



**Blindenzentrum St. Raphael – VDS-ETS**  
Zentrum für Blinde und Sehbehinderte / Centro per ciechi ed ipovedenti  
Schießstandweg/Vicolo Bersaglio 36 I-39100 Bozen/Bolzano (BZ)  
Tel. 0471 – 442323 – Fax 0471 - 442300  
Web [www.blindenzentrum.bz.it](http://www.blindenzentrum.bz.it) E-mail [info@blindenzentrum.bz.it](mailto:info@blindenzentrum.bz.it)  
PEC [blindenzentrum@pec.it](mailto:blindenzentrum@pec.it)  
Steuernummer/Codice fiscale 00586160210  
Mwst.-Nr./Partita IVA 00586160210

## Dienstcharta Bereich Seniorenwohnheim

### Inhaltsverzeichnis:

#### Leistungen

Zimmer.....	Seite 2
Verpflegung.....	Seite 2
Wäsche.....	Seite 2
Reinigung.....	Seite 2
Betreuung und Pflege.....	Seite 3
Kurzzeitpflege.....	Seite 3
Ärztliche und krankenpflegerische Betreuung.....	Seite 3
Soziale Betreuung.....	Seite 3
Tagesbetreuung.....	Seite 3
Religiöse Betreuung und Sterbebegleitung.....	Seite 4

#### Zielgruppe, Aufnahme und Entlassung, Kosten

Zielgruppe.....	Seite 4
Heimaufnahme.....	Seite 4
Heimaustritt.....	Seite 4
Tagessatz.....	Seite 4-5
Unterbrechung des Heimaufenthaltes.....	Seite 5

#### Rechte, Einsprüche und Haftung

Rechte der HeimbewohnerInnen.....	Seite 5
Beschwerden und Anregungen.....	Seite 5
Haftung.....	Seite 5

#### Führung und Organisation

Allgemeine Ausrichtung.....	Seite 5
Heimleitung.....	Seite 6
BereichsleiterInnen.....	Seite 6
Betreuungspersonal.....	Seite 6
Personal der Hauswirtschaft.....	Seite 6
Personal der Verwaltung.....	Seite 6
Personalentwicklung.....	Seite 6
Freiwilligenarbeit.....	Seite 6

#### Verschiedenes

Verwahrung von Bargeld.....	Seite 7
Öffentlichkeitsarbeit.....	Seite 7
Hausordnung.....	Seite 7
Kundmachung.....	Seite 7

#### Allgemeine Informationen

Öffnungszeiten, Besuchszeiten, Sprechstunden, Essenszeiten.....	Seite 7-8
---	-----------

*Das Blindenzentrum St. Raphael ist eine private, multizonale Einrichtung und versteht sich als zeitgemäße, landesweite Anlauf- und Beratungsstelle für blinde und sehbehinderte Menschen sowie deren Angehörige aller drei Sprachgruppen in den verschiedensten Belangen.*

*Die im Zentrum integrierte Pflegeabteilung bietet Unterkunft und Verpflegung sowie eine umfassende, dem Erkenntnisstand der Zeit entsprechende, Betreuung und Pflege.*

*Das Heim fördert die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens der HeimbewohnerInnen und unterstützt sie beim Einleben in die neue Umgebung. Es achtet und fördert deren kulturelle und sprachliche Identität sowie die individuellen Eigenheiten und Gewohnheiten.*

*Das Haus verfügt über Einzel- und Zweibettzimmer, einen Speisesaal, verschiedene Aufenthaltsräume, ein Pflegebad und eine Pflegedusche, einen Mehrzwecksaal, eine Parkanlage, eine Hauskapelle, Besucherparkplätze, ein Schwimmbad, eine Turnhalle und eine Bar.*

*Das gesamte Gebäude sowie die Parkanlage sind blindengerecht konzipiert bzw. ausgestattet.*

## **LEISTUNGEN**

### **Zimmer**

Die Pflegeabteilung verfügt über 32 Plätze in Einbett- und Zweibettzimmern. Alle Zimmer verfügen über WC und eine barrierefreie Dusche. Sie sind mit gediegener Einrichtung, Pflegebetten, Notruf, Klimaanlage, Telefon- sowie Fernsehanschluss ausgestattet.

