



# Dienstcharta

**„Begleitetes Wohnen“  
im Seniorenwohnhaus St. Elisabeth  
Sterzing**



BEZIRKSGEMEINSCHAFT  
COMUNITÀ COMPRENSORIALE  
**WIPPTAL**

## Inhaltsverzeichnis

1.	Vorwort	3
2.	Welche Informationen gibt die Dienstcharta?	5
3.	Was ist das Seniorenwohnhaus St. Elisabeth?	5
4.	Wo befindet sich das Seniorenwohnhaus St. Elisabeth?	6
5.	Welche Ziele werden mit dem „Begleiteten Wohnen“ angestrebt?	6
6.	Was sind die Voraussetzungen für die Aufnahme in eine Wohnung mit Begleitung im Seniorenwohnhaus St. Elisabeth?	7
6.1.	Was sind die Kriterien des sozialen Bedarfes?	7
7.	An wen wenden Sie sich, falls Sie an einer Wohnung im Seniorenwohnhaus St. Elisabeth interessiert sind?	8
8.	Wie erfolgt die Aufnahme?	9
9.	Was ist der Begleitvertrag?	10
10.	Wer ist die Zugangskommission?	10
11.	Welche Leistungen werden im Seniorenwohnhaus St. Elisabeth angeboten?	10
11.1.	Leistungen der Stiftung Deutschhaus	10
11.2.	Leistungen des Sozialdienstes	11
11.2.1.	Die Leistung „Begleitetes Wohnen“	11
11.2.2.	Das Hausnotrufgerät	11
11.2.3.	Der Aufenthaltsraum	12
12.	Rechte der Bürger:innen, denen der Sozialdienst verpflichtet ist	12
13.	Unsere Mitarbeiterinnen und wie sie arbeiten	12
14.	Was passiert, wenn die vereinbarten Begleitung für Sie nicht mehr geeignet ist?	
14.1	Austritt	13
15.	Abwesenheiten	13
16.	Haustiere	13
17.	Tarife der sozialen Leistung	14
17.1.	Tarifbegünstigung	14
17.2.	Bezahlung des Tarifes bei Abwesenheit	14
18.	Mitgestaltung und Mitbestimmung	15
19.	Wie werden Verbesserungsvorschläge und Beschwerden vorgebracht?	15
20.	Organigramm	16

## 1. Vorwort

Sehr geehrte Bürger:innen,

wir freuen uns Ihnen in dieser Dienstcharta das Seniorenwohnhaus St. Elisabeth vorstellen zu dürfen, denn

- das **Seniorenwohnhaus St. Elisabeth** bereichert die sozialen Angebote für die Bürgerinnen und Bürger der Stadtgemeinde Sterzing, die im Alter möglichst selbstständig, aktiv, selbstbestimmt und sicher leben möchten und dazu Begleitung brauchen;
- das **Seniorenwohnhaus St. Elisabeth** ist Ausdruck und Frucht des ehrenamtlichen Engagement der Mitglieder der Stiftung Deutschhaus, allen voran des Präsidenten Reinhard Fuchs und dessen Stellvertreter Wilfried Stofner;
- das **Seniorenwohnhaus St. Elisabeth** ist als Organisationsmodell sicherlich innovativ und zukunftsweisend. Drei Organisationen: die Stiftung Deutschhaus, die Stadtgemeinde Sterzing und die Bezirksgemeinschaft Wipptal / Sozialdienst kooperieren, um ihre jeweils unterschiedlichen Zuständigkeiten, Fähigkeiten und Ressourcen zu vernetzen und zu verknüpfen. Sie schaffen damit wertvolle Synergien, welche auf ein gemeinsames Ziel ausgerichtet sind:

*Ein bürgerfreundliches, bedarfsgerechtes,  
modernes Seniorenwohnhaus  
mit sozialer Begleitung, welches  
den älteren Mitbürger:innen eine hohe Lebensqualität bietet.*

Wir bedanken uns bei der Stiftung Deutschhaus und bei der Stadtgemeinde Sterzing für ihr Vertrauen und freuen uns auf eine fruchtbare zukünftige Zusammenarbeit.

Den Bewohner:innen wünschen wir ein angenehmes Wohnen in der Hausgemeinschaft.

