

Hauspflege Dienstcharta



Inhalt

1	Die Dienstcharta der Caritas Hauspflege.....	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 Hauspflegeleistungen?	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 der Caritas Hauspflege	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 Die Dienstcharta der Caritas Hauspflege

für die Caritas Hauspflege in den Sprengeln Meran/Land, Passeier und Naturns

Die Dienstcharta der Caritas Hauspflege:

- **informiert** über das Dienstleistungsangebot der Caritas Hauspflege 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** die Caritas Hauspflege, 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 Caritas Hauspflege 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 Hauspflege in den Sprengeln Meran/Land, Passeier und Naturns durch.

3 Unser Ziel

Die Hauspflege 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. (Beschluss LG vom 16.11.2009, Nr. 2780).

4 Unsere Klienten und Klientinnen

Unsere Zielgruppe sind Senioren, Minderjährige und deren Familien, Erwachsene in sozialen Notlagen, Menschen mit Behinderung und Menschen mit Sucht- bzw. psychischen Problemen im Sinne des L.G. Nr. 77, 1973. Anrecht auf die Leistungen der Caritas Hauspflege 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 der Hauspflege 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 der Caritas Hauspflege 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 Hauspflegedienst 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-¹Modell der fördernden Prozesspflege von Monika Krohwinkel² an.

7 Unsere Dienstleistungen

Unsere Dienstleistungen entsprechen dem Leistungskatalog des Landes (Beschluss Nr. 1520 vom 12.05.2003) und dem Beschluss der Landesregierung vom 07.07.2008 Nr.2452, „Definition der für das Pflegegesetz relevanten Pflege- und Betreuungsleistungen“. Folgende Leistungen werden angeboten:

Leistungen direkt am Wohnort des/der Betreuten

Qualifizierte soziale Hauspflege

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:

Sozialpädagogische Arbeit: Betreuung von Menschen im Jugend- oder im Erwachsenenalter in verschiedenen Problemlagen (z.B. psychischer Problematik bzw. Erkrankung, physischer Beeinträchtigung, Familienhilfe) durch Planung und Durchführung verschiedener persönlichkeitsbildender und lebenspraktischer Maßnahmen (z. B. Hausaufgabenhilfe, Gespräche, Alltagshilfen usw.).

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.

Sozialgeragogische Arbeit: Senioren und Seniorinnen in Notsituationen, pflegebedürftige Senioren, Steigerung bzw. Erhaltung der selbständigen Lebensführung, sowie Aktivierung und Animation.

Ziel: Förderung der Eigeninitiative und Selbsthilfe.

Medizinische Behandlungspflege 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.

Wohntraining/Wohnbegleitung: Unterstützung bei und Einübung der Haushaltsführung/Verwaltung (z. B. Kochen, Putzen, Waschen, Einkaufen, Kontakte mit Banken, Behörden usw.).

Ziel: der Steigerung der Autonomie im Wohnen, Förderung der Persönlichkeitsentwicklung; Unterstützung bei der Integration in das soziale Umfeld und in den Arbeitsbereich.

Aktivierung und Animation: Vorbereitung und Durchführung von Animationsaktivitäten (z. B. Spaziergehen, Gruppenspiele, Freizeitaktivitäten)

Ziel: Verminderung von Vereinsamung, Förderung der Eigeninitiative, Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.

Begleitung in Lebenskrisen/Krisenintervention: Planung und Durchführung notwendiger Sofortmaßnahmen unter Berücksichtigung des Zustands und der Wünsche der Klient/innen bzw. Bezugspersonen. Hinzuziehung anderer Dienste oder Behörden.

Ziel: Entspannung der Problemlage, Minderung von psychischem und physischem Leid, Gewährleistung des Beistands.

Einfache soziale Hauspflege

Haushaltshilfe in Kombination mit anderen Sozialleistungen: Hilfe bei der Haushaltsführung zur Ermöglichung des Verbleibens in der gewohnten Wohn- und Lebenssituation.

Transport /Begleitung, in Zusammenhang mit weiteren Leistungen der Hauspflege.