Die Zuteilung des Zimmers erfolgt in Absprache mit dem/der HeimbewohnerIn bzw. den Angehörigen. Die persönliche Gestaltung des Zimmers wird unter Rücksichtnahme auf den/die MitbewohnerIn, die Sicherheit und Hygiene und je nach Platzverfügbarkeit ermöglicht. Es ist untersagt, Haustiere mitzubringen.

### **Verpflegung**

Es wird ein abwechslungs- und nährstoffreiches Essen geboten. Wünsche und Essgewohnheiten werden so weit als möglich berücksichtigt. Es wird auf vorwiegend frische Zutaten und Gerichte Wert gelegt. Das Menü wird nach Anhören des Dienstes für Ernährungsberatung zusammengestellt und den HeimbewohnerInnen in geeigneter Form bekannt gegeben.

In der Regel werden die Mahlzeiten in den Speisesälen eingenommen. Kleine Zwischenmahlzeiten und Getränke werden am Vor- und Nachmittag in den einzelnen Bereichen angeboten.

### **Wäsche**

Das Blindenzentrum stellt den HeimbewohnerInnen Bett- und Badwäsche zur Verfügung und sorgt auch für das Waschen/Bügeln der persönlichen Wäsche sowie das Nummerieren/Markieren derselben.

### **Reinigung**

Das Heim gewährleistet die tägliche Reinigung der Zimmer und anderen Räumlichkeiten, ausgenommen an Sonn- und Feiertagen.

## **Betreuung und Pflege**

Das Blindenzentrum sorgt für die tägliche Betreuung, Hygiene und Pflege sowie die ärztliche, krankenpflegerische und - soweit möglich - jede weitere gesundheitliche Betreuung der BewohnerInnen auf Grund der Erhebung des individuellen Bedarfes.

Besonderer Wert wird auf die Erhaltung der Selbstständigkeit gelegt. Zudem wird die Eigenverantwortung der BewohnerInnen gefördert. Im Rahmen der Organisation des Hauses wird ihnen die Möglichkeit gegeben, ihr privates Leben zu führen, sowie am Gemeinschaftsleben und an organisierten Tätigkeiten teilzunehmen.

Die Einrichtung bietet eine individuell ausgerichtete Pflege, orientiert an den Fähigkeiten und Bedürfnissen der einzelnen HeimbewohnerInnen.

Im Betreuungsteam arbeiten KrankenpflegerInnen, PhysiotherapeutInnen, eine Logopädin, SozialbetreuerInnen, AltenpflegerInnen, PflegehelferInnen, FreizeitgestalterInnen und Sozialhilfskräfte.

Es wird eine Pflegedokumentation geführt, wobei jede/r HeimbewohnerIn Einsicht in die eigenen Unterlagen nehmen kann. Die Bestimmungen in Bezug auf Verschwiegenheit und Datenschutz werden eingehalten.

## **Kurzzeitpflege**

Das Blindenzentrum bietet eine zeitlich befristete Aufnahme und Betreuung von pflegebedürftigen Menschen, die gewöhnlich bei sich zu Hause leben und dort von den Angehörigen betreut werden. Insofern ist diese Form der Aufnahme vor allem zur Entlastung der pflegenden Angehörigen gedacht.

## **Ärztliche und krankenpflegerische Betreuung**

Die medizinische Betreuung erfolgt im Hause und zwar durch das vom Südtiroler Sanitätsbetrieb ernannte Ärzteteam. Einer der Ärzte ist dabei mit der gesamten ärztlichen Leitung beauftragt. Für die BewohnerInnen in Kurzzeitpflege bleibt der Hausarzt zuständig.

Die fachärztlichen und anderen Leistungen werden durch die Einrichtungen des Sanitätsbetriebes erbracht. Auf Wunsch der HeimbewohnerInnen können zudem private Visiten vorgemerkt und organisiert werden.

Die krankenpflegerischen Leistungen werden durch eigenes Personal gewährleistet.

## **Soziale Betreuung**

Sie umfasst die Unterstützung und Begleitung der HeimbewohnerInnen bei den täglichen Aktivitäten, nimmt Rücksicht auf deren emotionalen Bedürfnisse, fördert die individuellen Kompetenzen sowie die Integration und Teilnahme am sozialen Leben. Wir berücksichtigen dabei die jeweilige Lebensgeschichte der BewohnerInnen.

