

Dienstleistungscharta des Seniorenwohnheims VinzenzHaus

Beschluss des Verwaltungsrates vom 05.02.2026

1. Einleitung

2. Dienstleistungen

Art. 1 Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege

Art. 2 Kurzzeitpflege

Art. 3 Leistungen, die nicht angeboten werden

Art. 4 Besuchs- und Ausgangsregelung

3. Zielgruppe, Aufnahme und Austritt

Art. 5 Zielgruppe

Art. 6 Heimaufnahme

Art. 7 Unterlagen

Art. 8 Verweigerungsgründe für die Aufnahme

Art. 9 Heimaustritt

4. Kosten

Art. 10 Grundtarif - Tagessatz

Art. 11 Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

5. Rechte, Einsprüche und Haftung

Art. 12 Rechte der Bewohner:in

Art. 13 Pflichten der Bewohner:in

Art. 14 Volksanwalt

Art. 15 Haftung

7. Verschiedenes

Art. 16 Volontariat

Art. 17 Verwahrung von Wertgegenständen

Art. 18 Öffentlichkeitsarbeit

Art. 19 Bewertung des Dienstes

Art. 20 Sammlungen und Werbung

Art. 21 Sponsoring und Spenden

Art. 22 Hausordnung

Art. 23 Kundmachung

8. Auskünfte und Öffnungszeiten

9. Formular für Beschwerden und Anregungen

VinzenzHaus
Seniorenwohnheim • Casa di riposo
Kapuzinergasse 10 • via dei Cappuccini 10
I - 39100 Bozen • Bolzano

+39 0471 981176
info@vinzenzhaus.it



1. Einleitung

Das VinzenzHaus bietet eine professionelle und ganzheitliche ausgerichtete Betreuung und Pflege in einem Haus mit Atmosphäre. Wohnen ist mehr, als irgendwo untergebracht zu sein. Wohnen bedeutet, an einem Ort zuhause zu sein. Dieses Zuhausegefühl möchten wir unseren Senior:innen auf allen Ebenen vermitteln, in unserem behaglichen Haus, in der aufmerksamen Pflege und im freundlichen Miteinander. Begegnung in Wertschätzung, Respekt und Würde ist die Haltung, die im VinzenzHaus besondere Gültigkeit hat.

2. Dienstleistungen

Art. 1 Unterkunft und Verpflegung, Betreuung und Pflege

Das VinzenzHaus bietet Unterkunft und moderne Service Leitungen, sowie eine ganzheitlich ausgerichtete Pflege und medizinische Betreuung.

Bewohner:innen werden besonders in der Phase des Einzuges und Einlebens, in Krisensituationen und in der letzten Lebensphase aufmerksam begleitet. Sozio- kulturelle Bedürfnisse sind Teil der Persönlichkeit und werden ebenso wie Bedürfnisse nach Kommunikation und Beziehung, Sicherheit und Betreuung beachtet.

Das VinzenzHaus bietet 62 alten Menschen die Aufnahme in Einzel- und Zweibettzimmern auf fünf Stockwerken. Ein Zuhause soll hell, geräumig, ruhig und komfortabel sein. Genau nach diesen Vorstellungen wurde das Vinzenzhaus bei seinem Neubau 2014 geplant und gestaltet. Großzügige Zimmer, barrierefreie Gänge, einladende Aufenthaltsräume und in jedem Stockwerk ein eigener, familiärer Speisesaal mit Küchenzeile bieten viel Freiraum zur autonomen Tagesgestaltung.

Frische Luft und Natur tanken können unsere Bewohner:innen auf drei beschatteten Terrassen und im gepflegten Innenhofgarten. Raum für Stille und Gebet bietet die eigne Hauskapelle. Die Reception, die Cafeteria und der behagliche Loungebereich im Erdgeschoss lassen das VinzenzHaus wie ein kleines Hotel mit großem Wohlfühlfaktor wirken.

