

## IMPRESSUM

TEXT UND REDAKTION:

**Abteilung Sozialsprengel – B.S.B.**

Manuela Gotto

Daniela Qualtieri

PROJEKTKOORDINATION:

**Direktionsamt**

ÜBERSETZUNG:

Helmut Abart

BERATUNG:

**Verbraucherschutzbund „Altroconsumo“**

LAYOUT:

Sozialgenossenschaft CLA

ZEEITE AUSGABE:

Januar 2012



**ASSB-BSB**

Azienda Servizi Sociali di Bolzano  
Betrieb für Sozialdienste Bozen



## INHALTSVERZEICHNIS

1	VORSTELLUNG DER DIENSTCHARTA .....	6
1.1	Die Dienstcharta .....	6
1.2	Die Grundsätze der Charta .....	7
2	DER DIENST .....	8
2.1	Die Geschichte des Dienstes .....	8
2.2	Die Teams .....	9
2.3	Unsere Ziele .....	10
2.4	Das Dienstangebot .....	11
2.4.1	Der Zugang zum Dienst .....	12
2.4.2	Die finanziellen Aspekte .....	14
2.4.3	Beschreibung der Dienste u. Leistungen: direkt vom B.S.B. geführte Dienste / Leistungen .....	16
2.4.4	Der private Sektor .....	18
2.4.5	Die Betriebspartner .....	18
3.	QUALITÄTSVERPFLICHTUNGEN UND GARANTIEEN .....	20
3.1	Allgemeine Qualitätsstandards und Verpflichtungen .....	20
3.2	Qualitätsstandards und Verpflichtungen - Der Hauspflegedienst .....	21
3.3	Qualitätsstandards u. Verpflichtungen, die Tagesstätten für Senioren/innen .	22
3.4	Qualitätsstandards und Verpflichtungen – Das „Essen auf Rädern“ .....	22
4	DIE BEZIEHUNGEN ZU DEN BÜRGERN/INNEN .....	23
4.1	Der direkte Kontakt zu den Bürgern/innen .....	23
4.2	Die Bewertung der Dienste und Dienstleistungen .....	23
4.3	Die Anregungen und Beschwerden .....	23
5	NÜTZLICHE INFORMATIONEN .....	24
5.1	Die häufigsten Fragen .....	24
5.2	Die Anschriften und Öffnungszeiten .....	26

## Vorwort des Stadtrats für Sozialpolitik und Jugend

Selbständig zu Hause leben. Das ist unser aller Wunsch, vor allem aber ist es der Wunsch der älteren Generationen, die die Vertrautheit ihrer eigenen vier Wände und ihren gewohnten Lebensrhythmus mehr als alles andere brauchen.

Wir wollen unseren „Omas und Opas“ die Möglichkeit, das Rentnerdasein und die eigene Wohnung zu genießen, so lange wie möglich erhalten. Aus diesem Grund hat die Stadtverwaltung im Auftrag des Landes einen Hauspflegedienst ins Leben gerufen, der vom Betrieb für Sozialdienste koordiniert wird.

Wer in seinen eigenen vier Wänden lebt, hat es einfacher, Kontakte zur Familie und zu den Nachbarn, die oftmals Freud und Leid eines ganzen Lebens mit einem geteilt haben, aufrechtzuerhalten.

Damit alte Menschen so lange wie möglich in ihrem vertrauten Umfeld bleiben können, bietet der Hauspflegedienst eine Reihe wichtiger Leistungen, von der medizinischen Versorgung durch die Gesundheitsdienste bis hin zur häuslichen Pflege, von der hauswirtschaftlichen Versorgung bis zum Essen auf Rädern.

Diese Leistungen entlasten die pflegenden Angehörigen. Sie wissen ihre Lieben in guten Händen und können beruhigt Zeit mit ihrer eigenen Familie verbringen. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind qualifiziert, kompetent und motiviert.

Und vor allem sind sie nicht nur da, um eine bestimmte Leistung zu erbringen: Für sie steht der Mensch im Mittelpunkt ihres Handelns. Dadurch können sie auch gezielt auf die Sorgen und Nöte jener Personen eingehen, die mit der Zeit die Notwendigkeit sehen, den Hauspflegedienst zu intensivieren oder auf eine andere Art der Pflege umzusteigen.

Das Sozialassessorat will seine Leistungen für unsere „Omas und Opas“ zukunftssicher gestalten und weiter ausbauen, denn wenn es uns heute gut geht, ist dies das Verdienst der Großelterngeneration, die ihr Leben lang hart und redlich gearbeitet hat. Sie sind eine ständige Inspirationsquelle und durch ihr solides Wertegerüst nicht zuletzt ein wichtiger Pfeiler unserer Stadt und unserer Gesellschaft.

Stadtrat für Sozialpolitik und Jugend  
Mauro Randi

## Vorwort der Vize - Direktorin des Betriebs für Sozialdienst Bozen

Die öffentlichen Körperschaften stehen derzeit vor tiefgreifenden, kulturellen Änderungen, die sich besonders in der Führung und in der Erbringung der öffentlichen Dienste und Leistungen bemerkbar machen. Ein Großteil dieser Änderungen sind auf die Anregungen der Bürgerinnen und Bürger und auch darauf zurückzuführen, wie sie die Verbesserung der Lebensqualität und des Wohlbefindens bewertet haben, die durch qualitativ hochwertige Dienste erreicht werden kann.

Die Dienstcharta ist als transparentes Kommunikationsmittel auf die Interaktion mit den Bürgerinnen und Bürgern ausgerichtet und ist eine Art „Identitätsausweis“ des Dienstes, der in klarer und verständlicher Form die Grundsätze, Ziele und die Modalitäten/Kriterien für die Inanspruchnahme des Dienstes beschreibt.

Durch die Dienstcharta setzt der Betrieb konkret den Grundsatz der Bürgerzentralität um und geht eine direkte Verpflichtung mit den Bürgerinnen und Bürgern ein.

Diese Verpflichtung ist keineswegs statisch sondern dynamisch, weil die Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit haben, mit der Körperschaft zu interagieren und auf direktem Wege ihre Tätigkeiten und Leistungen zu überprüfen: dadurch leisten die Bürgerinnen und Bürger selbst einen wesentlichen Beitrag zur kontinuierlichen Verbesserung der Qualität der erbrachten Dienste und Leistungen.

Diese Dienstcharta wird nicht nur die Effizienz des Hauspflegedienstes steigern sondern auch dazu beitragen, die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger zufrieden zu stellen, die immer besser informiert sind und über ihre Rechte Bescheid wissen.

Die Vize-Direktorin des B.S.B. und  
Direktorin der Abteilung Sozialsprengel

Frau Dr. Manuela Gotto

## 1. VORSTELLUNG DER DIENSTCHARTA

### 1.1 Die Dienstcharta

Die Dienstcharta enthält eine kurze Beschreibung der Dienste und Leistungen des Hauspflagedienstes (in der Folge der Kürze halber als „HPD“ bezeichnet) der fünf Sozialsprengel (Abteilung Sozialsprengel) des B.S.B. und ist, in Beachtung aller Vorschriften zum Thema Dienstqualität, auf die Gewährleistung einer direkten und transparenten Beziehung zu unseren Nutzern/innen ausgerichtet.

Die Dienstcharta umfasst:

1. einen „zentralen Textkorpus“ mit mehrjähriger Dauer, der die Beschreibung der Dienste und Leistungen des HPD enthält;
2. einen „variablen“ Abschnitt mit einigen Beiblättern, der all jene Informationen enthält, die sich im Laufe der Jahre ändern können.