## **Tagesbetreuung**

Sie beinhaltet verschiedene Aktivitäten:

- Erfahrungsaustausch unter Selbstbetroffenen
- Religiöse und spirituelle Begleitung
- Ausflüge, Spaziergänge, Begleitung bei Einkäufen
- Gruppengymnastik und Schwimmen
- Aktivierung und Gedächtnistraining
- Feste und Feiern
- Musiktherapie
- Mobilitätstraining und Hilfsmittelberatung
- Zeitung vorlesen
- Spielen und Singen
- Persönliche Gespräche
- Friseurdienst im Haus (nicht im Tagessatz inbegriffen)
- Unterstützung bei individueller Urlaubsplanung der BewohnerInnen

## **Religiöse Betreuung und Sterbebegleitung**

Die religiöse Betreuung beinhaltet das Angebot von Messfeiern in der Hauskapelle. Es werden gemeinsame Andachten sowie die regelmäßige Spendung von Sakramenten angeboten.

Täglich wird zudem der Rosenkranz gebetet.

Sterbebegleitung in Zusammenarbeit mit den Angehörigen und bei Bedarf mit der Hospizbewegung ist ein wichtiger Teil unseres einfühlsamen Betreuungssystems.

## **ZIELGRUPPE, AUFNAHME UND ENTLASSUNG, KOSTEN**

### **Zielgruppe**

Das Blindenzentrum nimmt blinde und sehbehinderte, selbstständige und pflegebedürftige Menschen auf.

### **Heimaufnahme**

Grundlage ist ein unterschriebener Antrag um Aufnahme, welcher im Verwaltungsbüro abgegeben wird. Der/die Antragsteller/in wird sodann in die Warteliste aufgenommen. Vor der Aufnahme ins Heim wird der/die Antragsteller/in von der Pflegedienstleitung zu Hause bzw. in einer anderen Einrichtung besucht.

### **Heimaustritt**

Der/die BewohnerIn kann auf eigenen Wunsch oder mit begründeter Entscheidung des Verwaltungsrates entlassen werden.

Die Entlassung aufgrund der Entscheidung des Verwaltungsrates erfolgt:

- wenn der/die HeimbewohnerIn nach wiederholter Ermahnung sich nicht an die gängigen Vorschriften des Heimes hält und der Gemeinschaft schadet oder die anderen BewohnerInnen in grober Weise stört;
- bei Krankheitsbildern und Verhaltensauffälligkeiten, welche einen medizinischen oder pflegerischen Bedarf implizieren, welchem aus personellen und organisatorischen Gründen nicht gerecht werden kann;
- bei nicht erfolgter Bezahlung der Heimkosten nach zweimaliger schriftlicher Mahnung;
- Es gilt eine Kündigungsfrist von 10 Tagen.
- Bei Austritt oder Ableben des Bewohners muss das Zimmer innerhalb von 3 Tagen geräumt werden.

### **Tagessatz**

Die Kosten der Standardleistungen zu Lasten der Betreuten sind zur Gänze im Tagessatz enthalten.

Jede/r BewohnerIn entrichtet den vom Verwaltungsrat jedes Jahr im Voraus festgesetzten und vom zuständigen Amt genehmigten Tagessatz (Grundtarif) zu seinen Lasten.

Der aus dem Tagessatz resultierende Monatssatz wird dem/der HeimbewohnerIn bzw. seinen Angehörigen schriftlich mitgeteilt.

Sofern der/die BewohnerIn und die zahlungspflichtigen Personen nicht in der Lage sind, den gesamten Tagessatz zu entrichten, können sie bei der zuständigen Gemeinde bzw. beim territorial zuständigen Sozialsprengel um Kostenbeteiligung ansuchen.

Erfolgt die Bezahlung des Tagessatzes nicht termingerecht, berechnet das Heim Verzugszinsen im gesetzlichen Ausmaß. Bei weiterer Säumigkeit erfolgt die Entlassung des

Bewohners unter Beibehaltung jedes Rechtsweges zur Einhebung der geschuldeten Summen.

Der Tagessatz ist ab dem vereinbarten Aufnahme- tag zu entrichten. Der Aufnahme- tag als auch der Entlassungstag werden zur Gänze fakturiert.

