Caritas

Diözese Bozen-Brixen
Diocesi Bolzano-Bressanone
Diozeja Balsan-Porsenù

Ambulante Betreuung

Dienstcharta

39012 Meran | Galileo Galilei-Straße 84 | Tel. 0473 495 650
Fax 0473 495 655 | hauspflege@caritas.bz.it | www.caritas.bz.it

Inhalt

1 Dienstcharta des Caritas-Dienstes Ambulante Betreuung 3
2 Wer sind wir? 4
3 Unser Ziel 4
4 Unsere Klienten und Klientinnen 4
5 Dienstzeiten 4
6 Unser Leitgedanke zu Pflege und Betreuung 4
7 Unsere Dienstleistungen 5
8 Erstkontakt 7
9 Beginn und Ausmaß der Betreuung 7
10 Ende der Betreuung 7
11 Was kosten die Leistungen der Ambulanten Betreuung? 8
12 Rechte der Klienten und Klientinnen 8
13 Pflichten der Klienten und Klientinnen 9
14 Mitspracheinstrumente und Bewertung des Dienstes 9
15 Das Team des Dienstes Ambulante Betreuung 10
16 Die freiwilligen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen 10
17 Unser Organigramm 11
18 Zusammenarbeit mit anderen Diensten 12
19 Die Rahmenbedingungen 12
20 Qualitätsstandards und Kontrollen 12
21 Kontaktdaten für Anfragen 13
22 Das Beschwerdeformular 15
23 Das Vorschlags-Formular 16

1 Dienstcharta des Caritas-Dienstes Ambulante Betreuung
für die ambulante Betreuung in den Sprengeln Meran/Land, Passeier und Naturns

Die Dienstcharta des Caritas-Dienstes Ambulante Betreuung:

- **informiert** über das Dienstleistungsangebot der Ambulanten Betreuung der Caritas mit dem Ziel, den Dienst den Bürgern und Bürgerinnen näher zu bringen,
- **beschreibt** die Zugangsvoraussetzungen, erklärt die Kostenbeteiligung sowie Art, Dauer und Ausmaß der angebotenen Dienstleistungen,
- **verpflichtet** den Caritas-Dienst Ambulante Betreuung, Qualitätskriterien festzuschreiben und Instrumente zu schaffen, diese auch zu überprüfen,
- **weist** die Bürger und Bürgerinnen auf ihre Rechte und Pflichten hin,
- **zeigt** die Wege auf für Beschwerden und Verbesserungsvorschläge über die erbrachten Dienstleistungen.

2 Wer sind wir?

Die Ambulante Betreuung ist ein Dienst der Caritas Diözese Bozen-Brixen.
Die Caritas ist eine Non-Profit-Organisation mit der Rechtsform einer kirchlichen Stiftung.
Seit 2005 führt die Caritas im Auftrag der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt die Ambulante Betreuung in den Sprengeln Meran/Land, Passeier und Naturns durch.

3 Unser Ziel

Der Caritas-Dienst Ambulante Betreuung hat das Ziel, unseren Klienten und Klientinnen das Verbleiben im gewohnten Lebensumfeld zu ermöglichen, ihre Selbstständigkeit zu unterstützen und zu fördern und dabei adäquate Pflege und Betreuung zu gewährleisten, unter Einbeziehung des sozialen und familiären Netzwerkes. Dieses Ziel soll durch Beratung, Vorbeugung und Betreuung in Situationen erreicht werden, in denen ein individueller und familiärer Bedarf besteht. (laut geltenden gesetzlichen Bestimmungen).

4 Unsere Klienten und Klientinnen

Der ambulante Betreuungsdienst kann von allen Bürgerinnen und Bürgern jeden Alters in Anspruch genommen werden, die Beratung, Begleitung, Betreuung und Pflege als Unterstützung bei der Bewältigung des Alltags in ihrer gewohnten häuslichen Umgebung oder als Entlastung für ihre Pflegepersonen benötigen.
Anrecht auf die Leistungen des Caritas-Dienstes Ambulante Betreuung haben alle Bürger und Bürgerinnen, welche in den Gemeinden der Sprengel Meran/Land, Passeier oder Naturns wohnhaft sind.

Personen, welche das Pflegegeld erhalten und nicht in einem Alters- oder Pflegeheim untergebracht sind, haben das mit Landesbeschluss geregelte Anrecht auf mindestens 36 Leistungsstunden im Jahr. Bis auf Ausnahmesituationen werden bei einem Klienten pro Woche maximal 20 Leistungsstunden zu Hause gewährleistet.

5 Dienstzeiten

Die Arbeit des Caritas-Dienstes Ambulante Betreuung orientiert sich an den Bedürfnissen der Klienten und Klientinnen. Der Dienst kann ganzjährig in Anspruch genommen werden, von 7.00 Uhr morgens bis 19.00 Uhr abends, bei Notwendigkeit auch bis 22.00 Uhr sowie an den Wochenenden und Feiertagen.

