



Der Dienstvertrag

Jahr 2008

Jahrestätigkeitsprogramm
des Betriebs für Sozialdienste Bozen
und Budget 2008

SISTEMA QUALITÀ AZIENDALE

certificato in accordo alla norma
ISO 9001:2000 e sottoposto a
verifiche volontarie e periodiche



QUALITÄTS- MANAGEMENT

Wir sind zertifiziert

Regelmäßige freiwillige
Überwachung nach ISO 9001:2000



Dieses Dokument wurde erstellt von:

Betrieb für Sozialdienste Bozen

Der Report bezieht sich auf die Zeitspanne:

Jänner—Dezember 2008

Empfänger des Reports:

Gemeindeverwaltung

INHALTSVERZEICHNIS

Einführung	Seite 3
Methodologische Hinweise	Seite 4
Politische Leitlinien	Seite 5
Leitlinien des Betriebs	Seite 7
Bereich Kleinkindbetreuung	Seite 8
Bereich Minderjährige	Seite 10
Bereich Erwachsene	Seite 14
Bereich Senioren	Seite 16
Bereich Soziale Integration	Seite 23
Bereich Behinderung und psychische Notlage	Seite 25
Bereich Organisation und Entwicklung	Seite 28
Budget 2008	Seite 41
Betriebsziele nach EFQM – Kriterien	Seite 42
Zusammenfassende Tabelle der Ziele des Dienstvertrages	Seite 43

Einführung

Der Dienstvertrag zwischen dem Betrieb für Sozialdienste Bozen und der Gemeinde Bozen enthält einige Ziele, die mit dem Assessorat für Sozialpolitik und Chancengleichheit unter allen Betriebszielen 2008 ausgesucht worden sind. Die hier enthaltenen Ziele sind die strategisch wichtigsten und komplexesten; diese Ziele sind der entscheidende Beitrag des B.S.B. zur Verwirklichung des Strategischen Entwicklungsplans für die Stadt Bozen.

Die Betriebsziele werden immer mehr auf die Programmierung der Sozialdienste auf städtischer Ebene ausgerichtet. Im Hinblick auf eine breite Akzeptanz des Leitbildes und der Strategien des Betriebs wird die Sozialplanung immer mehr von gemeinsamen "Baustellen" gekennzeichnet sein.

In diesem Zusammenhang muss die Programmierung nach Themenbereichen besonders hervorgehoben werden; diese erfolgt durch die sogenannten Fachpläne, die gemeinsam von öffentlichen und privaten Trägern ausgearbeitet werden und vom B.S.B. in einigen Tätigkeitsbereichen zum Teil bereits 2006 eingeführt worden sind.

In den Fachplänen wird die Umsetzung von sehr komplexen Zielen behandelt, die zeitlich und von den Ressourcen her einen großen Einsatz erfordern.

Auf der organisatorischen- und Führungsebene muss man im kommenden Jahr noch mehr auf die Qualität der Betreuungsleistungen achten und dafür eine Reihe von Maßnahmen umsetzen, die einerseits auf die Verbesserung der einzelnen Arbeitsschritte, andererseits aber auf das Personal ausgerichtet sind, um von dieser Ressource im Gegenzug Motivation, Zufriedenheit und letztlich Effizienz zurückzuerhalten. Im vorliegenden Dienstvertrag haben wir uns darauf beschränkt, jene Betriebsziele anzugeben, die mit der Umsetzung eines oder mehrerer Ziele verbunden sind, die in den jeweiligen Fachplänen enthalten sind.

Meines Erachtens heben die Ziele 2008 erneut deutlich die Tendenz zur Eigenbewertung und Verbesserung der Qualität hervor; diese Tendenz ermöglicht es uns, die zukünftigen organisatorischen, verwalterischen und finanziellen Herausforderungen anzunehmen und dabei immer die Qualität des Dienstangebots, die Typologie der neuen Bedürfnisse und die Verbindung zu allen vorhandenen Gebietsressourcen im Auge zu behalten.

DER DIREKTOR
Dr. Bruno Marcato

METHODOLOGISCHE HINWEISE

Der Dienstvertrag enthält diejenigen Ziele, die von den Betriebsdiensten im Jahr 2008 anvisiert werden. Bei der Erarbeitung der Ziele wurden die politischen Leitlinien und die Arbeitsmittel zur Mehrjahresplanung (strategischer Entwicklungsplan, Sozialplan für die Lebensqualität in der Stadt Bozen, Fachpläne) als Bezugspunkte herangezogen. Einige Ziele beziehen sich nicht auf politische Leitlinien und stehen nicht im Zusammenhang mit den Fachplänen, sondern sind auf organisatorische Bedürfnisse des Betriebs zurückzuführen, die von der Betriebsdirektion in den eigenen Leitlinien behandelt werden.