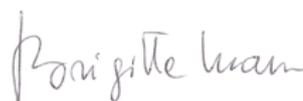
Die Präsidentin der  
Bezirksgemeinschaft

Monika Reinthaler



Die Direktorin  
des Sozialdienstes

Brigitte Mayr



Sterzing, März 2023

## 2. Welche Informationen gibt die Dienstcharta?

Die Dienstcharta informiert über **Ziel, Auftrag** und **Eigenschaften** des Dienstes und über das **Leistungsangebot**. Sie beschreibt die **Zugangsvoraussetzungen** und die **Funktionsweise**, erklärt die **Kostenbeteiligung**, schafft **Verbindlichkeit** für die Beziehungen des Sozialdienstes zu den Bewohner:innen des Hauses, weist die Bürger:innen auf ihre **Rechte** und **Pflichten** hin und zeigt die Wege für **Beschwerden** auf. Sie dient dazu, den sozialen und fachlichen Standard „Begleitetes Wohnen“ für Senior:innen aufzuzeigen und zu sichern. Die Dienstcharta wird regelmäßig aktualisiert.

## 3. Was ist das Seniorenwohnhaus St. Elisabeth?

Das Seniorenwohnhaus St. Elisabeth wurde von der Stiftung Deutschhaus für Senior:innen erbaut.

Im Haus befinden sich insgesamt elf Wohnungen.

In diesen Wohnungen bietet der Sozialdienst der Bezirksgemeinschaft Wipptal im Auftrag der Stadtgemeinde Sterzing die soziale Leistung „Begleitetes Wohnen“ laut Dekret des Landeshauptmannes Nr. 7 vom 14. März 2017.

Es richtet sich an Senior:innen aus Sterzing, die ihren Alltag individuell und in größtmöglicher Selbstständigkeit, Autonomie und Eigenverantwortung leben möchten und dazu Begleitung benötigen.

Die Gemeinschaft aller Bewohner:innen des Seniorenwohnhauses ist ein wichtiger sozialer Bezugsrahmen.

#### **4. Wo befindet sich das Seniorenwohnhaus St. Elisabeth?**

Das Seniorenwohnhaus St. Elisabeth befindet sich in der Adolph-Kolping-Straße Nr. 29, 39049 Sterzing.

#### **5. Welche Ziele werden mit dem „Begleiteten Wohnen“ angestrebt?**

Die sozialen Leistungen und das gemeinsame Wohnen gründen sich auf der Solidarität zwischen den Bewohner:innen, den Angehörigen und den Bürger:innen.

Ziel ist es, den Menschen im Alter geeignete Wohn- und Lebensbedingungen zur Verfügung zu stellen, damit sie möglichst lange ein autonomes, sicheres und selbstbestimmtes Leben führen können.

Vertraute alltagsbezogene, den Fertigkeiten angemessene und den Fähigkeiten entsprechende Tätigkeiten halten die Bewohner:innen aktiv und vital. Von daher werden Hilfestellungen und Leistungen nur dort angeboten, wo Bewohner:innen zur Alltagsbewältigung Unterstützung brauchen.

Die Gemeinschaft der Mitbewohner:innen ist ein wichtiges Netzwerk zur gegenseitigen Unterstützung und wird deshalb auch gefördert.

Der Dienst „Begleitetes Wohnen“ richtet seine Leistungsangebote sowohl an den Bedürfnissen der Bewohner:innen, als auch an den verfügbaren Ressourcen des Sozialdienstes aus. In diesem Sinne ist der Dienst „Begleitetes Wohnen“ ein flexibler Dienst.

## **6. Was sind die Voraussetzungen für die Aufnahme in eine Wohnung mit Begleitung im Seniorenwohnhaus St. Elisabeth?**

Die Voraussetzungen sind:

Die Antrag stellende Person

- ist in der Gemeinde Sterzing ansässig;
- hat das 65igste Lebensjahr überschritten;
- ist größtenteils selbstständig oder hat die 1. Pflegestufe;
- hat einen sozialen Bedarf. Dieser wird im Punkt 6.1. beschrieben.

In Ausnahmefällen und sofern Wohnungen frei sind, können Bürger:innen der Gemeinde Sterzing in besonderer sozialer Notlage, Menschen mit Behinderungen, mit psychischen Erkrankungen oder mit Abhängigkeitserkrankungen in das Seniorenwohnhaus St. Elisabeth aufgenommen werden, auch wenn die Voraussetzung des Alters nicht gegeben ist. Dazu bedarf es eines fachlichen Gutachtens des Sozialsprengels.

