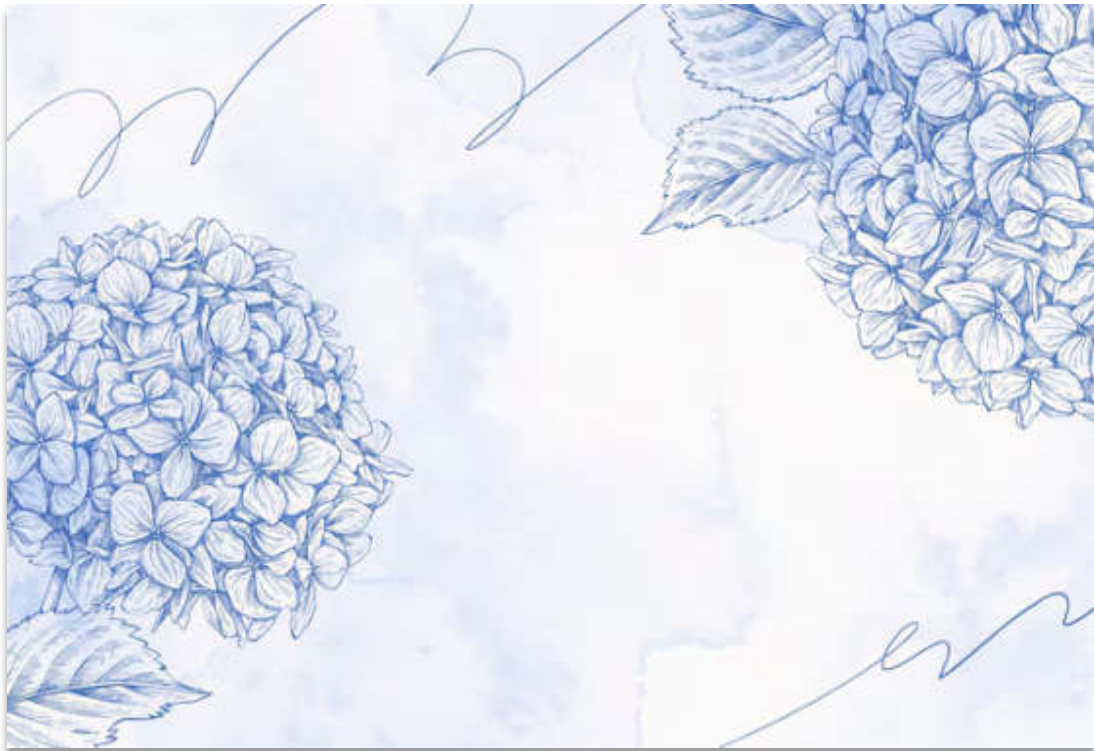




Bezirksgemeinschaft  
ÜBERETSCH-UNTERLAND

Comunità Comprensoriale  
OLTRADIGE BASSA ATESINA

## Dienstcharta des Ambulanten Betreuungsdienstes



Überetsch - Unterland - Leifers-Branzoll-Pfatten

## Inhalt

- ❖ Vorwort
- ❖ Die Ziele des ambulanten Betreuungsdienstes
- ❖ Unsere Grundsätze in der Pflege – Wie wir arbeiten
- ❖ Die Zielgruppe
- ❖ Die Zugangskriterien
- ❖ Unser Organigramm – Wer arbeitet im ambulanten Betreuungsdienst?
- ❖ Die Dienstleistungen des ambulanten Betreuungsdienstes
- ❖ Die Dienstzeiten
- ❖ Erste Kontaktaufnahme: Wo und wie kann die Dienstleistungen beantragt werden
- ❖ Die Anlaufstelle für Pflege- und Betreuung
- ❖ Die Kosten für die Leistungen des ambulanten Betreuungsdienstes
- ❖ Die Absage einer Leistung
- ❖ Unser Netzwerk – mit wem wir zusammenarbeiten
- ❖ Die Zufriedenheitsbewertung und Verbesserungsvorschläge/Beschwerden
- ❖ Kontakte



## ❖ Vorwort

Die Dienstcharta informiert über das Betreuungsangebot des ambulanten Betreuungsdienstes der Sozialsprengel der Bezirksgemeinschaft Überetsch – Unterland. Sie erläutert die Ziele, Grundsätze, Methoden und Zugangsvoraussetzungen zu den angebotenen Diensten. Sie erklärt die Kostenverteilung, stellt einen Vertrag zwischen dem Dienst und dem/der KlientIn aus, informiert die BürgerInnen über ihre Rechte und Pflichten und zeigt die Möglichkeiten für Vorschläge zur Verbesserung des Dienstes auf. Auch dank der Mitarbeit der BürgerInnen/KlientInnen.