Um den Dienstvertrag einfacher und klarer zu gestalten, sind die Ziele mit Angabe der jeweiligen Beschreibung/Begründung, der erwarteten Ergebnisse und der Umsetzungsdauer in Beachtung des jeweiligen Zugehörigkeitsbereichs zusammengefasst worden: Kleinkindbetreuung, Minderjährige, Erwachsene, Senioren, Behinderung und psychische Notlage, soziale Integration, Organisation und Entwicklung (dieser Bereich enthält Maßnahmen in unterschiedlichen Sektoren: Personal, Nachhaltigkeit und Finanzen, Kommunikation, Organisation).

Der Dienstvertrag wurde möglichst einfach gehalten und zeigt daher nicht eindeutig auf, dass sich das System der Programmierung und Kontrolle im Betrieb auf das Kriterium der Messbarkeit der Ziele und Ergebnisse stützt: jedes Ziel wird je nach Typologie klassifiziert, jede Typologie entspricht einem bestimmten Wert. Der Vergleich dieses Wertes zum strategischen Gewicht und zur Komplexität ergibt die Gesamtgewichtung des Ziels. Durch diese Vorgehensweise können die möglichen Unterschiede zwischen den Zielen in strategischer Hinsicht (d.h. im Hinblick auf die politischen Leitlinien), als auch im Hinblick auf die Komplexität (d.h. im Hinblick auf die Schwierigkeiten bei deren Umsetzung) berücksichtigt werden.

Die Gesamtgewichtung wirkt sich zudem auf den Verwirklichungsgrad der Ziele selbst aus und dient der Bewertung der Maßnahmen und der Zuständigkeiten, die den einzelnen Führungskräften in der Organisation zugeteilt sind.

In den Beilagen ist bei jedem Ziel ein Feld mit einer kurzen Beschreibung des erwarteten Ergebnisses, das der Verantwortliche des Ziels zu erreichen gedenkt, eingefügt worden. Das im Betrieb automatisierte Programmierungs- und Kontrollsystem (Software BIC2) sieht in der Planungsphase eine Reihe von Indikatoren der Effizienz und Wirksamkeit vor, die es ermöglichen, das am 31.12.2008 erreichte Ergebnis mengen- und qualitätsmäßig zu erfassen. Zu den erreichten Ergebnissen kann man natürlich nur am Ende des Jahres Bericht erstatten. Veröffentlicht werden dieselben im Rahmen der Sozialbilanz 2008.

Am Ende des Dienstvertrages befindet sich die Tabelle mit dem Budget 2008, das der Betrieb für seine ordentliche Verwaltung und für die Umsetzung der anvisierten Ziele benötigt.

Jedem Ziel wurde das jeweils entsprechende Kriterium des Qualitätssystems „EFQM“ (das Modell für nachhaltige „Excellence“, das vom Betrieb angewandt wird) zugewiesen.

POLITISCHE RICHTLINIEN

1. ORGANISATION, WIRTSCHAFTLICHE FÜHRUNG UND FINANZEN

A) Eine qualitative Verbesserung/Innovation soll durch die Verbesserung und Aktualisierung der Betriebsorganisation durch neue Führungsvorschläge erreicht werden. Dabei sollen vor allem organisatorische Kontrollen sowohl bei den zentralen als auch bei den dezentralen Diensten durchgeführt werden. Dazu werden Kriterien im Hinblick auf Qualität, sozialer Verantwortlichkeit und der Anwendung von neuen technologischen Errungenschaften berücksichtigt.

B) Die Kriterien Wirtschaftlichkeit und soziale Verantwortung beim Einkauf und beim Konsum von Ressourcen sowie dessen umweltfreundliche Aspekt müssen berücksichtigt werden.

C) Die Leitung des Betriebes soll auf die Entwicklung und Anwendung von entsprechenden Methoden zur Führungskontrolle basieren. Dabei soll vor allem auf die Wiedergewinnung von Krediten, das Führungsrisiko und die Anwendung von alternativen Finanzierungsquellen geachtet werden, damit die Erhaltung und Festigung einer korrekten wirtschaftlich-vermögensrechtlichen Führung gewährleistet werden kann.

2. PERSONAL DES BSB

A) Der BSB muss die wachsende Bedeutung des Potenzials der Bediensteten und ihrer Beziehungen im sozialen Bereich und die damit zusammenhängende Verantwortung anerkennen, die mit den Aufgaben aller Sozialkräfte verbunden ist. Davon ausgehend muss der BSB Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsqualität umsetzen und die Arbeitszeiten mit den „Lebenszeiten“ besser in Einklang bringen.

