



**Blindenzentrum St. Raphael**  
Zentrum für Blinde und Sehbehinderte / Centro per ciechi ed ipovedenti  
Schießstandweg/Vicolo Bersaglio 36 □ I-39100 Bozen/Bolzano  
Tel. 0471 - 442323 Fax 0471 - 442300  
[www.blindenzentrum.bz.it](http://www.blindenzentrum.bz.it) □ [info@blindenzentrum.bz.it](mailto:info@blindenzentrum.bz.it)  
MwSt. Nr./Partita IVA 00586160210  
**ONLUS**

## Dienstleistungscharta der Pflegeabteilung

### Inhaltsverzeichnis:

#### Leistungen

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

#### Zielgruppe, Aufnahme und Entlassung, Kosten

Zielgruppe.....	Seite 3
Heimaufnahme.....	Seite 4
Heimaustritt.....	Seite 4
Tagessatz.....	Seite 4

#### Rechte, Einsprüche und Haftung

Rechte des Heimbewohners.....	Seite 4
Beschwerden und Veränderungsvorschläge.....	Seite 5
Haftung.....	Seite 5

#### Führung und Organisation

Allgemeine Ausrichtung.....	Seite 5
Direktion.....	Seite 5
Bereichsleiter.....	Seite 5
Pflegepersonal.....	Seite 5
Personal der Hauswirtschaft.....	Seite 5
Personal der Verwaltung.....	Seite 6
Personalentwicklung.....	Seite 6
Freiwilligenarbeit.....	Seite 6

#### Verschiedenes

Öffentlichkeitsarbeit.....	Seite 6
Hausordnung.....	Seite 6
Kundmachung.....	Seite 6

#### Allgemeine Informationen

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

*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. Dafür stehen 32 Betten zur Verfügung.*

*Das Heim fördert die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens des Heimbewohners und unterstützt ihn beim Einleben in die neue Umgebung. Es achtet und fördert die kulturelle und sprachliche Identität, die kulturellen und sprachlichen Eigenheiten und Gewohnheiten der Bewohner.*

*Das Haus verfügt über Einzel- und Zweibettzimmer, mehrere Speiseräume, verschiedene Aufenthaltsräume, einen Mehrzwecksaal, eine Parkanlage, eine Hauskapelle, Besucherparkplätze, ein Schwimmbad, eine Turnhalle und eine hausinterne Bar. Das gesamte Gebäude sowie die ausgedehnte Parkanlage sind blindengerecht ausgestattet.*

## **LEISTUNGEN**

### **Zimmer**

Die Pflegeabteilung verfügt über Ein- und Zweibettzimmer. Alle Zimmer verfügen über WC und barrierefreie Dusche. Sie sind mit gediegener Einrichtung, Pflegebetten, Notruf, Telefon sowie Fernsehanschluss ausgestattet.

Die Zuteilung des Zimmers erfolgt je nach Verfügbarkeit und in Absprache des Bewohners und der Angehörigen. Die persönliche Gestaltung des Zimmers wird unter Rücksichtnahme auf den Mitbewohner, die Sicherheit und Hygiene und je nach Platzverfügbarkeit ermöglicht. Es ist nicht möglich Haustiere mitzubringen.

### **Verpflegung**

Es wird ein abwechslungsreiches, schmackhaftes und den Bedürfnissen der Heimbewohner angepasstes Essen geboten. Wünsche und Essgewohnheiten werden so weit als möglich berücksichtigt. Es wird auf vorwiegend frische, saisonale Zutaten und Gerichte Wert gelegt. Der Speiseplan wird nach Anhören des Dienstes für Ernährungsberatung zusammengestellt und den Heimbewohnern in geeigneter Form bekannt gegeben.

In der Regel werden die Mahlzeiten in den Speiseräumen eingenommen. Kleine Zwischenmahlzeiten und Getränke werden am Vor- und Nachmittag in den einzelnen Bereichen angeboten. Bei Bedarf wird eine externe Ernährungsberaterin hinzugezogen.