### **Unterbrechung des Heimaufenthaltes**

Bei zeitweiliger Abwesenheit des Heimgastes werden für die Fakturierung die Bestimmungen des geltenden Beschlusses: „Seniorenwohnheime Südtirols“, angewandt.

## **RECHTE, EINSPRÜCHE UND HAFTUNG**

### **Rechte der HeimbewohnerInnen**

Neben der Zusicherung der allgemeinen Rechte hat jeder Heimgast Anspruch auf:

- Anerkennung seiner Würde und Persönlichkeit;
- höflichen Umgang und Achtung seiner Privat- und Intimsphäre;
- Aufklärung und Mitentscheidung über Pflegemethoden sowie pflegerische und therapeutische Maßnahmen;
- Einsichtnahme in die über ihn geführten Dokumentationen;
- Beiziehung einer externen Beratung in sozialen, rechtlichen, psychologischen oder seelsorgerischen Anliegen;
- Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes;
- Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs;
- Behandlung von Beschwerden;
- Gestaltung des Zimmers im Rahmen der Möglichkeiten;
- Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der Muttersprache;

### **Beschwerden und Anregungen**

Beschwerden und Anregungen werden von den zuständigen verantwortlichen MitarbeiterInnen entgegengenommen und behandelt und bei Notwendigkeit weitergeleitet. Sie können sowohl mündlich als auch schriftlich eingebracht werden. Für schriftliche Beschwerden kann das im Bereich Seniorenwohnheim bereitgestellte Formular verwendet werden.

### **Haftung**

Das Heim schließt zur Deckung von Schäden, welche den BewohnerInnen entstehen können, eine entsprechende Haftpflichtversicherung ab. Die gegenseitige Haftung für Schäden richtet sich nach den geltenden gesetzlichen Bestimmungen.

## **FÜHRUNG UND ORGANISATION**

### **Allgemeine Ausrichtung**

Das Blindenzentrum St. Raphael wird als privater Verein des dritten Sektors geführt. Beschließendes und geschäftsführendes Organ der Körperschaft ist der Verwaltungsrat. Gesetzlicher Vertreter des Heimes ist der/die Präsident/in, welche/r vom Verwaltungsrat unter seinen Mitgliedern gewählt wird.

## **Heimleitung**

Die Heimleitung ist die zuständige Verantwortungsperson innerhalb des Betriebes und ist für die Führung des Heimes sowie für die Erreichung der vom Verwaltungsrat festgesetzten Ziele verantwortlich.

Sie nimmt Hinweise, Beschwerden, Ersuchen und Vorschläge betreffend das Funktionieren des Dienstes entgegen und trifft in Absprache mit den Verantwortlichen die erforderlichen Maßnahmen und Vorkehrungen.

## **BereichsleiterInnen**

Die Verantwortung über einzelne Tätigkeitsbereiche wird qualifiziertem Personal übertragen. Jede/r BereichsleiterIn organisiert und koordiniert den ihm anvertrauten Bereich. Er/sie ist Ansprechperson für MitarbeiterInnen, HeimbewohnerInnen und deren Angehörige. Die Organisation des Dienstes, die Einteilung des Tagesablaufes und fachgerechte Anweisungen zur Durchführung verschiedener Maßnahmen und Aufgaben gehören unter anderem zum Tätigkeitsbereich.

Die BereichsleiterInnen stehen in enger Zusammenarbeit untereinander und berichten in gemeinsamen Sitzungen über das Geschehen in den verschiedenen Bereichen.

## **Betreuungspersonal**

Für die fachgerechte und respektvolle Betreuung und Pflege ist das Betreuungspersonal zuständig. Das Fachpersonal bietet den HeimbewohnerInnen je nach Bedarf Unterstützung und Begleitung bei den Aktivitäten des täglichen Lebens. Diese Aufgaben werden in Abstimmung auf die individuelle körperliche, geistige und seelische Situation wahrgenommen. Die kontinuierliche Weiterbildung wird gewährleistet.

## **Personal der Hauswirtschaft**

Zum Personal der Hauswirtschaft gehören das Küchenpersonal, das Personal der Wäscherei, das Personal für die Reinigung und der Hausmeister. Das Personal wird im Sinne der geltenden Bestimmungen eingesetzt und nimmt seine Aufgaben in Übereinstimmung mit den Zielen des Zentrums wahr.