1.1 Servicedienste

1.1.1 Zimmer

Das VinzenzHaus verfügt über 26 Einzelzimmer und 18 Zweibettzimmer. Alle Zimmer sind großzügig gestaltet, sehr hell und mit der notwendigen Grundeinrichtung inklusive Pflegebett, Notruf und Internet bzw. Fernsehanschluss ausgestattet. Wir unterstützen die individuelle Gestaltung des Zimmers mit persönlichen Einrichtungs-Gegenständen wie z.B. Lieblingssessel, Leselampe, Bücherregal, Kommode, Bilder, Fernseher usw. und bitten diesbezüglich um Rücksprache mit der Pflegeleitung. Alle Zimmer sind barrierefrei und mit eigenem geräumigem und ebenso barrierefreiem Bad ausgestattet. Die Zuteilung des Zimmers erfolgt aufgrund der Ranglistenkriterien und nach Verfügbarkeit. Bei der Belegung im Doppelzimmer wird darauf geachtet, dass die Persönlichkeit und Bedürfnisse beider Bewohner:innen möglichst harmonisieren.

Die Gemeinschaftsbereiche im gesamten Haus sind für alle Bewohner:innen zugänglich. Die Hauszugänge sind videoüberwacht und die Haupteingangstüren von 07:00 bis 19:00 geöffnet. Für „weglaufgefährdete“ Bewohner:innen wird zusätzlich eine Alarm -Sensor- Technologie eingesetzt. Die Mitnahme von Haustieren kann leider aus Gründen der Hygiene und Verantwortung nicht ermöglicht werden.



1.1.2. Verpflegung

Essen gehört zu den großen kleinen Freuden des Alltags. Darum legen wir besonderen Wert darauf, dass es unseren Bewohner:innen bei Tisch schmeckt. Dass sie ihre gewohnten Gerichte auf dem Speiseplan wiederfinden. Und dass die Gerichte gesund und ausgewogen sind. Beim Einkauf der Rohstoffe bevorzugen wir einheimische, saisonale und biologisch erzeugte Produkte. Es ist uns ein Anliegen nicht nur frisch zu kochen, sondern alle Sinne anzusprechen. Kreativität in der Zubereitung von Breikost oder das Angebot von Fingerfood kann die Freude am Essen noch lange erhalten. Bei besonderen Bedürfnissen wird die Diätberatung des Sanitätsbetriebes konsultiert.

Menüwünsche und Anregungen unsere Bewohner:innen werden weitestgehend berücksichtigt.

Die Verpflegung im VinzenzHaus umfasst Frühstück, Mittagessen, Marende und Abendessen. Obst, Snacks und Getränke runden das Angebot ab. Die Hauptmahlzeiten werden zu folgenden Zeiten angeboten: Frühstück von 07:30 bis 09:30 Uhr, Mittagessen von 11:30 bis 12:10 Uhr und Abendessen von 17:30 bis 18:10 Uhr. Ausnahmewünsche sind möglich, dann wird das Essen im Stock gewärmt.

1.1.3. Wäscheservice

Der Wäscheservice für die Bett- Bad- und Tischwäsche wird für alle Bewohner:innen gleichermaßen zur Verfügung gestellt. Für Bewohner:innen in Langzeitpflege wird ein professioneller Wäscheservice für die persönliche Wäsche und Kleidung erbracht. Zu diesem Zweck werden die Kleidungsstücke von der Großwäscherei „gecippt“ und sind so der jeweiligen Bewohner:in zuordenbar. Ausgenommen sind Kleidungsstücke, die einer besonderen Pflege bedürfen und nicht maschinell gereinigt werden können (z.B. Pullover aus Kaschmir, Wäsche aus Seide, Lederwaren, Pelzmäntel u.ä.). diese werden gesondert gesammelt und müssen von Angehörigen oder Bezugspersonen abgeholt werden.

Für Kurzzeitpflege Gäste wird kein Wäscheservice für die persönliche Wäsche angeboten.

1.1.4. Reinigungsdienst

Die Zimmer- und Badreinigung erfolgt täglich. Durch zusätzliche Schwerpunkte, die über die Woche verteilt sind, garantiert das VinzenzHaus in den Bewohnerzimmern einen hohen Sauberkeitsstandard. Es werden ausschließlich biologisch abbaubare Produkte verwendet.

Auch die Gemeinschaftsräume und Speisesäle, sowie die allgemeinen Toiletten werden täglich geputzt. Die Reinigung der Fenster und Vorhänge, sowie die Grundreinigung der Böden, Bäder und der Betten, erfolgt nach einem klar definierten Reinigungsplan.

Nach einem Todesfall oder bei Bedarf wird das Zimmer grundgereinigt, desinfiziert und wenn notwendig auch ausgemalt.

