



Bezirksgemeinschaft Pustertal
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Comunité Comprensoriala Val de Puster



Ambulanter Betreuungsdienst
Assistenza domiciliare
Assistènza a ciasa

Dienstcharta

Ambulanter Betreuungsdienst

Tauferer-Ahrntal

Bruneck Umgebung

Hochpustertal

Gadertal



Erstellung von: Direktion der Sozialdienste

Aktualisiert am: September 2025



Inhaltsangabe

1. Vorwort
2. Welchen Auftrag hat der Ambulante Betreuungsdienst?
3. Wer kann die Leistungen des Ambulanten Betreuungsdienstes in Anspruch nehmen?
4. Dienstzeiten
5. Welche Leistungen bietet der Ambulante Betreuungsdienst am Wohnort und in den Tagesstätten an?
6. Wo und wie können die Leistungen angefragt werden?
7. Erstkontakt
8. Anlaufstelle für Pflege- und Betreuungsangebote
9. Zusätzliche Angebote des Ambulanten Betreuungsdienstes
10. Wie oft können die Leistungen des Ambulanten Betreuungsdienstes in Anspruch genommen werden?
11. Was kosten die Leistungen des Ambulanten Betreuungsdienstes?
12. Abmeldung der Leistung
13. Unsere Grundsätze in der Pflege
14. Wie wir arbeiten
15. Wer arbeitet im Ambulanten Betreuungsdienst?
16. Qualitätssicherung und Aktualisierung der Dienstcharta
17. Das Ehrenamt im Ambulanten Betreuungsdienst
18. Rechte der BürgerInnen
19. Pflichte der BürgerInnen
20. Wenn Sie nicht zufrieden sind oder Vorschläge einbringen möchten
21. Wo finden Sie uns?



1. Vorwort

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. Sicht- und spürbar äußert sich dieses Bemühen darin, dass die Dienstleistungen im Bereich des Ambulanten Betreuungsdienst qualitativ ständig weiterentwickelt und so weit als möglich an die Bedürfnisse der Betreuten und deren Familien angepasst werden.

Die Pflege von Familienangehörigen zu Hause ist und bleibt eine wertvolle und unverzichtbare Säule im sozialen System auf Landes-, aber auch auf Bezirksebene. Gerade deshalb zielen die Pflegedienste mit ihren Mitarbeitenden vor allem darauf ab, pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen frühzeitig und wirkungsvoll zu unterstützen. Direkte Pflegeleistungen gehören ebenso dazu wie Schulung und Beratung.

Die vorliegende Dienstcharta des Ambulanten Betreuungsdienst in den Sozialsprengeln der Bezirksgemeinschaft Pustertal soll Ihnen als Wegweiser für die Inanspruchnahme unserer Leistungen dienen. Sie gibt einen Einblick in die Ziele, Aufgaben und Arbeitsweise unserer Pflegedienste und in die Rechte der BürgerInnen als deren Betreute.

Wenn es gelingt, mit dieser Dienstcharta den Dialog mit den Bürgerinnen und Bürgern weiter zu verbessern, auf offene Fragen eine Hilfestellung zu geben und die Möglichkeiten, aber auch Grenzen unseres Dienstes klarzumachen, dann hat diese Dienstcharta ihr Ziel erreicht.

Der Präsident
der Bezirksgemeinschaft Pustertal

Mag. FH Robert Alexander Steger MBA

Der Direktor der Sozialdienste
der Bezirksgemeinschaft Pustertal

Patrick Psenner



2. Welchen Auftrag hat der Ambulante Betreuungsdienst?

Unser zentraler Auftrag liegt darin, Menschen, die Hilfe und Pflege benötigen, durch eine Reihe von Leistungen, die am Wohnort und in den Tagesstätten des Ambulanten Betreuungsdienstes erbracht werden, das Verbleiben in der gewohnten Umgebung zu ermöglichen, ihre Selbständigkeit zu unterstützen und die Unterbringung in einer stationären Einrichtung zu verhindern oder hinauszuzögern.

Ziel des Ambulanten Betreuungsdienstes ist die Beseitigung und Linderung von persönlichen und/oder familiären schwierigen Lebenslagen und die Entlastung und Anleitung der pflegenden Angehörigen.

Der Ambulante Betreuungsdienst berät, begleitet, pflegt und unterstützt Betreuungsbedürftige und ihre Pflegepersonen, die zur Zielgruppe des Dienstes gehören.

3. Wer kann die Leistungen des Ambulante Betreuungsdienstes in Anspruch nehmen?

Die Leistungen des Ambulanten Betreuungsdienstes können grundsätzlich von allen italienischen StaatsbürgerInnen, sowie von BürgerInnen anderer EU-Staaten, die ihren ständigen Aufenthaltsort im Einzugsgebiet des Sozialsprengels haben und von Nicht-Eu-Bürgern, die ihren ständigen Wohnsitz und Aufenthalt im Sprengelgebiet haben, in Anspruch genommen werden.