### **6.1. Was sind die Kriterien des sozialen Bedarfes?**

Die Kriterien des sozialen Bedarfes sind:

- Die Person lebt alleine, ist sozial isoliert.
- Die Lebensverhältnisse sind kritisch und unzumutbar bzw. stellen ein Risiko für die psycho-physische Gesundheit dar.
- Die Wohnung weist besondere architektonische Hindernisse auf und entspricht nicht den besonderen Bedürfnissen der Person.
- Die Person ist hilfsbedürftig und hat keinerlei Fremdhilfe oder die Ressourcen der Familienangehörigen bzw. des Lebensumfeldes reichen nicht aus.
- Die pflegenden Angehörigen sind überfordert.

## 7. An wen wenden Sie sich, falls Sie an einer Wohnung im Seniorenwohnhaus St. Elisabeth interessiert sind?

Erstinformationen und Antworten zu allgemeinen Fragen erhalten Sie im Sozialsprengel Wipptal.  
Dort erhalten Sie alle benötigten Formulare für die Aufnahme.

### *Kontaktdaten*

Sozialsprengel Wipptal  
St.-Jakob-Weg 8  
39049 Sterzing  
Tel.: 0472 726 011

Ebenso erhalten Sie Informationen von der Bezugsperson des Seniorenwohnhauses St. Elisabeth:

Maria Magdalena Jaist  
Sozialsprengel Wipptal  
St.-Jakob-Weg 8  
39049 Sterzing  
Tel.: 0472 726 011  
E-Mail: [hauspflege@wipptal.org](mailto:hauspflege@wipptal.org)

Sie können sich alle Formulare und Informationen auch von der Homepage der Bezirksgemeinschaft herunterladen:  
[www.wipptal.org](http://www.wipptal.org) – Sozialdienst

## 8. Wie erfolgt die Aufnahme?

1. Das „Ansuchen um Aufnahme“ und der „Fragebogen Einkommen“ wird im Sozialsprengel Wipptal abgegeben.
2. Es erfolgt ein Hausbesuch von den zuständigen Mitarbeiter:innen um die Lebenssituation und die Motivation der Antrag stellenden Person zu erfassen.
3. Auf der Grundlage des Berichtes der Mitarbeiterinnen erstellt die Direktorin des Sozialdienstes oder deren beauftragte Vertretung eine fachliche Bewertung und legt diese der Zugangskommission vor.
4. Die Zugangskommission bestehend aus je einem/einer Vertreter:in der Stadtgemeinde Sterzing, der Stiftung Deutschhaus Sterzing und des Sozialdienstes Wipptal erstellt einen Vorschlag für die Annahme bzw. Ablehnung des Gesuches.
5. Es wird eine Rangordnung erstellt aufgrund einer Punkttabelle, nach der einzelne soziale Kriterien bewertet werden. Für die Erstellung der Rangordnung zählen auch die Jahre der Ansässigkeit in der Stadtgemeinde Sterzing zum Zeitpunkt des Ansuchens sowie das Einreichdatum des Gesuches.
6. Die Direktorin des Sozialdienstes fasst den entsprechenden Verwaltungsakt für die Aufnahme.
7. Es werden zwei Verträge mit der Antrag stellenden Person abgeschlossen:
  - Ein Begleitvertrag mit dem Sozialdienst Wipptal;
  - Ein Mietvertrag mit der Stiftung Deutschhaus.

## 9. Was ist der Begleitvertrag?

Der Begleitvertrag ist ein Vertrag zwischen dem Sozialdienst und dem/der Bewohner:in und hat folgende Inhalte:

- die Art des Leistungsangebotes „Begleitetes Wohnen“;
- die Vertragsdauer und Modalitäten der Vertragsauflösung;
- den Tagestarif und die Zahlungsmodalitäten;
- eventuelle Betreuungs- und Pflegeleistungen durch Dritte;
- die Nutzung des Gemeinschaftsraumes;
- Einhaltung und Folgen bei Missachtung der Verträge.

