Einrichtungen.

Das für ALPEN HILFE ausgewählte Logo steht genau für diese "Rundumunterstützung" und hat die Form eines Kreises, der sich schließt, d.h. dort, wo die Arme einer Person nicht hinreichen, steht die andere bereit, den fehlenden Teil zu ergänzen. Die Kreisform des Logos symbolisiert außerdem die Dynamik des täglichen Lebens, in der die angebotene Unterstützung und Hilfe den realen Bedürfnissen der Nutzer*innen gerecht sind und immer wieder neu angepasst werden. Grundvoraussetzungen zum besseren Erkennen dieser Bedürfnisse und einer qualitativ hochwertigen, individualisierten Befriedigung dieser, sind die fachliche Kompetenz, die Menschlichkeit und der Respekt der Mitarbeiter*innen gegenüber der Betreuten, die so in einem gegenseitig geschaffenen Vertrauensverhältnis bedeutsame Hilfeleistungen erbringen können.

"Alles wirkliche Leben ist Begegnung"

- Martin Buber -

Gerade wegen seiner Nähe an der Kundschaft erweist sich ALPEN HILFE als privilegierter Ansprechpartner, der in der Lage ist, am "politischen Geschehen" teil zu nehmen, als Akteur bei Veränderungen mitzuwirken und bei Entwicklungen im Wohlfahrtssystem einzugreifen; ein Partner, der auch neue Wege geht, wie bei der Erbringung von soziosanitären Leistungen, Diensten für private Nutzer*innen und betrieblichen Welfare-Leistungen.

ALPEN HILFE konzentriert seine Strategien insbesondere auf die folgenden Punkte:

a) <u>Diversifizierung des Dienstleistungsangebotes:</u>
   - Innovation und spezielle Projekte für die Förderung von Dienstleistungszweigen;
   - Qualifizierung und Verbesserung von bereits bestehenden Dienstleistungen nach den Kriterien von Effizienz und wirtschaftlicher Nachhaltigkeit, sowie Arbeitssicherheit;

b) <u>Achtsamkeit für die Mitarbeiter*innen:</u>
   - Regelmäßige Beobachtung der Mitarbeiterfluktuation;
   - Wertschätzung der Arbeit und der fachlichen Kompetenzen der Mitarbeiter*innen;
   - Ständige Fort– und Weiterbildungen und Mechanismen der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben für die angestellten und ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen;
   - Aktivitäten, die die Identifizierung mit dem Betrieb fördern, sowohl für Mitglieder als auch für Angestellte und ehrenamtliche Mitarbeiter*innen;

- Entwicklung der betriebsinternen Professionalität und sowohl horizontale als auch vertikale Karrieremöglichkeiten;

c) Verbesserung der organisatorischen und strategischen Aspekte der Sozialgenossenschaft:
   - Spezialisierung der Interventionsbereiche und Differenzierung der Tätigkeiten;
   - Betriebsinterne Innovation und Digitalisierung;
   - Rationalisierung der Planung, der internen Kommunikation und Verbesserung der operativen Effizienz;
   - Stärkung der Partnerships mit dem Territorium und den öffentlichen und privaten Einrichtungen, die zum Wohl der dort lebenden Bürger*innen ihren Beitrag leisten;

d) Förderung einer Arbeitskultur, deren Grundlage Umweltbewusstsein, Schutz für Gesundheit und Arbeitssicherheit sind:
   - Versorgung des Betriebs mit den dafür notwendigen personellen und materiellen Ressourcen und Einführung eines integrierten Managementsystems für Qualität, Gesundheitsschutz und Sicherheit, das die Risiken für die Umwelt, die Sicherheit der Angestellten, der Besucher*innen und der Heimbewohner*innen auf ein Mindestmaß reduziert;
   - Ständige Überwachung der Arbeitsabläufe für eine optimale Arbeitsorganisation, um eine wirksame/wirkungsvolle und gleichzeitig sichere Dienstleistung gewährleisten zu können;
   - Sorge für Ausbildung, Information und Sensibilisierung der Mitarbeiter*innen für ein sicheres Arbeiten und Förderung der Selbstverantwortung bezüglich der Sicherheit am Arbeitsplatz, mit besonderer Aufmerksamkeit auf ihre Einbeziehung und Beratung, auch durch ihre Arbeitsnehmer*innen-sicherheitsvertreter*innen;
   - Planung und Definition von neuen Aktivitäten und Dienstleistungen, oder bei den bereits bestehenden, um die Aspekte der Sicherheit als wesentlich zu erachten;
   - Verpflichtung zur Verbreitung einer Kultur der Legalität und Beachtung aller geltenden Gesetze und Bestimmungen, sowie der festgelegten Arbeitsabläufe und der Leitlinien des Betriebs;
   - Verwaltung der Tätigkeiten mit dem Ziel der Prävention von Unfällen, Betriebsunfällen und Berufskrankheiten.

Für ALPEN HILFE steht der Mensch im Mittelpunkt unseres Denkens und Handelns, in solidarischer Verbundenheit, die nach Verbesserung des gemeinsamen Wohls strebt.

"Alles Gute in der Welt geschieht nur, wenn
einer mehr tut, als er tun muss.
Das Gute, das ich nicht tue,
kann niemand für mich tun"
- Hermann Gmeiner -

UNSER WIRKUNGSBEREICH: DAS STATUT

Da ALPEN HILFE durch ihren Gegenseitigkeitscharakter geprägt ist, handelt die Genossenschaft im Sinne der gegenseitigen Unterstützung und Förderung der Mitglieder als Partner in der Erbringung von sozio-sanitären, sozialen, kulturellen und erzieherischen Dienstleistungen und fördert auf diese Weise - unter Verfolgung seiner im Statut festgelegten Ziele - das menschliche und moralische Wachstum der Personen, auch durch eine solidarische Beteiligung seiner Mitglieder.

Zum o.g. Zweck und gemäß Art. 4 des Statuts, darf ALPEN HILFE folgende Tätigkeiten anbieten:

- Führung und Verwaltung von: Seniorenwohnheime, Seniorenwohnungen, Hospices, Pflegeheime, Krankenhäuser, Ambulatorien, Mehrzweckzentren und anderen Arten von Seniorenresidenzen;

- Führung und Verwaltung von Tagesstätten für alte und/oder auch teilweise unselbstständige Menschen;
- Führung und Verwaltung von: Heime, Appartements, Mensadienste, Ferienwohnungen, Hotels, Campingplätze, Bildungshäuser und Aufnahmeeinrichtungen im Allgemeinen;
- Direkte Führung, Verwaltung und Förderung von Dienstleistungen in der Hauspflege, auch Hauskrankenpflege, zugunsten von Familien und/oder einzelnen Personen, die teilweise oder zur Gänze unselbständig sind mit dem Ziel, ihnen so lange wie möglich den Verbleib im gewohnten Umfeld zu ermöglichen, auch in Situationen von kognitiver Beeinträchtigung und/oder Alzheimer Krankheit;
- Übernahme der Führung und Verwaltung von Einrichtungen, die der menschlichen Entwicklung, des gesellschaftlichen Zusammenlebens und der sozialen Integration dienen;
- Förderung und Verwaltung von Betrieben für die Vermittlung, Suche und Auswahl von Personal durch Zusammenarbeit mit Agenturen für Arbeitsvermittlung im Bereich der Privatpflege/Hauspflege.

DIE DIENSTLEISTUNGSCHARTA: GEBRAUCHSANWEISUNG

Die Inhalte der Dienstsleistungscharta sind, auch in ihrer graphischen Gestaltung zur leichteren Konsultation dargestellt. Es werden auch die erforderlichen Hintergrundinformationen angegeben, um bestimmte Entscheidungen, Prioritäten und besonders wichtige erachtete Themen zu motivieren. Das Dokument ist in 3 große Abschnitte gegliedert:

1. Zurzeit angebotene Dienstleistungen: Jede einzelne wird beschrieben mit Hinweis auf die Art der Dienstleistung, ihre Inanspruchnahme und die Kontaktpersonen.
2. Es werden als besonders wichtig erachtete Qualitätsfaktoren angegeben, die für das Angebot von qualitativ hochwertigen Diensten unverzichtbar sind: Methoden und Prozesse, Indikatoren und Instrumente zur Überprüfung der gewährleisteten Qualität.
3. Die Genossenschaft verpflichtet sich zur Bewertung ihrer eigenen Tätigkeiten; es wird definiert, wie die verschiedenen Subjekte (Nutzer*innen, lokale Körperschaften, Gemeinden) bei der Überprüfung der angebotenen Dienstleistungen und ihrer Angemessenheit, Wirksamkeit, Qualität eingebunden werden.

1 – DIE ANGEBOTENEN DIENSTLEISTUNGEN

ALPEN HILFE S.G. wurde offiziell am 7. September 2017 gegründet und am 3. Oktober 2017 wurde der 1. Vertrag für den Bau und die Führung eines Seniorenwohnheims mit 80 Betten in Bozen mit der Gemeinde Bozen unterzeichnet.

Die Einrichtung "Seniorenresidenz MELITTA CARE S.G." wurde innerhalb des neuen Gebäudes der "REHA KLINIK WALDNER S.r.l. in Laura Conti Straße, 2/A in Bozen errichtet. Ab Februar 2021 hat ALPEN HILFE mit dem Angebot von Pflege – und Betreuungsdiensten für das Wohl von alten Menschen für die Bozner Bürger*innen begonnen.

A – Einrichtungen der Begleitung, Betreuung und Pflege für das Wohlbefinden von Senioren*innen

Die von ALPEN HILFE geführten Einrichtungen der Begleitung, Betreuung und Pflege für das Wohlbefinden von Senioren*innen bieten betagten, sozial gefährdeten, nicht mehr selbstständigen/oder reduziert selbstständigen Menschen infolge von körperlichen und/oder psychischen Gebrechen und die deshalb Aufsicht, Schutz und Hilfe bei den Aktivitäten des täglichen Lebens benötigen, stationäre und/oder teilstationäre Dienste an.

A.1 – Die Seniorenresidenz MELITTA CARE

Die Seniorenresidenz MELITTA CARE ist eine private akkreditierte Einrichtung, die Bürger*innen über 65 Jahre aufnimmt, mit Vorrang für solche, die ihren Wohnsitz in der Gemeinde Bozen haben. Die Seniorenresidenz befindet sich in den letzten beiden Etagen der neuen privaten Rehabilitationsklinik MELITTAKLINIK in der Laura Conti Straße 2/A.

Die Einrichtung verfügt über 80 Betten (alle in Konvention mit der Gemeinde Bozen), mit 44 Einzelzimmern und 18 Doppelzimmern.

A.1.a – Die Mission

"**Motivation, Professionalität, Teamarbeit, Menschlichkeit und Demut**" sind die Grundsätze unseres täglichen Handelns, das jede*n Heimbewohner*in im Mittelpunkt der fachlichen Begleitung und Pflege stellt.