Der Ambulante Betreuungsdienst wendet sich an SeniorInnen, Minderjährige und deren Familien, Erwachsene in sozialen Notlagen, Menschen mit Behinderung und Menschen mit Sucht- bzw. psychischen Problemen im Sinne des L. G. Nr. 13, vom 30.04.1991.

Hinweise auf Notfälle können von der Person selbst oder aber auch von Personen oder Einrichtungen gegeben werden, welche von der Problemsituation einer Familie oder einer Einzelperson in Kenntnis sind.

4. Dienstzeiten

Der Dienst des Ambulanten Betreuungsdienstes wird (gemäß dem Beschluss der Landesregierung vom 10. Dezember 2024 Nr. 1122) von Montag bis Freitag mindestens zwölf Stunden täglich, von 07.00 bis 19.00 Uhr, und am Samstag mindestens sechs Stunden, von 07.00 bis 13.00 Uhr, gewährleistet.

Bei besonderer Notwendigkeit wird der Dienst auch an Sonn- und Feiertagen erbracht.



Die Leistungen in den Tagesstätten des Ambulanten Betreuungsdienstes werden nach Terminvereinbarung erbracht.

Die Essen auf Rädern werden im Sozialsprengel Bruneck Umgebung von Montag bis Sonntag (365 Tage im Jahr) ausgeliefert, im Sozialsprengel Hochpustertal, Tauferer-Ahrntal und Gadertal (in Ausnahmefällen auch Samstag) jeweils von Montag bis Freitag. Die Anzahl der Essen richtet sich nach der Notwendigkeit und den Bedürfnissen Betreuten und nach den familiären Ressourcen.

5. Welche Leistungen bietet der Ambulante Betreuungsdienst am Wohnort und in den Tagesstätten an?

5.1 Leistungen am Wohnort:

Information und Beratung

Die Mitarbeitenden des Ambulanten Betreuungsdienstes beraten Betreute und Angehörige, die sich informieren und die eine konkrete Hilfe brauchen. Es werden sowohl Informationen über den Ambulanten Betreuungsdienst und deren Leistungen als auch über andere Dienste erteilt.

Körperpflege

Wir bieten Betreuungsbedürftigen Unterstützung bei der Körperpflege, um die persönliche Hygiene zu gewährleisten. Ziele der Leistung Körperpflege sind die Erhaltung und Verbesserung des physischen und/oder psychischen Zustandes, die Sicherstellung der persönlichen Hygiene, die Prävention von Krankheiten und die Sensibilisierung Betreuungsbedürftiger für die Wahrnehmung des eigenen Körpers. Die Leistung wird sowohl in der Tagesstätte als auch am Wohnort der Betreuungsbedürftigen erbracht.

Im Wesentlichen führen wir folgende Leistungen durch: Mund- und Zahnhygiene, Gesichtspflege, Teilkörperpflege, Ganzkörperpflege, Fußhygiene, Haarpflege, Begleitung zur Toilette, Intimpflege, Mobilisation und Lagerung. Zudem leisten wir Badehilfe, Duschhilfe, Hilfe beim An- und Auskleiden, Wechseln der Inkontinenzhosen.

Unterstützung von Familien in Notsituationen

Wir bieten Familien in einer unvorhersehbaren Notsituation, für einen begrenzten Zeitraum, Unterstützung bei der Haushaltsführung und bei der Betreuung von minderjährigen, behinderten oder älteren Familienmitgliedern.



Unterstützung bei der Umsetzung von sozialen, pädagogischen, geragogischen oder therapeutischen Maßnahmen

Unsere Mitarbeitenden begleiten die Betreuten am Wohnort und unterstützen sie in den lebenspraktischen und alltagsunterstützenden Maßnahmen. Ziel ist es eine weitgehende Autonomie zu ermöglichen.

Die Mitarbeitenden des Ambulanten Betreuungsdienstes begleiten die Betreuten auch bei verschiedenen Aktivitäten, wie z. B. Gehtraining, Gedächtnistraining, Brettspiele, Handwerkerarbeiten, Vorlesen und andere individuelle Freizeitaktivitäten.

Gesundheitsversorgung

Unter Anleitung und Supervision des Sanitätspersonals (Krankenpfleger/innen) erbringen wir gesundheitsversorgende Leistungen: Verabreichung von Medikamenten, Anlegen und Wechseln von einfachen Verbänden, Vitalzeichenkontrolle, Blutzuckerkontrolle, subkutane Injektionen, Kontrolle von Ernährung und Ausscheidung.

