

IMPRESSUM

TEXT UND REDAKTION:

Amt für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage - BSB

Luigi Corradini

Paolo Abate

PROJEKTKOORDINATION:

Direktionsamt

ÜBERSETZUNG:

BSB

BERATUNG:


Verbraucherschutzbund „Altroconsumo“

LAYOUT:

Sozialgen. CLA

DRITTE AUSGABE:

Januar 2012



AMT FÜR MENSCHEN
MIT BEHINDERUNG
UND IN PSYCHISCHER
NOTLAGE



ASSB-BSB

Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Betrieb für Sozialdienste Bozen



Inhaltsverzeichnis

1.	VORSTELLUNG DER DIENSTCHARTA	6
1.1	Die Dienstcharta	6
1.2	Die Grundsätze der Dienstcharta	7
2.	DER DIENST	8
2.1	Die Geschichte des Dienstes	8
2.2	Die Teams	9
2.3	Unsere Ziele	9
2.4	Das Dienstangebot	10
2.4.1	Das Ansuchen um Aufnahme	10
2.4.2	Die finanziellen Aspekte	12
2.4.3	Beschreibung der Dienste: die direkt vom B.S.B. geführten Dienste und Einrichtungen	12
2.4.4	Von Privaten geführte Dienste	19
2.4.5	Andere Betriebspartner	20
3.	UNSERE QUALITÄTSVERPFLICHTUNGEN	21
3.1	Allgemeine Qualitätsverpflichtungen	21
3.2	Die Qualitätsstandards: Teilstationäre Dienste	22
3.3	Die Qualitätsstandards: Wohneinrichtungen	23
4.	DIE BEZIEHUNGEN ZU DEN BÜRGERN/INNEN	24
4.1	Der direkte Kontakt zu den Bürgern/innen	24
4.2	Die Bewertung der Dienste	24
4.3	Die Ratschläge und Beschwerden	24
5.	NÜTZLICHE INFORMATIONEN	24
5.1	Die häufigsten Fragen	25
5.2	Die Anschriften und Öffnungszeiten	26

Vorwort des Stadtrats für Sozialpolitik und Jugend

Die Aufmerksamkeit, die eine Gesellschaft in die Bedürfnisse der Menschen investiert, ist der Maßstab für ihre Reife. In diesem Sinne ist die Aufmerksamkeit, die Menschen mit besonderen Bedürfnissen zuteilwird, Ausdruck sowohl des Wunsches als auch der Fähigkeit der Menschen, unabhängig von körperlichen oder geistigen Beeinträchtigungen miteinander zu kommunizieren und hinter der Fassade die Person zu sehen, die Person als Trägerin von Rechten und Pflichten. Dies ist ein grundlegendes Element der Akzeptanz und der Unterstützung.

Der Betrieb für Sozialdienste ist von der Idee geleitet, Menschen mit besonderen Bedürfnissen durch die Betreuung in Wohngemeinschaften, geschützten Werkstätten und Tagesstätten neue Lebensqualität zu schenken und eine Beziehung zwischen den Betreuten, dem Pflegepersonal, den Familien und der Hausleitung aufzubauen.

Wir sind jeden Tag von Neuem bestrebt, eine Atmosphäre zu schaffen, in der sich unsere Betreuten wohlfühlen. Wir haben aber auch den Anspruch, auf die gesamte Gesellschaft einzuwirken, denn wir wollen in Synergie mit anderen Körperschaften und Institutionen eine Kultur der Akzeptanz schaffen und das Klischee der Andersartigkeit aufbrechen.

Unsere Leistungen sind niemals fest und unveränderlich, sondern berücksichtigen die Entwicklung der verschiedenen Bedürfnisse, die im Gesundheitsbereich, aber auch auf sozialer und kultureller Ebene entstehen können. Ausgehend davon werden Schulungen und Weiterbildungsveranstaltungen für das Pflegepersonal organisiert - auch dies ein Zeichen für den Einsatz der Stadtverwaltung und des Betriebs für Sozialdienste zu Gunsten unserer Mitbürgerinnen und Mitbürger.

Ebenso wichtig ist eine transparente Informationspolitik. Sie erleichtert den Betreuten den Zugang zu und die Nutzung von bestimmten Einrichtungen und Dienstleistungen für die Allgemeinheit, die unsere Stadt auch in Zusammenarbeit mit benachbarten Landesteilen bereithält, und deren Nutzung erleichtert. Diese Dienstcharta ist ein weiterer Schritt hin zu mehr Förderung und mehr Inklusion. Dafür stehen die Einrichtungen des Betriebs für Sozialdienste mit ihrem täglichen Wirken.

Stadtrat für Sozialpolitik und Jugend
Mauro Randi

Vorwort des Direktors des Amtes für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage

Die Dienstcharta des Amtes für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage (in der Folge der Kürze halber als „Dienst“ bezeichnet) ist unsere Antwort auf das Bedürfnis, in den Beziehungen zu den Bürgerinnen und Bürgern bestimmte Grundsätze und Regeln zu befolgen. Die Dienstcharta ist ein Informations- und Kommunikationsmittel und enthält Informationen zu allen Diensten und Leistungen, zu den Benützungsmodalitäten, zu den angebotenen Qualitätsstandards, zur Überprüfung der eingegangenen Verpflichtungen und schließlich zu den Maßnahmen, die infolge von Beschwerden oder Rekursen ergriffen werden.

Die Dienstcharta wird periodisch aktualisiert um einerseits die erreichten Qualitätsstandards und andererseits die positiven Änderungen festzuhalten, die nach der Umsetzung von Verbesserungsprojekten eingetreten sind, die u. A. auf die periodische Erhebung der „Kundenzufriedenheit“ zurückzuführen sind.

Die vorliegende Dienstcharta beruht auf der ständigen Verbesserung der Leistungsqualität und ist für uns das Arbeitsmittel, mit dem wir die **Grundsätze und die Verpflichtungen** mitteilen, die unsere Arbeit, die Verbesserung der Leistungen und die **Zufriedenheit der Nutzer/innen kennzeichnen**.

Die Dienstcharta steht auf der Betriebswebsite www.sozialbetrieb.bz.it zur Verfügung. Auf diese Weise können die einzelnen darin behandelten Themenbereiche vertieft und zusätzliche Informationen eingeholt werden.

Der Direktor des Amtes für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage

Dr. Luigi Corradini

1. VORSTELLUNG DER DIENSTCHARTA

1.1. Die Dienstcharta

Die Dienstcharta enthält eine kurze Beschreibung der angebotenen Dienste des Amtes für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage des BSB und ist in Beachtung aller Vorschriften zum Thema Dienstqualität auf die Gewährleistung einer direkten und transparenten Beziehung zu unseren Nutzern/innen ausgerichtet.

Die Dienstcharta umfasst:

1. einen zentralen „Textkorpus“ mit mehrjähriger Dauer, der die Beschreibung der Dienste und Leistungen des Amtes für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage (in Folge: Dienst) enthält;
2. einen „variablen“, Abschnitt, der Informationsblätter enthält, welche jedes Jahr abgeändert werden können.

1.2. Die Grundsätze der Dienstcharta

Die Dienstcharta beruht auf den folgenden Grundsätzen:

Gleichberechtigung und Unparteilichkeit

Alle Nutzer werden in Beachtung der Objektivität und Gerechtigkeit auf die gleiche Art und Weise behandelt.

Klarheit und Transparenz

Die Nutzer/innen haben das Recht, über alle Leistungen und Tätigkeiten des Amtes und über die Verfahren im Zusammenhang mit den jeweiligen Ansuchen informiert zu werden und die Namen der Verantwortlichen sowie die notwendigen Fristen zu kennen.

Aktive Teilnahme

Die Nutzer/innen haben die Möglichkeit, ihre Zufriedenheit mit den Diensten und Leistungen kundzutun und Ratschläge oder Beschwerden einzubringen.

Effizienz

Unser Einsatz zur Erreichung der ständigen Verbesserung in Beachtung der Wirtschaftlichkeit, der Effizienz und Effektivität unter Hinzunahme der bestmöglichen organisatorischen-, technologischen- und Verfahrenslösungen.

Dienstkontinuität und Sicherheit

Die Dienste und Leistungen sind auf die Regelmäßigkeit und Kontinuität ausgerichtet. Dies gilt insbesondere im Rahmen der unerlässlichen und unaufschiebbaren Leistungen sowie der Notfallmaßnahmen. Die sogenannten unerlässlichen Dienste/Leistungen werden auch im Streikfalle oder bei unvorhergesehenen Abwesenheiten des Personals erbracht. Sollte es aus einem nicht von unserem Willen abhängigen Grund trotzdem nicht möglich sein, einen Dienst/eine Leistung zu erbringen, verpflichten wir uns, die jeweiligen Unannehmlichkeiten so weit wie möglich zu minimieren.