Ziel der Seniorenresidenz ist die Gewährleistung von Betreuung und Pflege der aufgenommenen Bewohner*innen und das Erbringen von Dienstleistungen im Bereich der Begleitung, Betreuung und Pflege auf der Basis von Vereinbarungen mit dem Gesundheitsbezirk Bozen und unter Einhaltung der geltenden Bestimmung der Provinz Bozen. Der Zweck der Dienste ist die Sozialisierung, die Reaktivierung und Beibehaltung der noch vorhandenen Fähigkeiten der Senioren*innen, in Abstimmung auf deren persönlichen Bedürfnissen und Gesundheitszustand. Jede Heimbewohnerin*Jeder Heimbewohner erhält Betreuung und Pflegeleistungen basierend auf einen multidisziplinären Ansatz nach dem Pflegemodell von Monika Krohwinkel.

Das tägliche Handeln aller Mitarbeiter*innen der Seniorenresidenz ist in den Grundsätzen der "Europäischen Charta der Rechte und Pflichten älterer hilfe- pflegebedürftiger Menschen" verankert:

Europäische Charta der Rechte und Pflichten älterer hilfe- pflegebedürftiger Menschen

Die Würde des Menschen ist unantastbar.
Alter und Pflegebedürftigkeit dürfen nicht dazu führen, dass die in den internationalen Dokumenten anerkannten und in den demokratischen Verfassungen verankerten Freiheiten und Rechte missachtet werden!

1. Recht auf Würde, körperliches und geistiges Wohlbefinden, Freiheit und Sicherheit
2. Recht auf Selbstbestimmung
3. Recht auf Privatheit
4. Recht auf Qualitätsstandards entsprechende und auf Ihren persönlichen Bedarf ausgerichtete Pflege
5. Recht auf individuelle Information und Beratung als Voraussetzung für ausgewogene Entscheidungen
6. Recht auf Kommunikation, Teilhabe am gesellschaftlichen Leben und an kulturellen Aktivitäten
7. Recht auf freie Meinungsäußerung, Gedanken- und Gewissensfreiheit: Weltanschauung, Kultur und Religion
8. Recht auf Palliativpflege, Unterstützung und Respekt für ein Sterben und einen Tod in Würde
9. Recht auf Wiedergutmachung

A.1.b – Die im Tagessatz inbegriffene Dienste und Leistungen

Die Aufnahme und die Betreuung jeder Heimbewohnerin*jedes Heimbewohners erfolgen nach einem spezifischen Betreuungs- und Pflegeplan, der ständig im Hinblick auf die zu verfolgenden Pflegeziele aktualisiert wird. Um die Kontinuität der Betreuung zu gewährleisten, sucht die Seniorenresidenz die Zusammenarbeit mit den territorialen Diensten; die Direktion fördert und unterstützt die Volontariats- und Vereinstätigkeit und nützt ihren Beitrag für Momente der Sozialisierung und Unterhaltung.

Die Seniorenresidenz gewährleistet den Bewohner*innen Unterkunft und Verpflegung sowie eine umfassende, dem Erkenntnisstand der Zeit entsprechende Betreuung und Pflege.

Die Seniorenresidenz fördert, wo möglich, die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens der Heimbewohner*innen und unterstützt sie beim Einleben in die neue Umgebung. Zu diesem Zweck sammelt das Pflegepersonal wichtige Informationen aus der Biografie der Heimbewohner*innen. Die Seniorenresidenz achtet und fördert die kulturelle und sprachliche Identität, Eigenheiten und Gewohnheiten der Bewohner*innen.

Die Seniorenresidenz verfügt über 44 Einzelzimmer und 18 Doppelzimmer, 2 Speisesäle, Aufenthaltsräume, einen Mehrzwecksaal, ein Pflegebad pro Etage, eine Bar, einen Raum für Gebet und liturgische Feiern (Kapelle), einen Schönheitssalon (Frisör, Maniküre/Pediküre), einen Turnsaal, 3 Dachgärten, von denen einer mit einem Sensorischen Pfad ausgestattet ist, 16 Parkplätze und 2 davon für Behinderte zur exklusiven Benutzung für die Besucher*innen der Heimbewohner*innen.

Alle Bewohner*innen können diese Räume frei aufsuchen und die dort bereitgestellte Ausstattung ihrem Zweck entsprechend benutzten

A.1.b – Die Zimmer

Alle Zimmer der Residenz (44 Einzel- und 18 Doppelzimmer) sind funktional eingerichtet und können mit persönlichen Gegenständen ergänzt werden, um sie individueller und wohnlicher zu gestalten. Die Farben von Böden, Wänden und Decken wurden sorgfältig gewählt, um eine angenehme Atmosphäre zu schaffen und die Orientierung älterer Menschen zu erleichtern.

Jedes Zimmer verfügt über ein Deckenliftsystem, ein barrierefreies Bad mit bodengleicher Dusche, ein Pflegebett, Nachttisch, Tisch und Stuhl, einen Schrank mit Safe, eine Rufanlage, einen Fernseher. Weiteres verfügt jedes Zimmer über einen Anschluss an die Sauerstoff- und Vakuumanlage. Zudem sorgt eine Klimaanlage dafür, dass die Temperatur an die individuellen Bedürfnisse angepasst werden kann.

Zur Förderung der Kommunikation nach außen stellt die Residenz außerdem das dedizierte WLAN „Care_Guest" zur Verfügung; der Zugang erfolgt per Passwort, das bei der Wohnbereichsleitung anzufordern ist.

Die Zimmerzuteilung erfolgt im Einvernehmen mit der betroffenen Person oder ihrer/seinem gesetzlichen Vertreter*in. Im Rahmen der organisatorischen Möglichkeiten können Bewohnerinnen und Bewohner ihre/n Zimmermitbewohner/in wählen. Der Vorschlag zur Zuteilung stützt sich zudem auf fachlich-klinische Beurteilungen der Pflegedienstleitung. Ändert sich der Unterstützungs- und Pflegebedarf, kann die/der Bewohner/in in ein anderes Zimmer oder Stockwerk derselben Seniorenresidenz verlegt werden, um die erforderliche spezifische Betreuung sicherzustellen. Die Verlegung wird mit der Person oder ihrer/seinem gesetzlichen Vertreter/in abgestimmt; aus schwerwiegenden Gründen der Notwendigkeit oder Dringlichkeit kann sie jedoch auch ohne deren Zustimmung erfolgen.

Die Personalisierung des Zimmers ist zulässig, sofern sie die/den Zimmermitbewohner/in nicht beeinträchtigt oder stört und die Hygiene sowie die Sicherheit der Bewohner/innen nicht gefährdet. Hierzu verweisen wir auf das Dokument "Vorschriften für die Personalisierung der Zimmer in der Seniorenresidenz Melitta Care", das im Sekretariat erhältlich oder auf der Unternehmenswebsite herunterladbar ist.

A.1.b – Die Verpflegung

Es wird eine abwechslungs- und nährstoffreiche Kost geboten, mit besonderem Augenmerk auf frische und saisonbedingte Nahrungsmittel. Die verschiedenen Essgewohnheiten der Heimbewohner*innen werden so weit wie möglich berücksichtigt. Die Rotation von vier oder mehr Wochen der Tagesmenüs wird gewährleistet. Bei den Hauptmahlzeiten können die Gäste außer dem geplanten Menü eine Alternative oder ein Ersatzgericht auswählen und dies einfach dem Personal mitteilen. In jedem Stock stehen im Speisesaal Getränkeapparate mit warmen Getränken zur Verfügung, so können die Bewohner*innen je nach Gewohnheit ihr Frühstück zu den bevorzugten Uhrzeiten einnehmen. Die Ernährung entspricht in Qualität und Quantität den Diäterfordernissen eines älteren Menschen. In Zusammenarbeit mit dem Sanitätsbetrieb gewährleistet die Seniorenresidenz eine entsprechende Ernährungsberatung: Eventuelle Sonderdiäten werden anhand der ärztlichen Dokumentation vom Dienst für Diät und Ernährung des Sanitätsbetriebs Bozen erstellt. In jedem Stock wird das Standardtagesmenü für die ganze Woche den Heimbewohnern*innen bekannt gegeben und ausgehängt.

Um die Sozialisierung zu fördern, werden die Mahlzeiten in der Regel im Speisesaal eingenommen und wie folgt angeboten:

Frühstück, Mittagessen, Marende und Abendessen. Auf Wunsch der Bewohner*innen wird eine leichte Kost, oder je nach Arztverschreibung eine spezielle Diät angeboten.

Kleine Zwischenmahlzeiten und Getränke werden den Heimbewohner*innen laufend angeboten, je nach persönlich festgelegtem Pflegeplan.

Fest verbunden mit der Nahrungsaufnahme der Bewohner*innen ist die regelmäßige Aufnahme und ausreichende Menge von Flüssigkeiten. Das Personal im Dienst fordert die Heimbewohner*innen immer wieder auf regelmäßig zu trinken, insbesondere während der Sommermonate. In den Aufenthaltsräumen stehen den Gästen tagsüber Getränkeautomaten unentgeltlich zur Verfügung.

A.1.b – Der Garderobe- und Wäschereidienst

Die Seniorenresidenz stellt den Bewohnern*innen Handtücher und Bettwäsche zur Verfügung und sorgt auch für die Reinigung und das Bügeln ihrer persönlichen Wäsche (keine Feinwäsche) über eine externe Firma.

Was die persönliche Kleidung betrifft, soll die Bewohnerin*der Bewohner bei der Aufnahme über ein Minimum an Kleidungsstücken verfügen, das von der Direktion mit einer Liste vorgeschlagen wird, die dann je nach Notwendigkeit ergänzt werden kann.

Auch für das Waschen der persönlichen Wäsche wurde eine externe Firma beauftragt. Am Dienstag und Donnerstag wird die schmutzige Wäsche abgeholt und die saubere geliefert.

Die beauftragten Firmen kommen für ev. fahrlässige Verursachung von Schäden von Kleidungsstücken auf, sowie für ihren Verlust, nicht aber im Falle von Abnützung.

A.1.b – Der Reinigungsdienst

Die Seniorenresidenz gewährleistet die tägliche Reinigung der Zimmer, Bäder und den gemeinsamen Räumen, sowie die regelmäßige Reinigung der anderen Räume lt. festgelegtem Reinigungsplan, pro Tag/Monat/Jahr.

A.1.b – Die Betreuung und Pflege

Das Personal der Seniorenresidenz gewährleistet den Heimbewohnern*innen eine individuell ausgerichtete tägliche Betreuung, Grundpflege, sowie ärztliche, krankenpflegerische, rehabilitative und psychologische Versorgung. Unter Einhaltung der geltenden Bestimmungen der Provinz Bozen für die Akkreditierung von Seniorenwohnheimen, gewährleistet die Seniorenresidenz den vorgesehenen Personalschlüssel (Verhältnis zwischen aufgenommene Bewohner*innen und angestellte Mitarbeiter*innen).

Vor allem wird Wert auf die soziale, physische und psychische Aktivierung der Bewohner*innen gelegt, wobei die Erhaltung der Selbstständigkeit und die Förderung ihrer Ressourcen im Vordergrund stehen.