Transport und Begleitung

Die Betreuten, welche aufgrund ihres Alters oder einer Behinderung nicht in der Lage sind, allein zur Tagesstätte zu kommen, werden von den Mitarbeitenden des Ambulanten Betreuungsdienstes mit dem Auto oder auch zu Fuß dorthin begleitet. Bei Bedarf begleiten wir die Betreuten auch zu wichtigen Behördengängen und Arztvisiten, falls die Begleitung weder von Angehörigen noch von einer anderen Person übernommen werden kann.

Hilfe bei der Haushaltsführung

Unterstützung bei der Haushaltsführung und einfachen Putzarbeiten übernehmen die Mitarbeitenden des Ambulanten Betreuungsdienstes für Personen, welche aufgrund ihres Alters oder einer Behinderung nicht mehr in der Lage sind, allein ihren Haushalt zu führen. Diese Leistung wird in der Bezirksgemeinschaft Pustertal vor allem von der Sozialgenossenschaft ITACA durchgeführt.

Einfache Leistungen des Ambulante Betreuungsdienstes

Die Mitarbeitenden der Genossenschaft ITACA unterstützen die Betreuten bei der Haushaltshilfe und machen auch kurze (nicht regelmäßige) Transport- und Begleitdienste. Dazu gehören Kochen, Waschen, Einkaufen, Bügeln, Sauberhalten der Wohnung, Spazieren gehen, Gesellschaft leisten... (gemäß dem Beschluss der LG. Nr. 2452 vom 07.07.2008). Diese Leistung wird von der Sozialgenossenschaft ITACA erbracht.



Bezirksgemeinschaft Pustertal
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Comunité Comprensoriala Val de Puster



Ambulanter Betreuungsdienst
Assistenza domiciliare
Assistēnza a ciasa

Die einfachen Leistungen des Ambulanten Betreuungsdienstes können über den Ambulanten Betreuungsdienst oder direkt bei der Sozialgenossenschaft ITACA angefragt werden:

Sozialgenossenschaft ITACA

Groß-Gerau-Promenade 5d

I-39031 Bruneck

Tel. 0434 504013

Handy 334/ 6985677

E-Mail: f.prisma@itaca.coopsoc.it

Koordinatorin: Federica Risma

Öffnungszeiten Büro:

Montag, Dienstag, Donnerstag, Freitag: 09.00 bis 12.30 Uhr

Mittwoch nach Vereinbarung

Essen auf Rädern

Die Dienstleistung "Essen auf Rädern" gibt SeniorInnen, Menschen mit Behinderung und Menschen in schwierigen Lebenslagen die Möglichkeit, über den Ambulanten Betreuungsdienst zumindest einmal am Tag eine warme Mahlzeit ins Haus zugestellt zu bekommen.

Die Menüs wechseln in regelmäßigen Abständen und individuelle Ernährungspläne werden berücksichtigt, z.B. zucker- und fettlose Diät. Die Essen werden von den Mitarbeitenden des Ambulanten Betreuungsdienstes und von freiwilligen HelferInnen zugestellt.

Die Essen werden im Tauferer-Ahrntal zwischen 10.30 und 12.00 Uhr zugestellt.

Die Essen werden im Hochpustertal zwischen 11.00 und 13.00 Uhr zugestellt.

Die Essen werden im Gadertal zwischen 11.00 und 12.30 Uhr zugestellt.

Die Essen werden in Bruneck Umgebung zwischen 08.00 und 11.00 Uhr zugestellt.

5.2 Leistungen in den Tagesstätten

Körperpflege TS

Der Ambulante Betreuungsdienst bietet Betreuungsbedürftigen Unterstützung bei der Körperpflege, um die persönliche Hygiene zu gewährleisten.

Das Ziel liegt darin, den physischen und psychischen Zustand zu erhalten und verbessern, die persönliche Hygiene sicherzustellen und präventiv Krankheiten vorzubeugen.

Unter anderem werden in den Tagesstätten je nach Bedarf Badehilfe, Haarwäsche, Fußhygiene und Wäsche auf Rädern angeboten



In folgenden Ortschaften gibt es Tagesstätten bzw. Außenstellen der Tagesstätten:

