

Dienstcharta

Tagespflegeheim für Senioren „Tagesbetreuung Memory“



Erstellung von: Leitung Tagesbetreuung Memory und Direktion der Sozialdienste

Aktualisiert am: September 2025



Inhaltsangabe

1. Einleitung
2. Beschreibung und Definition des Dienstes
3. Zielgruppe
4. Die Rechte und Pflichten der Betreuten
5. Unsere Grundsätze
6. Öffnungszeiten und Informationen
7. Kosten und Tarife
8. Qualitätssicherung und Dienstcharta
9. Anregungen, Wünsche und Beschwerden
10. Wo sind wir zu finden?
11. Anlage: Vorlage für schriftliche Beschwerden, Vorschläge und Anregungen

1. Einleitung

Unsere Gesellschaft steht, abgesehen von allen politischen und wirtschaftlichen Entwicklungen, allein schon demografisch bedingt vor großen Herausforderungen. Immer mehr Menschen dürfen damit rechnen, dass ihre Lebenserwartung deutlich steigt.

Die Mithilfe bei der Umsetzung des Mottos „Altern in Würde“ ist eine der großen Herausforderungen, denen sich die Bezirksgemeinschaft Pustertal mit ihren Sozialdiensten gerne stellt. Die Betreuung und Pflege eines alten Menschen kann für die Angehörigen eine große Herausforderung darstellen. Die verschiedenen Verhaltensauffälligkeiten erschweren oftmals die familiären Beziehungen untereinander. Zur Entlastung der Angehörigen bietet die Tagesbetreuung "Memory" in Bruneck eine professionelle Betreuung tagsüber an, wobei auf die individuelle Lebenssituation der Betroffenen eingegangen wird.

Die Betreuung einer an Demenz erkrankten Person ist eine weitreichende und sehr anspruchsvolle Aufgabe. Mit Fortschreiten der Demenz wird die Betreuung anstrengender und anspruchsvoller. Dabei stoßen viele Angehörige schnell an die Grenzen ihrer Kräfte. Entlastungsangebote sind hier dringend notwendig. Als solches Entlastungsangebot ist auch das Tagespflegeheim „Tagesbetreuung Memory“ zu verstehen.

2. Beschreibung und Definition des Dienstes

Das Tagespflegeheim besteht aus einem großen Raum, welcher in kleine, offene Wohneinheiten aufgliedert wird und somit genügend Bewegungsfreiheit für demenzkranke Personen bietet. Ein abgegrenzter Raum bietet während der Mittagsruhe die Möglichkeit zum Rückzug. Eine Küchenzeile wird für die Zubereitung kleiner Zwischenmahlzeiten genutzt.

Unser zentraler Auftrag liegt darin, Senioren und Seniorinnen, die wegen physischer oder psychischer Gebrechen nicht mehr allein in ihrer Wohnung bleiben können oder eine Betreuung benötigen, die weder über Dritte noch über die Hauspflege im erforderlichen Ausmaß erbracht werden kann, untertags zu betreuen.

Das Tagespflegeheim bietet Dienste sozialer Natur, wobei vor allem die Aktivierung in psychischer und in physischer Hinsicht einen besonderen Stellenwert hat. Das Angebot richtet sich laut der Biographie der Betreuten spezifisch und individuell nach den daraus hervorgehenden Bedürfnissen.

- kleine Hausarbeiten
- Spiele



- Validationsstunden
- Biographiearbeit
- Basale Stimulation
- Vorlesen und Lesen
- Schreiben
- Musik hören
- bekannte Bräuche und Feste nach Jahreskalender feiern
- Beilagen für Essen oder Marende herrichten
- Spaziergänge
- Aufenthalte im Freien
- Geburtstage und Namenstage feiern

Inbegriffen in der Tagesbetreuung ist die grundpflegerische Betreuung, wie Verabreichung der Medikamente, Inkontinenzversorgung usw. sowie die Möglichkeit in den vorgesehenen Räumlichkeiten zu ruhen.

