

»» Dienstcharta der HAUSPFLEGE

.....
Sozialdienste

Bezirksgemeinschaft
Eisacktal



Comunità Comprensoriale
Valle Isarco

4 Organigramm	
5 Zielsetzung und Zielgruppe	
5 Wie Sie um Leistungen anfragen können	
6 ... Adressen und Telefonnummern	
7 Welche Leistungen Sie erhalten	
7 Erstkontakt	
8 Dienstzeiten	
8 Bezahlung und Abmeldung der beantragten Leistungen	
8 Wer in der Hauspflege arbeitet	
8 Wie wir arbeiten	
9 Wenn Sie nicht zufrieden sind oder Vorschläge einbringen möchten	
10 Wenn Sie sich engagieren möchten	
Anhänge: - Tarife	
- Anlaufstelle für Pflege und Betreuung	

Diese Dienstcharta gibt Ihnen Einblick und Überblick in und über Ziele, Aufgaben und Arbeitsweisen der Hauspflege des Sozialsprengel Brixen – Umgebung mit dem Stützpunkt in Mühlbach und jener des Sozialsprengels Klausen – Umgebung.

Der Großteil der pflegebedürftigen Menschen wird, so wie es oft ihr Wunsch ist, Zuhause betreut. Die Betreuungs- und Pflegearbeit wird dabei vorwiegend von Frauen - den Töchtern, den Schwiegertöchtern ... geleistet.

Als öffentlicher Dienst sind wir bemüht, auf die Anliegen und Wünsche der pflegebedürftigen Menschen und deren Angehörigen so gut wie möglich einzugehen. Die Nachfrage für die Dienstleistungen der Hauspflege ist gleichbleibend hoch, deshalb ist eine Einschätzung der Dringlichkeit der Anfragen notwendig. Die Zusammenarbeit mit anderen öffentlichen und privaten Diensten ist grundlegender Teil unserer Arbeit und ermöglicht uns, gemeinsam individuelle Lösungen zu finden.

Unser Bestreben ist es, tagtäglich die Qualität der Dienstleistung zu halten und zu verbessern, auf neue Bedürfnisse zeitnahe zu reagieren und die uns anvertrauten öffentlichen Gelder und damit Ihre und unsere Steuergelder zum Wohle der Bevölkerung im Bezirk Eisacktal einzusetzen.

Der Direktor der Sozialdienste
der Bezirksgemeinschaft Eisacktal
Dr. Thomas Hellrigl

»» Bezirksgemeinschaft Eisacktal Abteilung III - Sozialdienste



»» Zielsetzung

„Die Hauspflege hat das Ziel, den Verbleib der pflegebedürftigen Person im gewohnten Lebensumfeld zu ermöglichen. Dieses Ziel soll durch Beratung, Vorbeugung und Betreuung in Situationen erreicht werden, in denen ein individueller und familiärer Bedarf besteht.“¹

»» Zielgruppe

„Die Hauspflege können pflegebedürftige Personen in Anspruch nehmen, Familien mit Risikopersonen bzw. Familien, die das familiäre Leben nicht mehr ohne externe Hilfe bewältigen können.“²

»» Wie Sie um Leistungen anfragen können

Im Einzugsgebiet der Bezirksgemeinschaft Eisacktal gibt es den Sozialsprengel Brixen-Umgebung mit einem Stützpunkt in Mühlbach und den Sozialsprengel Klausen-Umgebung. Sie können sich an den für ihre Wohnsitzgemeinde zuständigen Sozialsprengel wenden.