1.2. Betreuung und Pflege

Im Vinzenzhaus leben Menschen mit verschiedenen Ausgangssituationen. Manche von ihnen sind selbständig, manche auf Unterstützung, andere auf Pflege angewiesen. Nach dem Motto „Soviel wie nötig, so wenig wie möglich“ fördern wir die Eigenständigkeit unserer Bewohner:innen und achten auf die richtige „Dosis“ an professioneller Begleitung. Ein interdisziplinäres Pflegeteam sorgt für eine professionelle und ganzheitliche 24 Stunden Rundumbetreuung und Pflege.

Angehörige und Bezugspersonen sind für uns wertvolle und unverzichtbare Partner:innen in der Umsetzung unseres Auftrags. Details dazu im „Leitfaden für Angehörige“.
<https://sozialgenossenschaft-vinzenz.it/formulare/>



1.2.1. Allgemeine Betreuung und Pflege

Im VinzenzHaus wird das Modell der fördernden Prozesspflege von Monika Krohwinkel umgesetzt. Basierend auf den ABEDLs - Aktivitäten und existenzielle Erfahrungen des Lebens- werden unsere Bewohner:innen durch eine ganzheitliche Betrachtungsweise in ihrer Autonomie und Selbstständigkeit unterstützt und gefördert. Wohlbefinden und eine für die Bewohner:in bedeutungsvolle Definition von Lebensqualität stehen im Mittelpunkt.

Im Rahmen der Bezugspflege, wird jeder Bewohner:in eine Pflegefachkraft zugeordnet, die sich um spezielle Fragen und Bedürfnisse kümmert. Die gesamte Pflegeplanung und Pflegedokumentation basiert auf pflegewissenschaftlichen Kriterien und wird vom interdisziplinären Team, bestehend aus, Medizinisch-Ärztliche Betreuung, Krankenpflege, Soziale Pflege, Ergotherapie, Physiotherapie und Alltagsgestaltung umgesetzt. Unter Beachtung der von der Provinz vorgegebenen Personalparameter setzt sich das Pflegeteam im Vinzenzhaus aus folgenden Berufsbildern zusammen: Krankenpfleger:innen, Altenpfleger:innen, Sozialbetreuer:innen, Pflegehelfer:innen, Ergotherapeut:in und Physiotherapeut:in.

Seit zwei Jahren werden im VinzenzHaus Maßnahmen der Komplementärpflege erfolgreich angewendet. Genaue Beobachtung von geschulten Pflegefachkräften und die Anwendung von Pflanzenheilkunde bei Erstsymptomen wie z.B. Hautrötungen, Schmerzen und Unruhezuständen können schonend lindern und haben einen unmittelbar unterstützenden Effekt auf Wohlbefinden und Lebensqualität. Die dazu benötigten Pflanzen wachsen auf der Dachterrasse des Vinzenzhauses und werden von den Bewohner:innen gehegt und gepflegt und teilweise auch für den persönlichen Gebrauch verarbeitet. Komplementärpflege ist auch eine intensive Form der Beziehungsarbeit und Zuwendung.

Mit der Aromapflege hingegen kommen ätherische Öle gezielt zum Einsatz. Eine Raumbeduftung kann sehr wohltuend und beruhigend wirken. Die verdampfenden Öle duften und wirken entspannend, klärend oder erfrischend. Aromatherapie wird häufig in Krisensituationen und in der Sterbebegleitung eingesetzt.

1.2.2. Ärztliche Betreuung

Dr. Klaus Widmann verantwortet als Ärztlicher Leiter die medizinische Betreuung im VinzenzHaus. Gemeinsam mit Dr. Lorenz Mayr, Dr. Esther Manzini und Dr. Laurin Lobis erfolgen im Rotationsmodell die programmierten Visiten und Hausbesuche bei Bedarf. Fachärztliche und andere Leistungen der Sanität werden verordnet und durch den Sanitätsbetrieb erbracht. Beim Heimeintritt erlischt die Zuständigkeit der bisherigen Hausärzt:in.

Bei Bewohner:innen der Kurzzeitpflege bleibt die Zuständigkeit der ärztlichen Betreuung beim Hausarzt aufrecht.