### 1.2 Die Grundsätze der Charta

Die Dienstcharta fußt auf den folgenden Grundsätzen:

#### **Gleichberechtigung und Unparteilichkeit**

Die Abteilung Sozialsprengel arbeitet nach den Grundsätzen der Gleichberechtigung aller Nutzer/innen und der Gleichheit der Bedürfnisse: in Beachtung der Objektivität und Gerechtigkeit werden somit aller Nutzer/innen auf die gleiche Art und Weise behandelt.

#### **Klarheit und Transparenz**

Die Nutzer/innen haben das Recht, über alle Leistungen und Tätigkeiten der Abteilung Sozialsprengel, über die Verfahren im Zusammenhang mit ihren Ansuchen sowie über die Namen der jeweiligen Verantwortlichen und über die notwendigen Fristen informiert zu werden.

#### **Aktive Teilnahme**

Die Nutzer/innen haben die Möglichkeit, ihre Zufriedenheit mit den Diensten und Leistungen der Abteilung Sozialsprengel kundzutun und durch Anregungen oder Beschwerden zur Verbesserung des Dienstangebotes beizutragen.

#### **Nachhaltigkeit und Effizienz**

Ein Ziel unserer Tätigkeiten ist die Erreichung der kontinuierlichen Verbesserung in Beachtung der Wirtschaftlichkeit, der Nachhaltigkeit und Effizienz; dafür kommen die bestmöglichen organisatorischen-, technologischen- und Verfahrenslösungen zum Einsatz.

#### **Dienstkontinuität und Verlässlichkeit**

Die Dienste und Leistungen werden je nach Betreuungsbedarf und Dienstverfügbarkeit in kontinuierlicher und verlässlicher Form erbracht. Sollte es aus einem nicht von unserem Willen abhängigen Grund trotzdem nicht möglich sein, einen Dienst oder eine Leistung zu erbringen, verpflichten wir uns, die damit verbundenen Unannehmlichkeiten so weit wie möglich zu minimieren.

#### **Vereinfachung**

In Übereinstimmung mit der Richtlinie Nr. 2006/123/EG des europäischen Parlaments und Rates vom 12. Dezember 2006 („Dienstleistungsrichtlinie“) arbeiten wir mit großem Einsatz an der Vereinfachung der Verwaltungsverfahren zu Lasten unserer Nutzer/innen.

## 2. DER DIENST

### 2.1 Die Geschichte des Dienstes

Der Hauspflagedienst wurde auf staatlicher Ebene bereits im Jahr 1970 im Rahmen der Leistungen für Senioren/innen mit dem Ziel eingeführt, deren soziale Ausgrenzung zu verhindern. Mit der ersten Reform der öffentlichen Fürsorge wurde - im Hinblick auf die bevorstehende Einführung der örtlichen Gesundheitsdienststellen – die Gemeinde als die einzige mögliche Trägerin des Dienstes definiert. Die Gemeinde griff zur Führung des Dienstes auf die Mitarbeit der örtlichen Körperschaften zurück: Gemeindefürsorgestelle, Krankenhäuser, italienisches Rotes Kreuz, Wohlfahrts- und Fürsorgeeinrichtungen, Fürsorgevereinigungen und Privatvereine.

Im Jahr 1972 ist die Zuständigkeit für die öffentliche Wohlfahrt und Fürsorge vom Staat auf das Land Südtirol übergegangen, das mit dem Landesgesetz vom 30. Oktober 1973, Nr. 77 die „Sozialhilfemaßnahmen für Betagte“ erlassen hat, bei denen auch die Hauspflegeleistungen aufscheinen.

Ab diesem Zeitpunkt wurde der Hauspflagedienst in Bozen von der Gemeindefürsorgestelle und auf dem restlichen Landesgebiet von den Grundfürsorgekörperschaften erbracht, bis das Land im Jahr 1991 das Landesgesetz vom 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“ erlassen hat, mit welchem die Bezirksgemeinschaften eingeführt wurden. Seit 1999 ist der B.S.B. für die Sozialdienste in der Stadt Bozen und damit auch für den Hauspflagedienst zuständig.

Die vier Tagesstätten für Senioren in den Stadtvierteln Don Bosco, Oberau – Haslach, Gries/Quirein und Zentrum – Bozner Boden – Rentsch wurden anfangs von der Gemeindefürsorgestelle geführt. Die Tagesstätte im Stadtviertel Europa – Neustift wurde hingegen vom Betrieb für Sozialdienste Bozen im Jahr 2003 geöffnet. Um eine homogene und rationelle Führung der fünf Sprengel und der dazugehörigen Tagesstätten für Senioren zu gewährleisten, wurde im Jahr 2005 die Abteilung Sozialsprengel des B.S.B. eingeführt.

Seit ihrer Einführung im Jahr 1972 hat sich in der Hauspflege in Südtirol Einiges geändert, so wurden u. A. die Ziele des Dienstes und seine Zielgruppe neu definiert und der Organisationsaufbau rationalisiert. Für diese Änderungen gibt es zahlreiche Gründe: die Optimierung der Arbeitsmittel zur Planung und Führung der Dienste, die Verschiebung der Fürsorgeleistungen von den traditionellen Fürsorgeinstitutionen hin in Richtung Gebiet, der Übergang der Zuständigkeiten auf die Gebietskörperschaften, das Gesellschaftswachstum, die Änderungen der sozialen Profile und der Bedürfnisse

der Nutzer/innen, usw. Die Änderungen in der Hauspflege können folgendermaßen zusammengefasst werden:

Der Hauspflagedienst stellt heute am besten die Ausrichtung der staatlichen Seniorenpolitik dar und wird als der Dienst definiert, der den Senioren/innen (und diese stellen noch immer den Hauptanteil der Zielgruppe des Dienstes dar) die Möglichkeit gibt, so lange es geht ihr Leben in der eigenen Wohnung und damit im gewohnten Umfeld weiterzuführen.

*Quellen: „Assistenza d’oggi“ Nr. 4, August 1971  
Autonome Provinz Bozen, „Die Hauspflagedienste in Südtirol“, Landesabteilung für Fürsorge und Wohlfahrt*

### 2.2 Die Teams



#### Das Leitbild

(Verordnung für die Sozialsprengel, mit Beschluss des Gemeindevorstandes Nr. 263 vom 21.04.2009 genehmigt)

Die Leistungen des Hauspflagedienstes können in drei Gruppen eingeteilt werden:

- Dienstleistungen, die am Wohnort der Nutzer/innen erbracht werden;
- Dienstleistungen, die in den fünf Bozner Tagesstätten erbracht werden;
- „Essen auf Rädern“.

Die Hauspflege zielt auf die Verbesserung ihrer Lebensqualität und auf die Unterstützung von Personen ab, die vorübergehend oder dauerhaft nicht mehr in der Lage sind, ausreichend für sich selbst zu sorgen. In diesem Zusammenhang verfolgen die Dienstleistungen das Ziel, den Aufenthalt im eigenen Lebensumfeld so lange wie möglich aufrechtzuerhalten und die Aufnahme in eine Wohneinrichtung zu verzögern oder zu vermeiden.



In den Hauspflegediensten sind die folgenden Berufsbilder vertreten: A) Sozialbetreuer/innen; B) Altenpfleger/innen und Familienhelfer/innen; C) Pflegehelfer/innen.