## **Personal der Verwaltung**

Aufgabe des Personals der Verwaltung ist es, die interne Verwaltungstätigkeit des Hauses im Sinne der geltenden Bestimmungen durchzuführen. Die Verwaltungsarbeit ist darauf auszurichten, die institutionellen Aufgaben des Heimes zu unterstützen und zu erleichtern.

## **Personalentwicklung**

Durch zahlreiche Initiativen und Maßnahmen im Bereich Aus- und Weiterbildung sowie Förderung der MitarbeiterInnen als auch im Bereich Organisationsentwicklung wird das Ziel verfolgt, das hohe Maß an fachlicher und sozialer Kompetenz zu erhalten bzw. an die sich ständig ändernden Voraussetzungen anzupassen.

## **Freiwilligenarbeit**

Die Heimleitung fördert und unterstützt die Freiwilligenarbeit. Die freiwilligen HelferInnen werden zur Mitarbeit bei den verschiedenen Tätigkeiten für die BewohnerInnen angeregt. Die freiwilligen HelferInnen sind haftpflichtversichert.

## **VERSCHIEDENES**

### **Verwahrung von Bargeld**

Für jede/n HeimbewohnerIn wird ein kleines Bargelddepot im Tresor des Verwaltungsbüros geführt.

### **Öffentlichkeitsarbeit**

Die Verwaltung ergreift geeignete Initiativen und Maßnahmen, um das Blindenzentrum in der Öffentlichkeit als sozialen Dienst für blinde und sehbehinderte Menschen darzustellen.

### **Hausordnung**

Die aus der vorliegenden Charta resultierenden sowie sonstigen hausinterne Regelungen sind in der Hausordnung festgelegt.

### **Kundmachung**

Diese Dienstleistungscharta liegt im Verwaltungsbüro auf, ist auf der hauseigenen Internetseite veröffentlicht und wird jederzeit auf Anfrage ausgehändigt.

## **ALLGEMEINE INFORMATIONEN**

### **Auskünfte und Öffnungszeiten**

Erstinformationen über die Inanspruchnahme des Dienstes, die Kosten, Möglichkeiten der finanziellen Unterstützung, notwendige Unterlagen für die Inanspruchnahme des Dienstes, Aufenthalt im Heim usw. erteilt die Verwaltung.

### **Bürozeiten Verwaltung**

Vormittag:

Montag bis Freitag      08:30 Uhr – 12:00 Uhr

Tel. 0471/ 442321/25 oder [info@blindenzentrum.bz.it](mailto:info@blindenzentrum.bz.it)

Rezeption bzw. Empfangssekretariat

Montag bis Freitag      08:30 Uhr – 12:30 Uhr und von 13.30 Uhr bis 17.00 Uhr

Tel.0471/442323

Tel. Pflegeabteilung 0471/442369

### **Besuchszeiten**

Montag bis Sonntag unter Beachtung der Privatsphäre und der persönlichen Bedürfnisse der HeimbewohnerInnen sowie der eventuellen zeitweiligen spezifischen Regelung seitens des Heimes.

## **Sprechstunden**

Präsident: nach Terminvereinbarung

Heimleitung: nach Terminvereinbarung

Verwaltungsdirektion: nach Terminvereinbarung

Pflegedienstleitung: Montag bis Freitag von 10:00 Uhr – 11:00 Uhr oder nach Terminvereinbarung;

BereichsleiterInnen: nach Terminvereinbarung

## **Essenszeiten:**

Die folgenden Leistungen werden angeboten:

### *Speisesaal:*

Frühstück 07:15 Uhr – 09.00 Uhr

Mittagessen 12:30 Uhr (an Wochenenden und Feiertagen 12:00 Uhr)

Abendessen 18:30 Uhr (an Wochenenden und Feiertagen 18:00 Uhr)

### *Pflegeabteilung:*

Frühstück ab 07:00 Uhr

Mittagessen 11:15 Uhr (an Wochenenden und Feiertagen 11:00 Uhr)

Abendessen 17:15 Uhr (an Wochenenden und Feiertagen 17:00 Uhr)

## **Öffnungszeiten Bar**

Montag bis Freitag von 13:00 Uhr – 14:00 Uhr

Mittwoch abends

*Letzte Aktualisierung: 13.11.2023*