Es wird auch die Eigenverantwortung der Bewohner*innen gefördert: Im Rahmen der Organisation der Seniorenresidenz wird ihnen ermöglicht, ihr privates Leben zu führen, ihre täglichen Aktivitäten zu gestalten, sowie am Gemeinschaftsleben und an den vom Team für Freizeitgestaltung organisierten Aktivitäten teilzunehmen. Die Bewohner können, sofern sie mit dem Gemeinschaftsleben kompatibel sind, ihren Hobbys nachgehen.

Betreuungs- und Pflegeleistungen werden nach wissenschaftlichen Kriterien von einem multidisziplinären Team (Krankenpfleger, Betreuungspersonal und Personal der Rehabilitation) mit Hilfe eines Dokumentationssystems festgelegt, das die persönliche Leistungsplanung der Bewohner gestattet. Die Bedarfsanalyse erfolgt durch Beobachtung, Gespräche, körperliche Untersuchung und allgemein anerkannte und wissenschaftlich validierte Beurteilungsinstrumente. Das Team erarbeitet für jede einzelne Heimbewohnerin*jeden einzelnen Heimbewohner einen individuellen Pflegeplan aus, der regelmäßig aktualisiert, bedürfnisgerecht angepasst, und, wenn notwendig, verändert werden kann (z.B. wenn sich der Gesundheitszustand eines Bewohners*in verändert und damit auch seine*ihre Pflegebedürftigkeit).

Bei der Festlegung des Pflegeplanes werden die Bewohner*innen und/oder die Angehörigen zu aktiver Teilnahme angeregt, um so viel wie mögliche Informationen des Bewohners*in zu erhalten. Der vereinbarte Pflegeplan wird, wenn erwünscht, der Bewohnerin*dem Bewohner und/oder den Angehörigen/Bezugspersonen ausgehändigt.

In der Seniorenresidenz Melitta Care wird ein inklusiver Betreuungsansatz verfolgt, der auf der Achtung der Würde und Autonomie der Bewohner basiert und strikt auf jegliche Form von Fixierung verzichtet.

Die **Krankenpflegedienst** ist an 7 Tagen die Woche von 8:00 bis 20:00 Uhr gewährleistet, während der **Rehabilitationsdienst** tagsüber von Montag bis Freitag verfügbar ist.

Innerhalb der Seniorenresidenz stehen 16 Betten für Personen mit Demenz, Alzheimer oder ähnlichen Erkrankungen zur Verfügung, insbesondere in Phasen, in denen das Gedächtnisproblem mit Verhaltens- und/oder Affektstörungen verbunden ist und spezifische rehabilitative, orientierende und persönliche Schutzmaßnahmen in einer "prothetischen" Umgebung erforderlich sind. Diese Personen werden nach einem **inklusiven Ansatz** betreut. Für weitere Informationen wird empfohlen, sich an die Verwaltung zu wenden.

Bei der Behandlung von unheilbaren Krankheiten am Lebensende wird gemeinsam mit dem*der behandelnden Arzt*Ärztin, dem*der zuständigen Krankenpfleger*in, der betroffenen Person und/oder den Angehörigen/gesetzlichen Vertreter eine palliative Versorgung vereinbart, um ev.

Leiden und Schmerzen auf ein Mindestmaß zu reduzieren. Die Sterbebegleitung wird von spezialisiertem Personal der Seniorenresidenz angeboten, ev. auch von ehrenamtlichen Mitarbeitern*innen externer Vereinigungen, wie z.B. die Hospizbewegung der Caritas der Diözese Bozen-Brixen. Den Angehörigen, welche in dieser Phase ihre eigenen Lieben begleiten möchten, wird ihnen die Möglichkeit zu essen und in den Einzelzimmern ein Zusatzbett für die Nachtwache zu reduzierten Preisen angeboten. Auf Anfrage kann eine Beerdigung in der hauseigenen Kapelle stattfinden.

A.1.b – Die medizinische Betreuung

Die **ärztliche Betreuung** der Heimbewohner*innen wird von einem hausinternen Ärzteteam zu den vorgesehenen Zeiten gewährleistet. Auf Anfrage stellt die Abteilung Geriatrie des Krankenhauses Bozen zusätzliche ärztliche Beratung zur Verfügung. Die ärztliche Bezugsperson der Seniorenresidenz wird vom Südtiroler Sanitätsbetrieb ernannt.

A.1.b – Der Rehabilitationsdienst

Rehabilitationsleistungen wie Physiotherapie und Ergotherapie werden nach individuellem Bedarf der Bewohner*innen angeboten, die Einzel – und/oder Gruppentherapie fördern die Erhaltung der noch vorhandenen Fähigkeiten der Bewohner*innen. Die Gruppentherapien finden wöchentlich statt. Diese werden im Programm unter dem Punkt Freizeitgestaltung/Tagesbegleitung genannt (z.B. körperliche Aktivitäten, Kreuzworträtsel, Gedächtnistraining etc.) und regelmäßig vom Fachpersonal für Rehabilitation überwacht.

A.1.b – Die Versorgung mit Arzneimitteln und Medizinprodukte

Im Rahmen der Konvention mit dem Südtiroler Sanitätsbetrieb sorgt die Seniorenresidenz für die **Lieferung von Arzneimitteln und Medizinprodukte** laut genehmigten Verzeichnisses des Sanitätsbetriebs.

A.1.b – Die Freizeit- und Tagesgestaltung

Die in der Seniorenresidenz angebotenen Aktivitäten sind nicht als bloße „Animationsangebote" im herkömmlichen Sinne, wie sie oft mit Seniorenheimen verbunden werden, zu verstehen, sondern vielmehr als **Ausdruck des täglichen Lebens** und als integraler Bestandteil einer **inklusiven Gemeinschaft**, in der sich jede Bewohnerin und jeder Bewohner anerkannt, aufgenommen und wertgeschätzt fühlen kann.
Diese Aktivitäten entstehen aus der **Wertschätzung der Talente, Erfahrungen und Kompetenzen** der Menschen – seien es Mitarbeitende, Freiwillige, Besucherinnen und Besucher oder Mitglieder der städtischen Gemeinschaft –, die in die Einrichtung kommen und aktiv zu ihrem Leben beitragen. Auf diese Weise bleiben **Stadt und Außenwelt nicht getrennt**, sondern treten in die Residenz ein und werden zu einem lebendigen und dynamischen Teil des Alltags, gemäß einem **Modell der relationalen Inklusion**.
Die täglichen Aktivitäten – wie die Pflege von Pflanzen, die Vorbereitung einer Feier, gemeinsames Lesen, Musik oder das Erzählen biografischer Geschichten – werden so zu **authentischen Lebensmomenten**, die nicht aufgezwungen, sondern **mit Respekt und Flexibilität angeboten** werden, im Einklang mit den individuellen Rhythmen, Wünschen und Möglichkeiten.
Jede Bewohnerin und jeder Bewohner ist frei, nach den eigenen Vorlieben teilzunehmen, **im Einklang mit der persönlichen Lebensgeschichte und den im Individuellen Pflegeplan (PAI) festgelegten Betreuungszielen**. Dieser Ansatz ermöglicht es, auch persönliche und besondere Bedürfnisse auf natürliche und individuelle Weise in die tägliche Planung **aufzunehmen, zu berücksichtigen und zu integrieren**.

Die Bewohnerinnen und Bewohner haben zudem die Möglichkeit, **konkrete Wünsche zu äußern** – wie etwa die Teilnahme an Feiern oder externen Ausflügen –, die, soweit möglich, von der **„Mikrogemeinschaft"** der Residenz aufgenommen und umgesetzt werden, in Koordination zwischen Angehörigen, Mitarbeitenden, Freiwilligen und dem lokalen Umfeld.
Das Angebot der Freizeit- und Tagesgestaltung trägt den Wünschen der Bewohner*innen, ihrer Biografie und der Pflegeziele Rechnung; diese Aktivitäten und werden in 3 Gruppen unterteilt:

- Freizeitaktivitäten: Ausflüge, Musik, Chöre, Spiele, Handarbeit
- Kulturelle Aktivitäten: Kino, Theater, Fotografie, Zeitung lesen, Veranstaltungen in der Stadt etc.
- Begegnungsmöglichkeiten: Sommeraufenthalt (am Meer oder in den Bergen), Feste und Feiern, Veranstaltungen, Begegnungen mit der Schule etc.

Freitags wird vor den Aufzugstüren der Stockwerke auf den eigens vorgesehenen Bildschirmen der Veranstaltungskalender mit den für die nächste Woche geplanten Aktivitäten (Montag bis Sonntag) veröffentlicht. Bei Veränderungen wird der Kalender sofort aktualisiert. Das Personal im Dienst erinnert die Bewohner*innen während der Hauptmahlzeiten an die geplanten Aktivitäten, sodass diese bewusst darunter wählen und ev. daran teilnehmen können.

Außerdem sorgt die Tagesbetreuung gemeinsam mit dem Pflegepersonal für die Organisation der **Geburtstagsfeier der Gäste**. Jeder Geburtstag wird gefeiert! So stehen die Bewohner*innen an ihrem Geburtstag ganz besonders auch für ihre Angehörigen und Freunden*innen im Mittelpunkt. Jeder Gast kann (maximal 10) Angehörige oder Freunde einladen. Es gibt zwei Möglichkeiten: Zum Mittagessen oder am Nachmittag. Das Heim übernimmt die Kosten für das Mittagessen von 2 Besuchern*innen (die übrigen Gäste bezahlen den Preis komplettes Besuchermenü) oder für die anstehenden Kosten der exklusiven Verwendung des Mehrzwecksaals. Das Geburtstagsmittagessen wird in einem eigens geschmückten Saal und nur für die eingeladenen Gäste des Geburtstagskinds gefeiert.

A.1.b – Die psychologische Beratung

Der Dienst wird nach Vereinbarung von Psychologen*innen des Gesundheitsbezirkes Bozen angeboten. Auch die Angehörigen und die internen Mitarbeiter*innen können ev. von diesem Dienst Gebrauch machen.

A.1.b – Die religiöse und seelsorgliche Betreuung

Spirituelle Anliegen werden von ehrenamtlichen Helfern begleitet, die direkt vom Direktor koordiniert werden. In Zusammenarbeit mit der Pfarre Mutter Teresa von Kalkutta und dem Seelsorgedienst des Krankenhauses Bozen wird mindestens einmal monatlich die Eucharistie und wöchentlich eine Wortgottesfeier mit Kommunionempfang gefeiert. Die Gottesdienste werden in der Sprache der Bewohner*innen (auch zweisprachig) gehalten. In der Kapelle können auch andere religiöse Feiern gehalten werden. Diese Orte der Sammlung und des Gebets sind das ganze Jahr offen für die Bewohner*innen, die Angehörigen, Besucher*innen und das Personal.

A.1.b – Der Transport- und Begleitdienst

Die Organisation von Fachvisiten (Krankenhaus und ärztliche Untersuchungen) für die Bewohner*innen wird von der Seniorenresidenz durchgeführt. Die Transfers für selbstständige Personen sind kostenpflichtig und werden in der Regel mit Taxis oder Rettungsdienstfahrzeugen durchgeführt. Bei nicht selbstständigen Personen, die dazu berechtigt sind, sind die Transfers kostenlos und werden durch die Fahrzeuge der Rettungsdienste sichergestellt. Kostenpflichtig sind hingegen alle Transporte zu privaten, nicht akkreditierten, Einrichtungen oder in Fällen, in denen die Visiten ohne ärztliche Verschreibung geplant wurden. Die Begleitung der Person zu

solchen Facharztvisiten, falls erforderlich, muss von Familienangehörigen und/oder Bezugspersonen organisiert werden.