Durch den Einsatz von qualifiziertem Personal können die Erbringung von professionell und qualitativ hochwertigen Leistungen und insbesondere die Sicherheit der Nutzer/innen gewährleistet werden.

### 2.3 Unsere Ziele

Die Leistungen des Hauspflegedienstes sind auf die Verbesserung des allgemeinen Wohlbefindens der Nutzer/innen ausgerichtet und verfolgen das Ziel, die Qualität der Dienste und Leistungen in den einzelnen Tätigkeitsbereichen stetig auszubauen. Dies erfolgt durch:

- die Aufrechterhaltung des Aufenthaltes in der eigenen Wohnung und die Gewährleistung der notwendigen Sicherheit;
- die Beibehaltung und/oder Wiedererlangung eines angemessen selbstständigen Lebens mit dem Ziel, die Aufnahme in eine Wohneinrichtung zu vermeiden;

- die Gewährleistung der Zusammenarbeit mit dem Sanitätsdienst im Hinblick auf die sozialsanitäre Integration in den Hauspflegeleistungen;
- die Planung der Dienste durch die Vernetzung der Hauspflegeleistungen mit den sprengelübergreifenden Diensten und mit den Gebietsressourcen;
- die Optimierung der Arbeits- und Eingriffsfähigkeiten der Hauspflegehelfer/innen mit dem Ziel, die Fürsorgequalität auszubauen;
- die Förderung und den Ausbau der Lebensqualität all jener Menschen, die nicht mehr in der Lage sind, ausreichend für sich selbst zu sorgen;
- die Optimierung der Beziehungen zum Ehrenamt und der Vereinswelt zur Schaffung eines optimalen Systems in Beachtung des Subsidiaritätsprinzips;
- die Bewertung des Betreuungsbedarfs, die Ausarbeitung angemessener Programme und durch die Planung von individuell abgestimmten Betreuungsprojekten;
- die periodische Überprüfung der Ergebnisse der individuell abgestimmten Projekte und des Gesundheitszustandes der Nutzer/innen.

### 2.4 Das Dienstangebot



### 2.4.1 Der Zugang zum Dienst

#### Hauspflege am Wohnort

Die Inanspruchnahme von Hauspflegeleistungen am Wohnort ist nicht der finanziellen Situation der Antragsteller/innen unterworfen. Alle Antragsteller/innen müssen allerdings ihren Wohnsitz in Bozen haben.

Die Hauspflegeleistungen können in Anspruch genommen werden:

1. wenn die Anrechthabenden um die Auszahlung des Pflegegeldes (LG vom 12. Oktober 2007, Nr. 9) ansuchen;
2. wenn die Nutzer/innen aus dem Krankenhaus entlassen und vom Sozialdienst des Krankenhauses betreut werden;
3. wenn sich die Nutzer/innen oder ihre Angehörigen direkt an den Sozialsprengel und/oder an den Hauspflegedienst wenden.

Die Bezugspersonen für die Inanspruchnahme von Hauspflegeleistungen sind immer die Einsatzleiter/innen des HPD, die entweder von den Nutzer/innen (persönlich oder per Telefon), von den Sozialassistenten/innen der Sozialsprengel oder von den Krankenpflegern/innen des Gesundheitssprengels kontaktiert werden.

Die Einsatzleiter/innen müssen bewerten, ob die Antragsteller/innen in eine der unten angeführten Kategorien fallen:

- Nutzer/innen, die im Sinne des Landesgesetzes vom 12. Oktober 2007, Nr. 9 einer Pflegestufe zugeordnet wurden;
- Nutzer/innen, die um Auszahlung des Pflegegeldes angesucht haben, aber vom Einstufungsteam als selbstständig eingestuft und damit keiner Pflegestufe (Pflegestufe null) zugeordnet wurden.
- Personen, die sich in einer Notlage befinden, die von den Sozialassistenten/innen der Sprengel oder von anderen Behörden (ZPG, Psychologischer Dienst, DFA, usw.) bescheinigt worden ist;
- Bürger/innen, die zwar keiner Pflegestufe zugeordnet wurden, aber vorübergehend unselbstständig sind und die über keine anderen Ressourcen verfügen. Diese Situation wird von den Einsatzleitern/innen des HPD bescheinigt.

Wenn die Antragsteller/innen in keine der soeben erwähnten Kategorien fallen, ge-

hen die Einsatzleiter/innen anhand der verfügbaren Informationen und des jeweiligen Antrages dazu vor, die Antragsteller/innen auf die anderen, angebotenen Dienstleistungen hinweisen und über das Angebot auf dem freien Markt zu informieren. Wenn die Antragsteller/innen hingegen in eine der soeben erwähnten Kategorien fallen, wird nach einem ersten Informationsgespräch die Durchführung einer Visite am Wohnort organisiert, bei der das Vorhandensein aller notwendigen Voraussetzungen und Hilfsmittel für die Erbringung der Hauspflegeleistung überprüft wird. Beim Informationsgespräch oder bei der Hausvisite werden die Nutzer/innen über die Möglichkeit der Inanspruchnahme einer Tarifbegünstigung und über die damit zusammenhängenden, notwendigen Unterlagen informiert. Alle Hauspflegegesuche werden von den Einsatzleitern/innen bewertet. Diesen obliegt es, nach der Hausvisite die Form der Betreuung und die Anzahl der notwendigen Pflegestunden festzusetzen.

#### Hauspflege in den Tagesstätten für Senioren

Die Dienstleistungen in den Tagesstätten für Senioren sind auf die Bürger/innen ausgerichtet, die das 60. Lebensjahr vollendet haben oder eine anerkannte Invalidität von mindestens 75% vorweisen. In jedem Stadtviertel befindet sich eine Tagesstätte für Senioren, die als Bezugspunkt für die Nutzer/innen fungiert. Für Informationen zu den Dienstleistungen einer Tagesstätte, können sich die Bürger/innen direkt an die Einsatzleiter/innen oder an die Fachkräfte des gebietszuständigen Sozialsprengels wenden. Die Dienstleistungen können nach einem Informationsgespräch mit den Einsatzleitern/innen in Anspruch genommen werden. Die Einsatzleiter/innen haben hierbei die Aufgabe, die Dringlichkeit der angeforderten Leistungen und die Menge der jeweiligen Gesuche zu bewerten. Bei der ersten Kontaktaufnahme werden die Bürger/innen über die Kosten der Leistungen, über die Möglichkeit der Inanspruchnahme einer Tarifbegünstigung und über die damit zusammenhängenden, notwendigen Unterlagen informiert.

#### „Essen auf Rädern“

Der Dienst „Essen auf Rädern“ ist auf jene betagten Menschen ausgerichtet, die eine Behinderung aufweisen oder nicht in der Lage sind, sich eine warme Mahlzeit zuzubereiten. Der Dienst ist nicht an das Alter der Nutzer/innen gebunden. Die Mahlzeit wird direkt zum Wohnort der Nutzer/innen befördert. Um das „Essen auf Rädern“ in Anspruch zu nehmen muss man sich an die gebietszuständigen Tagesstätten für Senioren wenden. Bei einer Hausvisite werden die Voraussetzungen für die Erbringung des Dienstes überprüft.

### 2.4.2 Die finanziellen Aspekte

Die finanziellen Aspekte der Dienste und Leistungen wurden mit Dekret des Landeshauptmannes vom 11.08.2000, Nr. 30 in geltender Fassung geregelt.