Sozialsprenge Tauerer-Ahrntal	Sozialsprenge Bruneck Umgebung	Sozialsprenge Hochpustertal	Sozialsprenge Gadertal
Sand in Taufers Sozialsprenge	Bruneck Pflegeheim	Innichen Seniorenwohnheim	Pikolein Sozialsprenge
St. Johann Seniorenheim Georgianum	St. Georgen Grundschule	Toblach Sozialzentrum Toblach (Toblach)	Pedrares Ambulatorien
Öffnungszeiten: nach Vereinbarung	St. Lorenzen Seniorenwohnungen	Gsies (St. Martin) Widum	Öffnungszeiten: nach Vereinbarung
	Gais Sozialzentrum	Welsberg-Taisten Rudolf von Kempter Haus	
	Percha Rathaus	Öffnungszeiten: nach Vereinbarung	
	Olang Pflegeheim		
	Niederrasen Seniorenwohnungen		
	Antholz Mittertal Grundschule		
	Pfalzen Sozialzentrum		
	Terenten Seniorenwohnungen		
	Kiens Rathaus		
	Ehrenburg Seniorenwohnungen		
	Öffnungszeiten: nach Vereinbarung		

6. Wo und wie können die Leistungen angefragt werden?

Die Leistungen müssen mit dem Ambulanten Betreuungsdienst des jeweiligen Sozialsprenge zu den entsprechenden Bürozeiten vereinbart werden.

Im Einzugsgebiet der Bezirksgemeinschaft Pustertal gibt es die 4 Sozialsprenge:



- Tauferer-Ahrntal
- Bruneck Umgebung
- Hochpustertal
- Gadertal

Die Zuständigkeit nach Gemeinden im Überblick:

Ambulanter Betreuungsdienst im Sozialsprengel Tauferer-Ahrntal	Ambulanter Betreuungsdienst im Sozialsprengel Bruneck Umgebung	Ambulanter Betreuungsdienst im Sozialsprengel Hochpustertal	Ambulanter Betreuungsdienst im Sozialsprengel Gadertal
Ahrntal Mühlwald Sand in Taufers Prettau	Bruneck Gais Kiens Olang Percha Pfalzen Rasen-Antholz St. Lorenzen Terenten	Gsies Innichen Niederdorf Prags Sexten Toblach Welsberg-Taisten	Abtei Corvara Enneberg St. Martin in Thurn Wengen

Für erste Informationen, Beratungen und Vereinbarungen wenden Sie sich bitte an den für Ihre Gemeinde zuständigen Sozialsprengel:

Sozialsprengel Tauferer-Ahrntal Hugo-von-Taufers-Str. 19 I-39032 Sand in Taufers	Ansprechpersonen: Sprengelleitung: Ingrid Pfeifhofer Betreuungsdienstleiterin des Ambulanten Betreuungsdienstes: Verena Unterweger Stellvertretende Betreuungsdienstleiterin des Ambulanten Betreuungsdienstes: Barbara Plankensteiner Verwaltungsbeamtin Ambulanter Betreuungsdienst: Birgit Gartner
Tel.: 0474 678008 E-Mail: sozialsprengel.ahrntal@bzgpust.it Öffnungszeiten der Büros: Mo – Fr 09.00 – 11.30 Uhr nachmittags nach Vereinbarung	



<p>Sozialsprengel Bruneck Umgebung Paternsteig 3 I-39031 Bruneck</p> <p>Tel.: 0474 555548 E-Mail: sozialsprengel.bruneck-umgebung@bzgpust.it</p> <p>Öffnungszeiten der Büros: Mo – Fr 07.00 – 12.00 Uhr nachmittags nach Vereinbarung</p>	<p>Ansprechpersonen:</p> <p>Sprengelleitung: Hans Mitterhofer</p> <p>Betreuungsdienstleiterin des Ambulanten Betreuungsdienstes: Susanne Ungericht</p> <p>Stellvertretende Betreuungsdienstleiterin des Ambulanten Betreuungsdienstes: Evelyn Kronbichler</p> <p>Verwaltungsbeamtin Ambulanter Betreuungsdienst: Oberjakober Angelika</p>
<p>Sozialsprengel Hochpustertal In der Au 6 I-39038 Innichen</p> <p>Tel.: 0474 919999 E-Mail: sozialsprengel.hochpustertal@bzgpust.it</p> <p>Öffnungszeiten der Büros: Mo – Fr 08.30 – 12.00 Uhr nachmittags nach Vereinbarung</p>	<p>Ansprechpersonen:</p> <p>Sprengelleitung: Martin Taschler</p> <p>Betreuungsdienstleiterin des Ambulanten Betreuungsdienstes: Irmgard Kahn</p> <p>Stellvertretende Betreuungsdienstleiterin des Ambulanten Betreuungsdienstes: Barbara Innerbichler</p> <p>Verwaltungsbeamtin Ambulanter Betreuungsdienst: Helga Appenbichler</p>
<p>Sozialsprengel Gadertal Picolin 48 I-39030 St. Martin in Thurn</p> <p>Tel.: 0474 524552 E-Mail: sozialsprengel.gadertal@bzgpust.it</p> <p>Öffnungszeiten der Büros: Mo – Fr 08.30 – 12.00 Uhr nachmittags nach Vereinbarung</p>	<p>Ansprechpersonen:</p> <p>Sprengelleitung: Antonia Castlunger</p> <p>Betreuungsdienstleiterin des Ambulanten Betreuungsdienstes: Helga Trebo</p> <p>Stellvertretende Betreuungsdienstleiterin des Ambulanten Betreuungsdienstes: Anita Pedevilla</p> <p>Verwaltungsbeamter Ambulanter Betreuungsdienst: Marino Verginer</p>