Vereinfachung

In Übereinstimmung mit der Richtlinie Nr. 2006/123/EG des europäischen Parlaments und Rates vom 12. Dezember 2006 („Dienstleistungsrichtlinie“) arbeiten wir mit großem Einsatz an der Vereinfachung der Verwaltungsverfahren zu Lasten der Nutzer/innen.

2. DER DIENST

2.1. Die Geschichte des Dienstes

Die Eröffnung der geschützten Werkstätten für Menschen mit Behinderung in Bozen geht auf die Initiative des A.N.F.F.A.S. (Associazione Nazionale di Famiglie di Fanciulli e Adulti Subnormali – Nationaler Verband der Angehörigen von Kindern und Erwachsenen mit Behinderung) zurück, der die Werkstätten ab 1968 zwei Jahre lang geführt hat. Im Jahr 1970 hat das italienische Berufsschulinspektorat unter Bezugnahme auf die italienische Verfassung und auf das darin verankerte gleiche Arbeitsrecht für alle Bürgerinnen und Bürger die Situation übernommen und einen Sonderkurs für Männer und Frauen mit Behinderung eingeführt.

In den Jahren 1972 und 1973 hat das Berufsbildungswerk der ACLI (E.N.A.I.P.) Kurse mit der sogenannten differenzierten Didaktik im Sachbereich Mechanik eingeführt. Diese Kurse waren auf Personen mit „leichten Behinderungen“ und sozialer Anpassungsunfähigkeit ausgerichtet. Im Folgejahr wurden diese Kurse direkt vom Land Südtirol organisiert und geführt.

Diese beiden Initiativen ausgenommen und bis zum 31.12.1983 wurden die Dienste/Einrichtungen für Menschen mit Behinderung von privaten Trägern geführt. Dies hat sich mit der Verabschiedung des Staatsgesetzes vom 23.12.1978, Nr. 883 geändert, welches die öffentliche Hand zur Übernahme der direkten Verantwortung für diese Dienste und Einrichtungen verpflichtet hat.

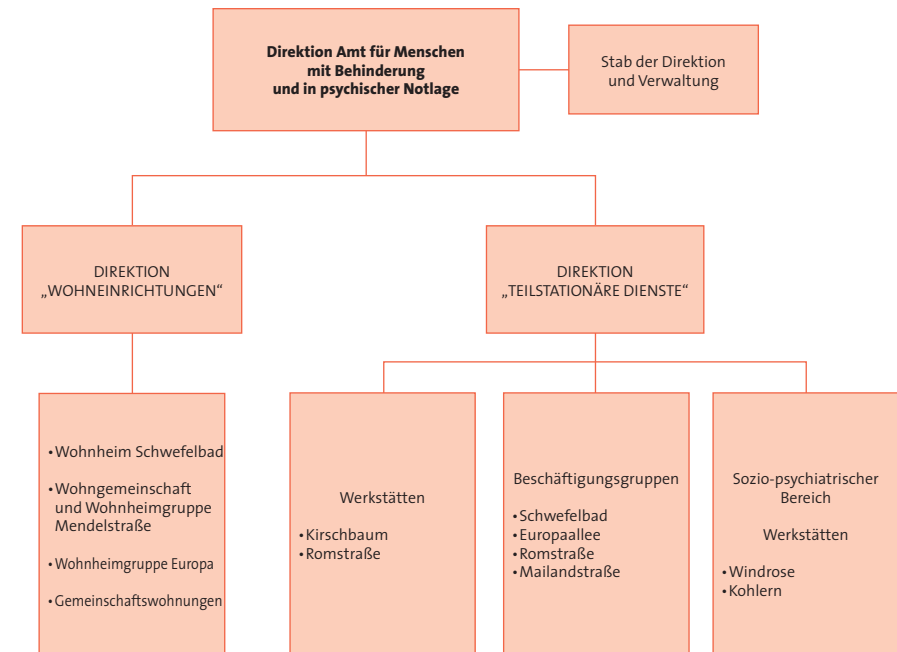
In diesem neuen, gesetzlichen Rahmen hat das Land Südtirol das Landesgesetz vom 30.06.1983, Nr. 20 („Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“) verabschiedet, das u. A. die direkte Führung der Werkstätten für Menschen mit Behinderung von Seiten des Landes vorsah und diese de facto aus dem Zuständigkeitsbereich des Berufsschulinspektorats heraustrennte.

Die Werkstätten sind ab dem 01.01.1984 vom Sozialzentrum Bozen - Stadt mit Sitz in der Fagenstraße geführt worden und dann in den Zuständigkeitsbereich der Bezirksgemeinschaft Bozen übergewechselt. Um die damals vorherrschende Führungsdichotomie (zwei öffentliche Körperschaften waren für die Führung der Sozialdienste zuständig: die Gemeinde und die Bezirksgemeinschaft Bozen) zu überwinden wurde im September 1998 der Betrieb für Sozialdienste Bozen gegründet der im Jahr 1999 seine Tätigkeit als einzige Trägerkörperschaft aller Sozialdienste in der Stadt Bozen aufgenommen hat. Zu diesem Zeitpunkt ist auch die Führung der Dienste/Einrichtungen für Menschen mit Behinderung zur neuen Körperschaft übergegangen.

2.2 Die Teams

Das Leitbild

Der Dienst setzt sich das Ziel, die körperliche Selbständigkeit und die sozialen- und zwischenmenschlichen Fertigkeiten der Menschen mit Behinderung zu fördern. Die Nutzer/innen werden in einer Gesamtheit mit all ihren Bedürfnissen, Fähigkeiten, Ressourcen, und ihrem Potenzial, aber auch ihren Grenzen und Schwierigkeiten behandelt. Dieses Leitbild wird in den Wohneinrichtungen durch die Ausarbeitung von Lebensprojekten umgesetzt, die darauf ausgerichtet sind, ein sozial stabiles, individuelles Lebensumfeld und ebenso stabile, gefühlsmäßige Bindungen zu gewährleisten. Das Leitbild in den Tageseinrichtungen wird hingegen durch die Ausarbeitung von Erziehungs-, Betreuungs-, Rehabilitations- und Arbeitsprojekten umgesetzt, die in Beachtung der Fähigkeiten der einzelnen Nutzer/innen definiert werden.



2.3 Unsere Ziele

Der Dienst ist auf die ständige Verbesserung ausgerichtet und verfolgt das Ziel, die Qualität und Typologie der Dienste in den einzelnen Tätigkeitsbereichen auszubauen. Weitere Ziele sind:

- der Ausbau des Dienstangebotes für Minderjährige mit Behinderung;
- die Durchführung eines Projektes zur Bewertung der Arbeits- und Beschäftigungsfähigkeiten von Menschen mit Behinderung und/oder in psychischen Notlagen;
- die Optimierung und/oder Neuorganisation des Dienstangebotes durch die ständige Überprüfung des Betreuungsbedarfes;
- das Angebot einer sozialpädagogischen Betreuung für Menschen mit Behinderung und einer guten Selbständigkeit, um den Verbleib der Nutzer/innen im alltäglichen Lebensumfeld zu fördern;
- die Organisation von Freizeitveranstaltungen für Menschen mit einem hohen Betreuungsbedarf;
- der Abschluss neuer Abkommen und Verträge für die Zusammenarbeit mit den Gesundheitsdiensten und die Steigerung der Wirksamkeit der aktuellen Abkommen und Verträge.

2.4 Das Dienstangebot

2.4.1 Das Ansuchen um Aufnahme

Die Aufnahme in die Einrichtungen erfolgt anhand eines Ansuchens, das im Verwaltungssitz des Dienstes (siehe Punkt 5.2 für Anschrift und Öffnungszeiten) eingereicht werden muss. **Das Ergebnis wird innerhalb von 30 Tagen ab dem Datum der Einreichung bekannt gegeben.** Das Gesuch um Aufnahme muss mit einem Bericht der zuständigen fachärztlichen Dienste: des Psychologischen Dienstes, in bestimmten Fällen des Zentrums für psychische Gesundheit oder des Dienstes für Kinder- und Jugendneuropsychiatrie und - beschränkt auf die Aufnahme in die sozialpsychiatrischen Werkstätten – des Dienstes für Abhängigkeitserkrankungen) versehen sein (Abgabe des Berichtes seitens des Antragsteller/-in). Sollte sofort ein Platz verfügbar sein, wird der Antragsteller/-in bei der im Ansuchen angegebenen Adresse kontaktiert und es wird das Verfahren zur Aufnahme eingeleitet. Sollte zum Zeitpunkt des Ansuchens kein



Platz verfügbar sein, wird der Antragsteller/die Antragstellerin in eine Warteliste (getrennt nach Einrichtung) eingetragen. **Die Eintragung in die Warteliste wird schriftlich bekannt gegeben. Die Wartelisten haben eine Gültigkeit von drei Jahren. Sechs Monate vor Ablauf dieser Frist** werden die betroffenen Personen auf der Warteliste über die Möglichkeit informiert, ein neues Ansuchen einzureichen. Um die Position in der Warteliste beizubehalten, muss das neue Gesuch noch vor Ablauf des dritten Gültigkeitsjahres eingereicht werden, anderenfalls erfolgt die Streichung aus genannter Warteliste. Die effektive Aufnahme in die Einrichtung erfolgt erst nach positivem Abschluss einer Probeaufnahmezeit. Die entsprechende Bewertung wird von den zuständigen Erziehern/innen gemeinsam mit den Fachkräften der oben erwähnten fachärztlichen Dienste vorgenommen.