A.1.b – Die Verwahrung von Wertgegenständen – „Bank-Schalter"

Jeder/Jede Bewohner*in hat die Möglichkeit, seine/ihre Wertsachen und Bargeld im Safe in seinem/ihrem Zimmer sicher aufzubewahren. Darüber hinaus steht für die einfache Verwaltung kleinerer Geldbeträge der „Bank-Schalter" zur Verfügung, der sich im Sekretariat im Erdgeschoss befindet. Während der Öffnungszeiten des Sekretariats können die Bewohner*innen Geld einzahlen oder abheben, sodass sie auf sichere und bequeme Weise über die Beträge verfügen können, die sie für ihre täglichen Ausgaben benötigen.

A.1.b – Die Wartung und Instandhaltung

Kleine Reparaturen werden hausintern von qualifiziertem Personal durchgeführt dank des Vertrags mit dem Wartungsdienst der Privatklinik Melittaklinik.

Die ordentliche und außerordentliche Wartung von Anlagen und Geräten (Aufzug, Telefone, elektrische Anlagen, Stromaggregate, …) wird von spezialisierten Firmen durchgeführt, die für ihre Arbeit der Direktion gegenüber haften.

A.1.b – Der Postdienst

Die Bewohner*innen der Seniorenresidenz dürfen an sich adressierte Post (wie Briefe, Einschreibebriefe, Pakete, usw.) erhalten. Die Anschrift für die Korrespondenz ist: "Seniorenwohnheim MELITTA CARE – Laura Conti Straße 2/A, 39100 Bozen. Die Verteilung der Eingangspost erfolgt während der Hauptmahlzeiten durch das Personal.

Die Post nach außen kann bei der Wohnbereichsleitung abgegeben werden.

A.1.b – Beratungsdiesnt für Sachwalter (Gemeinschaftsschalter)

In Zusammenarbeit mit dem Verein für Sachwalterschaft wird den Bewohnern*innen und ihren Familienangehörigen ein monatlicher, kostenloser Beratungsdienst zu Themen rund um die Sachwalterschaft angeboten. Die Beratung bietet Unterstützung in verschiedenen Bereichen, wie z. B. bei der Beantragung der Sachwalterschaft, bei Änderungsanträgen und bei anderen damit verbundenen Fragestellungen, und gewährleistet dabei qualifizierte und konkrete Hilfe, um den Bedürfnissen der Betroffenen gerecht zu werden.

*A.1.c – Zusätzliche Dienste zu Lasten der Nutzer*innen*

Über die o.g. Standardleistungen hinaus bietet die Seniorenresidenz zusätzliche Dienste an, die gegen separate Bezahlung in Anspruch genommen werden können.

A.1.c – Zusätzliche Rehabilitationsleistungen, die von der MELITTAKLINIK erbracht werden

Dank der guten Zusammenarbeit mit der Privatklinik MELITTAKLINIK und der Tatsache, dass unsere Dienste im gleichen Gebäude untergebracht sind, können wir folgende **zusätzliche Therapien und Behandlungen** anbieten, sowohl in vertraglicher Zusammenarbeit mit dem Südtiroler Sanitätsbetrieb (Ticketbezahlung) als auch auf privater Basis: **Physiotherapie und Physiokinesitherapie, Ergotherapie, Logopädie, Hals-Nasen-Ohren Facharztvisiten.**

Für die Kosten der einzelnen Leistungen kontaktieren Sie bitte das Sekretariat der Privatklinik oder besuchen Sie die folgende Homepage: www.melittaklinik.com.

A.1.c – Von MELITTAKLINIK erbrachte ambulante Fachvisiten

Es werden außerdem Facharztvisiten auf privater Basis in den folgenden **Ambulatorien** angeboten: **Innere Medizin, Neurologie, Physiatrie, Geriatrie, Ernährung und Stoffwechsel, Rheumatologie**. Für die Kosten der einzelnen Leistungen kontaktieren Sie bitte das Sekretariat der Privatklinik oder besuchen Sie die folgende Homepage: www.melittaklinik.com.

A.1.c – Friseursalon

Zur Pflege der Person gehören auch jene Dienste, die den Menschen durch Schönheitspflege und durch das Fördern eines gepflegten äußeren Erscheinungsbildes auch ein größeres körperliches Wohlbefinden schaffen. Die Dienstleistungen des **Schönheitssalons** werden von qualifiziertem Personal erbracht.

In der Seniorenresidenz wird ein Friseurdienst für Damen und Herren angeboten. Der Dienst findet jeweils **mittwochs ab 9:00 Uhr** statt. Eine Vormerkung ist über das **Sekretariat** möglich.

Die Preise des Friseursalons sind:

	Beschreibung	**Preis inkl. MwSt**
Frauen	Waschen und **Welle**	21,60 €
	Waschen, **Schneiden** und **Welle**	45,60 €
	Waschen, **Farbe** und **Welle**	76,80 €
	Waschen, **Schneiden**, **Farbe** und **Welle**	96,60 €
	Peeling	14,64 €
	Sauna	14,64 €
Herren	Waschen, **Schneiden** und Trocknen	18,60 €

A.1.c – Fußpflege- Podologie Dienst

Ab dem Jahr 2025 wurde eine Zusammenarbeit mit dem Südtiroler Podologischen Zentrum aufgenommen. Der Dienst sieht nach einer sorgfältigen Screening-Phase die Erbringung spezifischer podologischer Behandlungen für die Bewohnerinnen und Bewohner vor. Die Leistungen werden von qualifizierten Fachkräften durchgeführt und sind kostenpflichtig. Die Kosten pro Behandlung betragen 60,00 € inklusive Mehrwertsteuer.

Alle Informationen zum Dienst, einschließlich der Durchführungsmodalitäten und der Kosten, werden der Bewohnerin bzw. dem Bewohner oder der Bezugsperson klar und transparent vor Beginn jeder Behandlung mitgeteilt.

A.1.c – Der Dentalhygienedienst

ALPEN HILFE bietet den Bewohnerinnen und Bewohnern einen Dentalhygienedienst direkt in der Einrichtung an. Der Dienst ist in die operativen Abläufe integriert und verfolgt das Ziel, die Mundgesundheit sowie das allgemeine gesundheitliche Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner nachhaltig zu fördern.

In Zusammenarbeit mit qualifiziertem zahnmedizinischem Fachpersonal werden individuelle präventiv-therapeutische Programme entwickelt, die auf die unterschiedlichen Bedürfnisse und Voraussetzungen der Bewohnerinnen und Bewohner abgestimmt sind.

Der Dienst, der in Zusammenarbeit mit dem Südtiroler Podologischen Zentrum durchgeführt wird, umfasst zunächst eine sorgfältige Screening- und Einschätzungsphase. Darauf aufbauend können, nach entsprechender Information und Zustimmung der Bewohnerin/des Bewohners

bzw. der Bezugsperson, spezifische kostenpflichtige Behandlungen im Bereich der Dentalhygiene durchgeführt werden.

Einzelbehandlungen werden mit **60,00 € inkl. MwSt.** verrechnet.

Komplexere Behandlungen, die mehr als 30 Minuten und bis zu maximal einer Stunde in Anspruch nehmen, werden mit **120,00 € inkl. MwSt.** verrechnet.

Vor Beginn der Behandlung werden die Bewohnerin/der Bewohner bzw. die Bezugsperson klar und transparent über die Art der vorgeschlagenen Behandlung sowie über die damit verbundenen Kosten informiert.

A.1.c – Hauseigene Bar

Die Bar befindet sich im 3. Stock neben der Kapelle und steht den Heimbewohnern*innen und Besuchern*innen von Montag bis Freitag von 07.00 bis 19.00 Uhr zur Verfügung und am Samstag von 8.00 bis 13.00 und von 15.00 bis 19.00 Uhr. Für ein Zimmerservice können die Bewohner*innen die Bar anrufen. Produkte und Preise, sowie ein Aufpreis für Zimmerservice sind in der Bar aufgehängt.

*A.1.c – Essen für Besucher*innen*

Angehörige und Freunde der Bewohner*innen dürfen in der Seniorenresidenz nicht nur in der Bar, sondern auch **im Speisesaal essen**. Auch die Reservierung eines separaten Saals für die Veranstaltung von Festen ist möglich. Die Anmeldung für ein Essen muss schriftlich bis spätestens 18.00 Uhr am Vortag auf dafür vorgesehenem Formular, das im Stützpunkt des Stocks aufliegt, erfolgen.

*A.1.c – Rooming-in: Übernachtung eines Angehörigen/einer Bezugsperson im Zimmer einer Heimbewohnerin*eines Heimbewohners*

Für die Angehörigen oder Bezugspersonen (selbstständige Personen), die eine bestimmte Zeit mit ihren Lieben im Einzelzimmer verbringen möchten, kann um ein Zusatzbett angefragt werden. Die effektive Möglichkeit, diesen Dienst in Anspruch zu nehmen, wird jedes Mal von der Direktion gemeinsam mit dem Pflegeteam und nach Einschätzung des Gesamtgesundheitszustandes der Bewohner*innen in der Seniorenresidenz evaluiert. Die zusätzlichen Kosten sind im Kapitel Kosten angegeben. Es wird darauf hingewiesen, dass die Nutzerin*der Nutzer dieses Zusatzbetts KEIN Recht auf irgendeine Form direkter personenbezogener Pflege hat.

Unter besonderen Umständen, z.B. einer Bewohnerin*eines Bewohners am Lebensende, wird dieser Dienst zu einem reduzierten Preis angeboten, um die Nähe der Person an ihrer*seiner Seite zu ermöglichen.

A.1.c – Besondere Aktivitäten der Tagesgestaltung

Es können **besondere Aktivitäten** vorgeschlagen werden, die Extrakosten erfordern, wie z.B. Ausflüge, die Miete eines Busses oder Eintrittskarten für eine bestimmte Veranstaltung. Das Team der Tagesgestaltung teilt die eventuellen Nebenkosten jedes Mal den Teilnehmern*innen mit.

A.1.d – Angebot zur Entlastung pflegender Angehörigen/Bezugspersonen: die Kurzzeitpflege

Die Seniorenresidenz bietet für 2 Personen im Einzelzimmer Kurzzeitpflege an. Das Angebot richtet sich vorwiegend auf betagte, nicht selbstständige Menschen, die normalerweise zu Hause leben. Während dieser Zeit können sie wie die anderen Gäste alle Leistungen in Anspruch nehmen. Die Kurzzeitpflege hat das Ziel, den Angehörigen oder den privaten Pflegepersonen

eine Auszeit für z.B. Ferien, Abwesenheit wegen plötzlicher Krankheit des Caregivers, körperlicher und/oder psychischer Überforderung anzubieten. Das Ziel dieses Angebot ist aber letztendlich, Senioren*innen so lange wie möglich die Betreuung zu Hause zu ermöglichen.