7. Erstkontakt

Interessierte BürgerInnen können sich während der Öffnungszeiten des zuständigen Sozialsprengels (siehe oben) entweder telefonisch oder persönlich direkt an den Ambulanten Betreuungsdienst oder an die Anlaufstelle für Pflege und Betreuung wenden. Sollte die Betreuungsdienstleiterin des Ambulanten Betreuungsdienstes momentan außer Haus sein, wird ein Rückruf innerhalb maximal zwei Arbeitstagen gewährleistet.

In einem ersten Gespräch können die BürgerInnen der Betreuungsdienstleiterin des Ambulanten Betreuungsdienstes ihre Anliegen vorbringen. Gemeinsam mit der Person bzw. den Familienangehörigen wird der Pflege- und Betreuungsbedarf erhoben und anschließend die Art und Häufigkeit der Leistungen vereinbart.

Um die Leistungen des Ambulanten Betreuungsdienstes in Anspruch zu nehmen, bedarf es eines schriftlichen Antrages. Dieser Antrag wird im Büro des Ambulanten Betreuungsdienstes oder in der Anlaufstelle für Pflege und Betreuung gestellt.

8. Anlaufstelle für Pflege- und Betreuungsangebote

In allen 4 Sozialsprengeln gibt es seit 01.01.2016 eine Anlaufstelle für Pflege und Betreuung.

9. Zusätzliche Angebote des Ambulanten Betreuungsdienstes

Neben der Pflege zu Hause und in den Tagesstätten ist uns eine Unterstützung der pflegenden Angehörigen sehr wichtig. Dazu gehören folgende Angebote:

Kinästhetics Begleitung

Die Bezirksgemeinschaft Pustertal bietet auf Anfrage für die BürgerInnen eine Kinästhetics Begleitung am Wohnort des/der Betreuten an. Die Kinästhetics Trainerin erarbeitet mit den Betreuten und deren Angehörigen ein Bewegungskonzept, um Transfer und Lagerung zu erleichtern. Die Kinästhetics Trainerin kann über den Ambulanten Betreuungsdienst der einzelnen Sozialsprengel angefragt werden.



Fortbildungen zum Thema „Zu Hause pflegen und betreuen“

In jedem Sozialsprengel werden regelmäßig Fort- und Weiterbildungen für pflegende Angehörige organisiert. Es werden Themen wie Ernährung im Alter, Sterbebegleitung, Geriatrische Krankheitsbilder, Erste Hilfe, rückschonende Pflege, Vorstellung der Dienste des Ambulanten Betreuungsdienstes und der Angebote für pflegende Angehörige besprochen und vorgestellt. Informationen über aktuelle Kurse erhalten Sie im Büro des Ambulanten Betreuungsdienstes im jeweiligen Sozialsprengel.

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. Die Gruppe wird von Fachpersonen aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich organisatorisch und inhaltlich begleitet.

Die positiven Aspekte der Gruppe sind: gegenseitiger Erfahrungsaustausch, Gemeinsamkeit erfahren, die Möglichkeit neue Kontakte zu knüpfen, verstärkter Austausch untereinander.

Es finden monatliche Treffen statt. Die Teilnahme ist kostenlos.

Informationen erhalten Sie in der Anlaufstelle für Pflege- und Betreuungsangebote Bruneck (siehe unten).

Angeleitete Selbsthilfegruppe für pflegende Angehörige Hochpustertal

Die Gruppe trifft sich 10-mal jährlich, montags von 14:30-16:30 Uhr im Sozialsprengel Hochpustertal in Innichen.

Die angeleitete Gruppe trifft sich regelmäßig zum gegenseitigen Erfahrungsaustausch. Zudem werden von Fachpersonen aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich Informationen und Hilfestellungen rund um die Themen Pflege und Betreuung vermittelt.

Weitere Informationen erhalten Sie in der Anlaufstelle Pflege und Betreuung im Sozialsprengel Hochpustertal (siehe unten).

Angebot „Tipps für pflegende Angehörige“ Hochpustertal

Ziel des Angebots ist es, pflegenden Angehörigen am Wohnort durch die Fachkräfte des Ambulanten Betreuungsdienstes praktische Tipps für eine Erleichterung der Pflege zu Hause anzubieten, Fragen zu beantworten, Ratschläge zu geben.