#### Leistungen am Wohnort der Nutzer/innen

Die Nutzer/innen tragen in Beachtung der wirtschaftlichen Lage der engeren Familiengemeinschaft zur Zahlung der Tarife für die Hauspflegeleistungen bei. Die erweiterten Familiengemeinschaften sind hingegen nicht zur Beitragszahlung angehalten. Die Mitbeteiligungsquote wird anhand des „Faktors wirtschaftliche Lage“ ermittelt. Die Quote startet mit einem Mindestbetrag, der linear zum Faktor wirtschaftliche Lage ansteigt und geht bis zur vollständigen Übernahme des Höchstarifs.

Infolge der Einführung des Landesgesetzes Nr. 9/2007 „Maßnahmen zur Sicherung der Pflege“ kann es vorkommen, dass die Hauspflegeleistungen anhand der Vorgaben des Einstufungsteams und nach Vorlage der entsprechenden Dienstgutscheine erbracht werden, die vom Land Südtirol ausgestellt werden.

#### Leistungen in den Tagesstätten für Senioren

Die Tarifbeteiligung für die Leistungen in den Tagesstätten wird anhand von **zwei Tarifen** berechnet, die in Beachtung des Faktors wirtschaftliche Lage ermittelt werden: es gibt nur den Mindesttarif (Tarif 1) und den Höchstarif (Tarif 2). Es sind keine Zwischentarife vorgesehen.

#### „Essen auf Rädern“

Der Landesausschuss ermittelt den Mindesttarif für eine vollständige Mahlzeit mit und ohne Transport zum Wohnort. Der Höchstarif wird von den gebietszuständigen Trägerkörperschaften mit eigenem Beschluss ermittelt und entspricht den Produktionskosten für eine vollständige Mahlzeit. Für den Transport zum Wohnort wird ein Pauschalbetrag in Rechnung gestellt.

Zur Berechnung der Tarifbeteiligungsquoten wird der „persönlich verfügbare Betrag“ um die Kosten für die Miete oder für das Darlehen für den Kauf der Erstwohnung, sowie um den Betrag der ordentlichen Nebenausgaben (Heizung und Kondominiumskosten) erhöht. Der „persönlich verfügbare Betrag“ wird zudem um 50% der Grundquote für jedes Familienmitglied erhöht, das an einer dauerhaften, körperlichen oder geistigen Behinderung (mit 100%iger Invalidität) leidet und weder das Pflegegeld, noch die Begleitzulage bezieht. Diese Erhöhung kommt nicht zur Anwendung, wenn die Familienmitglieder in Wohneinrichtungen untergebracht sind. Der **„persönlich verfügbare Betrag“** stellt den Anteil am Gesamtnettoeinkommen dar, der nicht zur Zahlung der Tarife herangezogen wird, da er für die persönlichen Bedürfnisse der Familiengemeinschaft als unentbehrlich angesehen wird.

Die Mindesttarife und die Höchstarife für die Leistungen am Wohnort der Nutzer/innen sowie für die Leistungen in den Tagesstätten für Senioren werden jährlich vom Landesausschuss festgesetzt.

*Die Tabelle mit den Kosten des Dienstes und der Leistungen ist im Beiblatt E enthalten.*

**2.4.3 Beschreibung der Dienste und Leistungen:  
direkt vom B.S.B. geführte Dienste/Leistungen**

Die Hauspflege ist auf jene Personen ausgerichtet, die teilweise oder vollkommen, körperlich oder geistig psychisch unselbstständig und daher nicht mehr in der Lage sind, ihr tägliches, familiäres Leben ohne Hilfe von Außen zu führen. Der Dienst zielt darauf ab, diesen Personen die Möglichkeit zu geben, so lange wie möglich in ihrer Wohnung in Sicherheit leben zu können. Wie in der Verordnung für die Sozialsprengel (mit Beschluss des Gemeindeausschusses Nr. 263 vom 21.04.2009 genehmigt) beschrieben, können die Leistungen des Hauspflegedienstes in drei Gruppen eingeteilt werden:

- Leistungen die am Wohnort der Nutzer/innen erbracht werden;
- Leistungen, die in den Tagesstätten für Senioren erbracht werden;
- „Essen auf Rädern“.

Der Zugang zu allen Leistungen ist jenen Bürgern/innen vorbehalten, die ihren Wohnsitz in Bozen haben. Die Leistungen des Hauspflegedienstes:

- der HPD erbringt in einem integrierten und koordinierten System sozialer und gesundheitlicher Dienste, die an den Einzelnen oder an die Familie gerichtet sind, soziale und betreuende Leistungen am Wohnort der Nutzer/innen oder in den Tagesstätten;
- die Fachkräfte des HPD kümmern sich um das allgemeine, körperliche, geistige und soziale Wohlbefinden der Nutzer/innen;
- der Dienst ist auf die Begleitung, Betreuung und Pflege von alleinstehenden Personen oder Familien ausgerichtet;
- die Fachkräfte nehmen die Bewertung der Bedürfnisse und Ausarbeitung von Tätigkeitsprogrammen und individuell abgestimmten Projekten vor;
- die Fachkräfte gewährleisten die Durchführung von Hauspflegeleistungen und die Erbringung der Maßnahmen und Leistungen, die in den individuell abgestimmten Projekten vorgegeben sind;
- der Dienst führt eine periodische Überprüfung der Ergebnisse der individuell abgestimmten Projekte und der Gesundheit der Nutzer/innen durch.

**Dienstleistungen am Wohnort der Nutzer/innen**

Im Rahmen der individuell abgestimmten Projekte werden die folgenden Leistungen am Wohnort der Nutzer/innen erbracht: Pflege der Personen und Körperpflege, Hilfe im Haushalt, Wäsche und Einräumen der Kleidung, Mahlzeitenzubereitung, Begleitung und Transport, Erledigung kleinerer Obliegenheiten, Aktivierung der Netzwerkkressourcen, Vorabüberprüfung der Gesuche in Bezug auf den Hausnotrufdienst, Aktivierung des Dienstes „Essen auf Rädern“.

**Kalender und Öffnungszeiten**

DIENST	ÖFFNUNGSTAGE	ORDENTLICHE ÖFFNUNGSZEITEN WERKTAGE
Leistungen am Wohnort	Montag – Freitag	8.00 – 20.00 Uhr
	Samstag: Bereitschaftsdienst	8.00 – 14.00 Uhr

**Dienste/Leistungen in den Tagesstätten für Senioren**

Die Abteilung Sozialsprengel ist in 5 Sozialsprengel und den dazugehörigen 5 Tagesstätten für Senioren gegliedert. Jedes Stadtviertel verfügt über eine eigene Tagesstätte für Senioren, in der soziale- und Betreuungsleistungen erbracht werden. Die Tagesstätten für Senioren fördern die Organisation von Erholungs- und Freizeittätigkeiten, die, unter der eigenen Verantwortung, von ehrenamtlichen Vereinen organisiert werden und stellen dafür unentgeltlich ihre Räumlichkeiten zur Verfügung. Die Tagesstätten für Senioren sind die täglichen Bezugspunkte für die Senioren/innen.

In den Tagesstätten für Senioren werden die folgenden Leistungen erbracht:

- Körperpflege (betreutes Baden/Duschen, Haarwäsche);
- Reinigung und Bügeln der Wäsche;
- Fußpflege.