A.1.e – Die Uhrzeiten in der Seniorenresidenz

A.1.e – Die Uhrzeiten der Aktivitäten, der Mahlzeiten und der Ruhezeiten

Die Seniorenresidenz organisiert die täglichen Pflegetätigkeiten so, dass die Zeiten und Gewohnheiten der Heimgäste so gut wie möglich eingehalten werden und kompatibel mit den gemeinschaftlichen Bedürfnissen sind. Organisation eines typischen Tags in der Residenz:

- 7.00 – 11.00 Uhr: Erwachen, Aufstehen, Morgenhygiene, Anziehen, Frühstück und Einnahme der Therapie
- 10.00 – 12.00 Uhr: Verschiedene Aktivitäten (Tagesgestaltung, Physiotherapie, fachärztliche Visiten, Gespräche, Bad/Dusche, …)
- 12.00 – 13.00 Uhr: Mittagessen und Einnahme der Therapie
- 13.00 Uhr: Hände/Gesicht waschen und Mundhygiene. Nachmittagsruhe
- **13.00 – 14.30 Uhr: Ruhezeit**
- 14.30 – 18:00 Uhr: Märende und Aktivitäten (Tagesgestaltung, Physiotherapie, …)
- 18.00 – 19.30 Uhr: Abendessen und Einnahme der Therapie
- 19.30 – 21.00 Uhr: Einnahme der Therapie, Hände/Gesicht waschen, Mundhygiene, Vorbereiten zur Nachtruhe
- **22:00 – 07:00 Uhr: Nachtruhe**

A.1.e – Die Besuchszeiten

Die Besuchszeiten sind jeden Tag **von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr**. Um die Organisation der Pflege zu optimieren, werden Besucher*innen* gebeten, die Anwendung "Prenota Semplice" für die Buchung von Besuchen am Vormittag zu verwenden. Personen, die häufig zu Besuch kommen (mindestens 3-mal pro Woche) und dies wünschen, können im Sekretariat einen speziellen Türöffner-Badge beantragen, um während der Nachmittagsbesuchszeiten ohne Reservierung im gewünschten Wohnbereich zu gelangen.

Angehörigen und Bezugspersonen, die die Seniorenresidenz aus irgendeinem Grund nicht persönlich besuchen können, wird die Möglichkeit geboten, den bedeutsamen Kontakt zu ihren Liebsten per Videoanruf aufrechtzuerhalten.

Der Dienst steht an allen Wochentagen zwischen 15:45 und 17:00 Uhr zur Verfügung; die Reservierung erfolgt über die App „Prenota Semplice". Auf jeder Etage steht hierfür ein eigenes Tablet bereit.

Bei besonderen Bedürfnissen können mit der Wohnbereichsleitung abweichende Zeiten vereinbart werden, um größtmögliche Flexibilität und Kontinuität in den Familienkontakten zu gewährleisten.

Um eine mögliche Verbreitung von Krankheitserregern zu verhindern, kann die Direktion auf Anweisung der ärztlichen Bezugsperson eine Reduzierung, Begrenzung oder sogar eine vollständige Aussetzung von Besuchen vornehmen.

A.1.e – Bürozeiten

Eine erste Information über die Aufnahme in die Seniorenresidenz, die Kosten, die Möglichkeiten finanzieller Unterstützung, die erforderlichen Unterlagen für die Zulassung, das Leben in der Residenz, Arbeitsangebote und eventuelle Möglichkeiten zur Zusammenarbeit als Freiwillige, usw., wird vom Verwaltungspersonal bereitgestellt.

Bürozeiten:

von Montag bis Freitag – von 08.30 bis 12.00 Uhr; dienstags und freitags auch am Nachmittag von 13.30 bis 16.30 Uhr.

Sprechstunden:

Direktor:	Wöchentliche Sprechstunde donnerstags von 15:30 bis 17:30 Uhr Vormerkung mittels APP Prenota Semplice erforderlich.
Pflegedienstleitung:	Wöchentliche Sprechstunde donnerstags von 15:30 bis 17:30 Uhr Vormerkung mittels APP Prenota Semplice erforderlich.
Wohnbereichsleitung:	von Montag bis Freitag nach telefonischer Vereinbarung

A.1.f –Die Kosten

Die Heimbewohner*innen bzw. die beteiligungspflichtigen Personen sind dazu angehalten, monatlich und innerhalb von 15 Tagen ab Erhalt der jeweiligen Rechnung den vollen oder jenen aufgrund der eigenen Einkommens- und Vermögensituation berechneten Tagessatz zu Lasten der Nutzer*innen, in der Folge als Grundtarif bezeichnet, zu bezahlen. Bei Abwesenheit (auch bei ev. Krankenhausaufenthalten) gelten laut Landesbeschluss für die Fakturierung folgende Prozentsätze des Tagessatzes (die Reduzierung bezieht sich auf alle Komponenten des Tagessatzes): Abwesenheit 1.–7.Tage: 100%; Abwesenheit 8.–30.Tage: 50%; Krankenhausaufenthalt 1.– 30. Tage: 100%; Krankenhausaufenthalt nach 30.Tage: 50%

Im Sinne des Dekrets des Landeshauptmannes vom 11. August 2000, Nr. 30, in geltender Fassung, können die Zahlungspflichtigen, d. h. die Heimbewohnerin*der Heimbewohner und die entsprechende engere und - falls notwendig – auch die erweiterten Familiengemeinschaften um eine Tarifbegünstigung ansuchen. Das Gesuch muss beim zuständigen Sozialsprengel oder bei der zuständigen Gemeinde eingereicht werden, wo anhand der Einkommens- und Vermögenssituation der Antragsteller*innen der jeweilige Tarifbetrag berechnet wird, der den einzelnen Personen angelastet wird (für Details wird auf dem Heimvertrag verwiesen).

A.1.f –Der Grundtarif für die Aufnahme auf unbestimmte Zeit

Der Grundtarif für das Jahr 2026 beträgt:

			Grundtarif
für das Einzelzimmer	77,14 €	+ 5% MwSt*	**81,00 €**
für das Doppelzimmer	73,29 €		**76,95 €**

** gemäß den Bestimmungen des Stabilitätsgesetzes 2016 in geltender Fassung.*

A.1.f –Der Grundtarif und das Pflegegeld für die Aufnahme in Kurzzeitpflege

Der Tagessatz (Grundtarif und Pflegegeld) für die Aufnahme in Kurzzeitpflege für das Jahr 2026 ist:

Einzelzimmer	Pflegestufe			
	I	II	III	IV
Tagessatz	**100,69 €**	**110,59 €**	**125,38 €**	**140,18 €**
Ddacon Pflegegeld	*19,69 €*	*29,59 €*	*44,38 €*	*59,18 €*
davon Grundtarif	*81,00 €*	*81,00 €*	*81,00 €*	*81,00 €*

A.1.f – Kostenpflichtige Leistungen:

- **Erstattung für Verwaltungsangelegenheiten:**
  - 40,00 €/Stunde + 22% Mehrwertsteuer;
  - Im Falle, dass der Klient nicht die SEPA-Direktbelastung nutzen möchte: 8,20 € pro Rechnung + 22% Mehrwertsteuer.
  - Kosten für Drucke oder Kopien im A4-Format: 0,20 € pro Seite und bei beidseitigem Druck 0,15 €. Zum Preis kommt die Mehrwertsteuer von 22% hinzu.
  - Kosten für Drucke oder Kopien im A3-Format: 0,40 € pro Seite und bei beidseitigem Druck 0,30 €. Zum Preis kommt die Mehrwertsteuer von 22% hinzu.

- **Wäschedienst für Bewohner*innen in Kurzzeitpflege:**
  Pauschalbetrag von 45,00 € pro Monat + 22% Mehrwertsteuer, unabhängig von der Anzahl der monatlichen Aufenthaltstage.

- **Verpflegung für Besucher*innen**

	Besuch an Wochentagen	Besuch an Feiertagen	Freiwillige *Mitarbeiter*in*
Komplettes Menü (1. Gericht, Hauptspeise mit Beilagen, Obst oder Dessert, ohne Getränke)	12,-€ (inkl. MwSt.)	15,-€ (inkl. MwSt.)	6,-€ (inkl. MwSt.)

Exklusive Verwendung des Mehrfachzwecksaales (Feste/Mittagessen/Abendessen): Euro 15 pro Stunde (inkl. MwSt.) + Euro 10 (inkl. MwSt.) für die Saalendreinigung.

- **Rooming-in:** Übernachtung von Angehörigen oder Bezugspersonen (Angebot gilt nur für Einzelzimmer)

Preise pro Tag:	auf Besuch	Begleitung am Lebensende
Nur Zusatzbett	15,-€ (inkl. MwSt.)	0,-€ (inkl. MwSt.)
Zusatzbett mit Frühstück	18,-€ (inkl. MwSt.)	0,-€ (inkl. MwSt.)
Zusatzbett mit Vollpension (Frühstück, komplettes Mittag- und Abendessen)	35,-€ (inkl. MwSt.)	15,-€ (inkl. MwSt.)

A.1.g – Die Zielgruppe, die Heimaufnahme, Ausgangserlaubnis und der Heimaustritt

A.1.g – Die Zielgruppe:

Die Seniorenresidenz nimmt im Rahmen ihrer Zielsetzungen, ihrer Betreuungs- und Pflegemöglichkeiten und in Übereinstimmung mit der von der Landesverwaltung erteilten Eignungserklärung selbstständige und nicht selbstständige Senioren*innen (ab dem 60. Lebensjahr) beiderlei Geschlechts auf.

In der Seniorenresidenz dürfen folgende Personen nicht aufgenommen werden:

- Personen, die das 60. Lebensjahr noch nicht erreicht haben (in Ausnahmefällen und auf Anfrage beim Sozialsprengel Bozen kann die Anfrage von nicht selbstständigen Menschen unter 60 in Erwägung gezogen werden);
- Pflegebedürftige Personen mit chronischen und unstabilen Krankheitsbildern, die sich vermutlich innerhalb kurzer Zeit verschlechtern können und deshalb eine kontinuierliche ärztlich-krankenpflegerische Betreuung erfordern;
- Menschen mit psychiatrischen Krankheitsbildern, deren Schweregrad eine ständige ärztlich-krankenpflegerische Betreuung erfordert.

A.1.g – Die Heimaufnahme:

Voraussetzung für die Aufnahme des Heimgastes ist das Einreichen des einheitlichen **Antragsformulars** (mit den beigelegten Dokumenten) und des Heimvertrages unterzeichnet von der Antragstellerin* vom Antragsteller oder von ihrem*seiner gesetzlichen Stellvertretung.

Für die Antragstellung wendet sich in der Regel die Antragstellerin*der Antragsteller direkt an die Mitarbeiter*innen der Anlaufstelle für Pflege und Betreuungsangebote des Betriebes für Sozialdienste Bozen und verwendet jene Unterlagen, die vom Betrieb für Sozialdienste Bozen für die eigenen Einrichtungen in Gebrauch sind. Alle Betten der Seniorenresidenz Melitta Care sind nämlich mit der Gemeinde Bozen, und somit auch mit dem Betrieb für Sozialdienste Bozen, vertragsgebunden. So werden alle Ansuchen in der einzigen Rangordnung des Betriebes für Sozialdienste Bozen aufgenommen und dann bei einem freien Platz kontaktiert.