Anfragen und weitere Informationen erhalten Sie im Büro des Ambulanten Betreuungsdienstes Hochpustertal.



Kurzvideos für pflegende Angehörige

Auf der Homepage der Bezirksgemeinschaft Pustertal können pflegende Angehörige Kurzvideos nutzen, in welchen Pflegeschritte beschrieben und erklärt werden. Dadurch wird eine unmittelbare Verfügbarkeit der Anleitungen garantiert.

Anlaufstelle für Pflege und Betreuung

Diese zentralen Anlaufstellen sollen Angehörigen umfassende Information und Beratung rund um die Pflege bieten und zur Förderung und Erleichterung der Pflege 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 Anlaufstellen bieten:

→ Information und individuelle Beratung über Dienste, Unterstützungs- und Entlastungsmöglichkeiten für pflegende Angehörige, Hilfen, Rechte und Pflichten, finanzielle Möglichkeiten, wie z. B.:

- Pflegegeld
- Zivilinvalidität und Gesetz 104
- Organisation Betreuung zu Hause – Ambulanten Betreuungsdienst, Essen auf Rädern
- Anfrage und Handhabung von Hilfsmitteln (Rollstuhl, Pflegebett u. a.) und Heilbehelfen (Windeln u. a.)
- Tarifbegünstigung, finanzielle Unterstützung
- Sachwalterschaft
- Angebote des Volontariats
- Aufnahme in Seniorenwohnheime, Tagespflege für Senioren, Kurzzeitpflege, Übergangspflege, Seniorenwohnungen, Seniorenurlaube, begleitetes und betreutes Wohnen für Senioren
- Hilfe bei Gesuchstellungen und bei der Erledigung von bürokratischen Angelegenheiten

Die Anlaufstellen befinden sich:

Sozialsprengel Bruneck, Paternsteig 1, 39031 Bruneck

Tel. 0474 537870

e- mail: bruneck@anlaufstelle.bz.it

Öffnungszeiten: Mo - Fr 09.00 Uhr bis 12.15 Uhr, nachmittags nach Vereinbarung



Bezirksgemeinschaft **Pustertal**
Comunità Comprensoriale **Valle Pusteria**
Comunité Comprensoriala **Val de Puster**



Ambulanter Betreuungsdienst
Assistenza domiciliare
Assistènza a ciasa

Sozialsprengel Tauferer-Ahrntal,
Hugo-von-Taufers-Straße 19, 39032 Sand in Taufers
Tel. 0474 678008

e-mail: tauferer-ahrntal@anlaufstelle.bz.it

Öffnungszeiten: Di und Mi, 10.30 Uhr bis 12.30 Uhr, Do 13.30 Uhr bis 15.30 Uhr

Sozialsprengel Hochpustertal:

In der Au 6, 39038 Innichen

Tel. 0474 919907

e-mail: hochpustertal@anlaufstelle.bz.it

Öffnungszeiten:

Di von 13:00 – 16:00 Uhr

Mi von 09:00 – 12:00 Uhr

Sozialsprengel Gadertal,

Picolin 48, 39030 St. Martin in Thurn

Tel. 0474 586123

e-mail: gadertal@anlaufstelle.bz.it

Öffnungszeiten:

Mo von 14.00 Uhr - 16.00 Uhr

Mi und Do von 10:00 Uhr – 12:00 Uhr

10. Wie oft können die Leistungen des Ambulanten Betreuungsdienstes in Anspruch genommen werden?

Die Betreuungszeit und die Häufigkeit der Leistungen des Ambulanten Betreuungsdienstes hängen von den Bedürfnissen der Personen und vom verfügbaren Personal ab. Das Angebot reicht von gelegentlicher Betreuung bis hin zu täglicher; mindestens 15 Minuten und maximal zwei Stunden am Tag.

11. Was kosten die Leistungen des Ambulanten Betreuungsdienstes?

Für die Leistungen des Ambulanten Betreuungsdienstes sind Tarife zu bezahlen. Davon ausgenommen ist die Information und Erstberatung durch die Betreuungsdienstleiterin des Ambulanten Betreuungsdienstes.

Die Höchstarife werden jährlich von der Landesregierung festgelegt (siehe Homepage BZG Pustertal).



Die Bürger und Bürgerinnen können im Sozialsprengel den Antrag um Tarifbegünstigung stellen. Dabei wird das gesamte Einkommen und Vermögen der betreuten Person erhoben und bewertet.

Sofern die Kriterien für eine Tarifbegünstigung erfüllt sind, wird der Höchstarif entsprechend reduziert.

Für minderjährige Kinder mit einer Behinderung werden die Tarife für die Leistungen des Ambulanten Betreuungsdienstes um 50% reduziert.