Die Bezirksgemeinschaft ist bestrebt, die Qualität der Dienstleistungen ständig weiterzuentwickeln, um angemessene Antworten auf die Bedürfnisse der BürgerInnen zu bieten und zu gewährleisten.

Der Präsident der  
Bezirksgemeinschaft

*Hansjörg Zelger*

Der Direktor der  
Sozialdienste

*Bernhard von Wohlgemuth*

### ❖ Die Ziele des ambulanten Betreuungsdienstes

Der ambulante Betreuungsdienst zielt darauf ab, die Lebensqualität von Menschen zu fördern und zu erhalten, die vorübergehend oder dauerhaft nicht mehr in der Lage sind, sich selbständig zufriedenstellend zu versorgen, und somit ihre Hygiene, ihr Wohlbefinden und ihre Gesundheit zu gewährleisten. Das Ziel ist es, dass die Person so lange wie möglich zu Hause bleiben kann.

### ❖ Unsere Grundsätze in der Pflege – Wie wir arbeiten

Die Beratung und die Betreuung entsprechen den individuellen Bedürfnissen und Anforderungen der Menschen und ihres familiären und sozialen Umfelds gemäß den folgenden Grundsätzen:

- **Transparenz:** alle BürgerInnen haben das gleiche Recht, über die durchgeführten Aktivitäten und den Zeitrahmen, in dem sie durchgeführt werden, informiert zu werden
- **Unparteilichkeit:** alle Menschen haben das gleiche Recht auf Zugang zu den Diensten nach den Kriterien der Objektivität und Unparteilichkeit
- **Qualifizierte Betreuung:** der Dienst garantiert qualifiziertes Personal
- **Respekt:** die Menschen werden in ihrer Einzigartigkeit betrachtet und unter Beachtung des Prinzips der Selbstbestimmung und der wichtigen Beziehungen
- **Die aktive Teilnahme:** die Person wird laufend informiert und in die Betreuungsplanung mit einbezogen
- **Vertraulichkeit:** der Dienst garantiert alle Maßnahmen zur Wahrung der Vertraulichkeit und der Privatsphäre
- **Das integrierte System:** qualifizierte Fachkräfte arbeiten innerhalb eines integrierten Dienstleistungssystems.

### ❖ Die Zielgruppe

Der ambulante Betreuungsdienst kann von allen BürgerInnen jeden Alters in Anspruch genommen werden, die Beratung, Begleitung, Betreuung und Pflege als Unterstützung bei der Bewältigung des Alltags in ihrer gewohnten häuslichen Umgebung oder als Entlastung für ihre Pflegepersonen benötigen.