## 10. Wer ist die Zugangskommission?

Die Zugangskommission besteht aus einem/r Vertreter:in der Stiftung Deutschhaus, einem/r Vertreter:in der Stadtgemeinde Sterzing und einem/r Vertreter:in der Bezirksgemeinschaft Wipptal. Die Koordination und fachliche Beratung hat die Direktorin des Sozialdienstes Wipptal oder deren beauftragte Vertretung.

## 11. Welche Leistungen werden im Seniorenwohnhaus St. Elisabeth angeboten?

### 11.1. Leistungen der Stiftung Deutschhaus

- Das Haus besteht aus elf Wohneinheiten (im Normalfall für Einzelpersonen) mit angemessenen Keller- und Abstellräumen. Es sind keine architektonische Barrieren vorhanden und somit gut geeignet für Senioren.
- Jede Wohneinheit besteht aus einem Schlafzimmer, einem Bad, sowie einer Wohnküche mit einer Küchenzeile. Die Möbel bringt der/die Mieter:in selbst mit.

- Die Wohnungen werden vom Bewohner:in mit einem regulären Mietvertrag angemietet. Die Miet- und Wohnungsnebenkosten entsprechen den Bestimmungen des Sozialen Wohnbaus bzw. den Bestimmungen des Zivilgesetzbuches und werden nach Verbrauch abgerechnet.

## 11.2. Leistungen des Sozialdienstes

Soziale Unterstützungsleistung wird dort geboten, wo der/die Bewohner:in nicht mehr autonom in der Lage ist den Alltag zu bewältigen.

Die Einbindung von Angehörigen, Freunden, Freiwilligen, der Hausgemeinschaft und Bürger:innen ist eine Grundlage auf welcher die Leistungen dieses sozialen Dienstes basieren.

### 11.2.1. Die Leistung „Begleitetes Wohnen“

Die Mitarbeiterin des Sozialdienstes ist in der Regel von Montag bis Freitag einmal täglich anwesend.

Es wird kein Nachtdienst geboten.

Die Mitarbeiterin begleitet die Bewohner:innen bei der Organisation des Alltags. Sie fördert die Freizeitgestaltung, leistet einfache Unterstützungen u.a. beim Zugang zu den Diensten des Sozial- und Gesundheitswesens.

### 11.2.2. Das Hausnotrufgerät

Alle Wohnungen sind mit Hausnotrufgeräten ausgestattet.

### **11.2.3. Der Aufenthaltsraum**

Den Bewohner:innen steht ein Aufenthaltsraum für gemeinsame Gruppenaktivitäten zur Verfügung. Er wird von der Bezugsperson des Dienstes verwaltet.

## **12. Rechte der Bürger:innen, denen der Sozialdienst verpflichtet ist**

- Recht auf Information über die zur Verfügung stehenden Dienste.
- Recht auf die vertraglich festgelegten sozialen Leistungen.
- Recht auf Geheimhaltung der persönlichen Daten.
- Recht auf Beschwerde bei Ungesetzlichkeiten.

## **13. Unsere Mitarbeiter:innen und wie sie arbeiten**

Der Dienst wird von qualifizierten Mitarbeiter:innen des Sozialdienstes erbracht. Sie verfügen über eine geeignete Ausbildung und die erforderlichen professionellen und sozialen Kompetenzen.

Dienstverantwortlich ist die Leitung des Sozialsprengels Wipptal. In regelmäßigen Fortbildungen reflektieren die Mitarbeiter:innen ihr professionelles Handeln und erweitern und stärken ihre berufliche Kompetenz.

## 14. Was passiert, wenn die vereinbarte Begleitung für Sie nicht mehr geeignet ist?

Falls sich der Gesundheitszustand so verschlechtert, dass eine angemessene Begleitung durch den Dienst nicht mehr gewährleistet werden kann, muss der/die Bewohner:in in eine Einrichtung übersiedeln, die seinen/ihren Bedürfnissen und Bedarf entspricht.

### 14.1. Austritt

Der Austritt der Bewohner:in kann erfolgen:

- a) auf eigenem Wunsch
- b) mit begründetem Verwaltungsakt des Sozialdienstes, wenn die Person
  - nach wiederholter Ermahnung sich nicht an die gängigen Vorschriften des Hauses hält und der Gemeinschaft schadet
  - den Tagessatz ab Erhalt der zweiten schriftlichen Aufforderung innerhalb von 30 Tagen nicht entrichtet hat.