6 Unser Leitgedanke zu Pflege und Betreuung

Wir orientieren uns an folgendem Leitgedanken, welcher von unseren Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen ausgearbeitet wurde:

- Der zentrale Auftrag des Caritas-Dienstes Ambulante Betreuung liegt darin, Menschen, die Hilfe und Pflege benötigen, den Verbleib zu Hause zu ermöglichen. Wir orientieren uns einerseits am Bedarf nach Hilfe, Unterstützung und Pflege und andererseits an den Möglichkeiten der einzelnen Personen und Familien, sich selbst zu helfen bzw. Selbsthilfe zu aktivieren.
- Wir beziehen das Umfeld der Klienten und Klientinnen in die Arbeit mit ein. Die Familie, Angehörige und andere Helfer und Helferinnen gehören zum sozialen Netz des hilfs- und pflegebedürftigen Menschen.
- Ebenso arbeiten wir mit anderen Diensten und Einrichtungen eng zusammen (Hauskrankenpflege, Hausärzte, Krankenhaus, Seniorenheime, Sozialsprengel usw.)
- Der Caritas-Dienst Ambulante Betreuung begegnet allen Menschen mit Wertschätzung und Respekt vor ihrer Würde, unabhängig von Alter, Nationalität, Religion und sozialem Status.
- Wir streben eine ganzheitliche Beratung und Betreuung an und nehmen körperliche, geistig-seelische und soziale Bedürfnisse ernst.
- In der Planung und Umsetzung der Pflege lehnen wir uns an das AEDL- [1]Modell der fördernden Prozesspflege von Monika Krohwinkel[2] an.

7 Unsere Dienstleistungen

Unsere Dienstleistungen entsprechen dem Leistungskatalog des Landes laut geltenden gesetzlichen Regelungen. Folgende Leistungen werden angeboten:

Leistungen direkt am Wohnort des/der Betreuten

Körperpflege: Hilfe bei der Körperpflege zur Gewährleistung der persönlichen Hygiene, Ganz-Teilkörperpflege, Dusch- und Badehilfe, Fußpflege, Intimpflege, Mundhygiene und Zahnpflege, Haarpflege.
Ziel: Erhaltung und Verbesserung des physischen und/oder psychischen Zustands, Gewährleistung der persönlichen Hygiene, Vermeidung und Verminderung von Krankheiten, Ermöglichung des Verbleibs in der gewohnten Wohn- und Lebenssituation, Erhalt der Selbständigkeit:

Unterstützung bei der Umsetzung von sozialen, pädagogischen, geragogischen oder therapeutischen Maßnahmen: Betreuung von Menschen im Jugend- oder im Erwachsenenalter in verschiedenen Problemlagen (z.B. psychischer Problematik bzw. Erkrankung, physischer Beeinträchtigung) durch Planung und Durchführung verschiedener persönlichkeitsbildender und lebenspraktischer Maßnahmen.
Betreuung von Senioren und Seniorinnen in Notsituationen, pflegebedürftige Senioren, Steigerung bzw. Erhaltung der selbständigen Lebensführung, sowie Aktivierung und Animation.

---

[1] Die AEDL stellen alle Aktivitäten dar, die Menschen tun, um den (All-)Tag selbständig zu bewältigen. Mit Hilfe der AEDL kann man den individuellen Pflegebedarf eines Pflegebedürftigen benennen. Die AEDL helfen in der Pflege also beim Erstellen einer Pflegeplanung, da die 13 AEDL beim jeweiligen Bewohner in Form von Fähigkeiten und Defiziten ausformuliert werden können

[2] **Monika Krohwinkel** (* 1941 in Hamburg) war von 1993 bis 1999 Professorin für Pflege an der Evangelischen Fachhochschule Darmstadt. Sie veröffentlichte erstmals 1984 ihr konzeptionelles Modell der Aktivitäten und existenzielle Erfahrungen des Lebens (AEDL).

Ziel: Erhaltung und Steigerung der selbständigen Lebensführung, Erhöhung der sozialen Integration, Förderung der Persönlichkeitsentwicklung, der sozialen, kognitiven und emotionalen Fähigkeiten und Förderung der Eigeninitiative und Selbsthilfe.

Gesundheitsversorgung

(gemäß Art. 4 Dekrets des Landeshauptmanns vom 10. September 2009, Nr. 42)
In Zusammenarbeit mit den jeweiligen Fachkräften. Einfache medizinische Hilfe für kranke Personen (in Absprache mit den Fachkräften) zur Gewährleistung einer angemessenen Pflege.
Ziel: Ermöglichung des Verbleibs in der gewohnten Wohn- und Lebenssituation, Verbesserung des gesundheitlichen Zustandes.