Die Aufnahme in der Seniorenresidenz Melitta Care erfolgt wie es im Art. 7 der unterschriebenen Vereinbarung mit der Gemeinde Bozen beschreiben ist. Nach Mitteilung der Verfügbarkeit eines Platzes, hat der Betrieb für Sozialdienste Bozen fünf Tage lang Zeit der Sozialgenossenschaft ALPEN HILFE eine interessierte Person aus der einzigen Rangordnung namhaft zu machen. Nach Ablauf dieser ohne, dass eine Person gemeldet worden ist, wird ALPEN HILFE die Personen aus der eigenen internen Warteliste kontaktieren.

Die Antragstellerin*Der Antragsteller hat ein Recht auf Aufnahme unabhängig von ihrer*seiner finanziellen und sozialen Situation. Gemäß der unterschriebenen Vereinbarung zwischen ALPEN HILFE und der Gemeinde Bozen haben Bürger*innen mit Wohnsitz in der Gemeinde Bozen Vorrang bei der Heimaufnahme.

- ✓ *Informationen vor der Heimaufnahme*
  Vor dem Einzug in die Residenz organisieren die Pflegedienstleitung und die jeweilige Wohnbereichsleitung ein Kennenlerngespräch oder ein telefonisches Gespräch mit der aufzunehmenden Person sowie mit ihren Angehörigen oder Bezugspersonen.

Im Rahmen dieses Gesprächs werden die Einrichtung, die Organisation der Dienste, die wichtigsten Inhalte der Dienstleistungscharta sowie die praktischen Abläufe der Aufnahme vorgestellt, um einen möglichst ruhigen, gut informierten und individuell abgestimmten Einzug zu ermöglichen.

A.1.g – Das Verlassen der Seniorenresidenz:

Die Bewohnerinnen und Bewohner können Ausgangsgenehmigungen für die Rückkehr in die Familie oder aus anderen Gründen beantragen. Sofern die Ausgangsgenehmigung keine Übernachtung außerhalb der Seniorenresidenz vorsieht, ist der entsprechende Antrag von der betreuten Person oder von einem Familienangehörigen beim diensthabenden Krankenpflegepersonal zu stellen.

A.1.g – Der Heimaustritt:

Eine Heimbewohnerin*Ein Heimbewohner kann entlassen werden:

a) auf seinen eigenen Wunsch;
b) mit begründetem Beschluss des Verwaltungsrats auf Vorschlag der Direktion;
c) wenn die Heimbewohnerin*der Heimbewohner nach wiederholter Ermahnung sich nicht an die gängigen Vorschriften der Seniorenresidenz hält und die anderen Heimbewohner*innen in grober Weise stört;
d) bei Einlieferung in ein Krankenhaus oder in eine andere Einrichtung wegen einer Krankheit, die spezielle therapeutische Eingriffe oder Rehabilitationsmaßnahmen erfordert und einen weiteren Aufenthalt in der Seniorenresidenz nicht gestattet;

Bei Heimaustritt oder Tod einer Heimbewohnerin*eines Heimbewohners ist das Zimmer innerhalb von 3 Tagen zu räumen.

A.1.h – Die Einbeziehung der Angehörigen

Die Mitarbeiter*innen der Seniorenresidenz fördern die Einbeziehung der Angehörigen für die tägliche Arbeit. Oft sind diese für die Heimbewohner*innen ein unverzichtbarer Bezugspunkt und ihre Liebsten bleiben weiterhin von unersetzbarem affektivem Wert. Eine positive Zusammenarbeit mit der Familie ist daher ein grundlegender Faktor für die Menschlichkeit der angebotenen Leistungen.

Die Angehörigen spielen im konkreten Fall eine wichtige Rolle:

- ✓ bei der Aufnahme durch die Ernennung einer Bezugsperson;
- ✓ bei den Besuchen und beim Aufenthalt mit ihnen untertags in der Seniorenresidenz (siehe Besuchszeiten);
- ✓ bei der Begleitung aus der Seniorenresidenz zum Besuch von Veranstaltungen in die Stadt und/oder zur Beibehaltung der eigenen Gewohnheiten (z.B. Besuch des Sonntagsgottesdienstes) und Pflege der eigenen Freundschaften (siehe Ausgangserlaubnis);
- ✓ bei der Möglichkeit, die Heimbewohnerin*den Heimbewohner je nach Gesundheitszustand weiterhin nach Hause bringen zu können;
- ✓ beim Feste feiern (siehe Tagesgestaltung: Geburtstagsfeier)
- ✓ im Zimmer der Heimbewohnerin*des Heimbewohners bleiben zu können, auch die Nacht über (siehe rooming-in).

Dazu organisiert die Seniorenresidenz Melitta Care jährlich ein oder mehrere Informationstreffen bei denen mittels Fragebögen und/oder persönlichen Gesprächen Informationen und evtl. Verbesserungsvorschläge erhoben werden.

Jede Heimbewohnerin*Jeder Heimbewohner hat auch die Möglichkeit einen Angehörigen zu ernennen, der sich bei der Festlegung und Aktualisierung des persönlichen Pflege- und Betreuungsplanes mit dem Pflegepersonal austauschen kann und bei den "persönlichen" Gesprächen, auch in Anwesenheit des behandelnden Arztes teilnehmen darf.

Jede Heimbewohnerin*Jeder Heimbewohner und/oder die Angehörigen haben immer das Recht, das Führungsteam, d.h. die Direktion und die Pflegedienstleitung, sowie die Wohnbereichsleitung zu kontaktieren.

A.1.i – Die Führung und Organisation der Seniorenresidenz

A.1.i – Die allgemeine Ausrichtung

Die Seniorenresidenz Melitta Care wird von der Sozial Genossenschaft ALPEN HILFE geführt. Das beschließende Organ der Genossenschaft ist der Verwaltungsrat; der Präsident ist der gesetzliche Vertreter. In Erfüllung ihrer Dienstleistungen, kann ALPEN HILFE auch mit anderen Betrieben zusammenarbeiten und übernimmt in diesem Fall auch die Haftung für die erbrachten Dienstleistungen dieser. Die Seniorenresidenz wird unter Einhaltung der geltenden Bestimmungen und Verträgen und im Sinne der eigenen Satzung organisiert und geführt. Die vorgesehenen Aufgaben werden unter Beachtung der grundlegenden Prinzipien der "Europäischen Charta der Rechte und Pflichten älterer hilfe- und pflegebedürftiger Menschen" wahrgenommen. Die Zusammenarbeit mit anderen Dienstleitungsanbieter, vor allem jene mit dem Sozial- und Gesundheitssprengel, wird gefördert. Die Öffnung nach außen, im Besonderen die Integration ins lokale Umfeld, wird durch geeignete Aktionen verwirklicht.

A.1.i – Das Personal

Das direkt von ALPEN HILFE angestellte Personal, sowie jenes, das mittels Konvention in den verschiedenen Dienste tätig ist, handelt bei der Erfüllung seiner Aufgaben nach den Grundsätzen und Werten der Sozial Genossenschaft ALPEN HILFE.

Was die Beschäftigtenanzahl und seine Ausbildung betrifft, gelten die gesetzlichen Bestimmungen der Provinz Bozen.

A.1.i – Die Direktion

Die Direktion ist für die Führung und gesamte Verwaltung der Seniorenresidenz verantwortlich, sowie für die Verwirklichung von den vom Verwaltungsrat festgesetzten Zielen. Die Direktion nimmt Hinweise, Beschwerden, Ansuchen und Vorschläge betreffend das Funktionieren des Dienstes entgegen und trifft in Absprache mit den Verantwortlichen die erforderlichen Maßnahmen und Vorkehrungen.

Das Büro befindet sich auf der linken Seite des Haupteingangs der Seniorenresidenz (Laura Conti Straße, 2/A) und ist offen für alle Heimbewohner*innen und Bezugspersonen. Die Direktorin*Der Direktor empfängt nach Vereinbarung.

A.1.i – Die Pflegedienstleitung

Die Pflegedienstleiterin*Der Pflegedienstleiter (PDL) organisiert, überwacht und sichert die Qualität der erbrachten Betreuung- und Pflegeleistungen in Zusammenarbeit mit der Direktion. Gemeinsam mit der ärztlichen Leitung der Seniorenresidenz nimmt sie*er die Entwicklung, Aktualisierung und Einhaltung der wissenschaftlich validierten Qualitätsstandards der Pflegeleistungen und Arbeitsabläufe wahr und sichert die notwendigen Ressourcen für die tägliche Arbeit unter Einhaltung der Arbeitssicherheit.

Sie*Er haftet für die fachgerechte Führung der Dokumentation (Tagesbericht, Medikamentenmanagement,…) und Festlegung der individuellen Betreuung- und Pflegepläne. Sie*Er ist außerdem die Bezugsperson für die Koordination von Aufnahmen und Entlassungen der Heimgäste. Sie*Er arbeitet dabei zusammen mit der jeweils zuständigen Wohnbereichsleitung.

A.1.i – Die Wohnbereichsleitung

Die Wohnbereichsleiterin*Der Wohnbereichsleiter (WBL) organisiert, koordiniert und überwacht die Tätigkeit des zuständigen Personals des ihr*ihm anvertrauten Wohnbereichs. Sie*Er teilt den einzelnen Bediensteten die zur Gewährleistung des Dienstes erforderlichen Aufgaben zu. Sie*Er informiert die Mitarbeiter über die umzusetzenden Entscheidungen, die in den Dienstgesprächen der Verantwortlichen getroffen wurden.

A.1.i – Das Personal für die direkte Pflege und Betreuung

Das zuständige Fachpersonal bietet den Heimbewohnern*innen je nach Bedarf Unterstützung und Begleitung in den Aktivitäten des täglichen Lebens. Diese Aufgaben werden unter Beachtung der Bestimmungen des vorliegenden Dokuments wahrgenommen.

A.1.i – Das Personal der allgemeinen Dienste und Hauswirtschaft

Zum Personal gehören Küchen- und Servicepersonal und andere Kategorien der Hauswirtschaft wie das Personal der Reinigung und das Personal für Wartung. Das Personal nimmt seine Aufgaben in Übereinstimmung mit den Zielen und Grundsätzen der Seniorenresidenz.

A.1.i – Das Personal der Verwaltung

Zu den Aufgaben des Verwaltungspersonals gehört die Durchführung der internen Verwaltungstätigkeit der Seniorenresidenz im Sinne der geltenden Bestimmungen. Die Verwaltungsarbeit ist darauf auszurichten, die institutionellen Aufgaben der Seniorenresidenz zu unterstützen und zu erleichtern im Einklang mit seinen Zielen und Grundsätzen.