### **Wäsche**

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

### **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 Bewohner auf Grund der Erhebung des besonderen Bedarfes eines jeden Einzelnen. Besonderer Wert wird auf den sozialen Zusammenhalt und auf die Erhaltung der Selbständigkeit gelegt. Zudem wird die Eigenverantwortung der Bewohner gefördert. Im

Rahmen der Organisation des Hauses wird ihnen die Möglichkeit gegeben, ihr Privatleben zu führen, sowie am Gemeinschaftsleben und an organisierten Tätigkeiten teilzunehmen.

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

Im Betreuungsteam arbeiten Krankenpfleger, ein Physiotherapeut, eine Logopädin, eine Psychologin, Sozialbetreuer, Altenpfleger, Pflegehelfer, Tagesfreizeitgestalter und Sozialhilfskräfte.

Es wird eine Pflegedokumentation geführt.

### **Ärztliche und krankenflegerische Betreuung**

Die krankenflegerischen Leistungen werden durch eigenes Fachpersonal gewährleistet. Die ärztliche Betreuung im Haus wird durch drei Hausärzte gewährleistet. Die ärztliche Leitung hat der Primar der Abteilung Basismedizin des Krankenhauses Bozen. Fachärztliche und anderen Leistungen werden durch die Einrichtungen des Sanitätsbetriebes erbracht.

### **Soziale Betreuung**

Sie umfasst die Unterstützung und Begleitung des Heimbewohners bei den täglichen Aktivitäten, nimmt Rücksicht auf seine emotionalen Bedürfnisse, fördert seine individuellen Kompetenzen sowie seine Integration und Teilnahme am sozialen Leben.

### **Tagesbetreuung**

Sie beinhaltet verschiedene Aktivitäten:

- Erfahrungsaustausch unter Selbstbetroffenen
- Ausflüge, Spaziergänge, Begleitung bei Einkäufen
- Gruppengymnastik und Schwimmen
- Persönliche Förderung
- Aktivierung und Gedächtnistraining
- Gestaltung und Feiern von Festen
- Musiktherapie
- Mobilitätstraining
- Zeitung vorlesen
- Spielen und Singen
- Persönliche Gespräche
- Religiöse und spirituelle Begleitung

### **Religiöse Betreuung und Sterbebegleitung**

Die religiöse Betreuung beinhaltet das Angebot von Messfeiern in der Hauskapelle. Es werden gemeinsame Andachten sowie regelmäßige Spenden 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 Personen aus ganz Südtirol auf.

### **Heimaufnahme**

Voraussetzung für die Aufnahme ist ein unterschriebener und vollständiger Antrag. Die Antragsformulare liegen im Büro des Blindenzentrums auf oder können über die Homepage heruntergeladen werden.

Bei Erfüllung der Voraussetzungen wird der Antragssteller in die Warteliste aufgenommen. Blinde und sehbehinderte Antragssteller haben Vorrang auf der Warteliste.

Der Antragsteller wird von der Pflegedienstleitung im Vorfeld zu Hause bzw. in einer anderen Einrichtung besucht.

### **Heimaustritt**

Der Bewohner kann auf eigenen Wunsch oder mit begründeter Entscheidung des Verwaltungsrates entlassen werden.

Die Entlassung aufgrund der Entscheidung des Verwaltungsrates erfolgt:

- wenn der Heimbewohner nach wiederholter Ermahnung sich nicht an die gängigen Vorschriften des Heimes hält und der Gemeinschaft schadet oder die anderen Bewohner in grober Weise stört;
- bei Krankheitsbildern und Verhaltensauffälligkeiten, welche einen medizinischen oder pflegerischen Bedarf haben, welchem aus personellen und organisatorischen Gründen nicht gerecht werden kann;
- bei nicht erfolgter Bezahlung der Rechnungen nach zweimaliger schriftlicher Mahnung;

### **Tagessatz**

Der Tagessatz wird nach Landesvorgaben errechnet und je nach finanzieller Situation des Einzelnen muss die betroffene Person den Tagessatz zum Teil oder zur Gänze selbst bezahlen.