Unterstützung für Familien in Notsituationen

Der ambulante Betreuungsdienst bietet Familien in einer akuten Notsituation, die vom örtlich zuständigen sozialpädagogischen Grundbetreuungsdienst festgestellt wird, für einen begrenzten Zeitraum und im Rahmen der Öffnungszeiten des Dienstes, Unterstützung bei der Haushaltsführung und bei der Betreuung von minderjährigen, behinderten oder älteren Familienmitgliedern, wenn die Person, die normalerweise diese Betreuungstätigkeit wahrnimmt, ausfällt und andere familiäre Ressourcen nicht oder nicht in ausreichendem Maße zur Verfügung stehen. Die Entscheidung, ob die Leistung erbracht werden kann, obliegt letztendlich den Betreuungsdienstleiterinnen.

Hilfe bei der Haushaltsführung zur Ermöglichung des Verbleibens in der gewohnten Wohn- und Lebenssituation.
Transport und Begleitung zur Tagestätte oder bei besonderem Bedarf weitere Transport- und Begleitdienste

Leistungen in den Tagesstätten

In den Tagesstätten werden folgende Dienstleistungen angeboten:

- Körperpflege

Essen auf Rädern

- Essen auf Rädern mit Zustellung
- Essen auf Rädern ohne Zustellung

8 Erstkontakt

Die Leistungen der Ambulanten Betreuung können direkt von den Betroffenen oder ihren Angehörigen telefonisch, per E-Mail oder persönlich während der Öffnungszeiten im Büro der Betreuungsdienstleitung des jeweiligen Sprengels beantragt werden (Terminvereinbarung empfohlen). Sollte die Betreuungsdienstleitung momentan außer Haus sein, wird ein Rückruf innerhalb von maximal 2 Arbeitstagen gewährleistet.

Die Zuständigkeit nach Gemeinden im Überblick:

Sprengel Naturns: Naturns, Schnals, Plaus, Partschins
Sprengel Meran/Land: Algund, Marling, Dorf Tirol, Riffian, Kuens, Schenna, Hafling, Vöran
Sprengel Passeier: St. Martin, St. Leonhard, Moos

9 Beginn und Ausmaß der Betreuung

Nach der Anfrage findet im Schnitt 3 Tage danach ein Erstbesuch durch die Betreuungsdienstleitung statt, bei der der Pflege- und Betreuungsbedarf vor Ort eingeschätzt und besprochen wird und nähere Informationen zur Ambulanten Betreuung vermittelt werden. Es werden Informationen zur Einbindung in das soziale Netz und zur eventuellen Präsenz von anderen Diensten gesammelt. Nach dem Erstgespräch bekommen die Antragstellenden zuerst eine mündliche und danach auch eine schriftliche Zusage, mit Informationen zum Ausmaß der vorgesehenen Dienstleistung. Nach Annahme der Anfrage folgt im Laufe von max. zwei Tagen eine erste Planung. Art und Ausmaß der Leistungen werden festgelegt und es findet in Absprache mit den Antragstellenden eine erste Terminplanung statt. In Notsituationen erfolgt der Beginn der Betreuung innerhalb von 24 Stunden, ansonsten in Absprache und nach Vereinbarung mit dem/der zu Betreuenden bzw. der Familie, in der Regel innerhalb einer Arbeitswoche. Im Laufe der ersten drei Wochen nach Aufnahme der Betreuung wird die individualisierte Pflegeplanung vervollständigt, in Zusammenarbeit zwischen Betreuungsdienstleitung und den Pflegekräften und im Austausch mit den Betreuten bzw. ihren Angehörigen. Sind weitere Dienste einbezogen (z.B. Hauskrankenpflege) so wird eine bestmögliche Zusammenarbeit angestrebt.

Die Dienstgutscheine für Pflegeleistungen können bei einem akkreditierten Pflegedienst wie der Ambulanten Betreuung der Caritas eingelöst werden. Gesuche aufgrund von Pflegegutscheinen müssen vorrangig behandelt werden.

Für die Inanspruchnahme der Leistungen des ambulanten Betreuungsdienstes bedarf es eines schriftlichen Antrages.

10 Ende der Betreuung

Die Betreuung kann jederzeit von den Betroffenen oder ihren Angehörigen beendet werden. Gründe können unterschiedlich sein, wie z.B. die Wiedererlangung der Selbständigkeit oder Umzug in eine Seniorenstätte. Dem Caritas-Dienst Ambulante Betreuung ist es ein Anliegen, die Klienten bzw. deren Angehörige ein Stück auf ihrem neuen Abschnitt zu begleiten und zu unterstützen. Deshalb ist nach Beendung der Betreuung, wenn von den Betroffenen gewünscht,

immer noch ein Hausbesuch vorgesehen, um die Zusammenarbeit zu reflektieren und gut abzuschließen.