A.1.i – Die kontinuierliche Aus- und Weiterbildung des Personals

Die Direktion fördert die berufliche Entwicklung seiner Mitarbeiter mit dem Ziel, durch Erhöhung der Professionalität ein sehr hohes Qualitätsniveau der Dienstleistungen zu erreichen; es werden interne Schulungs- und Weiterbildungsprogramme erstellt.

A.1.i – Das Volontariat

Die Direktion fördert und unterstützt die Volontariatstätigkeit. Die ehrenamtlichen Helfer*innen werden zur Mitarbeit bei den verschiedenen Aktivitäten für die Heimbewohner*innen angeregt. Sie werden von einem*einer dafür beauftragten Mitarbeiter*in koordiniert. Die Sozial Genossenschaft sorgt für die notwendige Unfall- und Haftpflichtversicherung.

*A.1.j – Der Schutz der Bewohner*innen*

A.1.j – Der Heimvertrag

Der "Heimvertrag" ist von den geltenden Bestimmungen der Provinz Bozen geregelt. Im Art. 3 wird definiert, dass der Vertrag von den allgemeinen Bedingungen der vorliegenden "Dienstleistungscharta der Seniorenresidenz MELITTA CARE" geregelt wird. Die Direktion der Seniorenresidenz fördert die Beziehungen mit den Bewohnern und ihren Angehörigen mit regelmäßigen Treffen, Zufriedenheitserhebungen und Fokusgruppen.

*A.1.j – Die Rechte der Heimbewohner*innen*

Es werden in der Folge alle Rechte der Heimbewohner*innen aufgelistet, angefangen mit jene der "Europäischen Charta der Rechte und Pflichten älterer hilfe– und langzeitpflegebedürftiger Menschen" (●):

- Recht auf Würde, körperliches und geistiges Wohlbefinden, Entscheidungsfreiheit und Sicherheit
- Recht auf Selbstbestimmung;
- Recht auf Privatheit;
- Recht auf adäquate und hochwertige Betreuung und Pflege;
- Recht auf individuelle Information und Beratung als Voraussetzung für ausgewogene Entscheidungen;
- Recht auf Kommunikation, Teilhabe am gesellschaftlichen Leben und an kulturellen Aktivitäten;
- Recht auf freie Meinungsäußerung, Gedanken- und Gewissensfreiheit: Weltanschauung, Kultur und Religion;
- Recht auf Palliativpflege, Unterstützung und Respekt für ein Sterben und einen Tod in Würde;
- Recht auf Wiedergutmachung;
- Recht auf Anerkennung seiner Würde, Einzigartigkeit und Persönlichkeit;
- Recht auf einen freundlichen Umgang und Achtung seiner Privat- und Intimsphäre;
- Recht auf Aufklärung und Mitentscheidung über die Planung der Betreuung- und Pflegemaßnahmen, sowie über Diagnoseverfahren und Therapeutische Ansätze;
- Recht auf Einsichtnahme in die über ihr*ihn geführten Aufzeichnungen;
- Recht auf Ernennung einer Vertrauensperson, die sich für ihr*ihn in allen Angelegenheiten an die Leitung der Seniorenresidenz wenden kann und in wichtigen Belangen von der Leitung zu verständigen ist;
- Recht auf Einbeziehung einer externen Beratung in sozialen, rechtlichen, psychologischen oder seelsorgerischen Anliegen;
- Recht auf Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;
- Recht auf Behandlung von Beschwerden;
- Recht auf Möblierung und Gestaltung des Zimmers unter Einhaltung der Bestimmungen der vorliegenden Dienstleistungscharta;
- Recht auf Besucherempfang lt. eigener Vorgaben und lt. Bestimmungen der vorliegenden Dienstleistungscharta;
- Recht auf Achtung der kulturellen Identität und Gebrauch der Muttersprache.

*A.1.j – Die Pflichten der Heimbewohner*innen*

Jede Heimbewohnerin*Jeder Heimbewohner ist ersucht, auf das allgemeine Interesse der Gemeinschaft Rücksicht zu nehmen: Sie*Er soll andere Gäste nicht stören, die Uhrzeiten einhalten, besonders die Ruhezeiten, das diensthabende Personal respektieren, den Zugang zu den Zimmern zur Verrichtung der Tätigkeiten ermöglichen und sorgfältig mit der zur Verfügung gestellten Ausstattung umzugehen.

Die Heimbewohner*innen haben sich an die im "Heimvertrag" festgelegten Bestimmungen zu halten und das Personal rechtzeitig zu informieren, sollten sie das Haus verlassen oder nicht an Essen teilnehmen.

Die Heimbewohner*innen verpflichten sich auch, im Sinne der Brandschutzprävention, die in jedem Zimmer ausgehängten Vorschriften zu beachten und insbesondere im Zimmer, sowie in den anderen Räumlichen der Seniorenresidenz keine Kerzen oder Duftlampen anzuzünden, nicht zu rauchen, keinerlei Öfen oder Kocher zu verwenden, keine Zigarettenstummel oder

andere entzündbare Materialien in die Abfallkörbe zu werfen und ohne ausdrückliche Erlaubnis keine elektrischen Geräte zu verwenden.

Die Benutzung der Aufzüge hat unter Einhaltung der Sicherheitsvorschriften zu erfolgen.

*A.1.j – Die Zufriedenheitserhebung der Angehörigen und Bewohner*innen*

Das diensthabende Personal ist verpflichtet, jeden Tag auf informelle Weise den Grad der Zufriedenheit der Bewohner*innen zu erheben und eventuelle Probleme oder Vorschläge der Wohnbereichs- oder Pflegedienstleitung mitzuteilen, um die Qualität der angebotenen Dienstleistungen zu verbessern.

Alle 2 Jahre führt die Direktion mit einem Fragebogen die Zufriedenheitsmessung durch. Die Resultate werden dann gemeinsam mit den Angehörigen und/oder Bewohnern*innen besprochen. Sollte es bei der Analyse notwendig sein, bestimmte Aspekte genauer zu behandeln, werden weitere geeignete Instrumente zur Beurteilung erarbeitet.

A.1.j – Das Management von Beschwerden und Wertschätzungen

Um allen Bewohner*innen und ihren Angehörigen/Bezugspersonen die Möglichkeit zur freien Abgabe einer Stellungnahme von eventuellen Mängel bei den von der Seniorenresidenz zu erbringenden Leistungen zu geben, wird ein Dienst für das Management von Beschwerden und Anregungen gewährleistet; dabei wird aber auch konstruktive Kritik und Wertschätzung als wichtig erachtet.

Jede Bewohnerin*Jeder Bewohner und/oder ihre*seine Bezugsperson kann ihre*seine Anregungen **auf folgende Weise vorbringen:**

1. Mit dem "Formular für Hinweise und Anregungen" (in der Anlage der vorliegenden Dienstleistungscharta oder im Büro der Verwaltung erhältlich).
2. Schriftlich auf stempelfreies Papier, auf dem Postweg oder persönlich abgegeben an die Direktion. Anonyme Briefe werden nicht behandelt.
3. Mündlich direkt bei der Direktion (Terminvereinbarung), die dann die Hinweise auf dem o.g. Formular protokolliert.
4. Mittels Online-Formular: Kontakte / Alpenhilfe

Nach jedem Hinweis seitens der Angehörigen oder der Bezugspersonen führt die Direktion gemeinsam mit der Pflegedienstleitung und der betroffenen Wohnbereichsleitung eine erste Erhebung durch: Die Antwort an die Familie erfolgt innerhalb von 30 Tagen, bei Hinweisen seitens der Heimbewohner*innen innerhalb von 5 Arbeitstagen. Bei leichten Lösungen erfolgt die Antwort in der Regel von der Pflegedienstleitung oder der Wohnbereichsleitung selbst.

Als **Beschwerde** gelten alle schriftlichen Mitteilungen, in denen die Kundschaft auf einen Mangel in der Übereinstimmung mit den angegebenen Standards hinweist, eine Unregelmäßigkeit einer Dienstleistung verglichen mit den Angaben in der Dienstleistungscharta oder eine gemäß den geltenden rechtlichen Bedingungen. Als **Wertschätzung** gilt jeder Hinweis, der die Zufriedenheit der Heimbewohner*innen zum Ausdruck bringt mit den von der Seniorenresidenz erzielten Resultaten.

Jede Form von Anregung kann im eigens vorgesehenen Briefkasten in der Nähe der Verwaltungsbüros auf der linken Seite des Haupteinganges eingeworfen werden.

A.1.j – Die Haftung

Die Sozial Genossenschaft ALPEN HILFE schließt zur Deckung von Schäden, welche an Heimbewohner*innen entstehen können, eine Unfall- und Haftpflichtversicherung ab. Die gegenseitige Haftung für Schäden richtet sich nach den geltenden gesetzlichen Bestimmungen.

A.1.k – Allfälliges

A.1.j – Die Öffentlichkeitsarbeit

Die Verwaltung ergreift geeignete Initiativen, um die Seniorenresidenz in der Öffentlichkeit als sozialen Dienst und als Glied in der Kette der Dienste Seniorinnen und Senioren vorzustellen.

A.1.j – Sammelaktionen und Werbung

In der Seniorenresidenz bedürfen die Sammlung von Geld und Wertgegenständen im Allgemeinen, Unterschriften, sowie Werbungen jeglicher Art durch Außenstehende, zu welchem Zweck und von wem auch immer diese durchgeführt werden, der ausdrücklichen Ermächtigung durch die Direktion.

2 – EINE VERPFLICHTUNG ZUR QUALITÄT

In diesem Teil der Dienstscharta werden für jeden Dienst jene Aspekte betrachtet, die ALPEN HILFE als besonders wichtig erscheinen, um den Nutzer*innen der verschiedenen Dienste eine hochwertige Qualität bieten zu können. In den nachfolgenden Tabellen werden in der ersten Spalte Schlüsselbereiche aufgelistet, die die Zweckmäßigkeit und Angemessenheit der Dienste beeinflussen: Dabei geht es um die Professionalität der Mitarbeiter, die Eigenschaften der verwendeten Mittel (Geräte, Transportmittel, usw.) und alle Modalitäten, mit denen die Pflege- und Betreuungsmaßnahmen von den Caregivern ausgeführt werden. Da es sich hauptsächlich um qualitative Geltungsbereiche handelt, die sich auf die immateriellen Aspekte der Leistungen beziehen, hat es sich als notwendig erwiesen, sie in ganz einfache Begriffe zu zerlegen, die empirisch feststellbar sind: Die Indikatoren. Unter dem Begriff Indikator versteht man Hilfsgrössen (hierbei in Bezug auf den jeweiligen Dienst) die eben etwas "angeben", aufzeigen, darstellen, die dem Überprüfer eine Qualitätsbeurteilung ermöglichen. Um den erwünschten Qualitätsgrad einer Leistung festzulegen, sind in der dritten Spalte Standards angegeben, die als garantiertes Qualitätsniveau von Anforderungen und Eigenschaften zu verstehen sind, zu deren Erbringung sich die Sozialgenossenschaft verpflichtet hat. Beim vertikalen Durchlesen der ersten Spalte geht es um Kriterien, die optimale Dienstleistungen im Leistungsangebot von ALPEN HILFE erstellen, während sich beim horizontalen Lesen – vom Geltungsbereich bis zum Standard – eine detaillierte Aufstellung ergibt, die auf die Verknüpfung der Gütekriterien mit den Standards ausgerichtet ist, anhand von detaillierten Indikatoren als prüfbare und erfassbare Phänomene, die eine konkrete Umsetzung der qualitativen Dimensionen veranschaulichen.