B) Die Anzahl der Bediensteten mit unbefristeten Arbeitsvertrag soll aufgestockt und die befristeten Stellen am Arbeitsplatz verringert werden.

C) Fortbildung und Ausbildung des Personals unter Berücksichtigung der gesellschaftlichen Veränderungen wie z.B. Multikulturalität, neue Armut, Pflegesicherung, usw. soll gewährleistet werden.

3. STRATEGISCHER ENTWICKLUNGSPLAN/FACHPLÄNE

Der Betrieb für Sozialdienste muss an der Verwirklichung der Projekte mitarbeiten, die im strategischen Entwicklungsplan der Stadt Bozen „Ideen 2015“ enthalten sind und darauf abzielen, stets eine gute Dienstqualität zu gewährleisten. Dafür muss der BSB auch die dafür vorgesehene Neuordnung von Organisationseinheiten oder die strategische Neuausrichtungen vornehmen und die Maßnahmen umsetzen, die in den, innerhalb 2007 genehmigten, Fachplänen enthalten sind.

Zu diesem Zweck sollen Studien durchgeführt werden, aus welchen Lösungsvorschläge für eine Vereinheitlichung der Ansätze seitens der Sprengel ausgearbeitet werden können. Dabei soll eine vereinheitlichte Annahme und Entlassung der sogenannten „Sozialfälle“ ausgearbeitet werden. Mit homogenen Daten kann die Erfassung der sozialen Realität im Territorium besser koordiniert werden und weiters können dadurch die Ansuchen an die Provinz bezüglich der Berufsbilder und des erforderlichen Personals der Sozialsprengeln besser erfasst werden.

4. GLEICHFÖRMIGE BEWERTUNG UND BEZIEHUNG ZUM TERRITORIUM

A) Beförderung von Strukturen mit periodischen Vergleichen mit den territorialen Ressourcen, welche gemeinsam mit dem Betrieb den Aufbau der sozialen Dienste von Bozen festlegen, und das Ziel einer Verbesserung der öffentlichen Kommunikation verfolgen und gemeinsame Evaluierungsprozesse mit Auswirkungen auf den BSB aktivieren. Außerdem soll eine Bewertung des dritten Sektors vorgenommen werden, wobei die Möglichkeit zur Ausarbeitung von gemeinsamen Projekten und Praktiken gleichförmig evaluiert werden muss.

- B) Eine steigende Komplexität der soziodemographischen Gegebenheiten in der Hauptstadt verlangt nach einer stärkeren Auseinandersetzung mit sozialen Themen, um die Professionalität innerhalb des Betriebes besser auszubauen. Dabei soll vor allem die immer größer werdende Bevölkerungsschicht anderer Kulturen im Verhältnis zur einheimischen Bevölkerung und zu den Jugendlichen aus schwierigen Verhältnissen berücksichtigt werden. Die Aufmerksamkeit soll diesbezüglich auf zwei strategische Aspekte gerichtet werden, und zwar auf die zweite Generation und auf generell spezifische Unterschiede.
- C) Es wird auf eine Wiederbelebung von Aktionen zur Erziehung in den Straßen gesetzt, dabei soll ein einheitlicher Rahmen festgelegt werden und verstärkt auf den von Sozialsprengeln und Schulen injizierten Projekten gesetzt werden.
- D) Um eine soziale Kultur zu fördern wäre es von größter Wichtigkeit zu diesem Thema jährlich Veranstaltungen zu organisieren.