2.4.2 Die finanziellen Aspekte

Die finanziellen Bestimmungen für den Dienst sind im Dekret des Landeshauptmannes Nr. 30 vom 11.08.2000 in geltender Fassung festgesetzt. In diesem Dekret wird festgelegt, dass sich die Antragsteller/-in oder ihre rechtlichen Vertreter an den Ausgaben beteiligen müssen, die vom B.S.B. für den Dienst bestritten werden. Der Tagestarif für die **Wohneinrichtungen** setzt sich aus zwei Tarifquoten zusammen: eine Fixquote ist auf die jeweils zugewiesene Pflegestufe zurückzuführen, während die andere an die Führungskosten gebunden ist und anhand des Einkommens der Antragsteller/-innen und der erweiterten Familiengemeinschaften berechnet wird. Der Tagestarif für die Leistungen in den **Teilstationäre Dienste** setzt sich ebenfalls aus zwei Tarifquoten zusammen: eine Quote bezieht sich auf die besuchte Tageseinrichtung, die andere wird anhand der jeweils zugewiesenen Pflegestufe berechnet. Wenn die monatliche Tarifquote für die Mahlzeiten zu hoch ausfällt, kann der gebietszuständige Sozialsprengel auf Ansuchen der Nutzer/innen und mit begründeter Entscheidung den Betrag um bis zu 50% senken. **Die Nutzer/innen, die gleichzeitig eine Wohneinrichtung und eine Tageseinrichtung in Anspruch nehmen, müssen ausschließlich den Tarif für die Wohneinrichtung bezahlen.**

2.4.3 Beschreibung der Dienste: die direkt vom B.S.B. geführten Dienste und Einrichtungen

Die Dienste und Einrichtungen richten sich **an Bozner Bürger/innen mit körperlichen und/oder kognitiven Behinderungen und in psychischen Notlagen.**

Für die Personen **mit körperlichen und/oder körperlich-geistigen Behinderungen** stehen zwei Diensttypologien zur Verfügung, die sich anhand des Dienstangebotes und der Fertigkeiten und der Selbständigkeit der Nutzer/innen unterscheiden:

- **DIE WOHNEINRICHTUNGEN:** das Wohnheim, die Wohnheimgruppe, die Wohngemeinschaft;
- **DIE TEILSTATIONÄRE DIENSTE:** die Beschäftigungsgruppen, die geschützten Werkstätten.

Den Personen in **psychischen Notlagen** stehen die folgenden Dienste zur Verfügung:

- **DIE TEILSTATIONÄRE DIENSTE:** die geschützten Werkstätten (sozialpsychiatrische Werkstätten).

Der Zugang zu den Einrichtungen ist im Normalfall den folgenden Altersklassen vorbehalten:

- Wohneinrichtungen: in der Regel 18 bis 60 Jahre
- Teilstationäre Dienste: in der Regel 18 bis 55 Jahre

DIE WOHNEINRICHTUNGEN

A) Die Wohnheime

Zielgruppe

Menschen **mit schwerer körperlicher und kognitiver Behinderung** oder mit Mehrfachbehinderung, die einer intensiven Pflege bedürfen.

Wir bieten:

- individuelle Erziehungsprojekte, die in Zusammenarbeit mit den Angehörigen und oder mit den rechtlichen Vertretern und den fachärztlichen Diensten erarbeitet werden, die Förderung des psychischen Gleichgewichtes, der Fähigkeiten, Fertigkeiten und der sozialen Eingliederung, die Körperpflege und Hygiene, den Wäschereidienst, die allgemeine Krankenpflege, die Aufsicht bei der Verabreichung von Arzneimitteln und/oder die direkte Verabreichung von Arzneimitteln (unter strikter Einhaltung aller ärztlichen Vorschriften) und eine auf die individuellen Bedürfnisse abgestimmte Ernährung;
- die Zusammenarbeit mit den, von den Nutzern/innen besuchten, Tageseinrichtungen, den Transport und die Begleitung zu anderen Einrichtungen, die Verpflegung.

Kalender und Öffnungszeiten

DIENST	ÖFFNUNGSTAGE	ORDENTLICHE ÖFFNUNGSZEITEN AN WERKTAGEN	ÖFFNUNGSZEITEN AN FEIERTAGEN
Traditionelle Nutzergruppe	365 Tage im Jahr	Von Montag bis Freitag* 0.00 – 9.00 Uhr, 15.30 – 24.00 Uhr	0.00 – 24.00 Uhr und während der Schließungszeiten der Tageseinrichtungen
Seniorengruppe	365 Tage im Jahr	24 Stunden am Tag	

* Bei Notfällen oder falls programmiert wird die Betreuung auch im Zeitraum 09.00 – 15.30 Uhr geleistet.

A1) Die zeitweilige Aufnahme (Wohnheim)

Zielgruppe

Menschen **mit Behinderung, die normalerweise in der eigenen Wohnung und mit Familienangehörigen leben**. Dieser Dienst ist als „Entlastungsdienst“ für die pflegenden Angehörigen gedacht und gibt den Nutzern/innen die Möglichkeit, ein alternatives Lebensumfeld kennenzulernen.

Wir bieten

Das Leistungsangebot entspricht mit Ausnahme des Wäschereidienstes **dem gewöhnlichen Leistungsangebot im Wohnheim**.

Kalender und Öffnungszeiten

Der Besuchskalender wird jedes Jahr anhand der innerhalb Oktober eingegangenen Gesuche neu festgelegt und den betroffenen Personen innerhalb Dezember des jeweils laufenden Jahres mitgeteilt. Die zeitweilige Aufnahme beläuft sich im Normalfall auf eine Woche pro Monat, sofern bei Einreichen des Ansuchens keine andere, begründete Entscheidung getroffen wird. Die einzelnen Nutzer/innen können diese Dienstypologie für **höchstens 120 Tage im Jahr in Anspruch nehmen**.

Der Dienst bleibt gemäß Jahreskalender geöffnet.

Die **Öffnungszeiten** entsprechen jenen der oben beschriebenen Wohnheime.

B) Die Wohnheimgruppen

Zielgruppe

Menschen mit **schwerer, körperlicher Behinderung** oder mit **Mehrfachbehinderung**, die einer intensiven Pflege bedürfen. Die Wohnheimgruppe unterscheidet sich vom Wohnheim dadurch, dass die Nutzer/innen nach Möglichkeit bei den täglichen Hausarbeiten miteinbezogen werden. Dadurch soll eine bestimmte Selbständigkeit beibehalten oder wiedererlangt werden.

Wir bieten

- Individuelle Erziehungsprojekte, die in Zusammenarbeit mit den Angehörigen und/oder mit den rechtlichen Vertretern und den fachärztlichen Diensten erarbeitet werden, die Förderung des psychischen Gleichgewichtes, der Fähigkeiten, Fertigkeiten und der sozialen Eingliederung, die Körperpflege und Hygiene, die allgemeine Krankenpflege, die Aufsicht bei der Verabreichung von Arzneimitteln und/oder die direkte Verabreichung von Arzneimitteln (unter strikter Einhaltung aller ärztlichen Vorschriften);
- die Zusammenarbeit mit den Tageseinrichtungen, falls sie von den Nutzern/innen besucht werden; den Transport und die Begleitung zu anderen Einrichtungen, die Verpflegung.

Kalender und Öffnungszeiten

DIENST	ÖFFNUNGSTAGE	ORDENTLICHE ÖFFNUNGSZEITEN AN WERKTAGEN	ÖFFNUNGSZEITEN AN FEIERTAGEN
Wohnheimgruppe Europaallee	365 Tage im Jahr	Von Montag bis Freitag* 0.00 – 9.00 Uhr, 15.30 – 24.00 Uhr	0.00 – 24.00 Uhr an Feiertagen und während der Schließungszeiten der Tageseinrichtungen
Wohnheimgruppe Mendelstraße	Schließung an jedem vierten Wochenende und im Sommer für eine Woche	Von Montag bis Freitag* 0.00 – 9.00 Uhr, 15.30 – 24.00 Uhr	0.00 – 24.00 Uhr an Feiertagen und während der Schließungszeiten der Tageseinrichtungen

* Bei Notfällen oder falls programmiert wird die Betreuung auch im Zeitraum 09.00 – 15.30 Uhr geleistet.