IQ – Die Aufnahme- und Betreuungseinrichtungen für das Wohlbefinden von Senioren

IQ – Die Qualitätsindikatoren: Allgemeiner Bereich

QUALITÄTSFAKTOREN	INDIKATOREN	STANDARD
Körperlicher Zugang für Personen mit Behinderung	100% Einrichtungen ohne architektonische Barrieren	100%
Mehrkanal- Zugriff zu Informationen	Garantie Zugang mit allen vorgesehenen Kommunikationsmitteln: Homepage, Elektronische Post/PEC, Telefon; normale Post	100%
Pünktlichkeit und Rechtzeitigkeit	Antwort auf Beschwerden und Anfragen innerhalb 30 Tagen	100%
Transparenz	1 x /Jahr Aktualisierung der Dienstleistungscharta	100%
Einbeziehung Nutzer*innen/Angehörige	1 Allgemeine Versammlung Angehörige/Jahr	100%
Bürger*innen / Nutzer*innen Orientierung	Mindestens 1 Zufriedenheitserhebung (qualitative und quantitative) der Nutzer*innen alle 2 Jahre	100%
	Veröffentlichung Resultate der Zufriedenheitserhebung Nutzer*innen/Angehörige im Internet	100%

IQ – Die Qualitätsindikatoren: Pflege und Betreuung

QUALITÄTSFAKTOREN	INDIKATOREN	STANDARD
Erbringung der Dienstleistung	Jeden Tag werden die wesentlichen ordentlichen Dienstleistungen gewährleistet	24/24, 365
Einbeziehung der Familien	Persönliche Treffen: Auf Anfrage der Bewohnerin*des Bewohners /Familie oder der Einrichtung innerhalb 30 Tagen der Anfrage	100%
Gewährleistung der Dienstleistung	Lt. Standard mindestens Personalanzahl gem. gesetzlicher Bestimmung	100%
Unterzeichnung des Heimvertrages	Bis zum Aufnahmetag	100%
Erstgespräch mit PDL und/oder WBL (Vorstellung der Residenz, Personal, Übergabe Dokumente, Vorstellung des inklusiven Betreuungskonzeptes und no restraint…)	Innerhalb von 3 Tagen nach Aufnahme	100%
Aktivierung Pflegedokumentation	Am Tag der Aufnahme	100%
Informationssammlung/ Pflegeanamnese	Innerhalb 1 Tag nach Aufnahme	100%
Festlegung individueller Betreuungs- und Pflegeplan (nur für unbefristete Aufnahmen)	Innerhalb 1 Monat nach effektiver Aufnahme	100%
Überprüfung und Validierung des individuellen Betreuungs- und Pflegeplanes	Wenigstens 1 x pro Jahr pro Heimbewohner*in	100%
Regelmäßige Überprüfung und Eintragung im Pflegebericht über den Gesundheitszustand der Heimbewohner	Wenigstens eine Eintragung pro Monat	100%
Tägliches Aufstehen (Mobilisation außerhalb vom Bett) für alle Heimgäste nach Pflegestandards	1 x Aufstehen pro Tag außer widriger Umstände und solche, die dokumentiert sind	100%
Persönliche Hygiene: Dusche Wer nötig komplette Waschung im Bett	Innerhalb von 10 Tagen ab der letzten, außer widriger Umstände oder ausdrückliche Verweigerung des Heimgasts	95%
Wöchentliche Planung der Freizeit- Tagesaktivitäten, Gruppentherapie	Wenigstens ein Vorschlag pro Tag für wenigstens 5 Wochentage	95%
Organisierte Veranstaltungen für alle Heimgäste zur Kontaktpflege des lokalen Umfelds	Je nach Kalender/wichtigste Feiertage und kulturelle Initiativen, mindestens 8 pro Jahr	100%
Ausflüge einiger Bewohner*innen aus der Seniorenresidenz in kleinen, variablen Gruppen	1 x pro Monat von Mai bis Oktober (6 Ausflüge)	90%
Aktive ärztliche Betreuung im Seniorenheim	Von Montag bis Freitag durchschn. 2 Stunden pro Tag	100%
Anwesenheit Krankenpflegepersonal	7 Tage / Woche von 8:00 bis 20:00 Uhr	100%
Ärztliche Erstuntersuchung, Eröffnung der Bewohnerakte	Innerhalb 36 Stunden nach effektiver Aufnahme, ausgenommen Feiertage	100%
Evaluierung und eventueller programmierter Beginn Rehabilitationsmaßnahmen	Innerhalb von 5 Tagen nach Aufnahme	100%

IQ – Die Qualitätsindikatoren: Personal

QUALITÄTSFAKTOREN	INDIKATOREN	STANDARD
Geplante Sitzungen mit dem ganzen Personal des Wohnbereiches	Eine monatliche Sitzung (außer Sommermonate) 10/Jahr	100%
Geplante Sitzung der Verantwortlichen der verschiedenen Dienste (WBL) mit der Pflegedienstleitung	Eine monatliche Sitzung (außer Sommermonate) 10/Jahr	100%
Personalorientierung	Wenigstens 1 Zufriedenheitserhebung (qualitative und quantitative) des Personals alle 2 Jahre	100%

IQ – Die Qualitätsindikatoren: Verpflegung

QUALITÄTSFAKTOREN	INDIKATOREN	STANDARD
Qualität der Mahlzeiten	Einhaltung des geplanten Menüs	75%
	Sichere Verabreichung persönlicher Diäten	100%
	Beachtung der HACCP Normen	100%
Anpassung Saisonmenü an Wünsche der Heimbewohner*innen	Innerhalb von 4 Monaten ab Anfrage nach Genehmigung der Diätassistentin	90%
Interne Veröffentlichung des Tagesmenü	Aufhängung an eigens dafür vorgesehenen Stellen; 1 x pro Woche	100%

IQ – Die Qualitätsindikatoren: Reinigung, Wäscherei und Wartung

QUALITÄTSFAKTOREN	INDIKATOREN	STANDARD
Reinigung Zimmer, Bäder, Aufenhaltsräume, Ambulatorien und gemeinsame Versammlungsorte	Gemäß Reinigungsstandard	100%
Flachwäschewechsel	Wenigstens 1 x pro Woche pro Heimbewohner*in und immer auf Anfrage und am Duschtag	100%
Wäschereiservice für die persönliche Wäsche	Keine Beschädigung von in die Wäscherei geschickten persönlichen Kleidungsstücken der Heimbewohner*innen	80%
Abholen schmutzige Kleidung und Rückgabe saubere und gebügelte	Dienstag und Donnerstag (außer an Feiertagen): Abholung und Rückgabe nach max. 10 Tagen	90%
Einfache artungsarbeiten (mit Vorräten im Lager)	Innerhalb 5 Arbeitstagen nach Meldung.	80%
Einfache Wartungsarbeiten (ohne Vorräte im Lager)	Innerhalb 20 Arbeitstagen nach Meldung.	80%

3 – Das Wort an die Stakeholder

Ein grundlegender Aspekt in der Bedeutung und Anwendungsfunktion der Dienstleistungscharta, welche die geschilderten Inhalte ergänzt, stellt die Evaluierung der von ALPEN HILFE erbrachten Aktivitäten dar, - mit der Einbeziehung der Stakeholder, d.h. der Anspruchsgruppen, Personen oder Institutionen, die direkt oder indirekt betroffen sind oder die irgendein ein Interesse an diesen Aktivitäten haben.

Es geht hierbei um eine regelmäßige Erfassung der Bewertungen der Anspruchsgruppen, um die Qualität der erhaltenen Dienste, mit besonderem Augenmerk auf die wesentlichen Aspekte der in Anspruch genommenen Leistungen. Auf diese Art und Weise wird ein transparentes Handeln der Organisation möglich, (Ziele, Methoden, Unternehmenskultur) und es kann eine Basis für ein Vertrauensverhältnis mit den Nutzern geschaffen werden, die somit eine aktive Rolle bei der Erbringung der Dienste bekommen und nicht nur als passive Empfänger gelten.

Außerdem ist dies für die Sozialgenossenschaft eine wunderbare Gelegenheit zur Verbesserung der Leistungsqualität und ein Anlass, den geleisteten Beitrag all jener Menschen hervorzuheben, die Teil des lokalen Dienstleistungssystem sind.

Zu diesem Zweck wurden vier Kategorien von Stakeholdern definiert: begünstigte, institutionelle, Genossenschaft-interne, Partner.

SH – Die institutionellen Stakeholder • Autonome Provinz Bozen – Südtirol: Amt für Senioren und Sozialsprengel • Verband der Seniorenwohnheime Südtirols • Südtiroler Sanitätsbetrieb: Gesundheitsbezirk Bozen • Gemeinde Bozen: Abteilung für Dienste an die örtliche Gemeinschaft • Betrieb für Sozialdienste Bozen	SH – Die begünstigten Stakeholder • Benutzer*innen – Kunden*innen – Bewohner*inne • Angehörige • Caregiver
SH – Die internen Stakeholder • Mitglieder (VALES s.c.s., EUREKA s.c.s., SOLIDARIETA' s.c.s.) • Angestellte/Mitarbeiter*innen • Freiwillige	SH – Partner-Stakeholder • Gewerkschaften • Profit-Non Profit Organisationen • Kreditinstitute

Seniorenresidenz
MELITTA CARE
Residenza per Anziani

ALPEN HILFE
Società Cooperativa Sociale
Sozial Genossenschaft

ALPEN HILFE S.G. / S.C.S.
Sitz / Sede legale
Laura Conti Weg 2/A /
Via Laura Conti 2/A
39100 Bozen / Bolzano
C.F. / P.IVA: 02947280216
info@alpenhilfe.com
www.alpenhilfe.com

FORMULAR FÜR HINWEISE UND ANREGUNGEN

Der*Die Unterfertigte _____

Zuname *Vorname*

wohnhaft in _____ Straße _____ Nr. _____

Tel.: _____ E-mail: _____

in der Eigenschaft als (**Verwandtschaftsgrad**) _____

Von Frau/Herrn _____

*Bewohner*in der Seniorenresidenz* *Zuname* *Vorname*

Bringt bei der Direktion folgende Hiweise/Anregungen vor:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Ich ermächtige die Verwaltung die oben genannten Date im Sinne des Gesetzesvertretenden Dekrets 196/2003 zu verwenden.

Datum: _____ Unterschrift: _____

Das ausgefüllte Formular ist im eigens vorgesehenen Briefkasten in der Nähe der Verwaltungsbüros auf der linken Seite des Haupteinganges abzugeben.

*Die Direktion ist bestrebt innerhalb von dreißig Tagen ab Erhalt dieses Formulars eine Rückmeldung zu geben (wenn von Verwandten oder externe Personen ausgefüllt). Bewohner*innen wird die Rückmeldung möglichst innerhalb 5 Arbeitstagen gegeben.*