**Kalender und Öffnungszeiten**

DIENST	ÖFFNUNGSTAGE	ORDENTLICHE ÖFFNUNGSZEITEN WERKTAGE	ÖFFNUNGSZEITEN FEIERTAGE
Tagesstätte für Senioren	Montag – Freitag	8.00 – 12.00/14.00 – 17.30 Uhr	geschlossen

**Essen auf Rädern**

Der Dienst bietet die Auslieferung von warmen Mahlzeiten (nur Mittagessen) an, die zum Wohnort der Nutzer/innen transportiert werden. Das „Essen auf Rädern“ gewährleistet die angemessene, tägliche Ernährung, die Vorbeugung oder Minimierung von Krankheiten im Zusammenhang mit einer falschen Ernährung und ermöglicht es den Nutzern/innen, weiterhin in der eigenen Wohnung und im gewohnten Umfeld zu leben.

**Kalender und Öffnungszeiten**

DIENT	MAHLZEITENTRANSPORT UND -ÜBERGABE
Essen auf Rädern	365 Tage im Jahr

**2.4.4. Der private Sektor**

Es gibt zahlreiche, private soziale Träger und Genossenschaften, die Leistungen zugunsten von betreuungs- und pflegebedürftigen Menschen erbringen. Der B.S.B. schließt mit Genossenschaften, Vereinen oder Unternehmen Abkommen und Verträge ab, um der größtmöglichen Anzahl an Bürgern/innen die Möglichkeit zu geben, die Dienste und Hauspflegeleistungen zu denselben Tarifen in Anspruch zu nehmen, die vom B.S.B. berechnet werden.

Die Inanspruchnahme dieser Leistungen wird immer von den Einsatzleitern/innen des HPD geführt: sie setzen im Einvernehmen mit den Einsatzleitern/innen der privatsozialen Träger die Art der jeweiligen Leistung und die notwendige Stundenanzahl fest.

**2.4.5 Die Betriebspartner**

**Dienste des Sanitätsbetriebs**

Der HPD arbeitet im Rahmen der Hauspflegeleistungen am häufigsten mit den folgenden Diensten des Sanitätsbetriebes zusammen:

- Krankenhaus;
- Gesundheitssprengel;
- Psychiatrischer Dienst;
- Psychologischer Dienst;
- Dienst für Abhängigkeitserkrankungen (DFA).

**Das Krankenhaus**

Das Bozner Krankenhaus erbringt sanitäre Leistungen sowohl im Zusammenhang mit Aufnahmen (ordentliche, programmierte Aufnahmen und Day Hospital) als auch im Rahmen von fachärztlichen Ambulatoriumsdiensten. Das Bozner Krankenhaus arbeitet mit akkreditierten Einrichtungen im Bereich der Rehabilitation und Langzeitpflege auf dem Landesgebiet zusammen. Es wird zwischen der programmierten Krankenhausbetreuung und der dringenden Einlieferung unterschieden. Die erste wird vom behandelnden Arzt (Basisarzt oder Facharzt eines Ambulatoriums) verschrieben, die zweite wird direkt in der Ersten Hilfe, in den Notfallambulatorien und in den Annahmestellen vorgenommen.

**Der Gesundheitssprengel**

Die Gesundheitssprengel sind auf die Bürgernähe ausgerichtet und garantieren den Bürgern/innen eine Betreuungskontinuität, und zwar durch die Koordinierung der Tätigkeiten des Gesundheitspersonals, der Ärzte für Allgemeinmedizin (Vertrauensarzt oder Basisarzt), der freiberuflichen Kinderärzte und des ärztlichen Bereitschaftsdienstes. In den Gesundheitssprengeln sind Fachkräfte mit unterschiedlichen Berufsbildern tätig, die - auch Dank der sehr guten Integration mit den Sozialdiensten - ein weitreichendes Angebot an sektorübergreifenden Leistungen anbieten können. In den Gesundheitssprengeln wird der „Krankenpflegedienst auf dem Territorium“ angeboten, der für die Betreuung von Personen mit Gesundheitsproblemen, auch nach deren Entlassung aus dem Krankenhaus zuständig ist. Die Bürger/innen können am eigenen Wohnort oder im Sprengelambulatorium betreut und gepflegt werden.

**Der Psychiatrische Dienst**

Der Psychiatrische Dienst dient der Vorbeugung, Behandlung und Rehabilitation von psychischen Störungen bei Erwachsenen. Für das Bozner Stadtgebiet ist das Zentrum für psychische Gesundheit zuständig, das die Tätigkeiten zum Schutz der psychischen Gesundheit organisiert und koordiniert und als Krankenhausdienst für die Diagnose und für die pharmakologische und psychotherapeutische Behandlung von Patienten mit akuten, psychischen Symptomen zuständig ist.

**Der Psychologische Dienst**

Der Psychologische Dienst ist für die Diagnose und psychologische Beratung, für die Psychotherapie, für die Notfallpsychologie und für die Vorbeugung zugunsten von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen zuständig.

**Der Dienst für Abhängigkeitserkrankungen (DFA)**

Der Dienst für Abhängigkeitserkrankungen ist der fachärztliche Dienst für Drogenabhängigkeit und Alkoholismus, der mit den zuständigen öffentlichen und privaten Sozialdiensten zusammenarbeitet um auch bei sozialen Problemen eine optimale Versorgung gewährleisten zu können.

### 3. QUALITÄTSVERPFLICHTUNGEN UND GARANTIE

Die Nutzer/innen haben Anrecht auf eine Entschädigung, wenn ein Qualitätsfaktor missachtet wird. Diese Entschädigung wird in Form von Gutscheinen für den Kauf von Produkten geleistet, die von den geschützten Werkstätten des Amtes für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage hergestellt und im Laden „Der Fächer“ zum Verkauf angeboten werden. Der Wert der Gutscheine entspricht dem Betrag der nicht erbrachten (Tarif) oder nur zum Teil erbrachten (Tarifquote) Leistung. Sollte eine Entschädigungsanforderung nicht quantifizierbar sein, so wird ein Gutschein im Pauschalwert von 15 (fünfzehn) Euro ausgestellt.

Alle Beträge verstehensich zzgl. MWSt.

#### 3.1 Allgemeine Qualitätsstandards und Verpflichtungen

QUALITÄTSFAKTOR	BESCHREIBUNG	STANDARDINDIKATOR	ENTSCHÄDIGUNG
Benutzbarkeit und Zugänglichkeit von Seiten der Nutzer/innen mit Behinderung	90% der Einrichtungen sind frei von architektonischen Hindernissen	90%	Nein
Multi-Kanal-Zugang zu den Informationen	Internet ; E-Mail/zertifizierte E-Mail; Amt für Beziehungen zur Öffentlichkeit und Dienstsitze; Telefon/Fax; Standard - Post	Gewährleistung des Zugangs über alle vorgesehenen Kanäle	Nein
Pünktlichkeit und Aktualität	Höchstfrist für die Antwort auf Informationsanforderungen	15 Tage	Ja
	Höchstfrist für die begründete Antwort auf alle Beschwerden	15 Tage	
Transparenz	Aktualisierung der Charta Aktualisierung der Beiblätter	jährlich je nach Bedarf	Nein
Nachhaltigkeit/ Effizienz (Übereinstimmung, Zuverlässigkeit, Vollständigkeit)	Einhaltung der individuell abgestimmten Pflegeprogramme	100%	Ja
Ausrichtung auf die Bürger/innen bzw. Nutzer/innen	Anzahl der Erhebungen der „Kundenzufriedenheit“ (qualitativ und quantitativ) pro Jahr	Mindestens ein Mal pro Jahr	Nein