## 15. Abwesenheiten

Die Bewohner:innen teilen die eigene Abwesenheit über Nacht der Bezugsperson im Voraus mit.

## 16. Haustiere

Die Bewohner:innen können ihr Haustier mit in die Wohnung nehmen, sofern sie sich selbst artgerecht oder mit Unterstützung ihrer Freunde und Angehörigen darum kümmern und das Haustier keine Störung für die Mitbewohner:innen darstellt.

## 17. Tarife der sozialen Leistung

Die maximalen Tagesstarife werden jährlich von der Landesregierung festgelegt.

Die Stadtgemeinde Sterzing beschließt im Einvernehmen mit der Bezirksgemeinschaft Wipptal den jährlichen Tagessatz der Leistung „Begleitetes Wohnen“, welcher zur Anwendung kommt.

Der Tagessatz wird dem/der Bewohner:in jährlich mitgeteilt.

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich und die Bezahlung erfolgt über Bankeinzug.

### 17.1. Tarifbegünstigung

Der Antrag um Tarifbegünstigung kann bei der Finanziellen Sozialhilfe im Sozialsprengel eingereicht werden.

#### *Kontaktdaten*

Finanzielle Sozialhilfe

Sozialsprengel Wipptal

St.-Jakob-Weg 8

39049 Sterzing

Tel.: 0472 726 030

E-Mail: [fsh@wipptal.org](mailto:fsh@wipptal.org)

Website: [www.wipptal.org](http://www.wipptal.org)

### 17.2. Bezahlung des Tarifes bei Abwesenheit

Der Tagesstarif ist auch dann zu 100 % zu entrichten, wenn der/die Bewohner/in bis zu 7 (sieben) Tagen in einem Kalenderjahr abwesend ist. Bei längeren Abwesenheiten, d.h. vom 8. (achten) bis zum 30. (dreißigsten) Abwesenheitstag wird der Tagessatz zu Lasten des/der Bewohners/in und der Familiengemeinschaft um 50% gekürzt. Nach dem 30. (dreißigsten) Abwesenheitstag wird der Tagessatz zu 100 % in Rechnung gestellt.

Bei Krankenhausaufenthalten wird vom 1. (ersten) bis zum 30. (dreißigsten) Abwesenheitstag der Tagessatz zu 100 % in Rechnung gestellt, ab dem 30. (dreißigsten) Abwesenheitstag zu 50 %. Dies ist immer auf das Kalenderjahr bezogen.

## **18. Mitgestaltung und Mitbestimmung**

In Gesprächen mit den Bewohner:innen und den Angehörigen findet ein Austausch über die Wünsche, Bedürfnisse und Veränderungsvorstellungen statt. Rückmeldungen zur Zufriedenheit sammeln wir aktiv und regelmäßig.

## **19. Wie werden Verbesserungsvorschläge und Beschwerden vorgebracht?**

Wir sind bemüht, die Qualität der Pflege und Betreuung zur Zufriedenheit der Bewohner:innen und ihrer Angehörigen zu erbringen. Vorschläge und Beiträge zur Verbesserung nehmen wir immer gerne an.

Wenden Sie sich dafür an die Bezugsperson.