11 Was kosten die Leistungen der Ambulanten Betreuung?

Die Leistungen des Dienstes Ambulante Betreuung sind kostenpflichtig: Davon ausgenommen sind Informationen sowie eine erste Beratung durch die Betreuungsdienstleitung. Die Höchsttarife werden jährlich von der Landesregierung festgelegt und finden sich unter folgendem Link: https://soziales.provinz.bz.it/de/senioren
Die Dienstanbieter sind verpflichtet sich an diese Beträge zu halten. Sie sind gestaffelt nach Einkommen und Vermögen und abhängig von der Pflegeeinstufung. Wird keine Tarifberechnung gewünscht, wird der Höchsttarif angewandt. Die Bürgerinnen und Bürger können im Büro des Caritas-Dienstes Ambulante Betreuung den Antrag um Tarifbegünstigungen stellen. Für die Berechnung wird das gesamte Einkommen und Vermögen der zu betreuenden Person (bei Ehepaaren auch das Einkommen des Ehepartners, bei minderjährigen Kindern die gesamte Familie/engere Familiengemeinschaft - EEVE) erhoben und bewertet. Die Tarifbegünstigung greift ab dem Datum der Abgabe des Ansuchens inklusive aller geforderten Unterlagen/Informationen.
Für minderjährige Klienten mit einer Behinderung werden die Tarife für die Leistungen der Ambulanten Betreuung um 50 % reduziert.

Die Rechnungen werden monatlich an die Klienten verschickt. Sie können mittels Überweisung bei allen Banken beglichen werden. Termine, die weniger als 24 Stunden im Voraus abgesagt oder verschoben werden, ohne dass ein Notfall oder Krankheit vorliegt, werden in Rechnung gestellt. Bei jeder Betreuung wird eine Mindestbetreuungszeit von 15 Min. berechnet.

12 Rechte der Klienten und Klientinnen

Recht auf Information und Transparenz: Die Klienten und Klientinnen haben das Recht auf eine umfassende klare und transparente Information über die Dienstleistungen, über die Art und die Qualität derselben, sowie über die Zugangsvoraussetzungen und die Kostenbeteiligung.

Recht auf Gleichbehandlung: Die Klienten und Klientinnen haben das Recht auf eine gerechte und unparteiische Behandlung, ohne Bevorzugung oder Diskriminierung.

Recht auf Datenschutz: Die persönlichen Daten der Klienten und Klientinnen werden gemäß der EU-Datenschutzgrundverordnung 2016/679 vertraulich und verantwortungsvoll behandelt.

Recht auf Professionalität, fachliche und menschliche **Qualität**, auf **Kontinuität** in der Leistungserbringung;

Recht auf Mitbestimmung: Unsere Klientinnen und Klienten haben Recht auf Mitbeteiligung in der Planung und Durchführung des Betreuungsprogrammes.

Recht auf Wahrung der Würde: Der Caritas-Dienst Ambulante Betreuung verpflichtet sich zu einem wertschätzenden und achtsamen Umgang unter Wahrung der Würde der ihr anvertrauten Personen.

Recht auf Zugang zu den Unterlagen: Unsere Klientinnen und Klienten haben das Recht Einsicht in die Pflegedokumentation sowie evtl. weiterer Unterlagen ihre Person betreffend gemäß geltenden Gesetzesbestimmungen zu nehmen.

Vorschlagsrecht: Wir sind stetig bemüht, uns weiterzuentwickeln. Unsere Klientinnen und Klienten können jederzeit Verbesserungsvorschläge zum Dienst und den angebotenen Dienstleistungen vorzubringen.

13 Pflichten der Klienten und Klientinnen

Die Vereinbarungen respektieren: Die Klienten und Klientinnen des Caritas-Dienstes Ambulante Betreuung sind angehalten, die mit ihnen getroffenen schriftlichen und mündlichen Abmachungen und Vereinbarungen einzuhalten.

Der Zahlungspflicht nachkommen: Die Klienten und Klientinnen verpflichten sich die geschuldeten Beträge für die Betreuung termingerecht zu begleichen.
Die Klientinnen und Klienten werden ersucht, gesundheitliche und soziale **Veränderungen** welche Einfluss auf die Dienstleistung haben, mitzuteilen.
Die Klientinnen und Klienten pflegen einen **respektvollen Umgang** mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Caritas-Dienstes Ambulante Betreuung.