Zusätzliche Angebote für pflegende Angehörige:

Die Fachkräfte im Tagespflegeheim sind für die Angehörigen Ansprechperson und Ratgeber und Ratgeberin für die optimale Betreuung der Betreuten zu Hause. Im Tagespflegeheim werden auch Vorträge zum Thema Demenz und Angehörigenrunden mit Tipps und praktischen Ratschlägen (Validation) angeboten.

Angeleitete Selbsthilfegruppe „Pflegende Angehörige begegnen sich“ Bruneck

Die angeleitete Gruppe "Pflegende Angehörige begegnen sich" ist aus der Initiative des Sozialsprengels und dem Bedürfnis heraus entstanden, einen Ort zu schaffen, wo sich die pflegenden Angehörigen treffen können und ein Gesprächsaustausch möglich ist. Treffpunkt ist einmal monatlich am Nachmittag. Nicht zuletzt werden die Nachmittage auch genützt, um dem Alltag wenigstens für einige Stunden zu entfliehen. Das gegenseitige Verständnis für manche schwierige Pflegesituation, der Erfahrungsaustausch und das Energiesammeln in der Gruppe sind die Hauptinhalte der Treffen. Die Gruppe wird regelmäßig von einem Psychologen oder einer Psychologin begleitet.

Die Teilnahme ist kostenlos.

Anlaufstelle für Pflege und Betreuung Bruneck

Diese zentrale Anlaufstelle soll Angehörigen umfassende Information und Beratung rund um die Pflege bieten und zur Förderung und Erleichterung der Pflege zu Hause beitragen. Das Angebot richtet sich an Personen, die ihre Angehörigen zu Hause betreuen und pflegen,

Personen deren Angehörige in einer teilstationären Einrichtung sind, Personen, die eine Pflegesituation erwartet.

Die Anlaufstelle befindet sich in der Dantestraße 2 h/i.

Öffnungszeiten: Montag-Freitag nach Terminvereinbarung.

3. Zielgruppe

Zielgruppe des Tagespflegeheimes sind an Demenz erkrankte Personen aus dem Einzugsgebiet der Bezirksgemeinschaft Pustertal, die zu Hause leben und soziale und betreuerische Hilfe benötigen.

4. Die Rechte und Pflichten der Betreuten

Recht auf Information: Die Bürger und Bürgerinnen haben das Recht, vor der Inanspruchnahme eines Dienstes umfassend und verständlich über die Art und die Qualität der angebotenen Dienstleistungen, über die Zugangs- und Nutzungsmodalitäten, und über die vorgesehene Kostenbeteiligung zu ihren Lasten informiert zu werden.

Recht auf Wahrung der Würde der Person: Die Bürger und Bürgerinnen, die sich an unseren Dienst wenden, haben ein Recht auf einen achtsamen und wertschätzenden Umgang unter Wahrung der Würde ihrer Person.

Recht auf Gleichbehandlung und Individualität: Alle Klienten und Klientinnen des Dienstes haben ein Recht auf gleiche Behandlung gleicher Bedürfnissituationen, ohne Bevorzugung oder Diskriminierung. In diesem Rahmen haben sie gleichfalls ein Recht auf individuelle Gestaltung des eigenen Betreuungsprogrammes, unter Berücksichtigung ihrer spezifischen Wünsche und Bedürfnisse.

Recht auf Mitbestimmung: Die Klienten und Klientinnen unseres Dienstes haben von Beginn an ein Recht auf Mitbeteiligung und Mitbestimmung in der Planung, Durchführung und Auswertung des eigenen Betreuungsprogrammes und in der Miteinbeziehung anderer Dienste und Fachkräfte.

Recht auf Datenschutz: Die Klienten und Klientinnen unseres Dienstes haben einen Anspruch darauf, dass ihre persönlichen Daten vertraulich und verantwortungsvoll, gemäß den für den Datenschutz geltenden Gesetzesbestimmungen behandelt, werden.

Recht auf Transparenz: Die Klienten und Klientinnen unseres Dienstes haben ein Anrecht auf Information über die Verfahrens- und Entscheidungsabläufe, die ihre Person betreffen.