Zuständigkeit nach Gemeinden

Hauspflege Brixen	Hauspflege Mühlbach	Hauspflege Klausen
Brixen	Mühlbach	Barbian
Lüsen	Natz-Schabs	Feldthurns
Vahrn	Rodeneck	Klausen
	Vintl	Lajen
		Villanders
		Villnöß
		Waidbruck

¹ Beschluss der Landesregierung vom 16.11.2009, Nr. 2780 „Kriterien für die Bewilligung und Akkreditierung der Dienste der Hauspflege“, Anlage A, Zielsetzung
² Ebenda. Anlage A, Zielgruppe

» Für erste Informationen und Beratungen wenden Sie sich telefonisch oder persönlich an folgende Adressen:

ANLAUFSTELLE FÜR PFLEGE UND BETREUUNG

Romstraße 5
39042 Brixen

Seebegg 17
39043 Klausen

Tel. 0472 820 589

für weitere Informationen: siehe Faltblatt

HAUSPFLEGE Brixen – Umgebung

Romstraße 7
39042 Brixen
Tel. 0472 820 593
E-mail: eva.marmsoler@bzgeis.org

Parteienverkehr:
Mo – Fr 08.00 Uhr – 10.00 Uhr

HAUSPFLEGE Mühlbach – Umgebung

Mathias-Perger-Str. 1
39037 Mühlbach
Tel. 0472 849 685
E-mail: veronika.oberhauser@bzgeis.org

Parteienverkehr:
Mo – Fr 08.30 Uhr – 9.30 Uhr

HAUSPFLEGE Klausen – Umgebung

Seebegg 17
39043 Klausen
Tel. 0472 847 202
E-mail: erika.rungger@bzgeis.org

Parteienverkehr:
Mo – Fr 08.30 Uhr – 10.00 Uhr
Do 14.00 Uhr – 16.00 Uhr

» Welche Leistungen Sie erhalten

„Die Hauspflege erbringt unterstützende und ergänzende Betreuung am Wohnort des Klienten bzw. der Klientin und in eigens für diesen Zweck bestimmten Tagesstätten.“¹

- Körperpflege am Wohnort und in den Tagesstätten in den Gemeinden
- Wäschereinigung
- medizinische Behandlungspflege in Absprache mit den Fachkräften des Gesundheitsbezirkes
- Aktivierung und Animation
- Haushaltshilfe
- Transport und Begleitung
- Beratung und Begleitung der Angehörigen und der pflegenden Personen in Fragen der Pflege
- „Essen auf Rädern“ – Zustellung zwischen 11.00 Uhr und 14.00 Uhr von Montag bis Freitag.

Diese Dienstleistungen werden zu Hause sowie in den Außenstellen der Tagesstätten der Gemeinden angeboten.

Zusätzlich steht das Tagespflegeheim in Brixen als Betreuungsangebot zur Verfügung.

Öffnungszeiten: Mo – Fr 08.00 – 16.00 Uhr

» Erstkontakt

In einem **ersten Gespräch** können die BürgerInnen ihre Anliegen vorbringen. Die Einsatzleitung der Hauspflege kann einen **Hausbesuch** vornehmen, um den Bedarf vor Ort kennen zu lernen und die Art und die Häufigkeit der Leistungen mit den BürgerInnen zu vereinbaren.

Innerhalb einer Woche nach Einreichen des Ansuchens kann die erste Leistung erbracht werden.

Um die Leistungen der öffentlichen Hauspflege in Anspruch nehmen zu können, bedarf es eines **schriftlichen Antrages**.

¹ Beschluss der Landesregierung vom 16.11.2009, Nr. 2780 „Kriterien für die Bewilligung und Akkreditierung der Dienste der Hauspflege“, Anlage A, Definition

» Dienstzeiten

Mo – Fr 07.15 Uhr – 19.15 Uhr
Sa 07.15 Uhr – 13.15 Uhr

BürgerInnen, welche den Dienst werktags in Anspruch nehmen, können auch bei besonderer Notwendigkeit an Sonn- und Feiertagen darauf zurückgreifen.

Nicht angeboten wird der Dienst am 1. Jänner, am Ostermontag, am Pfingstmontag, am 1. Mai, am 15. August, am 1. November und am 25. Dezember.

» Bezahlung

Für all diese Leistungen sind Tarife zu bezahlen.

Falls Sie der Meinung sind, dass Sie den vollen Tarif nicht bezahlen können, ist es möglich, einen Antrag um Tarifbegünstigung zu stellen. Dabei wird das gesamte Einkommen und Vermögen des Bürgers/der Bürgerin, welche/r die Leistungen bekommt, erhoben und bewertet. Dadurch ergibt sich dann die Tarifbeteiligung.