14 Mitspracheinstrumente und Bewertung des Dienstes

Der Caritas-Dienst Ambulante Betreuung ist bemüht den Klienten eine zufriedenstellende Arbeit zu bieten. Auch ist es ihm ein Anliegen, den Dienst kontinuierlich zu verbessern und ihn an den wandelnden Bedürfnissen der Personen und der Gesellschaft zu orientieren. Die betreuten Personen stehen im Mittelpunkt des Dienstes und es bestehen verschiedene Möglichkeit zur Mitsprache. Hier kann es sich um Anregungen, Hinweise oder Beschwerden handeln, die folgendermaßen mitgeteilt werden können:

Gespräch mit der Betreuungsdienstleitung oder mit der **Dienststellenleitung** des Caritas-Dienstes Ambulante Betreuung**:** Es ist jederzeit möglich ein persönliches oder telefonisches Gespräch mit den Verantwortlichen des Caritas-Dienstes Ambulante Betreuung zu führen.

Die formelle Beschwerde: Es besteht jederzeit die Möglichkeit, Beschwerden schriftlich vorzubringen: postalisch an den Caritas-Dienst Ambulante Betreuung, Galileo-Galilei-Straße 84, 39012 Meran oder als E-Mail hauspflege@caritas.bz.it . Dazu kann wenn gewünscht das Beschwerdeformular ausgefüllt werden (siehe Anhang).

Alle schriftlichen Beschwerden werden innerhalb von 7 Arbeitstagen (Protokolldatum) beantwortet.

Bei einer Ablehnung eines Antrages für Pflegeleistungen kann innerhalb von 30 Tagen Einspruch erhoben werden. Der schriftliche Einspruch kann gerichtet werden an:
Leitung des Caritas-Dienstes Ambulante Betreuung, Galileo-Galilei-Straße 84, 39012 Meran
oder direkt an:

Autonome Provinz Bozen-Südtirol, Abteilung für Sozialwesen, Sektion Einsprüche, Kanonikus-Michael-Gamper-Straße 1, 39100 Bozen.

Befragung der Klientinnen und Klienten: Zur Bewertung und kontinuierlichen Verbesserung des Dienstes wird regelmäßig eine schriftliche Befragung der Klientinnen und Klienten durchgeführt. Die Ergebnisse werden im Jahresbericht veröffentlicht.

15 Das Team des Caritas-Dienstes Ambulante Betreuung

Unsere Fachkräfte in der Pflege und Betreuung

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Caritas-Dienstes Ambulante Betreuung sind alle fachlich qualifiziert. Im Caritas-Dienst Ambulante Betreuung arbeiten Altenpfleger/Altenpflegerinnen und Familienhelfer/Familienhelferin, Sozialbetreuer/Sozialbetreuerinnen und Pflegehelfer/Pflegehelferinnen.
Alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen besuchen regelmäßig Weiterbildungen und nehmen an den Teamsitzungen und regelmäßigen Supervisionen teil um ihr berufliches Handeln zu reflektieren, Kompetenzen und Qualifikationen zu stärken und auszubauen.

Unsere Betreuungsdienstleitung

Die Betreuungsdienstleitung führt das Erstgespräch, ist zuständig für die Entgegennahme und Prüfung der Anträge, für die Aufnahme der Klienten und Klientinnen mit Hausbesuch, die Erhebung des Betreuungsbedarfs und für die sukzessiven Pflegevisiten. Sie plant und koordiniert ihr Team, die Arbeitseinsätze und kontrolliert kontinuierlich die Qualität, Effizienz und Wirksamkeit der erbrachten Leistungen.

Die Betreuungsdienstleitung hält den Kontakt und arbeitet bei Bedarf gemeinsam mit den Diensten im Sozial- und Gesundheitssprengel, auch durch Teilnahme an Sprengelsitzungen und Netzwerktreffen. Ebenso hält sie den Kontakt zu den Freiwilligen, den Betreuten und deren Bezugspersonen.

Unsere Dienststellenleitung

Die Dienstellenleitung ist verantwortlich für den reibungslosen Arbeitsablauf, für die Organisation und ordnungsgemäße Führung des anvertrauten Dienstes sowie deren Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, unter Wahrung der Aufgaben der Betreuungsdienstleitung. Sie sorgt für Qualität und kontinuierliche Weiterentwicklung des Dienstes und der Fachkräfte. Als Ansprechpersonen für die Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt ist sie für sämtliche organisatorische und inhaltliche Fragen und Anregungen zuständig und kümmert sich um eine gute Zusammenarbeit mit den Netzwerkpartnern.