1.2.3. Ergotherapie und Physiotherapie

Ergotherapie und Physiotherapie tragen wesentlich zum Erhalt von Mobilität und Alltags-Kompetenzen bei. Die Reha-therapeut:innen unterstützen, fördern, erhalten und erweitern Kompetenzen und unterstützen damit Bewohner:innen in ihren alltäglichen Verrichtungen. Besonders bei dementiellen Erkrankungen, Verhaltensauffälligkeiten und gerontopsychiatrischen Problematiken braucht es ein Hand in Hand arbeiten, gemeinsam mit allen Pflegefachkräften um ein für die Bewohner:in sinnvolles Ziel und Wohlbefinden zu erreichen. Mit Hilfe von Ergotherapie und Physiotherapie können Stürze reduziert, bzw. deren Folgen minimiert werden. Kommunikationshilfen erleichtern das gegenseitige Verstehen. Alltagshandlungen wie z.B.



selbstständig essen, sich waschen und anziehen, aufstehen und hinsitzen u.v.m. kann oftmals neu eingeübt und wiedererlangt werden.

1.2.4. Alltagsgestaltung

Im VinzenzHaus entscheidet jede Bewohner:in selbst über den eigenen Tagesablauf. Wer Gesellschaft sucht, findet sie, wer Privatsphäre wünscht, sieht diese respektiert. Die Alltagsgestaltung im VinzenzHaus ist vielseitig und gibt jedem Tag Struktur und Sinn. Ob Zeitung lesen und aktuelle Themen diskutieren, Körper und Gedächtnis trainieren, sich kreativ bei kleinen Hand- und Bastelarbeiten ausleben oder Feste feiern, singen, tanzen etc. – unser Team bemüht sich gemeinsam mit vielen freiwilligen Helfer:innen um einen sinnstiftenden Heimaltag.

1.2.5. Seelsorge

Die Kapelle ist unser Zentrum der Ruhe und des Rückzuges und tagsüber immer geöffnet. Viele Jahre, bis Weihnachten 2025 wurde das religiöse Leben im VinzenzHaus von den Kreuzschwestern gestaltet. Wir pflegen einen engen Austausch mit Dekan Hr. Holzer und der Pastoralassistentin der Dompfarre. Die Pfarrcaritas- Gruppe und die Wortgottesdienst- Gruppe kommen regelmäßig ins VinzenzHaus.

Art. 2 Kurzzeitpflege

Im Vinzenzhaus werden auch Kurzzeitpflege-Gäste aufgenommen. Senior:innen, die nur für einen bestimmten Zeitraum Begleitung und vielleicht auch Pflege notwendig haben. Zum Beispiel, wenn sie sich von einer Krankheit oder einem Eingriff erholen. Oder wenn pflegende Angehörige einmal eine Pause brauchen. Unser Team ist für die Kurzzeitpflege-Gäste mit demselben Engagement da wie für die Bewohner:innen. Die Kurzzeitpflege ist auch eine Option, wenn notwendige Veränderungen angegangen werden müssen wie z.B. ein barrierefreier Badumbau, die Organisation einer Haushaltshilfe-Badante, ein geplanter Krankenhausaufenthalt der Pflegeperson u.v.m.

Art. 3 Leistungen, die nicht angeboten werden

Die untenstehenden Leistungen sind nicht im Tagessatz inkludiert und können daher nicht in Anspruch genommen werden:

- Verwaltung des Vermögens der Bewohner:innen
- Betreuungs- und Pflegeleistungen durch Dritte müssen von der Direktion ermächtigt werden. Der Leistungserbringer muss zudem die volle Haftung für die autonom erbrachten Leistungen übernehmen; diese Leistungen dürfen keinesfalls in Widerspruch zur Betreuungsplanung des Seniorenheimes stehen. Die Direktion behält sich das Recht vor, aus erwiesenen Sicherheitsgründen oder zur Verbesserung der Lebensqualität der Bewohnen:in, diese Ermächtigung zu widerrufen
- persönliche Begleitung der Bewohner:in zu externen Einrichtungen, sofern sie Verwandte oder Bezugspersonen hat
- Instandhaltung - Wartung der persönlichen Geräte wie Fernseher, Radio, Stereoanlage, Möbel
- Instandhaltung - Wartung der sanitären Hilfsmittel, die nicht vom Heim bereitgestellt werden
- Kosten der Arzneien oder sanitären Hilfsmittel, die nicht vom Sanitätsbetrieb geliefert werden