C) Die Wohngemeinschaften

Zielgruppe

Menschen mit **körperlichen und kognitiven und/oder körperlich-geistigen Behinderungen**, die bei der Aneignung der persönlichen und sozialen Fähigkeiten/Fertigkeiten unterstützt werden müssen, die für die soziale Eingliederung notwendig sind. In den Wohngemeinschaften haben die Nutzer/innen die Möglichkeit, sich diese Fähigkeiten/Fertigkeiten in einem familienähnlichen Umfeld anzueignen.

Wir bieten

- Individuelle Erziehungsprojekte, die in Zusammenarbeit mit den Nutzern/innen, den Angehörigen und/oder mit den rechtlichen Vertretern und den fachärztlichen Diensten erarbeitet werden, die Einbeziehung bei den täglichen Hausarbeiten (z.B. Kochen, Putzen, Aufräumen), die Unterstützung bei der Körperpflege und Hygiene, die Aufsicht bei der Verabreichung von Arzneimitteln und/oder die direkte Verabreichung von Arzneimitteln (unter strikter Einhaltung aller ärztlichen Vorschriften);
- die Zusammenarbeit mit den Tageseinrichtungen, falls sie von den Nutzern/innen besucht werden; den Transport und die Begleitung zu anderen Einrichtungen, die Verpflegung

Kalender und Öffnungszeiten

DIENST	ÖFFNUNGSTAGE	ORDENTLICHE ÖFFNUNGSZEITEN AN WERKTAGEN	ÖFFNUNGSZEITEN AN FEIERTAGEN
Wohngemeinschaft	365 Tage im Jahr	Von Montag bis Freitag* 0.00 – 9.00 Uhr, 15.30 – 24.00 Uhr	0.00 – 24.00 Uhr an Feiertagen und während der Schließungszeiten der Tageseinrichtungen

* Bei Notfällen oder falls programmiert wird die Betreuung auch im Zeitraum 09.00 – 15.30 Uhr geleistet.

DIE TEILSTATIONÄRE DIENSTE

In einigen Teilstationäre Dienste erhalten die Nutzer/innen eine Monatsprämie als Anerkennung für die geleistete Arbeit. Das Ausmaß der Prämie wird anhand des Besuchs der Einrichtung und anhand des Einsatzes der einzelnen Nutzer/innen festgesetzt. Die jeweiligen Höchstschwel­len werden vom Land Südtirol festgesetzt (Beschluss der Landesregierung Nr. 709/2008).

A) Sozialpädagogische Tagesförderstätte

Zielgruppe

Menschen mit **schweren körperlichen und/oder kognitiven Behinderungen** die einer intensiven Betreuung zur Beibehaltung der motorischen Fähigkeiten und für den Ausbau der sozialen Fähigkeiten (Bedürfnisse zum Ausdruck bringen) bedürfen. Die Nutzer/innen dieser Gruppen werden bei den verschiedenen Tätigkeiten (Essen, Anziehen, Kontrolle über die Körperfunktionen) unterstützt.

Wir bieten

- Individuell abgestimmte Erziehungsprojekte, die Miteinbeziehung der Familien durch Einzel- bzw. Gruppengespräche, die Berücksichtigung der primären Bedürfnisse (Körperpflege und Ernährung), die Aufsicht bei der Verabreichung von Arzneimitteln und/oder die direkte Verabreichung von Arzneimitteln (unter strikter Einhaltung aller ärztlichen Vorschriften);
- die Zusammenarbeit mit den fachärztlichen Diensten und den besuchten Wohneinrichtungen, die Organisation von Spiel- und Freizeittätigkeiten in Beachtung der individuellen Fähigkeiten der Nutzer/innen (z.B. Musiktherapie, Therapie mit Tieren, Therapie im Schwimmbad gemäß spezifischen Projekten, Ausflüge und Ausfahrten, Führungen zur sozialen Eingliederung der Nutzer/-innen). In Zusammenarbeit mit ehrenamtlichen Vereinen werden Ferienaufenthalte organisiert; die Beschäftigung mit Weberei- und Stickereiarbeiten und mit anderen Tätigkeiten zur Förderung der zwischenmenschlichen Beziehungen;
- Die Zusammenarbeit mit den Wohneinrichtungen, falls sie von den Nutzern/innen besucht werden. Den Transport und die Begleitung von Wohnort zur Einrichtung und zurück, die Verpflegung.

Kalender und Öffnungszeiten

DIENST	ÖFFNUNGSTAGE	ÖFFNUNGSZEITEN
Beschäftigungsgruppen	225 Tage im Jahr, davon 205 mit voller Betreuungstätigkeit*	Von Montag bis Freitag 08.30 – 15.30 Uhr**

* Das Tätigkeitsjahr entspricht dem Kalenderjahr. Die Beschäftigungsgruppen bleiben für einen gewissen Zeitraum im Sommer und an Weihnachten und Ostern geschlossen.
** Beschäftigungsgruppen in der Mailandstraße, 170 (von Montag bis Freitag 9.00 - 16.00 Uhr)

B) Die Geschützten Werkstätten

Zielgruppe

Menschen mit **körperlichen und/oder geistigen Behinderungen**, die über handwerkliche-, soziale- und Arbeitsfähigkeiten verfügen. Die geschützten Werkstätten fördern die Eingliederung in die Gesellschaft und so weit wie möglich auch in die Arbeitswelt.

Wir bieten

- Individuelle Erziehungsprojekte, die in Zusammenarbeit mit den Nutzern/innen, den Angehörigen und/oder mit den rechtlichen Vertretern und den fachärztlichen Diensten erarbeitet werden, die Aufsicht bei der Verabreichung von Arzneimitteln und/oder die direkte Verabreichung von Arzneimitteln (unter strikter Einhaltung aller ärztlichen Vorschriften), die Vermittlung von Fähigkeiten/Fertigkeiten in den Bereichen Tischlerei, Weberei, den Zusammenbau und die Verpackung verschiedener Gegenstände im Auftrag von Privatbetrieben, die Metallbearbeitung, die Herstellung von Halsketten/Halsbändern, Ohrringen, Strickereien, usw., den Verkauf der hergestellten Gegenstände im Laden „Der Fächer“ (siehe Punkt 5.2)
- die Zusammenarbeit mit den Wohneinrichtungen, falls sie von den Nutzern/innen besucht werden; den Transportdienst, die Auszahlung einer Monatsprämie als Anerkennung für die Arbeitsleistung der Nutzer/innen, die Verpflegung.

Kalender und Öffnungszeiten

DIENST	ÖFFNUNGSTAGE	ÖFFNUNGSZEITEN
Geschützte Werkstätten	225 Tage im Jahr, davon 205 mit voller Betreuungstätigkeit*	Von Montag bis Freitag 08.30 – 15.30 Uhr

* Das Tätigkeitsjahr entspricht dem Kalenderjahr. Die geschützten Werkstätten bleiben für einen gewissen Zeitraum im Sommer und an Weihnachten und Ostern geschlossen.

C) Die Sozialpsychiatrischen Werkstätten

Zielgruppe

Menschen mit **psychischen Problemen**, die bei ihrer sozialen und beruflichen Eingliederung unterstützt werden müssen.

Wir bieten

- Erziehungs- und Rehabilitationsprojekte die gemeinsam mit den Nutzern/innen und den fachärztlichen Diensten ausgearbeitet werden, die Aneignung von beruflichen und lebenspraktischen Kenntnissen; insbesondere werden folgende Tätigkeiten angeboten: Wäscherei, Büglerei und Wäscheübergabe, kleine Schneiderarbeiten, Arbeiten mit dem Computer, Gartenarbeiten, Montage und Verpackung von verschiedenen Gegenständen im Auftrag von Privatbetrieben, Holz- und Metallbearbeitung, Filzverarbeitung, Heuernte, Wartung der öffentlichen Grünflächen (in Zusammenarbeit mit dem Amt für Umweltschutz der Stadtgemeinde Bozen), Mitarbeit an der Zubereitung der Mahlzeiten in der Einrichtung, Aufsicht bei der Verabreichung von Arzneimitteln und/oder die direkte Verabreichung von Arzneimitteln (unter strikter Einhaltung aller ärztlichen Vorschriften), die Zusammenarbeit mit den Wohneinrichtungen, falls sie von den Nutzern/innen besucht werden, die Auszahlung einer Monatsprämie als Anerkennung für die Arbeitsleistung der Nutzer/innen.