## ❖ Die Zugangskriterien

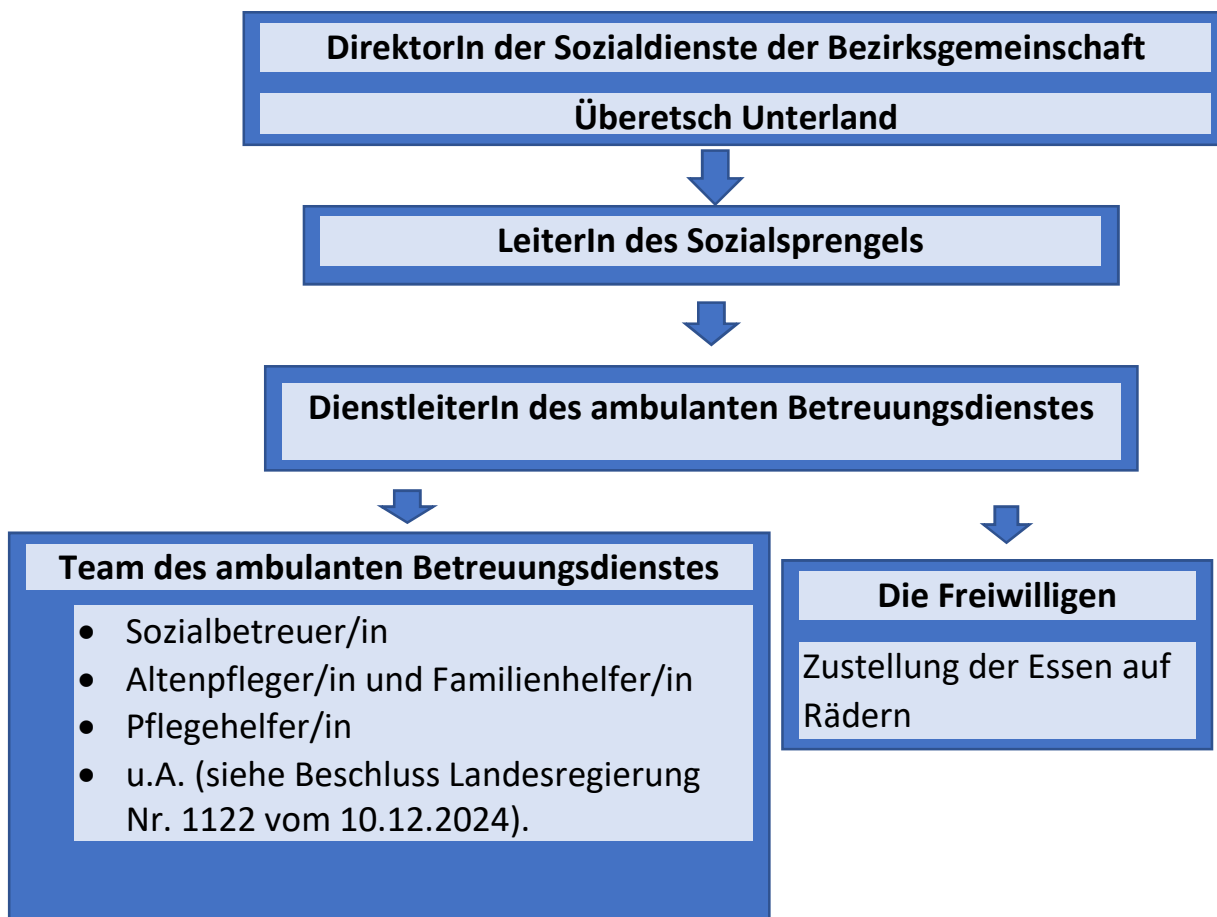
Der ambulante Betreuungsdienst kann von allen BürgerInnen mit ständigem Aufenthalt in der Provinz Bozen in Anspruch genommen werden. Der Zugang zu den Leistungen des Dienstes ist unabhängig von der finanziellen Situation der Betreuungsbedürftigen und unterliegt keinen Altersvoraussetzungen.

### Zugangskriterien Essen auf Rädern und Essen ohne Zustellung

Voraussetzung für die Inanspruchnahme der Leistungen Essen auf Rädern und Essen ohne Zustellung ist, dass im Umfeld der Betreuungsbedürftigen keine familiären oder außerfamiliären Ressourcen vorhanden sind oder organisiert werden können, welche die Deckung der Bedürfnisse sicherstellen.

Die Inanspruchnahme der Dienste wird von der Betreuungsdienstleiterin/dem Betreuungsdienstleiter nach einem ersten Informationsgespräch und einer anschließenden fachlichen Einschätzung am Wohnort geprüft. Im Zuge des Gesprächs werden die notwendigen Voraussetzungen und spezifischen Bedürfnisse des/der Antragstellers/in beachtet.

## ❖ Unser Organigramm – Wer arbeitet im ambulanten Betreuungsdienst



## ❖ **Die Dienstleistungen des ambulanten Betreuungsdienstes**

In Zusammenarbeit mit der Person, der Familie und den Caregivern wird die Betreuung (die Leistungen, ihre Häufigkeit und Dauer) vereinbart. Das Angebot kann aufgrund neu auftretender Bedürfnisse der Person oder Anforderungen seitens des Dienstes geändert werden. Die erbrachten Leistungen werden von den zuständigen MitarbeiterInnen durch die Erstellung einer Pflegeakte dokumentiert. Die Pflege kann in Zusammenarbeit mit dem Sanitätspersonal erbracht werden. Alle vertraulichen Daten werden in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Bestimmungen gespeichert und verwaltet.