Art. 4 Besuchs- und Ausgangsregelung

- Besucher:innen sind im VinzenzHaus herzlich willkommen. Die Zeiten sind grundsätzlich nicht eingeschränkt. Besucher:innen sollten sich an den pflegerischen Abläufen und Bedürfnissen



der Bewohner:innen orientieren. Besonders in der Eingewöhnungsphase ist es sinnvoll die Besuche mit der Pflege abzusprechen. Genauso wie die Planung eines Wochenendes im früheren zuhause, ein Urlaub oder der Besuch einer Familienfeier u.ä.

- Wenn Bewohner:innen das Haus mit einem Besuch verlassen, muss dies der Pflege mitgeteilt werden.
- Das VinzenzHaus verfügt über keine Besucherparkplätze. Zum Abholen oder Nachhause Bringen der Bewohner:in darf im Hof kurz gehalten werden.

3. Zielgruppe, Aufnahme und Austritt

Art. 5 Zielgruppe

Das VinzenzHaus nimmt im Rahmen seiner Zielsetzungen und seiner Pflegemöglichkeiten und in Übereinstimmung mit der von der Landesverwaltung erteilten Eignungserklärung leicht, mittelgradig und schwer pflegebedürftige, vorwiegend betagte Menschen beiderlei Geschlechtes auf.

Art. 6 Heimaufnahme und Rangordnung

6.1 Heimaufnahme

Voraussetzung für die Aufnahme in das VinzenzHaus ist ein unterschriebener Antrag auf dem landesweit einheitlichem Formular und die ergänzende Dokumentation über den Gesundheitszustand. Der Anspruch auf die Aufnahme besteht unabhängig von der sozialen und wirtschaftlichen Lage der Antragsteller:in. Unter Berücksichtigung der Kriterien zur Bildung der Ranglisten, wird die Antragsteller:in in die Warteliste aufgenommen. Sobald ein freier Heimplatz zur Verfügung steht, wird die Antragssteller:in mit entsprechender Punktezahl kontaktiert. Ein ausführliches Erstgespräch und die Pflegeamnese runden die Erhebung vor Heimeintritt ab. Die Entscheidung über die Heimaufnahme obliegt der Direktorin in Zusammenarbeit mit der Pflegeleitung.

Beim Ableben einer Bewohner:in sind die Bezugspersonen gebeten das Zimmer innerhalb von 5 Tagen und spätestens am Tag nach der Beerdigung, auszuräumen.

6.2 Kriterien der Rangordnung

Das VinzenzHaus führt diesbezüglich eine Rangliste, dessen Kriterien von der Landesregierung mit dem zurzeit geltenden Beschluss der Landesregierung festgelegt wurden.

Kriterien: Pflege- und Betreuungsbedarf, familiäre und soziale Situation, Einreichdatum des Ansuchens, meldeamtlicher Wohnsitz, geleistete Freiwilligenarbeit im VinzenzHaus, Verwandtschaftsgrad zu einer Mitarbeiter:in, Mitglied der Sozialgenossenschaft zum Hl. Vinzenz
Die Details zu den Kriterien für die Rangliste sind auf der Webseite veröffentlicht.

<https://sozialgenossenschaft-vinzenz.it/formulare/>

Art. 7 Unterlagen

Folgende Unterlagen sind dem Aufnahmegesuch beizulegen:

- Ärztliches Zeugnis auf dem vom Heim bereitgestellten Formular
- Kopie des Ergebnisses der Erhebung der Pflegebedürftigkeit (Pflegeeinstufung)
- Kopie Personalausweis und Steuernummer des Antragstellers
- Kopie Personalausweis und Steuernummer der Bezugsperson
- Kopie Invaliditätsbescheinigung



Art. 8 Verweigerungsgründe für die Aufnahme

Im VinzenzHaus können Personen mit nachstehenden Problematiken nicht aufgenommen werden:

- Personen unter 60 Jahren; wobei Personen der Kategorie „spezifische Betreuungsformen“ von dieser Altersbegrenzung ausgenommen sind
- Personen mit chronischen Pathologien, welche medizinisch nicht ausreichend stabilisiert sind
- Personen mit Atemproblemen, wo die Versorgung mit mobiler Sauerstoffzufuhr nicht ausreicht
- Personen mit geronto-psychiatrischen Pathologien, deren Schweregrad eine über 24 Stunden anwesende fachärztliche und krankenpflegerische Betreuung erfordert
- Personen, die Probleme sozialer Natur im Zusammenhang mit Suchtkrankheiten, solchen Ausmaßes aufweisen, dass ein Zusammenleben in der Gemeinschaft nicht möglich ist

Art. 9 Heimaustritt

Die Bewohner:in kann unter folgenden Bedingungen entlassen werden:

a) auf eigenen Wunsch bei einer Kündigungsfrist von 15 Tagen

b) mit begründetem Beschluss des Verwaltungsrates auf Vorschlag der Direktion:

- wenn sich die Bewohner:in nach wiederholter Ermahnung nicht an die gängigen Vorschriften des Heimes hält und der Gemeinschaft schadet oder die anderen Bewohner:innen in grober Weise stört
- wenn die medizinisch-pflegerischen Bedürfnisse der Bewohner:in aufgrund des Fortschreitens einer Pathologie nicht mehr allumfänglich und professionell erfüllt werden können. Die Unangemessenheit der Einrichtung muss vom ärztlichen Leiter bescheinigt werden. Sollte der Gesundheitszustand der betroffenen Person in der Folge eine Rückkehr in die Einrichtung ermöglichen, so wird dem Antragsteller – ohne erneute Eintragung in die Rangordnung – der absolute Vorrang gegeben

4. Kosten

Art. 10 Grundtarif-Tagessatz

Die Bewohner:in entrichtet den vom Verwaltungsrat, jedes Jahr im Voraus, festgesetzten Tagessatz zu ihren Lasten. Der aktuelle Tarif ist auf der Webseite veröffentlicht.

<https://sozialgenossenschaft-vinzenz.it/formulare/>

Der Tagessatz ist ab dem vereinbarten Aufnahmetag zu bezahlen und innerhalb des 20. des Folgemonats ab Rechnungsdatum, durch die Bewohner:in selbst bzw. andere zahlungspflichtiger Personen, beim Bankinstitut des VinzenzHauses zu begleichen.

Für die Aufnahme in die Kurzzeitpflege ist der Tagessatz ab dem vereinbarten Aufnahmetag einschließlich des Austrittstages zu entrichten.

Sind die Bewohner:in und die zahlungspflichtigen Personen nicht in der Lage den gesamten Grundtarif zu entrichten, kann bei der zuständigen Gemeinde um Tarfbeteiligung angesucht werden. Das Recht auf das gesetzlich vorgesehene „Taschengeld“ für die Bewohner:in bleibt in jedem Fall bestehen.

Art. 11 Unterbrechungen des Heimaufenthaltes

Der Tagessatz muss auch dann entrichtet werden, wenn die Bewohner:in bis zu sieben Tage abwesend ist. Bei längeren Abwesenheiten, d.h. ab einschließlich dem 8. bis zum einschließlich 30. Abwesenheitstag innerhalb eines Kalenderjahres, wird der Tagessatz um 50% reduziert. Ab dem 31. Abwesenheitstag wird wieder der volle Tagessatz angerechnet. Bei Abwesenheiten aufgrund eines



Krankenhausaufenthaltes ist der Tagessatz bis zum 30. Abwesenheitstag zu 100% zu entrichten. Nach dem 30. Abwesenheitstag wird der Tagessatz um 50% reduziert.

5. Rechte, Einsprüche und Haftung

Art. 12 Rechte der Bewohner:in

Neben der Zusicherung der allgemeinen Rechte hat die Bewohner:in Anspruch auf:

- Anerkennung der Würde und Persönlichkeit
- Achtung der kulturellen Identität
- Höflichen, respektvollem Umgang und Achtung der Privat- und Intimsphäre
- Aufklärung und Mitentscheidung über Pflegemethoden, pflegerische und therapeutische Maßnahmen
- Ärztliche Betreuung
- Einsichtnahme in die über sie geführten Aufzeichnungen
- Namhaftmachung einer Vertrauensperson, die sich in ihrem Namen an die Direktion wendet und in wichtigen Belangen zu verständigen ist
- Beiziehung einer externen Beratung in sozialen, rechtlichen, psychologischen oder seelsorgerischen Anliegen
- Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes
- Achtung des Briefgeheimnisses
- Besuch zu empfangen
- Möblierung und Gestaltung des Zimmers
- Behandlung der eingebrachten Beschwerden