16 Die freiwilligen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen

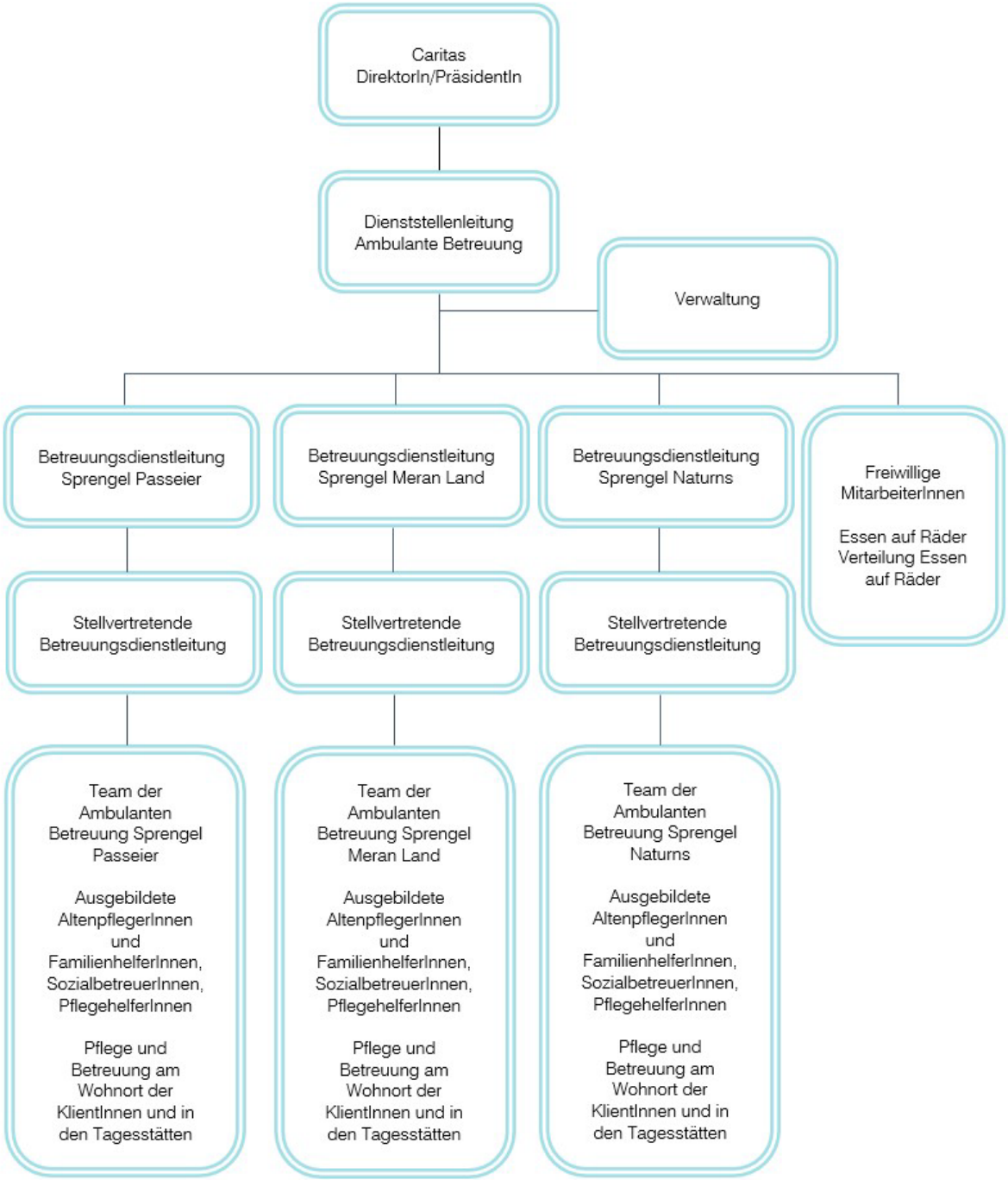
Was würden wir ohne sie tun? Freiwillige sind eine wertvolle und unentbehrliche Hilfe für die Caritas und unseren Dienst.

Zum Caritas-Dienst Ambulante Betreuung gehört:

Die Gruppe der Freiwilligen für Essen auf Rädern mit insgesamt 220 Frauen und Männern. Sie sind eine unverzichtbare Säule des Caritas-Dienstes Ambulante Betreuung und kümmern sich das ganze Jahr über verlässlich um die Verteilung der „Essen auf Rädern“ in den einzelnen Gemeinden der Sprengel Naturns, Passeier und Umgebung Meran.

Die Freiwilligen des Caritas-Dienstes Ambulante Betreuung werden in ihrer wertvollen Tätigkeit von der Betreuungsdienstleitung und Dienststellenleitung begleitet.
Informationen zur Freiwilligenarbeit bei der Ambulanten Betreuung erhalten Sie beim Caritas-Dienst Ambulante Betreuung, Galileo-Galilei-Straße 84, Meran, Tel. 0473 495 650.

17 Unser Organigramm



18 Zusammenarbeit mit anderen Diensten

Die Ambulante Betreuung der Caritas sieht sich als Partner im Netz der Sozial – und Gesundheitsdienste und arbeitet mit ihnen zusammen.
Dabei wird der Zusammenarbeit mit den Gesundheits- und Sozialdiensten im Territorium besonderes Augenmerk geschenkt. Es finden in allen Sprengeln regelmäßige Treffen mit den Teams der Krankenpflegerinnen und den Leiterinnen der Sozialsprengel statt, um sich auszutauschen und sich besser organisieren zu können.