#### 3.2 Qualitätsstandards und Verpflichtungen – Der Hauspflegedienst

QUALITÄTSFAKTOR	BESCHREIBUNG	STANDARDINDIKATOR	ENTSCHÄDIGUNG
Dienstleistung	Uhrzeiten zur Erbringung der Hauspflegeleistungen	Montag bis Freitag, von 8.00 – 20.00 Uhr Samstag: Bereitschaftsdienst von 8.00 bis 14.00 Uhr	Ja*
	Pünktlichkeit bei der Dienstleistung	Abweichung von der vereinbarten Uhrzeit: höchstens +/- 30 Minuten	Nein
Transparenz	Verfügbarkeit von klaren und vollständigen Unterlagen	Regelmäßige Aktualisierung der Unterlagen, mindestens ein mal pro Monat	Nein
Leistungsqualität	Zusammenarbeit mit dem Krankenpflegedienst auf dem Territorium	Einhaltung der folgenden Betreuungsstandards, die gemeinsam mit dem Gesundheitsbezirk Bozen ausgearbeitet worden sind: 1. Anbringung eines Urinalkondoms 2. Betreuungsstandard für Träger/innen von Blasenkathetern 3. Betreuungsstandard für die orale Therapie 4. Verfahren für den Umgang mit Entero-stoma 5. Betreuungsstandard für diabetesranke Patienten/innen	Ja
Personal	Leistungserbringung durch professionell geschulte Fachkräfte	100%	Ja

\* die Entschädigung wird aus nicht vorhersehbaren Dienstgründen (z.B. Streik, Krankheiten, Unfälle) und/oder bei Behinderung des Straßenverkehrs wegen Schneefalls oder wegen anderer Unwetterschäden nicht gewährleistet, wobei der jeweilige Umstand den Nutzern/innen vorher bekannt gegeben werden muss.

### 3.3 Qualitätsstandards und Verpflichtungen – Die Tagesstätten für Senioren

QUALITÄTSFAKTOR	BESCHREIBUNG	STANDARDINDIKATOR	ENTSCHÄDIGUNG
Dienstleistung	Verwendung von Ausrüstungsgegenständen und Materialien, die allen geltenden Hygiene- und Sicherheitsvorschriften entsprechen	100%	Ja
	Pünktlichkeit bei der Dienstleistung	Abweichung von der vereinbarten Uhrzeit: höchstens +/- 30 Minuten	Nein
Personal	Leistungserbringung durch professionell geschulte Fachkräfte	100%	Ja
Gewährleistung des Wäschereidienstes	Vermeidung von Schäden an den persönlichen Kleidungsstücken der Nutzer/innen, die den Wäscherei- und Bügeldienst beanspruchen	100%	Ja

### 3.4 Qualitätsstandards und Verpflichtungen – Das Essen auf Rädern

QUALITÄTSFAKTOR	BESCHREIBUNG	STANDARDINDIKATOR	ENTSCHÄDIGUNG
Dienst Essen auf Rädern	Einhaltung der vorgesehenen Basismenüs	100%	Nein
	Gewährleistete Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten	100%	Ja
	Einhaltung der HACCP Vorschriften	100%	Nein

## 4. DIE BEZIEHUNGEN ZU DEN BÜRGERN/INNEN

### 4.1 Der direkte Kontakt zu den Bürgern/innen

Im Rahmen der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung misst der Hauspflegedienst der Abteilung Sozialsprengel - wie auch der B.S.B. im Allgemeinen - dem direkten Kontakt zu den Bürgern/innen und den Nutzern/innen einen großen Wert bei. Um die Kultur des Dialogs und der Beziehungen zu den Nutzern/innen zu fördern, haben wir verschiedene Kontaktformen eingeführt:

- a) periodische Erhebungen der Zufriedenheit der Nutzer/innen mit den Diensten/Leistungen;
- b) Analyse aller Anregungen, Beschwerden und Hinweise, die beim HPD eingegangen sind;
- c) Überprüfung der Einhaltung aller Verpflichtungen, die in der Dienstcharta enthalten sind.

### 4.2 Die Bewertung der Dienste und Dienstleistungen

Die Ergebnisse der Befragungen zur „Kundenzufriedenheit“ sind für die Ausarbeitung der Verbesserungspläne besonders wichtig und werden in den **Beiblättern der Charta** veröffentlicht.

### 4.3 Die Anregungen und Beschwerden

Die Anregungen und Beschwerden in Bezug auf die Qualität der erbrachten Leistungen müssen schriftlich abgefasst werden und müssen alle Hinweise enthalten, die zur genauen Definition des Problems notwendig sind. Die Anregungen/Beschwerden können **direkt in den einzelnen Dienstsitzen** oder beim **Amt für Öffentlichkeitsarbeit** eingereicht werden. Die jeweiligen Anschriften und Öffnungszeiten sind im folgenden Kapitel „Die Anschriften und Öffnungszeiten“ angeführt.

Die Anregungen/Beschwerden der Bürger/innen werden **innerhalb von 15 Tagen ab deren Erhalt schriftlich beantwortet**. Bei besonderen Anfragen, die einer vertieften Analyse bedürfen, wird den Antragstellern/innen innerhalb von 15 Arbeitstagen eine schriftliche Mitteilung übermittelt, in der die Gründe für die längeren Fristen erläutert werden.

### Die Volksanwaltschaft

Die Volksanwaltschaft schützt die Rechte und Interessen der Bürger/innen bzw. Nutzer/innen und ist für die Information, Beratung und Schlichtung bei Konflikten zwischen den Bürgern/innen und der öffentlichen Hand zuständig. Die Volksanwaltschaft kann zudem in Eigeninitiative auf Verspätungen, Unterlassungen oder auf rechtswidrige Handlungen von Seiten der öffentlichen Hand hinweisen. Auch unsere Nutzer/-innen können sich an das Büro der Volksanwältin wenden.

Cavourstraße 23, 39100 Bozen - Tel.: 0471 301 155 · Fax 0471 981 229  
 E-Mail: post@volksanwaltschaft.bz.it - Web-Site: www.volksanwaltschaft-bz.org  
 Montags-Freitags, von 9.00 - 12.00 Uhr und von 15.00 - 16.30 Uhr

## 5. NÜTZLICHE INFORMATIONEN

### 5.1 Die häufigsten Fragen

#### Hauspflegeleistungen am Wohnort der Nutzer/innen

**1. Verliere ich bei einer Krankenhauseinlieferung das Anrecht auf die Dienstleistungen?**

Nein, die Nutzer/innen oder ihre Angehörigen müssen allerdings den HPD benachrichtigen, der die Leistungen bis zur Entlassung aus dem Krankenhaus einstellen wird.

**2. Muss ich die Fachkraft die zu meiner Wohnung kommt sofort bezahlen?**

Nein, die Nutzer/innen erhalten eine monatliche Rechnung mit dem Betrag, der dem Betrieb für die erbrachten Leistungen überwiesen werden muss.

**3. Was genau zahle ich mit der Rechnung?**

Alle im Vormonat in Anspruch genommenen Leistungen.

**4. Kann ich die Rechnungen auch bezahlen, ohne mich jedes Mal zu den Schaltern zu begeben?**

Ja. Die Nutzer/innen können der jeweiligen Hausbank einen Abbuchungsauftrag erteilen. Die Eckdaten für diesen Auftrag können im Tarifamt des gebietszuständigen Sozialsprengels angefordert werden.