Recht auf Zugang zu den Unterlagen: Die Klienten und Klientinnen unseres Dienstes haben das Recht, im Rahmen der geltenden Gesetzesbestimmungen in offiziellen Unterlagen des Dienstes, die sie betreffen, Einsicht zu nehmen oder eine Abschrift anzufordern.

Vorschlags- und Beschwerderecht: Die Klienten und Klientinnen unseres Dienstes haben im Bedarfsfall das Recht, Beschwerden und/oder Verbesserungsvorschläge bezüglich der angebotenen Dienstleistungsqualität vorzubringen.

Die Vereinbarungen respektieren: Die Klienten und Klientinnen des Dienstes sind angehalten, die mit ihnen getroffenen schriftlichen und mündlichen Abmachungen und Vereinbarungen zu beachten und zu befolgen.

5. Unsere Grundsätze

- Beratung und Pflege wird den individuellen Bedürfnissen angepasst
- Den pflegebedürftigen Menschen wird ein höchstmögliches Maß an Selbstbestimmung eingeräumt
- Durch unser Angebot soll so lange wie möglich der Verbleib zu Hause ermöglicht werden
- Die gute Zusammenarbeit mit den pflegenden Angehörigen und mit anderen Diensten und Einrichtungen (Hauskrankenpflege, BasisärztInnen, Krankenhaus, ...) sind Teil unseres Angebotes
- Ehrenamtliche MitarbeiterInnen bereichern die Dienste und Hilfsangebote

6. Öffnungszeiten und Informationen

Das Tagespflegeheim ist von Montag bis Freitag von 08:30 Uhr bis 17:00 Uhr geöffnet.

An Wochenenden und Feiertagen bleibt das Tagespflegeheim geschlossen.

7. Kosten und Tarife

Ein Teil der Kosten für das Tagespflegeheim geht zu Lasten der öffentlichen Hand. Der/die Betreute beteiligt sich nur am festgelegten Tarif im Rahmen des jeweiligen Einkommens



und Vermögens, wie es vom D.LH. vom 11. August 2000, Nr. 30, in geltender Fassung, vorgesehen ist.

Der/die Betreute, für welche das Pflegegeld (Landesgesetz vom 12. Oktober 2007, Nr. 9) oder das Begleitgeld (Landesgesetz vom 21. August 1978, Nr. 46) ausbezahlt wird, zahlt den seiner Pflegestufe entsprechenden Tarif. Selbständige Personen ohne Pflegeeinstufung zahlen einen Tarif, der von ihrer wirtschaftlichen Lage und jener ihrer engeren Familiengemeinschaft abhängig ist (laut Beschluss der Landesregierung Nr. 120 vom 18.02.2025).

8. Qualitätsicherung und Aktualisierung der Dienstcharta

Um die Qualität der angebotenen Dienstleistung zu erhalten, weiterzuentwickeln und zu verbessern, ist es für die Einrichtungen der Bezirksgemeinschaft Pustertal grundlegend, mit allen am Dienst beteiligten Personen (Betreute, Angehörige/Gesetzliche Vertreter und Vertreterinnen und Personal, Führung der Sozialdienste, Netzwerk) in regelmäßigen Besprechungen im Austausch zu bleiben, um im Rahmen dieser die Bedürfnisse aller Beteiligten in Erfahrung zu bringen und ihnen so gut wie möglich gerecht zu werden.

Das Tagespflegeheim ist bestrebt, die Qualität der Leistungen durch folgende Maßnahmen zu sichern und zu verbessern:

- Pflegeplanung und Dokumentation
- Regelmäßige Weiterbildungen für die MitarbeiterInnen
- Teambesprechungen, Supervisionen
- Klientenbefragungen, um die Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten zu überprüfen.

Die Dienstcharta stellt eine Verpflichtung zur Einhaltung und ständigen Verbesserung der Qualität des Tagespflegeheims dar und wird in regelmäßigen Abständen aktualisiert.