» Abmeldung der beantragten Leistungen

Sollten Sie die beantragten Leistungen nicht mehr benötigen, müssen diese – um nicht in Rechnung gestellt zu werden – zwei Arbeitstage vor der geplanten Leistungserbringung bei der Einsatzleitung abgemeldet werden.

» Wer in der Hauspflege arbeitet

Die MitarbeiterInnen verfügen über die Berufsqualifikationen: AltenpflegerIn und FamilienhelferIn, SozialbetreuerIn, PflegehelferIn oder Sozialhilfskraft. Sie werden von ExpertInnen beraten und bilden sich kontinuierlich weiter.

» Wie wir arbeiten

In Zusammenarbeit mit der pflegebedürftigen Person, eventuell deren Angehörigen oder den Ansprechpersonen wird ein individueller Betreuungsplan verbindlich vereinbart. In diesem Betreuungsplan werden die Art der Leistung, die Häufigkeit und der Zeitrahmen festgelegt. Ändert sich

» Wenn Sie nicht zufrieden sind oder Vorschläge einbringen möchten

der Bedarf, werden die Leistungen in Abstimmung mit den Betroffenen angepasst. Bei personellen Engpässen kann es vorkommen, dass der vereinbarte Dienst kurzfristig entfällt.

Die Zusammenarbeit mit anderen Fachdiensten und -kräften ist bei Bedarf gewährt, insbesondere mit dem Krankenpflegedienst des Gesundheitsbezirkes Brixen. Alle MitarbeiterInnen sind verpflichtet sich an das Amtsgeheimnis zu halten. Im Dienst werden die vertraulichen Daten laut Gesetz aufbewahrt und behandelt.

Wenn Sie mit der Dienstleistung nicht zufrieden sind oder Verbesserungsvorschläge machen möchten, wenden Sie sich bitte direkt an den/die MitarbeiterIn der Hauspflege, sodass unmittelbar eine Lösung gefunden werden kann. Sollten Sie dennoch nicht zufrieden sein, können Sie sich an die Einsatzleitung der Hauspflege, an die Sprengelleitung oder an die Direktion der Sozialdienste wenden. Sie können Ihre Anregungen und Beschwerden mündlich oder schriftlich vorbringen. Innerhalb von 30 Tagen erhalten Sie eine Antwort.

Möchten Sie Beschwerde gegen die Tarifberechnung einreichen, wenden Sie sich bitte direkt an den/die MitarbeiterIn, welche/r diese Berechnung durchgeführt hat, um die nötigen Informationen zu erhalten. Wenn Sie dennoch der Meinung sind, dass die Berechnung falsch durchgeführt wurde, können Sie innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Mitteilung der Tarifbeteiligung schriftlich Berufung bei der Autonomen Provinz Bozen einreichen.

Adresse:

Abteilung Soziales
Sektion Einsprüche
Landhaus 12, K.-M.-Gamper-Str. 1
39100 Bozen

»» Wenn Sie sich engagieren möchten

Wenn Sie sich engagieren möchten, wenden Sie sich bitte an die Direktion der Sozialdienste, Bahnhofstraße 27, Tel. 0472 820 571.

Frauen und Männern unterstützen ehrenamtlich MitbürgerInnen. Sie stellen das „Essen auf Rädern“ zu, begleiten die BürgerInnen zu einer Visite ins Krankenhaus, erledigen für sie kleine Einkäufe, helfen bei Übersiedlungen und vielem mehr.

Die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen treffen sich regelmäßig zu einem geselligen Austausch. Sie sind während des Dienstes versichert und erhalten vereinbarte Spesen rückvergütet.

Im Anhang liegt ein Faltblatt mit den **geltenden Tarifen** sowie jenes der **Anlaufstelle für Pflege und Beratung** bei.

IMPRESSUM

Herausgeber:

Direktion der Sozialdienste
Bezirksgemeinschaft Eisacktal
Bahnhofstraße 27 · 39042 Brixen
www.bzgeisacktal.it

Konzept und Grafik:

Kraler Grafik + Druck, Brixen / Vahrn

Auflage: 1.200 Stück

August, 2023