Sofern der Bewohner und die zahlungspflichtigen Personen nicht in der Lage sind, den gesamten Tagessatz zu entrichten, können sie bei der zuständigen Gemeinde bzw. beim 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 Beträge.

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

## **RECHTE, EINSPRÜCHE UND HAFTUNG**

### **Rechte des Heimbewohners**

Neben der Zusicherung der allgemeinen Rechte hat der Bewohner 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 Veränderungsvorschläge**

Beschwerden und Anregungen können bei der Direktion oder bei der Pflegedienstleitung entgegen genommen werden. Sie können sowohl mündlich wie auch schriftlich eingebracht werden. Bei schriftlichen Beschwerden kann das beiliegende Formular verwendet werden.

### **Haftung**

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

## **FÜHRUNG UND ORGANISATION**

### **Allgemeine Ausrichtung**

Das Zentrum wird vom Verein Blindenzentrum St. Raphael Onlus geführt. Beschließendes und geschäftsführendes Organ der Körperschaft ist der Verwaltungsrat. Gesetzlicher Vertreter des Heimes ist der Präsident, welcher vom Verwaltungsrat unter seinen Mitgliedern gewählt wird.

### **Direktion**

Die Direktorin ist für die Führung des Betriebes sowie für die Erreichung der vom Verwaltungsrat festgesetzten Ziele verantwortlich.

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

### **Bereichsleiter**

Die Verantwortung über einzelne Tätigkeitsbereiche wird qualifiziertem Personal übertragen. Jeder Bereichsleiter organisiert und koordiniert den ihm anvertrauten Bereich. Er ist Ansprechperson für Mitarbeiter, Heimbewohner und deren Angehörige. Die Organisation des Dienstes, die Einteilung des Tagesablaufes und fachgerechte Anweisungen zur Durchführung verschiedener Maßnahmen und Aufgaben gehören unter anderem zu seinem Tätigkeitsbereich.

Die Bereichsleiter stehen in enger Zusammenarbeit untereinander und berichten bzw. planen in gemeinsamen Sitzungen das Geschehen in den verschiedenen Bereichen.

### **Pflegepersonal**

Für die fachgerechte und respektvolle Betreuung und Pflege ist das Pflege- bzw. Betreuungspersonal zuständig. Das Fachpersonal bietet den Heimbewohnern je nach seinen Bedürfnissen Unterstützung und Begleitung bei den Aktivitäten des täglichen Lebens. Diese Aufgaben werden in Abstimmung auf die körperliche, geistige und seelische Situation des jeweiligen Bewohners wahrgenommen.

### **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 Blindenzentrums wahr.

### **Personal der Verwaltung**

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

### **Personalentwicklung**

Durch zahlreiche Initiativen und Maßnahmen im Bereich Aus- und Weiterbildung sowie Förderung der Mitarbeiter 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 Direktion fördert und unterstützt die Freiwilligenarbeit. Die freiwilligen Helfer werden zur Mitarbeit bei den verschiedenen Tätigkeiten für die Bewohner angeregt. Die freiwilligen Helfer sind haftpflichtversichert.

## **VERSCHIEDENES**

### **Öffentlichkeitsarbeit**

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

### **Hausordnung**

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

### **Kundmachung**

Diese Dienstleistungscharta liegt im Verwaltungsbüro auf, wird jedem ausgegebenen Antragsformular beigelegt und 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 das Verwaltungsbüro.

## **Bürozeiten**

Parteienverkehr:

Montag bis Freitag 09:00 Uhr – 12:00 Uhr

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

Tel. Zentrale 0471/442323

Tel. Pflegeabteilung 0471/442369

## **Besuchszeiten**

Die Besuche können im Moment coronabedingt nur unter Terminvereinbarung stattfinden und müssen unter folgender Telefonnummer vorgemerkt werden: 0471/442369

## **Sprechstunden**

Präsident: nach Terminvereinbarung

Direktion: nach Terminvereinbarung

Verwaltungsleitung: nach Terminvereinbarung

Pflegedienstleitung: Montag bis Freitag nach Terminvereinbarung

Bereichsleiter: nach Terminvereinbarung