Die Rechnungen können bei allen Banken beglichen werden.

12. Abmeldung der Leistung

Sollten Sie die Leistungen des Ambulanten Betreuungsdienstes nicht mehr benötigen, müssen diese - um nicht in Rechnung gestellt zu werden - mindestens 24 Stunden vor dem vereinbarten Termin abgesagt werden.

13. Unsere Grundsätze in der Pflege

- Beratung und Pflege wird den individuellen Bedürfnissen angepasst
- Den pflegebedürftigen Menschen wird ein höchstmögliches Maß an Selbstbestimmung eingeräumt
- Durch aktivierende Pflege soll so lange wie möglich der Verbleib und die Pflege zu Hause ermöglicht werden
- Die gute Zusammenarbeit mit den pflegenden Angehörigen und mit anderen Diensten und Einrichtungen (Hauskrankenpflegedienst, Basisärzte und Basisärztinnen, Krankenhaus, Tagespflegeheim, Altersheim...) sind eine Garantie für Qualität in der Pflege
- Ehrenamtliche Mitarbeitende bereichern die Dienste und Hilfsangebote

14. Wie wir arbeiten

In Zusammenarbeit mit den pflegebedürftigen Personen, deren Angehörigen oder Bezugspersonen wird ein individueller Behandlungsplan erarbeitet. Im Behandlungsplan wird festgehalten, welche Leistungen wie oft in welchem Zeitraum vereinbart wurden. Dieser kann sich aufgrund von neuen Bedürfnissen ändern und wird dementsprechend angepasst. Die erbrachten Leistungen werden laufend dokumentiert und deren Wirksamkeit periodisch überprüft und ausgewertet.



Sind in der Pflege weitere Dienste einbezogen (z. B. Hauskrankenpflegedienst), so wird eine bestmögliche Zusammenarbeit angestrebt und die Planung und Durchführung der jeweiligen Maßnahmen bestmöglich aufeinander abgestimmt.

Alle vertraulichen Daten werden laut Gesetz aufbewahrt und behandelt, die Mitarbeitenden halten sich an die Schweigepflicht.

15. Wer arbeitet im Ambulanten Betreuungsdienst?

Im Ambulanten Betreuungsdienst arbeiten ausgebildete Mitarbeitenden mit folgenden Berufsqualifikationen: Sozialbetreuerinnen und Sozialbetreuer, Pflegehelfer und Pflegehelferinnen sowie Soziale Hilfskräfte;

In regelmäßigen Fortbildungen und Supervisionen reflektieren sie ihr berufliches Handeln und erweitern und stärken ihre berufliche Kompetenz.

16. Qualitätssicherung und Aktualisierung der Dienstcharta

Der Ambulanten Betreuungsdienst ist bestrebt, die Qualität der Leistungen durch folgende Maßnahmen zu sichern und zu verbessern:

- Pflegeplanung und Dokumentation
- Regelmäßige Weiterbildungen für die Mitarbeitenden
- Supervision
- Teambesprechungen
- Befragungen, um die Zufriedenheit der Betreuten zu erfahren

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

17. Das Ehrenamt im Ambulanten Betreuungsdienst

Die Miteinbeziehung von freiwilligen HelferInnen in die Tätigkeit des Ambulanten Betreuungsdienstes wird seit 1996 von der Bezirksgemeinschaft Pustertal angestrebt und konnte ständig ausgebaut werden.



Sie engagieren sich in der Verteilung der „Essen auf Rädern“. Auf diese Weise werden die Mitarbeitenden des Ambulanten Betreuungsdienstes entlastet und können sich vermehrt der professionellen Pflege der Menschen zu Hause widmen.

Zur Unterstützung ihrer wertvollen Tätigkeit werden sie von den Mitarbeitenden und der Betreuungsdienstleiterin des Ambulanten Betreuungsdienstes begleitet. Als Zeichen der Wertschätzung organisieren die Sozialsprengel auch immer wieder kleine Feste und Ausflüge, um auch das gesellige Zusammensein zu fördern.

Möchten auch Sie sich engagieren?

Sollten Sie Interesse haben als freiwillige Mitarbeitende tätig zu werden, so melden Sie sich bitte beim zuständigen Sozialsprengel.

18. Rechte der Bürger und Bürgerinnen

Recht auf Information: Die/der Betreute 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/der Betreute, 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 Betreute 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/der Betreute 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/der Betreute 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/der Betreute unseres Dienstes haben ein Anrecht auf Information über die Verfahrens- und Entscheidungsabläufe, die ihre Person betreffen.

Recht auf Zugang zu den Unterlagen: Die/der Betreute 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/der Betreute unseres Dienstes haben im Bedarfsfall das Recht, Beschwerden und/oder Verbesserungsvorschläge bezüglich der angebotenen Dienstleistungsqualität vorzubringen.