Auf lokaler Ebene arbeiten wir eng mit den politischen Gemeinden, aber auch mit Vereinen und Organisationen zusammen, welche sich besonders in der Begleitung von Menschen engagieren.

19 Die Rahmenbedingungen

Die Caritas führt die Ambulante Betreuung in den genannten Sprengeln im Auftrag der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt. Die vertraglich festgelegten Vorgaben beschreiben sehr genau die zu erbringenden Leistungen und die entsprechenden Qualitätsstandards. In diesen Vereinbarungen ist das Gesamtausmaß der zu erbringenden Leistungen in den einzelnen Sprengeln definiert und die Querfinanzierung des Dienstes durch die öffentliche Hand festgelegt.

20 Qualitätsstandards und Kontrollen

Der Caritas-Dienst Ambulante Betreuung ist bestrebt, seine Qualität durch folgende Maßnahmen zu sichern und zu verbessern:

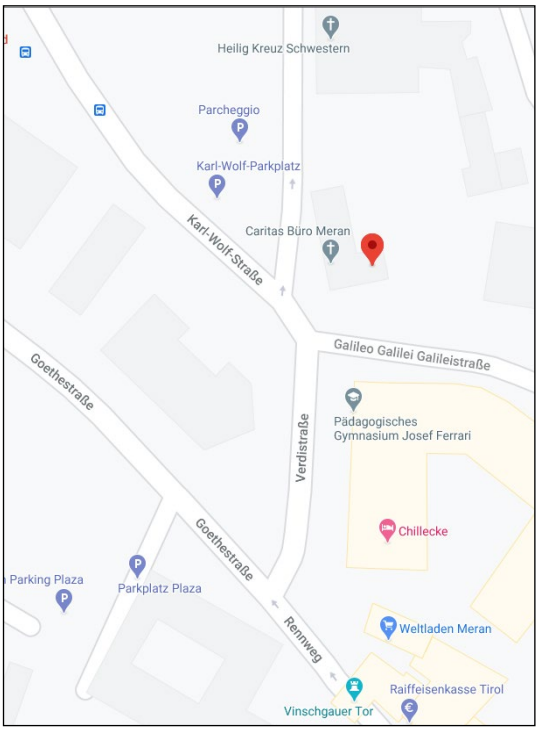
- aktuelle Betreuungs- und Pflegestandards,
- zeitgemäße Pflegeplanung und Dokumentation,
- regelmäßige Weiterbildungen für die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen,
- Teambesprechungen, Supervisionen,
- Befragungen der Klientinnen und Klienten, um deren Zufriedenheit zu überprüfen,
- Vorschlagswesen und Beschwerdemanagement,
- effiziente und wirksame Verwaltung des Dienstes durch neue Technologien.

21 Kontaktdaten für Anfragen

Verwaltung und Leitung:

Galileo-Galilei-Straße 84
I-39012 Meran
Tel. 0473 495650
Fax 0473 495655
Internet: www.caritas.bz.it
E-Mail: hauspflege@caritas.bz.it

Öffnungszeiten:
MO-FR: 8.30–12.00 Uhr
MO, DI, MI, DO: 14.00–16.00 Uhr



Sozialsprengel Meran und Umgebung

Einzugsgebiet:
Algund, Vöran, Marling, Schenna, Hafling, Riffian, Kuens und Tirol.

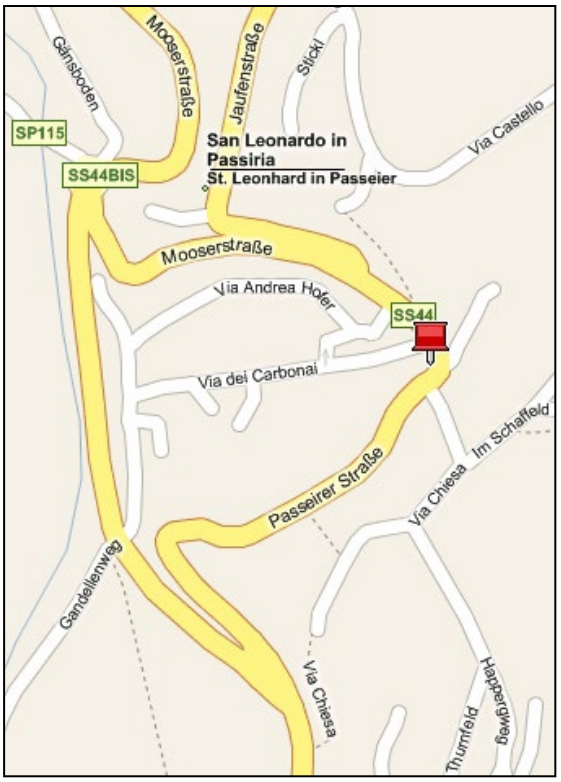
Caritas Ambulante Betreuung

Sprengel Meran und Umgebung
Romstraße 3
I-39012 Meran
Tel. 0473 553 009
Fax 0473 496 801
Ansprechperson: Vivian Schiener
Sprechstunde: MO-FR: 8.00-12.00 Uhr