### **Leistungen am Wohnort:**

- Körperpflege
- Leistungen der Gesundheitsversorgung mittels Aufgabenbeauftragung durch den Dienst der Hauskrankenpflege
- Transport und Begleitung
- Hilfe bei der Haushaltsführung
- Unterstützung bei der Umsetzung von sozialen, pädagogischen, geragogischen oder therapeutischen Maßnahmen
- Unterstützung für Familien in Notsituationen

### **Essen auf Rädern und Essen ohne Zustellung**

- Essen auf Rädern - volles Menü
- Essen ohne Zustellung – volles Menü
- Mensa für SeniorInnen (wo vorhanden)

### **Tagespflegeheim für SeniorInnen**

- Nutzung des Tagespflegeheimes
- Transport zu/ab Tagespflegeheim

### **Leistungen in den Tagesstätten**

- Körperpflege

Tagesstätten Sozialsprengel Unterland	Centro Diurni Distretto Sociale Oltradige	Centro Diurni Distretto Sociale Laives Bronzolo Vadena
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aldein, Haus Malajer 10</li> <li>➤ Altrei, Noldinstr.1</li> <li>➤ Auer, Lona-Platz 1</li> <li>➤ Kurtatsch, A. Hofer-Str. 9</li> <li>➤ Kurtinig, St. Martinsplatz 1</li> <li>➤ Laag, Kirchweg 1</li> <li>➤ Margreid, Weinstr. 10</li> <li>➤ Montan, Schulgasse 6</li> <li>➤ Neumarkt Bonzerstr. 18/1</li> <li>➤ Salurn, Ansitz Gelmini Schillerstr. 2</li> <li>➤ Tramin, im Anger 1</li> <li>➤ Truden, Hauptstr. 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Eppan St. Michael, J.G. Plazerstr. 25</li> <li>➤ Eppan Girlan, Girlanerstr. 3</li> <li>➤ Terlan, Kirchstr. 25</li> <li>➤ Kaltern, Rottenburgplatz 1</li> <li>➤ Nals, Andreas Hofer Str. 22</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Leifers, Weißensteinerstr.. 62</li> <li>➤ St. Jakob/Leifers Hilberhofstr. 1</li> <li>➤ Branzoll, Von Ferrari Platz 2</li> </ul>

#### ❖ Die Dienstzeiten

Der ambulante Betreuungsdienst ist von Montag bis Freitag von 07.00 Uhr bis 20.00 Uhr tätig. An Samstagen werden ganztägig 6 Stunden Dienst garantiert, bei komplexen Situationen auch an Sonn- und Feiertagen.

Die Essensausgabe erfolgt in der Zeit von 10.30 Uhr bis 12.30 Uhr.

Die Öffnungszeiten der Seniorenmensa sind von 11.45 bis 12.45 Uhr gewährleistet, können aber je nach Gemeinde leicht variieren.

❖ **Erste Kontaktaufnahme: Wo und wie können die Dienstleistungen beantragt werden?**

Für erste Informationen und Beratung kann man sich an die Anlaufstelle für Pflege und Betreuung beim zuständigen Sozialsprengel für die eigene Wohngemeinde wenden.

❖ **Die Anlaufstelle für Pflege- und Betreuung**

Die Anlaufstellen für Pflege und Betreuung bieten Informationen, Beratung und Hilfe bei Pflegebedürftigkeit. Die Beratung erfolgt durch Fachpersonal aus dem jeweiligen Gesundheits-, Sozial- und Pflegeheimbereich. Der Dienst ist für alle BürgerInnen kostenlos. Interessierte Personen und/oder deren Angehörige können einen Beratungstermin an den Schaltern des jeweiligen Sozial- und Gesundheitssprengels vereinbaren.