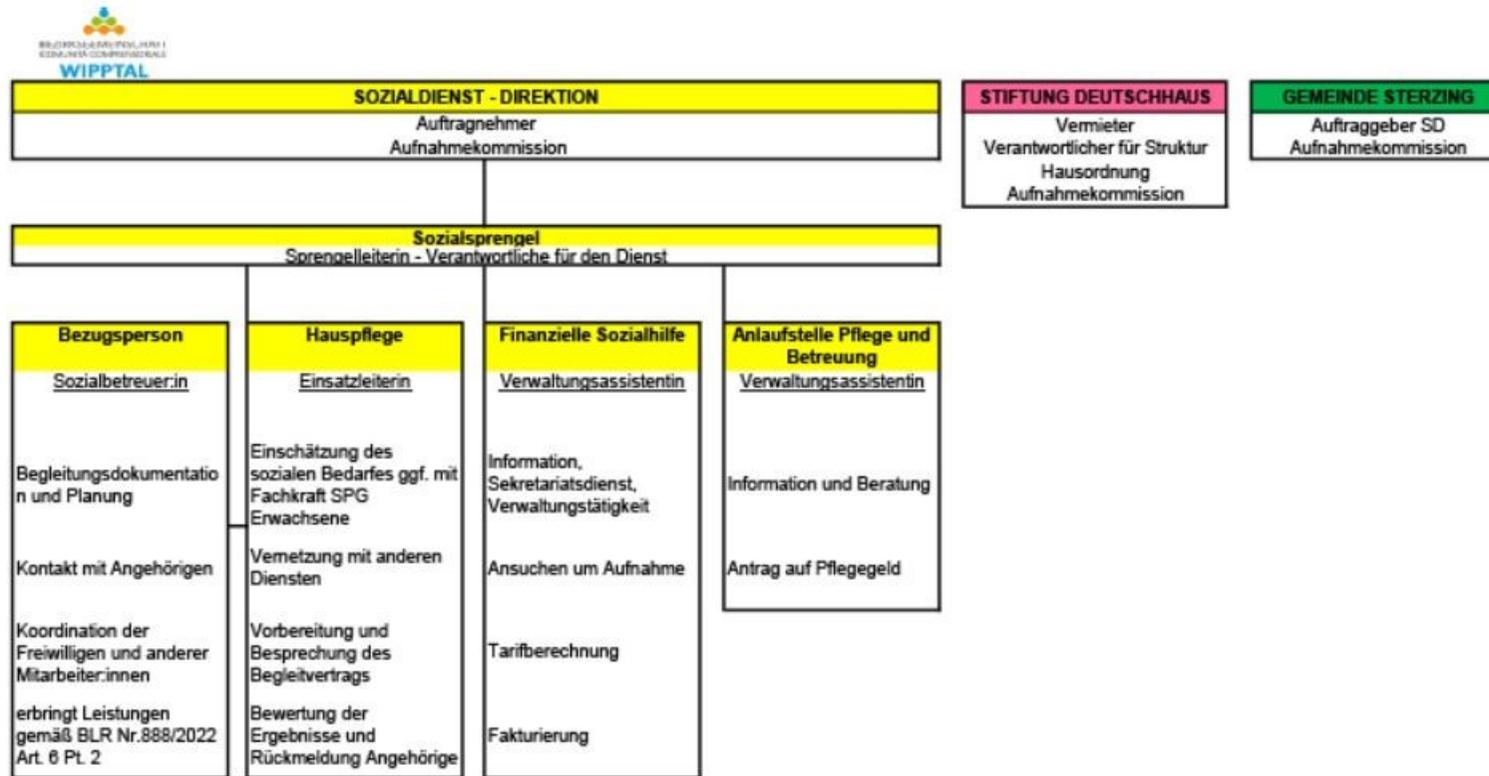
Sollte auf diesem Wege keine zufriedenstellende Lösung erreicht werden, kann eine Beschwerde an die Direktion des Sozialdienstes gerichtet werden. Die Antwort auf schriftliche Beschwerden erfolgt spätestens innerhalb von 30 Tagen. Im Falle von mündlichen Beschwerden wird ein Gespräch vereinbart.

Bei Ablehnung eines Antrags kann innerhalb von 45 Tagen schriftlich Einspruch bei der Autonomen Provinz Bozen eingereicht werden:

**Abteilung Soziales  
Sektion für Einsprüche  
Kanonikus-Michael-Gamper-Straße 1  
39100 Bozen - Tel.: 0471 418210**

## 20. Organigramm

Hier eine Auflistung der Funktionen des Personals und der ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen mit Angabe der Aufgaben und der Verantwortung:



N.B.: Im Seniorenwohnhaus St. Elisabeth ist ein weiteres Organigramm mit Foto und Namen des Personals des Sozialdienstes angebracht.

Sterzing, März 2023

© Bezirksgemeinschaft Wipptal  
Direktion des Sozialdienstes  
Bahnhofstraße 1  
39049 Sterzing  
Tel.: 0472 726 412  
Fax: 0472 726 433  
E-Mail: [sozialdienste@wipptal.org](mailto:sozialdienste@wipptal.org)  
PEC: [sozialdienst.serviziosociale@pec.wipptal.org](mailto:sozialdienst.serviziosociale@pec.wipptal.org)  
Homepage: [www.wipptal.org](http://www.wipptal.org)