Leistungen in den Tagesstätten

In den Tagesstätten werden folgende Dienstleistungen angeboten:

- Bad/Dusche
- Haarwäsche
- Fußpflege
- Wäschereinigung

Essen auf Rädern

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

8 Erstkontakt

Die Leistungen der Hauspflege können direkt von den Betroffenen oder ihren Angehörigen telefonisch, per E-Mail oder persönlich während der Öffnungszeiten im Büro der Einsatzleitung des jeweiligen Sprengels beantragt werden (Terminvereinbarung empfohlen). Sollte die Einsatzleitung 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 Einsatzleitung statt, bei der der Pflege- und Betreuungsbedarf vor Ort eingeschätzt und besprochen wird und nähere Informationen zur Hauspflege 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 durch die Einsatzleitung. 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 Einsatzleitung 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 Caritas Hauspflege eingelöst werden. Gesuche aufgrund von Pflegegutscheinen (Landesgesetz Nr. 9 vom 12.10.2007) müssen vorrangig behandelt werden.

Für die Inanspruchnahme der Hauspflegeleistungen 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. Der Caritas Hauspflege ist es ein Anliegen, die Klienten bzw. deren Angehörige ein Stück auf ihrem neuen Abschnitt zu begleiten und zu unterstützen. Deshalb ist nach Beendigung der Betreuung, wenn von den Betroffenen gewünscht, immer noch ein Hausbesuch vorgesehen, um die Zusammenarbeit zu reflektieren und gut abzuschließen.

11 Was kosten die Hauspflegeleistungen?

Die Leistungen der Hauspflege sind kostenpflichtig: Davon ausgenommen sind Informationen sowie eine erste Beratung durch die Einsatzleitung. Die Höchstarife werden jährlich von der Landesregierung festgelegt und finden sich unter folgendem Link:

<https://www.provinz.bz.it/familie-soziales-gemeinschaft/senioren/hauspflege.asp>

Die Dienstanbieter sind verpflichtet sich an diese Beträge zu halten. Sie sind gestaffelt nach Einkommen und Vermögen und abhängig von der Pflegeeinstufung. Wird keine Tarifierhebung gewünscht, wird der Höchstarif angewandt. Die Bürgerinnen und Bürger können im Büro der Hauspflege Caritas 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 Hauspflegeleistungen 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, 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: Caritas Hauspflege 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 der Caritas Hauspflege 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 der Hauspflege.

14 Mitspracheinstrumente und Bewertung des Dienstes

Die Caritas Hauspflege ist bemüht den Klienten eine zufriedenstellende Arbeit zu bieten. Auch ist es ihr 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 Einsatzleitung oder mit der **Dienststellenleitung der Caritas Hauspflege:** Es ist jederzeit möglich ein persönliches oder telefonisches Gespräch mit den Verantwortlichen der Hauspflege zu führen.

Die formelle Beschwerde: Es besteht jederzeit die Möglichkeit, Beschwerden schriftlich vorzubringen: postalisch an die Caritas Hauspflege, 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 der Caritas Hauspflege, Galileo-Galilei-Straße 84, 39012 Meran

oder direkt an:

*Landesregierung Bozen, Landesbeirat für Sozialwesen, Sektion Einsprüche,
Amt für Senioren, Kanonikus-Michael-Gamper-Straße 1, 39100 Bozen.*

KlientInnenbefragung: Zur Bewertung und kontinuierlichen Verbesserung des Dienstes wird regelmäßig eine schriftliche Klientenbefragung durchgeführt. Die Ergebnisse werden im Jahresbericht veröffentlicht.

15 Das Team der Caritas Hauspflege

Unsere Fachkräfte in der Pflege und Betreuung

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Caritas Hauspflege sind alle fachlich qualifiziert. In der Hauspflege arbeiten Altenpfleger/Altenpflegerinnen und Familienhelfer/Familienhelferin, Sozialbetreuer/Sozialbetreuerinnen und Pflegehelfer/Pflegehelferinnen.

Alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen besuchen regelmäßig Weiterbildungen und nehmen an den wöchentlichen Teamsitzungen und regelmäßigen Supervisionen teil um ihr berufliches Handeln zu reflektieren, Kompetenzen und Qualifikationen zu stärken und auszubauen.

Unsere Einsatzleitung

Die Einsatzleitung 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 Einsatzleitung 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 Dienststellenleitung 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 Einsatzleitung. 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.