<b>Anlaufstelle für Pflege und Betreuung</b>	<b>Öffnungszeiten</b>	<b>für die Gemeinden</b>
<b>Sozialsprengel Unterland</b> 0471-829285 <a href="mailto:unterland@anlaufstelle.bz.it">unterland@anlaufstelle.bz.it</a>	Montag und Mittwoch 09.00 – 11.00 Donnerstag 15.00 – 17.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Neumarkt</li> <li>➤ Auer</li> <li>➤ Tramin</li> <li>➤ Kurtatsch</li> <li>➤ Kurtinig</li> <li>➤ Margreid</li> <li>➤ Salurn</li> <li>➤ Aldein</li> <li>➤ Truden</li> <li>➤ Altrei</li> <li>➤ Montan</li> </ul>
<b>Sozialsprengel Überetsch</b> 0471-1808090 <a href="mailto:ueberetsch@anlaufstelle.bz.it">ueberetsch@anlaufstelle.bz.it</a>	Dienstag und Donnerstag 10.00 – 12.00 Mittwoch 14.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kaltern</li> <li>➤ Eppan</li> <li>➤ Terlan</li> <li>➤ Andrian</li> <li>➤ Nals</li> </ul>
<b>Sozialsprengel Leifers Branzoll Pfatten</b> 0471-595438 <a href="mailto:leifers-lbp@anlaufstelle.bz.it">leifers-lbp@anlaufstelle.bz.it</a>	Mittwoch und Freitag 10.00 – 12.00 Donnerstag 14.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Leifers</li> <li>➤ Branzoll</li> <li>➤ Pfatten</li> </ul>

### ❖ Die Kosten für die Leistungen des ambulanten Betreuungsdienstes

Der ambulante Betreuungsdienst ist kostenpflichtig. Die Mindest- und Höchstsätze werden jährlich von der Landesregierung festgelegt (<https://www.provinz.bz.it/familie-soziales-gemeinschaft/senioren/hauspflege.asp>).

Die BürgerInnen können beim zuständigen Sozialsprengel einen Antrag auf Tarifbegünstigung stellen. In diesem Fall werden das Einkommen und das Vermögen der betreuten Person, des Ehegatten/Lebenspartners, der Eltern des Nutzers, wenn dieser minderjährig ist sowie anderen zulasten lebenden Familienmitgliedern geprüft. Der Antrag auf Tarifbegünstigung kann jedes Jahr vom/von der NutzerIn erneuert werden.

Gegen die Entscheidung über die Tarifbegünstigung kann bei der Autonomen Provinz Bozen schriftlich Einspruch erhoben werden:

Sektion für Einsprüche – Abteilung Soziales

Landhaus 12, Kanonikus-Michael-Gamper-Straße 1, 39100 Bozen

Tel: 0471 41 82 00 / 0471 41 82 01

Fax: 0471 41 82 19

[soziales@provinz.bz.it](mailto:soziales@provinz.bz.it)

### ❖ Die Absage einer Leistung

Die Dienste müssen mindestens 24 Stunden vor Erbringung abgesagt werden, indem man den Sozialsprengel telefonisch und schriftlich kontaktiert. Die Absage der Essen auf Rädern muss bis spätestens 9:00 Uhr desselben Tages erfolgen. Bei nicht rechtzeitiger Absage wird die Leistung in Rechnung gestellt.

Die Dienste und Leistungen werden je nach Pflegebedarf und Dienstverfügbarkeit in durchgehender und regelmäßiger Form erbracht. Sollte es aus einem von der Körperschaft nicht beeinflussbaren Grund unmöglich sein, eine Leistung zu erbringen, verpflichten wir uns, die damit verbundenen Unannehmlichkeiten so weit wie möglich zu minimieren.

### ❖ Unser Netzwerk – mit wem wir zusammenarbeiten

Der ambulante Betreuungsdienst arbeitet in einem Netzwerk mit allen öffentlichen Diensten und privaten sozialen Einrichtungen des Dritten Sektors zusammen, um eine integrierte Sozial- und Gesundheitsversorgung zur Förderung und Unterstützung des persönlichen Wohlbefindens und der Pflege zu gewährleisten.