Kalender und Öffnungszeiten

DIENST	ÖFFNUNGSTAGE	ÖFFNUNGSZEITEN
Sozialpsychiatrische Werkstätten*	Von Montag bis Donnerstag	08.30 – 15.30 Uhr
	Freitag	08.30 – 13.30 Uhr

* Diese Einrichtungen bleiben für eine Woche im August zu Maria Himmelfahrt und während der Weihnachtsferien geschlossen.

2.4.4 Von Privaten geführte Dienste

Es gibt verschiedene private Träger, die einen Dienst oder eine Einrichtung für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage in den verschiedenen Tätigkeitsbereichen (Wohnen, Arbeit, Freizeit, usw.) führen. Bei einigen handelt es sich um Vereine und Sozialgenossenschaften, die - oft auch mit der Hilfe von Freiwilligen - ihre Betreuungs- und Unterstützungstätigkeit anbieten. Der Dienst hat mit unterschiedlichen, privaten Trägern Abkommen zur Führung von Wohngemeinschaften, eines Berufstrainingszentrums, eines Treffpunktes für psychisch kranke Menschen, der Ferien- und Kuraufenthalte im Sommer und des Transportdienstes für Menschen mit Behinderung abgeschlossen. Das Ansuchen für die Inanspruchnahme dieser Einrichtungen/Dienstleistungen muss im Verwaltungsamt des Dienstes eingereicht werden. Mit Ausnahme des Treffpunktes für psychisch kranke Menschen (freier Zugang) gelten dieselben Modalitäten und Kriterien, die bei Punkt 2.4.1 beschrieben sind.

2.4.5 Andere Betriebspartner

Die Dienste des Sanitätsbetriebs, die sich um Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage kümmern und mit welchen der Dienst am häufigsten zusammenarbeitet sind der Psychologische Dienst und der Psychiatrische Dienst.

Der Psychiatrische Dienst: dieser Dienst hat die Aufgabe, die geistige Gesundheit der Personen zu schützen. Er besteht aus folgenden Diensten im Krankenhaus und auf dem Territorium: Zentrum für psychische Gesundheit (ZPG) und psychiatrische Abteilung. Das Zentrum für psychische Gesundheit ist für die territoriale Betreuung von psychisch kranken Menschen zuständig und organisiert und koordiniert die entsprechenden Tätigkeiten/Maßnahmen im Rahmen der geistigen Gesundheit. Die psychiatrische Abteilung ist als Krankenhausdienst für die Diagnose und für die psychotherapeutische und pharmakologische Pflege von Menschen mit akuten psychiatrischen Störungen zuständig.

Der Psychologische Dienst erstellt Diagnosen und ist für die psychologische und psychotherapeutische Beratung zuständig. Dieser Dienst ist auch für psychologische Notfälle und für die Präventionstätigkeit zugunsten von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen zuständig.

Der Arbeitseingliederungsdienst (SIL) gehört zur Landesabteilung Arbeit und ist für die Arbeitseingliederung von Personen zuständig, die aufgrund einer Behinderung, die von einem fachärztlichen Dienst zertifiziert wird, oder aufgrund einer Zivilinvalidität von mehr als 46% Schwierigkeiten beim Zugang zum Arbeitsmarkt haben. Bei den wichtigsten Tätigkeiten scheinen auf: Beratung, Führung von Arbeitseingliederungsprojekten und gezielte Arbeitsvermittlung im Sinne des Gesetzes Nr. 68/99.

3 UNSERE QUALITÄTSVERPFLICHTUNGEN

Bei Nicht-Einhaltung eines Qualitätsfaktors hinsichtlich einer zu erbringenden Sozial- und Erziehungsleistung, einer Verpflegungsleistung oder eines Transportdienstes bzw. bei Meldungen in allen anderen Fällen, wird von Amts wegen eine Entschädigung ausbezahlt. Bei allen Fällen erfolgt die Entschädigung durch die Ausstellung eines Gutscheins im Wert der nicht erbrachten Leistung oder der nicht erbrachten Teilleistung (wie in der unten angeführten Tabelle beschrieben), welcher gegen Produkte des Ladens „Der Fächer“ eingetauscht werden kann. Alle Beträge verstehen sich MwSt. inklusive.

3.1 Allgemeine Qualitätsverpflichtungen

QUALITÄTSFAKTOR	BESCHREIBUNG	STANDARD-INDIKATOR	ENTSCHÄDIGUNG	AUSMAß DER ENTSCHÄDIGUNG
Zugangsmöglichkeit Infrastruktur	100% barrierefreier Einrichtungen	100%	NEIN	//
Multi-Kanal Zugang	Web-Seite, E-Mail/zertifizierte E-Mail, Amt für Beziehungen zur Öffentlichkeit und Sitz, Ämter und Einrichtungen, Telefon/Fax, Post	Zugangsgarantie mittels aller vorgesehener Möglichkeiten	NEIN	//
Pünktlichkeit und zeitliche Angemessenheit	max. Frist für Antwort auf Informationsanfragen	15 Tage	JA	€ 15,00
Transparenz	Ajournierung Charta Ajournierung anliegender Informationsblätter	Jährlich Jährlich/nach Bedarf	NEIN	//
Effektivität (Angemessenheit, Zuverlässigkeit, Vollständigkeit)	Einhaltung der individualisierten erzieherischen Projekte	100%	JA	€ 50,00
Miteinbeziehung der Nutzer/innen und der Familienangehörigen	Vollversammlung der Familienangehörigen*	Mindestens ein Mal im Jahr	NEIN	//
	Sitzungen des Dienstbeirates**	Alle zwei Monate	NEIN	//
Qualität der Verpflegung	Einhaltung der vorgesehenen Basismenüs	100%	NEIN	//
	Gewährleistete Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten	100%	JA	im Wert des Preises einer Mahlzeit
	Einhaltung der HACCP - Vorschriften	100%	NEIN	//

* An dieser Vollversammlung nehmen die Familienangehörigen aller Nutzer/innen der verschiedenen von uns geführten Einrichtungen/Dienste teil. Der Vollversammlung steht es zu, alle drei Jahre und mit geheimer Wahl den Dienstbeirat zu ernennen.

** Der Dienstbeirat ist ein beratendes Organ, das die aktive Teilnahme der Familienangehörigen der Nutzer an der ständigen Verbesserung der Qualität und an der Erneuerung der angebotenen Dienste und Leistungen ermöglicht. Der Dienstbeirat setzt sich aus 9 Mitgliedern (vier Vertreter der Eltern/Angehörigen, vier Vertreter des Personals, Direktor des Dienstes) zusammen, die die einzelnen Einrichtungen/Dienste vertreten. Der Dienstbeirat bleibt drei Jahre im Amt.

3.2 Qualitätsstandards: Teilstationäre Dienste

QUALITÄTSFAKTOR	BESCHREIBUNG	STANDARD-INDIKATOR	ENTSCHÄDIGUNG	AUSMAß DER ENTSCHÄDIGUNG
Dienstleistung	Tägl. Öffnungszeiten der Tageseinrichtungen: Beschäftigungsgruppen und geschützte Werkstätten	von Montag bis Freitag von 08.30 bis 15.30 Uhr	JA*	10% des Tagessatzes für jede halbe Stunde Verspätung (bei Verspätungen von mind. 30 Minuten)
	Tägl. Öffnungszeiten der Tageseinrichtungen: Sozialpsychiatrische Werkstätte	Von Montag bis Donnerstag von 08.30 bis 15.30 Uhr, Freitag von 08.30 bis 13.30 Uhr	JA*	10% des Tagessatzes für jede halbe Stunde Verspätung (bei Verspätungen von mind. 30 Minuten)
	Einhaltung der Mindestpersonalstandards laut Gesetz	100%	JA	10% des individuellen Tagessatzes
Erbringung des Erziehungsdienstes	Ausarbeitung eines persönlichen Erziehungsprojektes	Mindestens eines im Jahr; die Bewertung erfolgt ebenfalls mindestens ein Mal im Jahr	JA	€ 50,00 für jeden Monat Verspätung ab der vorgesehenen Fälligkeit
Direkter Kontakt zu den Familienangehörigen	Gruppentreffen Beschäftigungsgruppen	Mindestens eines im Jahr	NEIN	//
	Persönliche Gespräche für alle Teilstationäre Dienste	Auf begründetem Ansuchen Terminmitteilung innerhalb von 15 Arbeitstagen	JA	10% des Tagessatzes für jeden Tag Verspätung
Auszahlung der Monatsprämie	Auszahlung des entsprechenden Betrages	Innerhalb des 15. Tages des Folgemonats	JA (Januar ausgenommen)	1/30 der Monatsprämie für jeden Tag Verspätung
Erbringung des Transportdienstes (wenn die Familienangehörigen nicht selbst dafür sorgen können)	Aktivierung des Dienstes	Innerhalb 30 Tage ab Ansuchen	JA	10% des Tagessatzes für jeden Tag Verspätung
	Transport vom Wohnort zur Einrichtung und zurück	Täglich	JA (höhere Gewalt ausgenommen)*	30% des individuellen Tagessatzes
Erbringung der Freizeittätigkeiten	Ausflüge und Ausfahrten	Höchstens 2 im Jahr (Tagesausflüge)	JA**	20% des individuellen Tagessatzes

* wird- unbeschadet vorheriger Bekanntgabe – bei unvorhersehbaren Dienstgründen (z.B.: Streik) oder bei Unfahrbarkeit der Straßen wegen Schnee oder anderer Naturkatastrophen nicht gewährleistet.