Zur Caritas Hauspflege gehören zwei Gruppen von Freiwilligen:

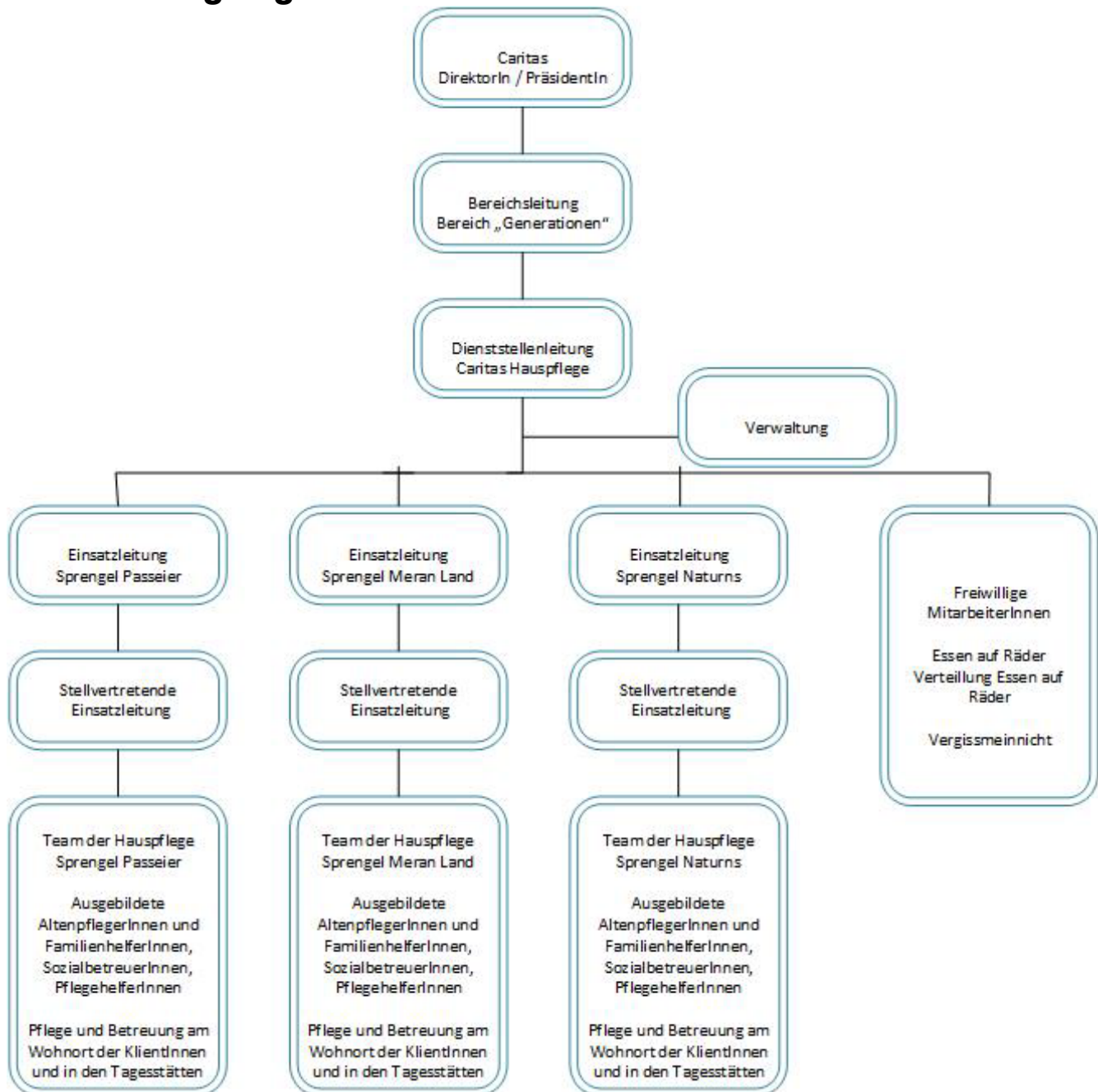
Die Gruppe der Freiwilligen für Essen auf Rädern mit insgesamt 220 Frauen und Männern. Sie sind eine unverzichtbare Säule der Caritas Hauspflege und kümmern sich das ganze Jahr über verlässlich um die Verteilung der „Essen auf Rädern“ in den einzelnen Gemeinden der Sprengel Naturns, Passeier und Umgebung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

„Vergiss-mein-nicht“ nennt sich die zweite Gruppe von freiwilligen Frauen und Männern. Sie unterstützen Familien mit pflegebedürftigen Angehörigen bzw. alleinstehende Menschen einmal wöchentlich für 2 Stunden.