Art. 13 Pflichten der Bewohner:in

- Die Bewohner:in ist dazu angehalten, sich allen anderen Mitmenschen gegenüber korrekt zu verhalten und sie zu respektieren. Weiters Schäden an Personen oder Sachen zu vermeiden und gegebenenfalls dafür aufzukommen, ausgenommen sind Schäden, welche unvorhersehbar waren oder von höherer Gewalt verursacht wurden.
- Die Bewohner:in muss im Rahmen ihrer Möglichkeiten Zeitpläne, Regeln der allgemeinen und persönlichen Hygiene sowie alle weiteren Vorschriften beachten, die von der Pflegeleitung und Direktion erteilt werden.
- Die Bewohner:in ist dazu angehalten, alle Güter und Dienste, die vom Seniorenwohnheim zur Verfügung gestellt werden, sachgerecht zu verwenden und hierbei Verschwendung, Abnutzung oder Beschädigung zu vermeiden.
- Die Heimbewohner:in, welcher die in der Charta festgesetzten Regeln missachtet und allgemein die Grundsätze des Zusammenlebens nicht berücksichtigt, wird von der Direktion zur Einhaltung dieser Normen angehalten. Nach der zweiten schriftlichen Aufforderung obliegt es der Direktion, dem Verwaltungsrat die Entlassung vorzuschlagen.
- Im VinzenzHaus besteht absolutes Rauchverbot; ausgenommen sind die eigens dafür ausgewiesenen Zonen. Auch das Anzünden von Kerzen ist nicht gestattet.

Art. 14 Einsprüche

Im Sinne des Landesgesetzes vom 30.04.1991, Nr.13, Art. 4, kann gegen die Entscheidung der Heimverwaltung innerhalb von 45 Tagen ab Erhalt der Mitteilung Einspruch bei der Sektion



Einsprüche in der Abteilung Sozialwesen der autonomen Provinz Bozen erhoben werden. Personen, die ein rechtliches Interesse daran haben, können gegen die Entscheidungen der Heimverwaltung innerhalb von 60 Tagen ab dem Datum, ab dem die Maßnahme zur Kenntnis genommen wurde, Rekurs beim Regionalen Verwaltungsgericht Bozen einlegen (Gesetz vom 06.12.1971 Nr. 1034).

Art. 15 Ombudsstelle – Volksanwält:in

Ist die Antwort auf einen Einspruch nicht zufrieden stellend, kann sich die Betreute oder ihre Vertreter:in an die Volksanwält:in wenden.

Art. 16 Haftung

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

6. Verschiedenes

Art. 17 Volontariat

Die Direktion fördert und unterstützt die Volontariats Tätigkeit. Die freiwilligen Helfer:innen werden von der verantwortlichen Mitarbeiter:in der Alltagsgestaltung koordiniert. Das Heim schließt für Freiwillige Mitarbeiter:innen, eine Unfall- und Haftpflichtversicherung ab.

Art. 18 Verwahrung von Wertgegenständen

Die Verantwortung im Umgang mit dem persönlichen Bargeld obliegt der Bewohner:in, den Angehörigen oder der verantwortlichen Sachwalter:in. Sowohl Geldbeträge als auch Wertgegenstände können zur Verwahrung im zentralen Tresor abgegeben werden. Alles wird vollständig dokumentiert, ebenso die Zahlungseingänge und Ausgänge. Bitte bewahren Sie so wenig wie möglich Bargeld und Wertgegenstände im Zimmer oder im eigenen Tresor auf. Bei Verlust von Geldbeträgen oder Wertgegenständen wenden Sie sich bitte umgehend an die Pflegeleitung oder an die Direktion.

Art. 19 Öffentlichkeitsarbeit

Die Direktion ergreift geeignete Initiativen, um das Leben und die Arbeit im VinzenzHaus zu zeigen. Hierbei gilt das Prinzip des Respektes und der Behutsamkeit, damit Bewohner:innen sich nicht vorgeführt fühlen und in ihrer Würde respektiert sehen.