E-Mail: hpmeranland@caritas.bz.it bzw.
Vivian.Schiener@caritas.bz.it
Mobiltelefon: 335 677 60 96

Sozialsprengel Passeier und Umgebung

Einzugsgebiet:
St. Leonhard, St. Martin
und Moos in Passeier



Caritas Ambulante Betreuung
Sprengel Passeier
Passeirerstraße 3
I-39015 St. Leonhard
Tel. 0473 205109

Ansprechperson: Miriam Gufler
Sprechstunde: MO-FR: 8.00-12.00 Uhr

E-Mail: hppasseier@caritas.bz.it bzw.
Miriam.Gufler@caritas.bz.it
Mobiltelefon: 335 677 93 44

Sozialsprengel Naturns und Umgebung

Einzugsgebiet:
Naturns, Partschins, Plaus
und Schnals

Caritas Ambulante Betreuung
Sprengel Naturns
Gustav-Flora-Straße 8
I-39025 Naturns
Tel. 0473 671 830
Fax 0473 671 801

Ansprechperson: Franziska Pircher
Sprechstunde: MO-FR 8.00-12.00 Uhr

E-Mail: hpnaturns@caritas.bz.it bzw.
Franziska.Pircher@caritas.bz.it
Mobiltelefon: 335 677 64 63

22 Das Beschwerdeformular

Sehr geehrte/r
…….
…….
…….
…….

Tel.Nr. ……
Fax.Nr…….
E-Mail……..

Einreichung einer Beschwerde

Sofern der Beschwerde bzw. der Anregung ein Name oder eine Kontaktadresse beigelegt ist, verpflichtet sich der Caritas-Dienst Ambulante Betreuung zu einer Antwort bzw. einer Kontaktaufnahme innerhalb 7 Arbeitstagen.

Der/die Unterfertigte …..... geboren in …..... am …..... und wohnhaft in …....., …....-Straße/Platz reicht aus den folgenden Gründen eine Beschwerde ein:

Beschreiben Sie, wie sich der Vorfall zugetragen hat (Beschreibung des Vorfalls mit Uhrzeit/Fristen, betroffenen Diensten, beteiligten Arbeitskräften usw.)

……

……

……

……

Aufgrund des Vorfalls ersucht der/die Unterfertigte:

……

……

……

Datum und Unterschrift……

INFORMATION DER BETROFFENEN PERSON IN BEZUF AUF DIE VERARBEITTUNG VON PERSONENBEZOGENEN DATEN.
Mit Bezugnahme auf den Einheitstext zum Schutz der Vertraulichkeit von personenbezogenen Daten ("Datenschutzkodex", gesetzesvertretendes Dekret Nr. 196/2003) wird die betroffene Person darüber in Kenntnis gesetzt, dass alle hier enthaltenen, personenbezogenen Daten ausschließlich zur Übermittlung einer Antwort auf die Beschwerde/auf den Vorschlag verarbeitet werden.

23 Das Vorschlags-Formular

Sehr geehrte/r
…….
…….
…….
…….

Tel.Nr. ……
Fax.Nr…….
E-Mail……..

Das vorliegende Formular kann für die Einbringung von Vorschlägen verwendet werden. Um eine Antwort zu erhalten, muss auch der Teil zu den persönlichen Daten ausgefüllt werden.

Welches Problem wurde festgestellt / Wie lautet der Vorschlag

……
……
……
……
……

Vorgeschlagene Lösung/Verbesserung

……
……
……
……

Name und Nachname._____

Straße, PLZ und Ort_____

Tel. Nr. _____ E-Mail_____

Datum und Unterschrift……

INFORMATION DER BETROFFENEN PERSON IN BEZUF AUF DIE VERARBEITTUNG VON PERSONENBEZOGENEN DATEN. Mit Bezugnahme auf den Einheitstext zum Schutz der Vertraulichkeit von personenbezogenen Daten (“Datenschutzkodex“, gesetzesvertretendes Dekret Nr. 196/2003) wird die betroffene Person darüber in Kenntnis gesetzt, dass alle hier enthaltenen, personenbezogenen Daten ausschließlich zur Übermittlung einer Antwort auf die Beschwerde/auf den Vorschlag verarbeitet werden.