**5. Wenn für die Leistung der Einsatz von zwei Fachkräften notwendig ist, muss ich dann die Dienstleistung doppelt bezahlen?**

Nein, die Leistungen werden anhand der benötigten Zeit und nicht anhand der Fachkräftenzahl berechnet.

**6. Hat das, von den Nutzern/innen unterzeichnete, Gesuch um Leistungserbringung eine Fälligkeitsfrist?**

Nein. Die Einsatzleiter/innen lassen die Nutzer/innen zum Zeitpunkt der Dienstaktivierung einen Vertrag unterzeichnen, der eine Fälligkeit aufweist. In Beachtung der Bedürfnisse der Nutzer/innen können die Dienstleistungen erneuert werden.

**7. Hat die Tarifbegünstigung eine Fälligkeitsfrist?**

Ja, sie verfällt jedes Jahr. Für die Erneuerung müssen die Nutzer/innen beim Tarifamt des gebietszuständigen Sprengels ein entsprechendes Gesuch einreichen.

#### Leistungen in den Tagesstätten für Senioren

**1. Benötige ich eine ärztliche Verschreibung des Hausarztes, um die Fußpflege in der Tagesstätte in Anspruch nehmen zu können?**

Nein, es handelt sich nämlich nicht um eine medizinische Leistung.

**2. Muss ich den Gesundheitsausweis vorlegen, um die Leistungen in Anspruch nehmen zu können?**

Nein, es handelt sich nämlich nicht um medizinische Leistungen.

**3. Kann ich die Ausgaben für die Leistungen in der Tagesstätte (Fußpflege, betreutes Baden/Duschen) von der Einkommenssteuererklärung abziehen?**

Nein, diese Ausgaben werden nicht als medizinische Leistungen anerkannt.

#### Essen auf Rädern

**1. Zu welcher Uhrzeit wird mir die Mahlzeit gebracht?**

Zwischen ca. 10.30 und 12.30 Uhr.

**2. Wie kann ich den Dienst bei einer Krankenhauseinlieferung absagen?**

Bei einer Krankenhauseinlieferung oder einer plötzlichen Abwesenheit müssen die Nutzer/innen oder die Angehörigen die Mahlzeit abbestellen und das Personal telefonisch (Tel. Nr. 0471/518491) informieren. In diesen Fällen kann die Abbestellung der Mahlzeit auch am Tag der Übergabe selbst erfolgen, muss allerdings zwischen 8.00 und 8.30 Uhr vorgenommen werden.

**3. Innerhalb wann muss ich eine Mahlzeit absagen, wenn ich an einem bestimmten Tag keine haben will?**

Eventuelle Abbestellungen müssen dem Dienst, auch telefonisch, mindestens 24 Stunden vorher bekannt gegeben werden.

**4. Wie viel kostet der Dienst?**

Der Dienst wird gegen Bezahlung erbracht; die jeweiligen Tarife werden anhand des Einkommens der Familiengemeinschaft der Nutzer/innen berechnet.

**5.2. Die Adressen und Öffnungszeiten**

Alle Bürger/innen, die über eine zertifizierte E-Mail (PEC) verfügen, können diese nutzen, um uns über die zertifizierte E-Mail des B.S.B. Mitteilungen zukommen zu lassen. Die Mitteilungen über zertifizierte E-Mails haben nur dann einen rechtlichen Wert, wenn sowohl der Absender, als auch der Empfänger über einen zertifizierten E-Mail Account verfügen. DIE ZERTIFIZIERTE E-MAIL (PEC) DES B.S.B. LAUTET: **bsbozen@legalmail.it**  
Für weitere Informationen stehen die folgenden Einrichtungen zur Verfügung:

**Tagesstätten für Senioren**

Öffnungszeiten: Montag – Freitag, von 8.00 – 12.00 Uhr und von 14.00 – 17.30 Uhr

Zentrum Bozner Boden Rentsch	Vintlerstraße, 4	Tel 0471 97 11 01	Fax 0471 97 08 69
Don Bosco	Baristraße, 46/A	Tel 0471 91 13 43	Fax 0471 91 29 90
Europa – Neustift	Dalmatienstraße, 36/A	Tel 0471 20 39 96	Fax 0471 51 84 90
Gries/Quirein	Grieserplatz, 18	Tel.0471 28 62 23	Fax 0471 26 36 47
Oberau - Haslach	Cl. Augusta – Straße, 105	Tel 0471 28 12 72	Fax 0471 26 09 26

Für weitere Informationen stehen die folgenden Einrichtungen zur Verfügung:

**Sozialspengel**

Parteienverkehr

Aufnahmebüro: Montag, Dienstag, Mittwoch von 8.30 - 12.30 Uhr und von 14.30 - 16.30 Uhr  
Donnerstag Bürgertag: von 8.30 - 13.00 Uhr und von 14.00 - 17.30 Uhr

Für telefonische Auskünfte:

Montag, Dienstag, Mittwoch: von 8.30 - 12.30 Uhr und von 14.30 - 16.30 Uhr  
Donnerstag Bürgertag: von 8.30 - 13.00 Uhr und von 14.00 - 17.30 Uhr

Zentrum Bozner Boden Rentsch	Rittnerstraße, 17	Tel 0471 32 42 97	Fax 0471 32 90 93
Don Bosco	Don-Bosco-Platz, 11	Tel 0471 50 18 21	Fax 0471 93 45 20
Europa – Neustift	Palermostraße, 54	Tel 0471 50 27 26	Fax 0471 50 27 34
Gries/Quirein	Wilhelm-Alexander-Loew-Cadonna- Platz, 12	Tel.0471 27 95 92	Fax 0471 40 47 58
Oberau - Haslach	Weissensteinerweg, 10	Tel 0471 40 12 67	Fax 0471 40 68 48

**Abteilung Sozialspengel**

Wilhelm-Alexander-Loew-Cadonna- Platz Nr. 12 - Tel. 0471 404767, Fax 0471 404758

**Amt für Öffentlichkeitsarbeit**

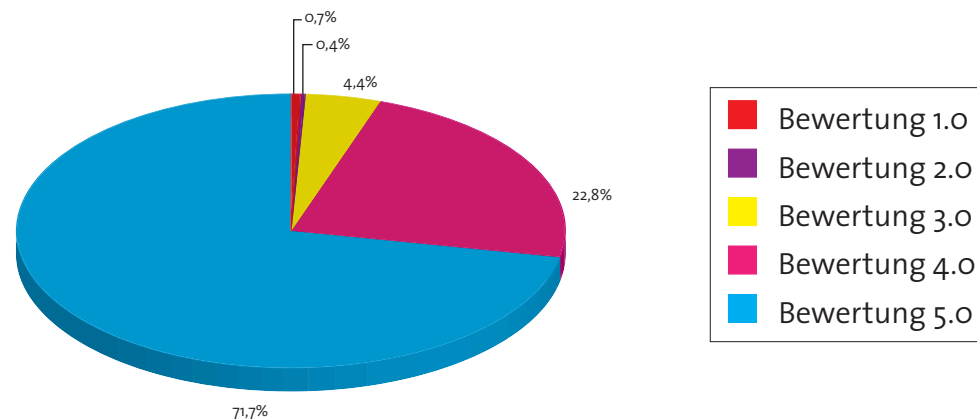
Romstr., 100/A - Tel. 0471 457721 - Fax 0471 457799 - E-mail: kontakte@sozialbetrieb.bz.it  
Montag, Dienstag, Mittwoch und Freitag: 10.00 – 12.00 Uhr, Montag auch 15.00-16.15 Uhr  
Donnerstag: Bürgerdonnerstag 8.30 – 13.00 Uhr und 14.00 – 17.30 Uhr

**BEIBLÄTTER**

**A Erhebung der Kundenzufriedenheit der Bürger/Innen: Ergebnisse - März 2011**

Die Erhebung wurde zu Anfang 2011 durchgeführt; es wurden 306 Nutzer/innen auf dem gesamten Stadtgebiet kontaktiert. Die Werteskala geht von 1 (geringster Zufriedenheitswert) bis zu 5 (höchster Zufriedenheitswert). Auf die Frage zur Gesamtzufriedenheit mit dem Dienst haben 272 Nutzer/innen geantwortet.