Art. 20 Bewertung des Dienstes

Anregungen und Beschwerden von Bewohner:innen, Angehörigen und Bezugspersonen werden erfasst und im Rahmen eines systematischen Beschwerdemanagements bearbeitet. Im VinzenzHaus wird eine positive Fehlerkultur gepflegt und gelebt, sowie möglichst alle Beteiligten an der Lösungssuche beteiligt.

Art. 21 Sammlungen und Werbung

Im Bereich des Heimes bedarf die Sammlung von Gegenständen und Unterschriften, sowie Werbungen jeglicher Art durch Außenstehende, zu welchem Zwecke und von wem diese auch immer durchgeführt werden, der ausdrücklichen Ermächtigung der Direktion.



Art. 22 Sponsoring und Spenden

Im Rahmen der einschlägigen geltenden Vorschriften, kann die „Sozialgenossenschaft zum Hl. Vinzenz“ Sponsoring Verträge annehmen, die auch das Vorhandensein von Werbung oder den Verkauf bestimmter Produkte in der Einrichtung selbst vorsehen.

Es steht dem VinzenzHaus frei, Spenden von externen Personen oder Subjekten anzunehmen, auch wenn diese anonym bleiben wollen. Weiter Informationen dazu auf der Webseite. <https://sozialgenossenschaft-vinzenz.it/die-sozialgenossenschaft/>

Art. 23 Hausordnung

Die von der vorliegenden Charta vorgesehenen und andere besondere hausinterne Regelungen sind mit eigenen Verordnungen festgelegt.

Art. 24 Kundmachung

Die Dienstleistungscharta des VinzenzHauses wird an der Anschlagetafel im Eingangsbereich und auf der Webseite veröffentlicht: <https://sozialgenossenschaft-vinzenz.it/formulare/>

8. Auskünfte und Öffnungszeiten

Erstinformationen über die Inanspruchnahme des Dienstes, der Kosten, Möglichkeiten der finanziellen Unterstützung, notwendige Unterlagen für die Inanspruchnahme des Dienstes, Aufenthalt im VinzenzHaus u.a. werden vom Sekretariat gegeben.

Bürozeiten: Montag bis Freitag von 8.30 bis 12.30 Uhr

Sprechzeiten mit der Pflegeleitung: Donnerstag von 10:00 bis 12:00 ohne Voranmeldung

Sprechzeiten mit der Direktorin: bei Bedarf auf Vereinbarung

Besuchszeiten: Montag bis Sonntag von 00.00 bis 24.00 Uhr

9. Formular für Beschwerden und Anregungen Anhang A



Beschwerden und Anregungen

Geschätzte Bewohner:innen, Angehörige und Bezugspersonen, damit wir Ihre Beschwerde und wertvollen Anregungen mit Sorgfalt aufnehmen und professionell darauf reagieren können, bitten wir Sie beiliegenden Erhebungsbogen zu nutzen. Damit möchten wir sicherstellen, dass Ihre Hinweise nicht im Trubel des Alltags untergehen. Das ausgefüllte Formular geben Sie bitte jener Mitarbeiter:in, mit der Sie über einen Vorfall oder Anregung im Austausch sind. Sie können das Formular auch im Sekretariat abgeben oder in den Sekretariat-Briefkasten einwerfen. Dieser befindet sich im Foyer, rechts neben dem Sekretariatseingang. Innerhalb von 3 Werktagen wird Ihre Anfrage bearbeitet und Sie werden von der für Ihr Thema zuständigen Mitarbeiter:in angesprochen.

Verfasser:in der Beschwerde oder Anregung:

Name: _____

☐ Bewohner:in

☐ Angehörige oder Bezugsperson von _____

In welcher Beziehung steht die Verfasser:in zur Bewohner:in? _____

Die Beschwerde oder Anregung betrifft den Bereich:

☐ Pflege

☐ Hauswirtschaft, Reinigung, Hausmeister

☐ Küche

☐ Verwaltung

Thema und Gegenstand der Beschwerde oder Anregung:

Versuchen Sie das Thema klar und verständlich zu formulieren. Was ist konkret und wann passiert? Wo ist etwas vorgefallen und wer ist involviert? Welche Konsequenzen hat der Vorfall ausgelöst? Welche Änderungen wünschen Sie sich? Anregungen, die Sie uns mitteilen möchten usw.