### ❖ Die Zufriedenheitsbewertung und Verbesserungsvorschläge/Beschwerden

Um eine gute Erbringung der Dienstleistung zu gewährleisten, wurden Indikatoren und Standards festgelegt, die es der Bezirksgemeinschaft und den BürgerInnen ermöglichen, zu überprüfen, ob die angebotenen Dienste von guter Qualität sind.

Die Verpflichtung zur Qualität erfordert die Gewährleistung folgender Standards:

- barrierefreie Zugänge zu allen unseren Einrichtungen und Diensten sowie zu allen notwendigen Informationen durch verschiedene Formen der Verbreitung
- pünktliches und zeitnahes Antworten auf Anfragen
- bürgerorientierte Transparenz

Unser Ziel ist es, die Zufriedenheit der Menschen, die den Dienst nutzen, zu erreichen.

Wenn Sie mit den erbrachten Leistungen unzufrieden sind oder Vorschläge zu einer Abänderung machen möchten, können Sie sich direkt an die Fachkräfte wenden, damit eine Lösung gefunden werden kann.

Wenn Sie auf diese Weise keine zufriedenstellende Lösung finden, können Sie sich an Ihren Sozialsprengel wenden, um einen Termin mit dem/der BetreuungsdienstleiterIn des ambulanten Betreuungsdienstes, dem/der LeiterIn des Sozialsprengels oder der Direktion der Sozialdienste zu vereinbaren.

Sie können Ihre Beschwerde mündlich oder schriftlich an die folgenden Adressen richten:

- [info@bzgue.org](mailto:info@bzgue.org)
- [bzgueberetschunterland.ccoltradigebassaatesina@legalmail.it](mailto:bzgueberetschunterland.ccoltradigebassaatesina@legalmail.it)
- [https://www.bzgcc.bz.it/de/Soziale\\_Leistungen\\_2](https://www.bzgcc.bz.it/de/Soziale_Leistungen_2)

Sie werden innerhalb von 30 Tagen eine Antwort erhalten.

## ❖ Kontakte:

Sozialsprengel Unterland	Sozialsprengel Überetsch	Sozialsprengel Leifers Branzoll Pfatten
Franz Bonatti Platz 1	J.G. Platzer Str. 29	G.Falcone e P. Borsellino Platz 1
39044 Neumarkt	39057 Eppan	39055 Leifers
Tel. 0471-826611	Tel. 0471-671671	Tel. 0471-1808500
e-mail: <a href="mailto:sprengel.unterland@bzgue.org">sprengel.unterland@bzgue.org</a>	e-mail: <a href="mailto:sprengel.ueberetsch@bzgue.org">sprengel.ueberetsch@bzgue.org</a>	e-mail: <a href="mailto:distretto.sprengel@bzgue.org">distretto.sprengel@bzgue.org</a>
<b>PARTEIENVERKEHR</b>		
Montag bis Freitag 08.30 - 12.00 Dienstag und Donnerstag 14.00 – 16.00		
<b>Verantwortliche des Sprengels</b>	<b>Verantwortliche des Sprengels</b>	<b>Verantwortliche des Sprengels</b>
Sigrig Bracchetti	Sylvia Rainer	Annalisa Frasca
<b>Betreuungsdienstleiterin</b>	<b>Betreuungsdienstleiterin</b>	<b>Betreuungsdienstleiterin</b>
Franziska Jageregger	Alexandra Boccato	Isabella Cramarossa

## Impressum:

Direktion Sozialdienste der  
Bezirksgemeinschaft Überetsch Unterland  
Laubengasse 22/26 – 39044 Neumarkt  
Tel.: +39 0471 826400  
Fax: +39 0471 812963  
E-mail: [info@bzgue.org](mailto:info@bzgue.org)  
Nur für E-Mails von zertifizierten E-Mail Adressen:  
[bzgueberetschunterland.ccoltradigebassatesina@legalmail.it](mailto:bzgueberetschunterland.ccoltradigebassatesina@legalmail.it)

Web Site: <https://www.bzgcc.bz.it/it>  
Koordination und Redaktion: Direktion Sozialdienste, Leiterinnen der Sprengel  
sowie BetreuungsdienstleiterInnen des ambulanten Betreuungsdienstes

Aktualisierte Veröffentlichung Oktober 2025