Die Ergebnisse sind in der nachfolgenden Grafik abgebildet.



### B Kontinuierliche Verbesserung: Die Projekte für das Jahr 2012

#### 1. Beibehaltung der ausgezeichneten Zufriedenheitswerte der Nutzer/innen mit den Diensten/Leistungen

##### Ausgangslage

Aus der Erhebung der Zufriedenheit der Nutzer/innen der Hauspflagedienste von Seiten der Abteilung Sozialsprengel des B.S.B. geht eine exzellente Situation hervor (man sehe dazu Beiblatt A).

##### Maßnahmen

Weil eine weitere Verbesserung der bereits ausgezeichneten Ergebnisse praktisch unmöglich ist, müssen alle Arbeitsmittel und Maßnahmen angewendet und umgesetzt werden, um die aktuelle Situation beizubehalten.

#### 2. Aufbau eines Systems zur Steuerung des Hauspflagedienstes der Stadt Bozen, bei gleichzeitiger Definition und Erhebung einer Auswahl an quantitativen, qualitativen und wirtschaftlichen Variablen (2011-2013)

##### Ausgangslage

Die Steuerungskomplexität der Leistungserbringung im Rahmen des Hauspflagedienstes und die verstärkte Notwendigkeit einer pünktlichen und detaillierten Berichterstattung zum HPD erfordern klare, homogene und abgestimmte Informationen. Es müssen dabei auch jene Informationen erhoben werden, welche die Leistungen betreffen, die konkret durch Dritte an den Klienten erbracht werden. Es besteht somit der Bedarf nach einem integrierten System aller Hauspflegeleistungen, mit dem Ziel diese zukünftig sowohl leichter verwalten als auch steuern zu können.

##### Maßnahmen

Konstante Steuerung der Leistungen im Rahmen des Hauspflagedienstes

### C Die Bezugsvorschriften

- Richtlinie **des Ministerpräsidenten vom 27. April 1994**, in der u. A. die Qualitätsstandards und die Überprüfung des Zufriedenheitsgrades der Nutzer/innen als Grundsätze der Charta festgesetzt worden sind
- Richtlinie **des Ministers für Öffentliches Verwaltungswesen vom 24.03.2004** „Erhebung der, von den Bürgern/innen empfundenen Qualität“
- Richtlinie des Ressorts „Öffentliches Verwaltungswesen des **Ministerratspräsidiums“ vom 20.12.2006** zum Thema „Qualität und kontinuierliche Verbesserung“
- das **Handbuch zur Umsetzung der Richtlinie 2006/123/EG** des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2006.
- **Haushaltsgesetz 2008, Art. 2, Absatz 461.**

##### Sektorvorschriften

- **Landesgesetz vom 30.04.1991, Nr. 13** „Neuordnung der Sozialdienste in Südtirol“;
- **Landesgesetz vom 30.10.1973, Nr. 77** „Sozialhilfekorrekturen für Betagte“ und dazugehörige Durchführungsverordnung;
- **Landesgesetz vom 21.10.2007, Nr. 9** „Maßnahmen zur Sicherung der Pflege,“
- **Beschluss der Landesregierung vom 14.04.2009, Nr. 1060** mit den „Kriterien zur Anwendung des Landesgesetz vom 12. Oktober 2007, Nr. 9, betreffend „Maßnahmen zur Sicherung der Pflege“, in Bezug auf die Anerkennung der Pflegebedürftigkeit“;
- **Beschluss der Landesregierung vom 14.04.2009, Nr. 1059** mit den „Kriterien zur Anwendung des Landesgesetz vom 12. Oktober 2007, Nr. 9, betreffend „Maßnahmen zur Sicherung der Pflege“, in Bezug auf die Modalitäten der Auszahlung des Pflegegeldes und Verwaltung des Pflegefonds“;
- **Landesgesetz vom 21.08.1978, Nr. 46** „Maßnahmen betreffend die Zivilinvaliden, die Zivilblinden und die Gehörlosen“;
- **Dekret des Landeshauptmannes vom 11.08.2000, Nr. 30** „Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der Finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste“;
- **Dekret des Landeshauptmannes vom 11.08.2007, Nr. 39** „Tagespflege für Senioren“;
- **Beschluss des Gemeindevorstandes vom 21.04.2009 Nr. 263** „Verordnung für die Sozialsprengel,“
- alle dazugehörigen Durchführungsverordnungen, Dienstreglements und Abkommen.

**D Stadtplan mit den Standorten der Dienste**



1_ Tagesstätte für Senioren Zentrum Bozner Boden Rentsch	Vintlerstraße, 4
2_ Tagesstätte für Senioren Don Bosco	Baristraße, 46/A
3_ Tagesstätte für Senioren Europa – Neustift	Dalmatienstraße, 36/A
4_ Tagesstätte für Senioren Gries/Quirein	Grieserplatz, 18
5_ Tagesstätte für Senioren Oberau - Haslach	Cl. Augusta – Straße, 105

6_ Sprengelsitz Zentrum Bozner Boden Rentsch	Rittnerstraße, 17
7_ Sprengelsitz Don Bosco	Don-Bosco-Platz, 11
8_ Sprengelsitz Europa – Neustift	Palermostraße, 54
9_ Sprengelsitz Gries/Quirein	Wilhelm-Alexander-Loew-Cadonna- Platz, 12
10_ Sprengelsitz Oberau - Haslach	Weissensteinerweg, 10

**E Tarife**

**Hauspflegeleistungen am Wohnort**

LEISTUNG	MINDESTTARIF	HÖCHTTARIF
1 Hauspflegestunde am Wohnort · Für selbstständige Personen · Personen die das Pflegegeld beziehen · Personen die der 1. oder 2. Pflegestufe zugeordnet sind	Euro 3,50	Euro 23,50
1 Hauspflegestunde am Wohnort · Personen, die der 3. oder 4. Pflegestufe zugeordnet sind	Euro 12,50	Euro 23,50

**Leistungen in den Tagesstätten für Senioren**

LEISTUNG	TARIF 1	TARIF 2
Baden/Duschen ohne Betreuung	Euro 4,50	Euro 8,70
Betreutes Baden/Duschen	Euro 4,90	Euro 9,50
Haarwäsche	Euro 6,30	Euro 11,30
Fußpflege	Euro 7,90	Euro 22,50
Kleidungswäsche	Euro 7,30	Euro 11,50

**Essen auf Rädern**

LEISTUNG	MINDESTTARIF	HÖCHTTARIF
Vollständige Mahlzeit mit Transport zum Wohnort	Euro 3,80	Euro 10,20