** die Leistungen können bei ärztlich bescheinigten Kontraindikationen oder bei anderen Verhinderungsgründen nicht erbracht werden, die nicht vom Dienstpersonal erbracht werden.

3.3 Qualitätsstandards: Wohneinrichtungen

QUALITÄTSFAKTOR	BESCHREIBUNG	STANDARD-INDIKATOR	ENTSCHÄDIGUNG	AUSMAß DER ENTSCHÄDIGUNG
Dienstleistung	Öffnungszeiten der Wohngemeinschaft Mendelstraße 121	365 Tage im Jahr Zeitraum mit gewährleistetester Personalanwesenheit: Montag bis Freitag: 00.00 – 09.00 Uhr/15.30 – 24.00 Uhr; an Feiertagen und während der Schließung der Tageseinrichtungen: 00.00 – 24.00 Uhr	JA	10% des Tagessatzes für jede halbe Stunde Verspätung (bei Verspätungen von mind. 30 Minuten)
	Öffnungszeiten Wohnheim	365 Tage im Jahr Zeitraum mit gewährleistetester Personalanwesenheit: Montag bis Freitag: 00.00 – 09.00 Uhr/15.30 – 24.00 Uhr; an Feiertagen und während der Schließung der Tageseinrichtungen: 00.00 – 24.00 Uhr	JA	10% des Tagessatzes für jede halbe Stunde Verspätung (bei Verspätungen von mind. 30 Minuten)
	Öffnungszeiten Wohnheim Seniorengruppe	365 Tage im Jahr Zeitraum mit gewährleistetester Personalanwesenheit 00.00 – 24.00 Uhr	JA	10% des Tagessatzes für jede halbe Stunde Verspätung (bei Verspätungen von mind. 30 Minuten)
	Öffnungszeiten Wohnheimgruppe Mendelstraße 121	Gemäß Jahreskalender mit gewährleistetester Personalanwesenheit von Montag bis Freitag: 00.00 - 09.00 Uhr/15.30 - 24.00 Uhr; an Feiertagen und während der Schließung der Tageseinrichtungen: 00.00 – 24.00 Uhr	JA	10% des Tagessatzes für jede halbe Stunde Verspätung (bei Verspätungen von mind. 30 Minuten)
	Öffnungszeiten Wohnheimgruppe Europaallee 138	365 im Jahr mit gewährleistetester Personalanwesenheit von Montag bis Freitag: 00.00 - 09.00 Uhr/15.30 - 24.00 Uhr; an Feiertagen und während der Schließung der Tageseinrichtungen: 00.00 – 24.00 Uhr	JA	10% des Tagessatzes für jede halbe Stunde Verspätung (bei Verspätungen von mind. 30 Minuten)
	Einhaltung der Mindestpersonalstandards laut Gesetz	100%	JA	10% des individuellen Tagessatzes
Erbringung des Erziehungsdienstes	Ausarbeitung eines persönlichen Erziehungsprojektes	Mindestens 1 im Jahr. Die Bewertung erfolgt ebenfalls mindestens ein Mal im Jahr	JA*	€ 50,00 für jeden Monat Verspätung ab der vorgesehenen Fälligkeit
Direkter Kontakt zu den Familienangehörigen	Gruppentreffen	Mindestens 1 im Jahr	NEIN	//
	Persönliche Gespräche	Auf begründetem Ansuchen Terminmitteilung innerhalb von 15 Arbeitstagen	JA	10% des individuellen Tagessatzes für jeden Tag Verspätung

* ausgenommen davon sind die zeitbegrenzten Aufnahmen, für welche Gruppenprojekte ausgearbeitet werden.

4. DIE BEZIEHUNGEN ZU DEN BÜRGERN/INNEN

4.1 Der direkte Kontakt zu den Bürgern/innen

Die Einrichtungen des Dienstes legen großen Wert auf den direkten Kontakt zu den Nutzern/innen und zu den Bürgern/innen. Um diese Kultur der ständigen Qualitätsverbesserung unseres Dienstes und um somit den Dialog und die Beziehungen zu den Nutzern/innen zu fördern, haben wir die folgenden Kontaktformen vorgesehen:

- a) periodische Erhebungen der „Kundenzufriedenheit“ (Fragebögen und Fokusgruppen);
- b) Analyse aller Ratschläge, Beschwerden und Hinweise, die beim Dienst eingegangen sind;
- c) Überprüfung der Einhaltung aller Verpflichtungen, die in der Dienstcharta enthalten sind.

4.2 Die Bewertung der Dienste

Die Ergebnisse der Befragungen zur „Kundenzufriedenheit“ sind für die Ausarbeitung der Verbesserungspläne besonders wichtig und werden in den **Anhängen zur Dienstcharta** veröffentlicht.

4.3 Die Ratschläge und Beschwerden

Die Ratschläge und Beschwerden in Bezug auf die Qualität der erbrachten Leistungen müssen schriftlich abgefasst werden und müssen alle Hinweise enthalten, die zur genauen Definition des Problems notwendig sind. Die Ratschläge/Beschwerden können **direkt in den einzelnen Dienstsitzen** oder beim **Amt für Beziehungen zur Öffentlichkeit** des B.S.B. eingereicht werden. Die jeweiligen Anschriften und Öffnungszeiten sind unter Punkt 5.2 „Anschriften und Öffnungszeiten“ ersichtlich.

Die Ratschläge/Beschwerden der Bürger/innen werden **innerhalb von 15 Tagen ab deren Erhalt schriftlich beantwortet**. Bei besonderen Anfragen, die einer vertieften Analyse bedürfen, wird den Antragstellern/innen innerhalb von 15 Arbeitstagen eine schriftliche Mitteilung übermittelt, in der die Gründe für die längeren Fristen erläutert werden.

Die Volksanwaltschaft

Die Volksanwaltschaft setzt sich für den Schutz der Rechte und Interessen von Bürgerinnen und Bürgern ein. Die Aufgaben der Volksanwaltschaft bestehen im Wesentlichen in der Information, Beratung und Vermittlung bei Konflikten zwischen den Bürgern und Bürgerinnen auf der einen Seite und der öffentlicher Verwaltung auf der anderen und in der Prüfung und Meldung auch auf Eigeninitiative von Verspätungen, Unterlassungen oder Unregelmäßigkeiten von öffentlichen Verwaltungen. Auch unsere Nutzer/-innen können sich an das Büro der Volksanwältin wenden.

Cavourstraße 23, 39100 Bozen - Tel.: 0471 301 155 · Fax 0471 981 229
E-Mail: post@volksanwaltschaft.bz.it - Web-Site: www.volksanwaltschaft-bz.org
Montags-Freitags, von 9.00 - 12.00 Uhr und von 15.00 - 16.30 Uhr

5. NÜTZLICHE INFORMATIONEN

5.1 Von den Nutzern/-innern häufig gestellte Fragen

1. Wie lange dauert die Probeaufnahme?

Die Probeaufnahme dauert im Normalfall zwei Monate und kann für weitere zwei Monate verlängert werden.

2. Kann man den ordentlichen Urlaub oder Freistellungen aus persönlichen Gründen in Anspruch nehmen?

Ja, der ordentliche Urlaub ist im Kalender der einzelnen Einrichtungen enthalten. Es besteht auf alle Fälle die Möglichkeit, anhand eines begründeten Gesuchs unbezahlte Freistellungen aus persönlichen Gründen in Anspruch zu nehmen.

3. Was geschieht bei krankheitsbedingten Abwesenheiten?

Die Nutzer/innen, die krankheitsbedingt für mehr als 5 Arbeitstage von einer Tageseinrichtung fernbleiben, müssen bei ihrer Rückkehr ein ärztliches Zeugnis zur Bescheinigung der vollständigen Heilung vorlegen. Es muss kein ärztliches Zeugnis für die Wiederzulassung zu einer Wohneinrichtung nach einem krankheitsbedingten Aufenthalt an einem anderen Ort eingereicht werden.