19. Pflichten der Bürger und Bürgerinnen

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

Der Zahlungspflicht nachkommen: Die geschuldeten Beträge für die Tarifbeteiligung sind von den Betreuten des Ambulanten Betreuungsdienstes termingerecht zu begleichen.

Leistungen rechtzeitig abmelden: Vereinbarte Dienstleistungen, die von den Betreuten aus irgendeinem Grund nicht mehr benötigt oder gewünscht werden, sind mindestens 24 Stunden vor dem vereinbarten Termin abzusagen. Andernfalls wird die Leistung dennoch in Rechnung gestellt.

20. Wenn Sie nicht zufrieden sind oder Vorschläge einbringen möchten

Es besteht jederzeit die Möglichkeit, Verbesserungsvorschläge und Beschwerden vorzubringen. Wenden Sie sich direkt an die Mitarbeitenden des Ambulanten Betreuungsdienstes, sodass unmittelbar eine Lösung gefunden wird.

Sollten Sie auf diesem Wege keine zufriedenstellende Lösung erreichen, können Sie sich an die Betreuungsdienstleiterin des Ambulanten Betreuungsdienstes, an die Sprengelleitung des Sozialsprengels oder an den Direktor der Sozialdienste wenden.

Die Beschwerde kann

- mündlich, im direkten Gespräch
- telefonisch
- schriftlich
- als E-Mail/Pec-Mail
- oder mittels beigefügtem Formular

vorgebracht werden.

(Adressen, Telefonnummern und E-mail der einzelnen Sprengel finden Sie anbei)

Bei schriftlichen Beschwerden verpflichten wir uns, innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt (Protokolldatum) den BürgerInnen eine schriftliche Antwort zu erteilen. Im Falle von mündlichen Beschwerden wird ein Gespräch vereinbart.

Bei Ablehnung eines Antrages können Sie innerhalb von 30 Tagen schriftlich Einspruch bei der Autonomen Provinz Bozen einreichen:

Landesbeirat für das Sozialwesen Tel. 0471 418200 Tel. 0471 418201

Sektion Einsprüche e-mail: sozialwesen@provinz.bz.it

Kanonikus-Michael-Gamper-Str. 1

39100 Bozen

21. Wo sind wir zu finden?

Sozialsprengel Gadertal	Ansprechpersonen:
Picolin 48 I-39030 St. Martin in Thurn Tel.: 0474 524552 E-Mail: sozialsprengel.gadertal@bzgpust.it PEC: spgadertal.disbadia@pec.bzgpust.it	Sprengelleitung: Antonia Castlunger Betreuungsdienstleiterin des Ambulanten Betreuungsdienstes: Helga Trebo Verwaltungsbeamter: Marino Verginer

Sozialsprengel Bruneck Umgebung	Ansprechpersonen:
Paternsteig 1 I-39031 Bruneck Tel.: 0474 555548 E-Mail: sozialsprengel.bruneck-umgebung@bzgpust.it PEC: spbruneck.disbrunico@pec.bzgpust.it	Sprengelleitung: Hans Mitterhofer Betreuungsdienstleiterin des Ambulanten Betreuungsdienstes: Susanne Ungericht Verwaltungsbeamtin: Oberjakober Angelika



Sozialsprengel Tauferer-Ahrntal	
<p>Hugo-von-Taufers-Str. 19 I-39032 Sand in Taufers Tel.: 0474 678008 E-Mail: sozialsprengel.ahrntal@bzgpust.it PEC: sptaufers.distures@pec.bzgpust.it</p> <p>Parteienverkehr: Mo – Fr 09.00 Uhr – 11.30 Uhr, nachmittags nach Vereinbarung</p>	<p>Ansprechpersonen:</p> <p>Sprengelleitung: Ingrid Pfeifhofer</p> <p>Betreuungsdienstleiterin des Ambulanten Betreuungsdienstes: Verena Unterweger</p> <p>Verwaltungsbeamtin: Birgit Gartner</p>

Sozialsprengel Hochpustertal	
<p>In der Au 6 I-39038 Innichen Tel.: 0474 919999 E-Mail: sozialsprengel.hochpustertal@bzgpust.it PEC: sphochpustertal.disaltapusteria@pec.bzgpust.it</p> <p>Parteienverkehr: Mo – Fr 08.30 Uhr – 12.00 Uhr, nachmittags nach Vereinbarung</p>	<p>Ansprechpersonen:</p> <p>Sprengelleitung: Martin Taschler</p> <p>Betreuungsdienstleiterin des Ambulanten Betreuungsdienstes: Irmgard Kahn</p> <p>Verwaltungsbeamtin: Helga Appenbichler</p>