Die Dienstcharta ist jenes Dokument, welches die Bezirksgemeinschaft nach außen darstellt. Diesbezüglich ist das teilweise in leichter Sprache verfasst und wurde gemeinsam mit Vertretern und Vertreterinnen von Angehörigen und Betreuten erstellt. Die Dienstcharta wird einmal jährlich aktualisiert.

9. Anregungen, Wünsche, Beschwerden

Es besteht jederzeit die Möglichkeit, Verbesserungsvorschläge und Beschwerden vorzubringen:

- mündlich, im direkten Gespräch oder telefonisch mit der Leitung der Tagesbetreuung Memory
- schriftlich an die Tagesbetreuung Memory
- als E-Mail an die Tagesbetreuung Memory
- mittels beigefügten Formulars

Die Betreuten, die Angehörigen oder die gesetzlichen Vertreter und Vertreterinnen können mündliche oder schriftliche Mitteilungen, Vorschläge oder Beschwerden einbringen. Diese können an die Leitung der Einrichtung oder an die Direktion der Sozialdienste gesendet werden.

Bei mündlichen Anfragen wird ein Gesprächstermin zur Klärung der Sachlage vereinbart. Die schriftlichen Eingaben werden innerhalb von zwei Wochen beantwortet.

Im Sinne des Landesgesetzes vom 30.04.1991, Nr.13, Art.4 kann gegen die Entscheidung der Bezirksgemeinschaft innerhalb von 45 Tagen ab Erhalt der Mitteilung Einspruch bei der Sektion Einsprüche in der Abteilung Sozialwesen der Autonomen Provinz Bozen erhoben werden.

Personen, die ein rechtliches Interesse daran haben, können gegen die Entscheidung der Heimverwaltung innerhalb 60 Tage ab dem Datum, ab dem die Maßnahme zur Kenntnis genommen wurde, Rekurs beim regionalen Verwaltungsgericht Bozen einlegen (Gesetz vom 06.12.1971, Nr.1034).

Landesbeirat für das Sozialwesen
Kanonikus-Michael-Gamper-Straße 1
39100 Bozen
Tel. 0471 418200
Tel. 0471 418201

10. Wo sind wir zu finden?

Die Räume des Tagespflegeheimes befinden sich im Tiefparterre des Hauses „Am Ring“ in der Karl-Toldt-Straße 11 in Bruneck.

Parteienverkehr: nach Vereinbarung.

<p>Tagesbetreuung Memory Karl-Toldt-Straße 11 39031 Bruneck</p>	<p>Leitung Tagesbetreuung Memory Gertraud Gruber Tel.: 0474 537891 E-Mail: tagespflegeheim.centrodiurno@bzgpust.it</p>
<p>Anlaufstelle Aufnahme und Beratung Dantestraße 2M 39031 Bruneck</p>	<p>Tel. 0474 412932 E-Mail: aufnahme.beratung@bzgpust.it</p>
<p>Direktion der Sozialdienste Dantestraße 2 39031 Bruneck</p>	<p>Direktor der Sozialdienste Pustertal: Patrick Psenner Tel. 0474 412921 E-Mail: patrick.psenner@bzgpust.it</p>

Herausgeber:

Bezirksgemeinschaft Pustertal-Sozialdienste
Dantestraße 2
I-39031 Bruneck
Tel.: 0474 412900 - Fax: 0474 410912
Internet: www.bezirksgemeinschaftpustertal.it / E-Mail: info@bzgpust.it

Aktualisierte Ausgabe: September 2025



11. Anlage: Vorlage für schriftliche Beschwerden, Vorschläge und Anregungen

An die
Bezirksgemeinschaft Pustertal
Tagespflegeheim für Senioren
„Tagesbetreuung Memory“
Carl Toldt Straße 11

39031 Bruneck

Vorschläge und Anliegen an die Tagesbetreuung Memory

Was Sie uns mitteilen möchten:

Geben Sie Ihre Kontaktadresse an, falls Sie eine schriftliche Antwort von uns erhalten möchten. Wir verpflichten uns dazu, Ihnen innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt (Protokolldatum) zu antworten.

Vorname, Nachname

Wohnort, Straße

Tel. Nr.

Datum

Unterschrift