4. Welche besonderen Arbeitszeiten (wo vorgesehen) sind in den Einrichtungen einzuhalten?

Geschützte Werkstätten für Menschen mit Behinderung (nicht sozialpsychiatrische Werkstätten): im Normalfall gelten die folgenden Arbeitszeiten: Montag bis Freitag 08.30 – 10.00 Uhr, 10.30 bis 12.10 Uhr, 14.00 bis 15.00 Uhr. Die Arbeitszeiten in den sozialpsychiatrischen Werkstätten stimmen mit den jeweiligen Öffnungszeiten überein.

5. Sind Freizeitaktivitäten vorgesehen?

Ja, für alle Beschäftigungsgruppen und geschützten Werkstätten werden 2 Ausflüge im Jahr organisiert. Für die Beschäftigungsgruppen werden – unbeschadet etwaiger ärztlicher Kontraindikationen - auch ein Mal pro Woche Therapietätigkeiten im Schwimmbad durchgeführt.

6. Wo werden die Produkte der geschützten Werkstätten verkauft?

Die Produkte der einzelnen geschützten Werkstätten werden im direkt von uns geführten Laden „Der Fächer“ in der Wangergasse Nr. 33 oder direkt in den einzelnen Einrichtungen verkauft.

5.2 Die Anschriften und Öffnungszeiten

Jede/r Bürger/in, welche/r eine zertifizierte E-Mail Adresse besitzt, kann diese benutzen, um eine Mitteilung an die zertifizierte E-Mail Adresse des BSB zu senden. Das Versenden von Mitteilungen über zertifizierte E-Mail Adressen gilt als rechtsgültig, nur im Falle, dass sowohl der Absender, als auch der Empfänger im Besitze einer solchen E-Mail Adresse sind. ZERTIFIZIERTE E-MAIL ADRESSE DES BSB: **bsbozen@legalmail.it**

Amt für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage

Vittorio Veneto – Straße Nr. 5 Bozen - Direktor: Dr. Luigi Corradini
Tel. Nr. 0471/408410 – Fax Nr. 0471/502162 - E-mail: handicap@sozialbetrieb.bz.it

Für weitere Informationen:

Sozialsprenkel

Öffnungszeiten und Parteienverkehr

Aufnahme- und Informationsstelle: Montag, Dienstag, Mittwoch u. Freitag 8.30-12.30 Uhr
Donnerstag (Bürgertag): 8.30-13.00 Uhr, 14.00-17.30 Uhr

Für telefonische Auskünfte:

Montag, Dienstag, Mittwoch und Freitag 8.30-12.30 Uhr
Donnerstag (Bürgertag): 8.30-13.00 Uhr, 14.00-17.30 Uhr

Zentrum - Bozner Boden - Rentsch	Rittnerstraße Nr. 37	Tel. 0471 32 42 97	Fax 0471 32 90 93
Don Bosco - Bozner Au	Don Bosco- Platz Nr. 11	Tel. 0471 50 18 21	Fax 0471 93 45 20
Europa - Neustift	Palermostraße Nr. 54	Tel. 0471 50 27 26	Fax 0471 50 27 34
Gries - Quirein	Wilhelm-Alexander-Loew-Cadonna Platz, 12	Tel. 0471 27 95 92	Fax 0471 40 47 58
Oberau - Haslach	Weissensteinerweg Nr. 10	Tel. 0471 40 12 67	Fax 0471 40 68 48

Amt für Öffentlichkeitsarbeit

Romstraße Nr. 100/A -Tel. Nr. 0471/457721 – Fax Nr. 0471/457799
E-mail: kontakte@sozialbetrieb.bz.it

Parteienverkehr in den Verwaltungsämtern:

Montag, Dienstag, Mittwoch und Freitag: 10.00 – 12.00 Uhr, Montag auch 15.00-16.15 Uhr
Donnerstag: Bürgerdonnerstag 8.30 – 13.00 Uhr und 14.00 – 17.30 Uhr

WOHNEINRICHTUNGEN

Wohnheim (26 Plätze, dazu 4 für die zeitweilige Aufnahme und 1 Platz für Notfälle)	Meranerstraße Nr. 90/A	Tel. 0471 50 23 81
Wohnheimgruppe (7 Plätze)	Mendelstraße Nr. 121 – 124	Tel. 0471 50 18 37
Wohnheimgruppe (7 Plätze)	Europaallee Nr. 138	Tel. 0471 93 54 75
Wohngemeinschaft (7 Plätze)	Mendelstraße Nr. 121 -124	Tel. 0471 20 10 45

TEILSTATIONÄRE DIENSTE

Beschäftigungsgruppen (33 Plätze)	Meranerstraße Nr. 90/A	Tel. 0471 50 23 81
Beschäftigungsgruppen (24 Plätze)	Europaallee Nr. 138	Tel. 0471 20 14 77
Beschäftigungsgruppen (8 Plätze)	Romstraße Nr. 100/C	Tel. 0471 40 97 72
Beschäftigungsgruppen (6 Plätze)	Mailandstraße Nr. 170	Tel. 0471 24 86 13
Geschützte Werkstätte (22 Plätze)	Schloss Weinegg – Straße Nr. 2	Tel. 0471 26 60 78
Geschützte Werkstätte (16 Plätze)	Romstraße Nr. 100/C	Tel. 0471 40 86 66
Sozialpsychiatrische Werkstätte (13 Plätze)	Drususallee Nr. 325	Tel. 0471 20 38 33
Sozialpsychiatrische Werkstätte (Rehabilitationswerkstätte mit 12 Plätzen, davon 6 für Menschen mit Behinderung, 5 für Menschen in psychischen Notlagen und 1 Platz für suchtkranke Menschen)	Ortschaft Kohlern Nr. 8	Tel. 0471 32 99 89
Laden „Der Fächer“	Wangergasse Nr. 33	Tel. 0471 97 69 85

Die jeweiligen Öffnungszeiten sind in den detaillierten Beschreibungen der einzelnen Dienste unter Punkt 2.4.3 der vorliegenden Dienstcharta enthalten.

ANHÄNGE

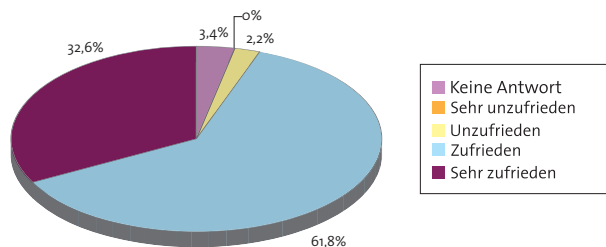
A) Die Ergebnisse der Befragungen zur „Kundenzufriedenheit - Oktober 2011“

Die Bewertungsskala des Fragebogens sah folgende Antwortmöglichkeiten vor: (Sehr unzufrieden) 1, (Unzufrieden) 2, (Zufrieden) 3, (sehr zufrieden) 4. Der Schwellenwert der Zufriedenheit wurde auf 2,5 festgelegt.

Tageseinrichtungen

Fragebogenrücklauf: 54 Familienangehörigen; 35 Nutzern

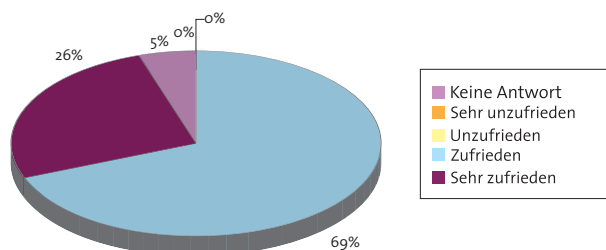
Der Mittelwert der Zufriedenheit hinsichtlich der Tagesbetreuung beträgt 3,29



Wohneinrichtungen

Fragebogenrücklauf: 29 Familienangehörigen; 10 Nutzern

Der Mittelwert der Zufriedenheit hinsichtlich der Wohneinrichtungen beträgt 3,25



B) Die Verbesserungsprojekte 2012

1 Verbesserung der pädagogischen Unterstützung, der Arbeitsplatzbegleitung und Arbeitsrehabilitation von Menschen mit Behinderung durch die Entwicklung von Grundsätzen, Konzepten und Ausbildungsmodulen/Qualifikation für Sozialarbeiter des Behindertenbereiches (EU Projekt Leonardo)

Erwartetes Ergebnis:

Erweiterung/Verbesserung der Vorbereitung, Qualifikation und Fortbildung von Fachkräften, welche sich mit der pädagogischen Unterstützung, der Arbeitsplatzbegleitung und der Arbeitsrehabilitation von Menschen mit Behinderung befassen. Good Practise Transfer.