Die Freiwilligen der Caritas Hauspflege werden in ihrer wertvollen Tätigkeit von der Einsatzleitung und Dienststellenleitung begleitet.

Informationen zur Freiwilligenarbeit in der Hauspflege erhalten Sie bei der Caritas Hauspflege, Galileo-Galilei-Straße 84, Meran, Tel. 0473 495 650.

17 Unser Organigramm



18 Zusammenarbeit mit anderen Diensten

Die Hauspflege 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 Hauspflege 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

Die Caritas Hauspflege ist bestrebt, ihre Qualität durch folgende Maßnahmen zu sichern und zu verbessern:

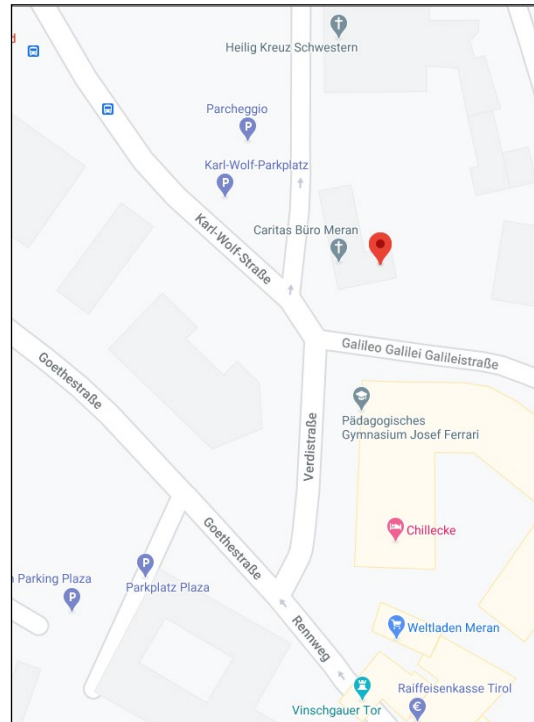
- aktuelle Betreuungs- und Pflegestandards,
- zeitgemäße Pflegeplanung und Dokumentation,
- regelmäßige Weiterbildungen für die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen,
- Teambesprechungen, Supervisionen,
- Klientenbefragungen (alle 2 Jahre), um die Zufriedenheit der Klienten und Klientinnen zu überprüfen,
- 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: 8.00–12.30 Uhr
MO, DI, MI, DO: 14.00–17.00 Uhr



Sozialsprengel Meran und Umgebung



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

Caritas Hauspflege

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



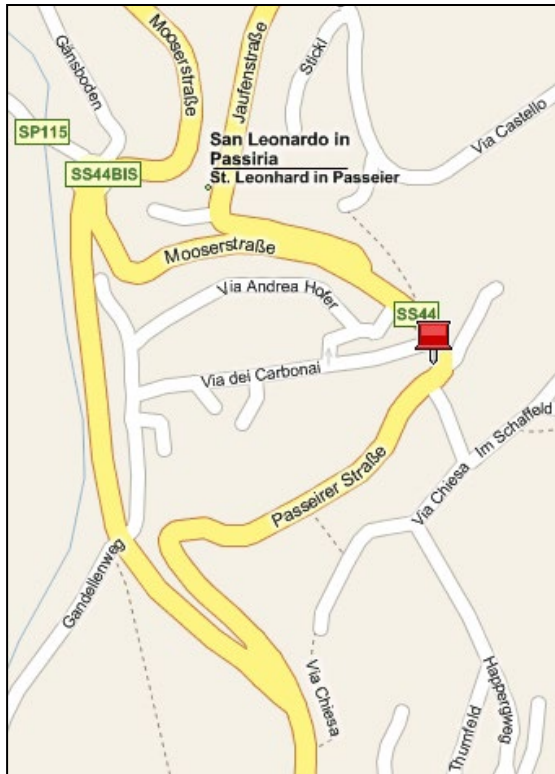
Einzugsgebiet:
St. Leonhard, St. Martin
und Moos in Passeier

Caritas Hauspflege

Sprengel Passeier
Passeiererstraße 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 Hauspflege

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 die Caritas Hauspflege 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 VERARBEITUNG 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 VERARBEITUNG 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.