2 Errichten einer neuen Beschäftigungsgruppe für junge Menschen mit Behinderung

Erwartetes Ergebnis:

Errichten einer neuen Beschäftigungsgruppe für junge Menschen mit Behinderung, welche ihre schulische Laufbahn abgeschlossen haben und jedoch noch nicht in der Lage sind, mittels geschützter Arbeitsverträge oder Anstellungen bei Genossenschaften in die Arbeitswelt einzusteigen.

3 Ausweiten der stationären und teilstationären Dienste für Menschen mit Behinderung (2012-2014)

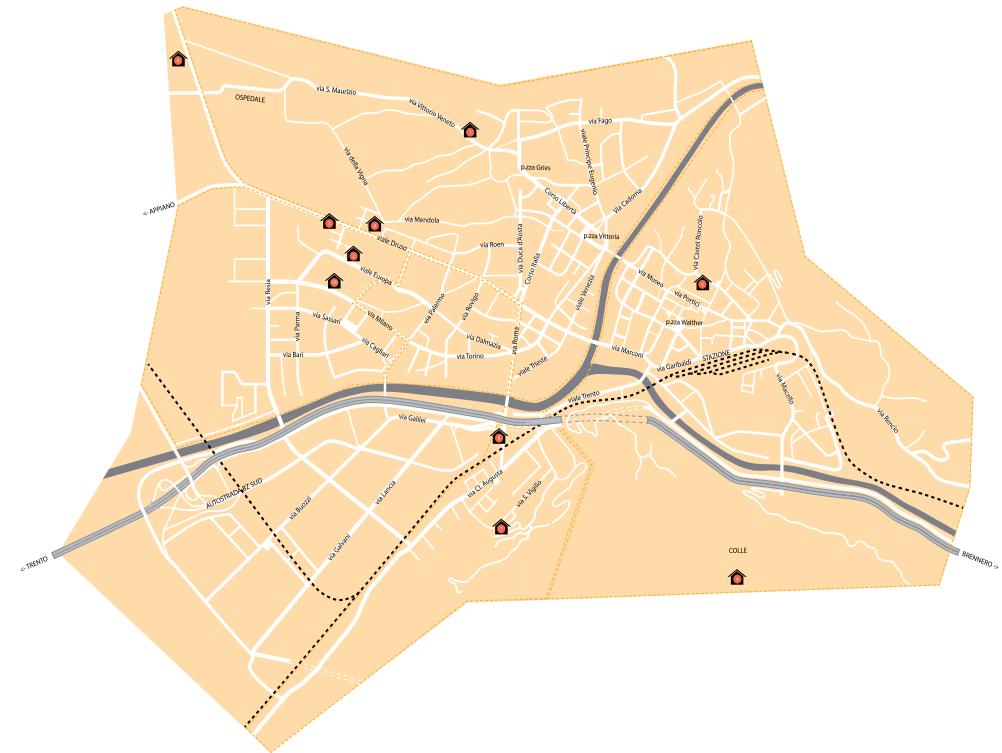
Erwartetes Ergebnis:

Erweiterung des Angebots an stationären und teilstationären Plätzen für Menschen mit Behinderung im Triennium 2012-2014.

C) Der gesetzliche Rahmen

- Beschluss der Landesregierung 29.06.2009, Nr. 1753**
Regelung der Bewilligung und Akkreditierung sozialer und sozio-sanitärer Dienste
- Beschluss der Landesregierung 15.09.2008, Nr. 3359**
Genehmigung des Landessozialplanes 2007 – 2009
- Beschluss der Landesregierung 03.03.2008, Nr. 703 T**
aschengeld im Sinne des Art. 10 del LG 20/83 – Neufestlegung der Höchstbeträge
- Landesgesetz 21.10.2007, Nr. 9**
Maßnahmen zur Sicherung der Pflege
- Beschluss der Landesregierung . 12.05.2003, Nr. 1520**
Leistungskatalog der Sozialwesen
- Landesgesetz 21.05.2002, Nr. 7**
Bestimmung zur Förderung der Überwindung oder Beseitigung architektonischer Hindernisse
- DLH 11.08.2000, Nr. 30**
Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste
- Beschluss der Landesregierung 26.09.1994, Nr. 5532**
Regelung zur Aufnahme und Entlassung von behinderten und psychisch kranken Personen in die Einrichtungen der Sozialdiensten
- Beschluss der Landesregierung 27.0.1992 Nr. 2089**
Regelung für den Verkauf der Produkte oder Behindertenwerkstätten sowie betreffend die Übernahme von Aufträgen seitens Dritter
- Landesgesetz 30.04.1991, Nr. 13**
Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen
- DPGP 04.09.1990, Nr. 24**
Genehmigung der Durchführungsverordnung betreffend die in Betriebe verlegten Stellen für Werkstattbesucher
- Beschluss der Landesregierung 14.07.1986, Nr. 3854**
Richtlinien und Empfehlung an die Sanitätseinheiten betreffend die Arzneimittelversorgung an die Betreuten in den Behindertenzentren
- Beschluss der Landesregierung 14.07.1986, Nr. 3853**
Vorschriften an die Sanitätseinheiten betreffend den ärztlichen Beistand an die Betreuten in den Behindertenzentren
- Landesgesetz 30.06.1983, Nr. 20**
Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten
- Beschluss der Landesregierung 28.02.2011, Nr. 348**
Bewilligungs- und Akkreditierungskriterien für die stationären und teilstationären Dienste für Menschen mit Behinderungen in der Provinz Bozen

D) Stadtplan mit den Standorten



1 _ Amt für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage - Verwaltungssitz	Vittorio Veneto Straße, 5
2 _ Wohnheimgruppe / Beschäftigungsgruppen	Europaallee Nr. 138
3 _ Sozialpsychiatrische Werkstätte	Drususallee Nr. 325
4 _ Sozialpsychiatrische Werkstätte	Ortschaft Kohlern Nr. 8
5 _ Laden "Der Fächer"	Wangergasse Nr. 33

6 _ Geschützte Werkstätte / Beschäftigungsgruppen	Romstraße Nr. 100/C
7 _ Geschützte Werkstätte	Schloss Weinegg – Straße Nr. 2
8 _ Wohnheimgruppe / Wohnheimgemeinschaft	Mendelstraße Nr. 121 – 124
9 _ Wohnheim / Beschäftigungsgruppe	Meranerstraße Nr. 90/A
10 _ Beschäftigungsgruppe	Mailandstraße Nr. 170

E) Dienstarife 2012

EINSTUFUNG	MONATLICHER BETRAG
Nicht pflegebedürftig	€ 0,00
Pflegestufe 1	€ 529,00
Pflegestufe 2	€ 900,00
Pflegestufe 3	€ 1350,00
Pflegestufe 4	€ 1800,00

Tagessatz für Teilstationäre Dienste (Werkstätten - Beschäftigungsgruppen)	Quote für Mahlzeit		Betreuungsquote	ZU ENTRICHTENDER TAGESSATZ
Nicht eingestuft	€ 3,40	+	€ 0,00	€ 3,40
Nicht pflegebedürftig	€ 3,40	+	€ 0,00	€ 3,40
Pflegestufe 1	€ 3,40	+	€ 3,00	€ 6,40
Pflegestufe 2	€ 3,40	+	€ 6,00	€ 9,40
Pflegestufe 3	€ 3,40	+	€ 15,00	€ 18,40
Pflegestufe 4	€ 3,40	+	€ 28,00	€ 31,40

Tagessatz für stationäre Einrichtungen ohne Mahlzeit	Betreuungsquote (Fixquote)		Variable Maximalquote (Vermögen und Einkommen)	MAXIMAL ZU ENTRICHTENDER TAGESSATZ
Nicht eingestuft	€ -	+	€ 8,00	€ 8,00
Nicht pflegebedürftig	€ -	+	€ 8,00	€ 8,00
Pflegestufe 1	€ 17,32*	+	€ 8,00	€ 25,32
Pflegestufe 2	€ 29,51	+	€ 8,00	€ 37,51
Pflegestufe 3	€ 44,26	+	€ 8,00	€ 52,26
Pflegestufe 4	€ 59,02	+	€ 8,00	€ 67,02

Tagessatz für stationäre Einrichtungen mit Mahlzeit	Betreuungsquote (Fixquote)		Variable Maximalquote (Vermögen und Einkommen)	MAXIMAL ZU ENTRICHTENDER TAGESSATZ
Nicht eingestuft	€ -	+	€ 11,50	€ 11,50
Nicht pflegebedürftig	€ -	+	€ 11,50	€ 11,50
Pflegestufe 1	€ 17,32*	+	€ 11,50	€ 28,82
Pflegestufe 2	€ 29,51	+	€ 11,50	€ 41,01
Pflegestufe 3	€ 44,26	+	€ 11,50	€ 55,76
Pflegestufe 4	€ 59,02	+	€ 11,50	€ 70,52

* entspricht dem geltenden Begleit-/Pflegegeld pro Tag