5. 2008: VON EUROPA IN DIE STADT: TREND UND NEUE HERAUSFORDERUNGEN

- A) Das Jahr 2008 ist in Europa der interkulturellen Kommunikation gewidmet. Der BSB wird zur Aufwertung der interkulturellen Kommunikation beitragen und bei dieser Gelegenheit die Förderung einer pluralistischen und dynamischen Gemeinschaft unterstützen. Dazu sollen alle Programme und Tätigkeiten zu einem interkulturellen Dialog deutlicher und systematischer dargelegt werden.
- B) Das gesamtstaatliche Bild – und damit auch jenes im Land Südtirol – zeigt eine allgemeine Verarmung der sogenannten Mittelschicht, ein weit verbreitetes Gefühl von Präkarität der neuen Generationen und eine immer schwächere Familie auf, die Schwierigkeiten hat, die primären Sozialisationsaufgaben wahrzunehmen und die emotive Entwicklung, Erziehung, Pflege und Solidarität der Familienmitglieder in den verschiedenen Lebensabschnitten zu gewährleisten. Dieses Bild zeigt ebenso deutlich ein stetig wachsendes Phänomen der Migration auf. Auf Landesebene wird ab Juli 2008 die Umsetzung des Großprojektes „Pflegesicherung“ (mit Einführung des Pflegefonds) und die damit zusammenhängende Zuteilung an die Anrechhabenden von „Dienstgutscheinen“ oder von Geldbeiträgen wird die Neuorganisation des gesamten Bereichs der Betreuung von pflegebedürftigen Senioren bedingen. Welche eine marktähnliche Lage herbeigeführt und eine Neugestaltung des Dienstes für pflegebedürftigen Personen verlangt.
- C) Die Fertigstellung der Wohneinheiten im Stadtviertel Firmian wird Auswirkungen auf die Operativität des Sozialsprengels Don Bosco haben.
- Diese Tendenzen und innovativen Phänomene werden das Jahr 2008 kennzeichnen. An diesen Themen wird die Reaktionsfähigkeit des BSB gemessen; der BSB muss operative Ziele erarbeiten und die Zugangsverfahren zu den Diensten möglichst vereinfachen und transparent gestalten und dabei besonders darauf achten, dass die Beziehungen zu den Nutzern in der Muttersprache (Deutsch/Italienisch) erfolgen. Der BSB muss weiter die Politik der Sozialen Integration vorantreiben und sich die notwendigen, neuen Kenntnisse aneignen, um die neuen, sozialen Herausforderungen meistern zu können. Der BSB muss eine enge Partnerschaft mit dem Dritten Sektor eingehen, die starke und aktive Beteiligung des Volontariats fördern.
- Vor allem müssen die Auswirkungen, die durch die Einführung des Fonds zur Unterstützung pflegebedürftiger Personen hervorgerufen werden, als Chance wahrgenommen werden, um die Leistungen des Hauspflegedienstes und die Dienste zur Betreuung von Behinderten Personen zu beurteilen, damit eine organisatorische Neugestaltung des Dienstes aufgrund der neuen Anforderungen und Aufgaben durchgeführt werden kann.

LEITLINIEN DES BETRIEBS

Organisation: Verbesserung der Betriebsorganisation durch Umsetzung von Maßnahmen zur Führungsverbesserung und qualitativen Innovation und insbesondere: Ausrichtung der notwendigen organisatorischen Revisionen für den Hauptsitz und für die einzelnen Dienstsitze auf die Qualität, soziale Verantwortung und auf die innovativen Technologien mit Festsetzung von Projektverantwortlichen, die anhand eines eindeutig definierten Mandats handeln und die Projekte in Beachtung einer genauen Organisation der Arbeitsschritte leiten.

Nachhaltigkeit und Finanzen: Amtsführung in Beachtung der Wirtschaftlichkeit und sozialen Verantwortung gegenüber der Umwelt, dem Konsumverhalten und den Ankäufen. Gewährleistung der korrekten finanziellen Führung durch die Glaubwürdigkeit des Sozialberichtes und durch die Anwendung von angemessenen Arbeitsmitteln zur Gebarungskontrolle. Mehr Einsatz bei der Einforderung/Beitreibung von Außenständen, bei der Festlegung von alternativen Finanzierungsquellen und bei der Risikoführung.

Kultur / Dienste / Allgemein: Förderung der Innovativität durch die Umsetzung der Fachpläne und durch die ständige Überwachung der jeweiligen Auswirkungen auf den sozialen und auf den organisatorischen Bereich. Förderung, Unterstützung und Weiterführung der gemeinsamen Vorgehensweisen und der sogenannten „Best - Practices“ im Hinblick auf die Arbeitsmethodologie und durch die Umsetzung von ad-hoc-Projekten. Aufrechterhaltung und Überwachung der Beziehungen zum Dritten Sektor.

Kultur / Dienste / Einrichtungen: qualitative und quantitative Anpassung der Einrichtungen und Dienste an die neuen sozialen Bedürfnisse und an die spezifischen Nutzertypologien. Ausbau der Unterstützungsdienste für die Familien.

Kultur / Dienste / Gebiet: Anpassung der Gebietsdienste an die neuen Bedürfnisse des jeweiligen Einzugsgebiets und an die spezifischen Nutzertypologien. Behandlung und Vertiefung von neu auftretenden, sozialen Themen, die ständig überwacht werden müssen.

Interne/externe Kommunikation: Verwendung von Arbeitsmitteln und Formularen, die für alle BürgerInnen den Zugang zu den Diensten erleichtern; Ausarbeitung von leicht verständlichen Dokumenten für die internen und externen MitarbeiterInnen. Mitbeteiligung der BürgerInnen an der Behandlung von sozialen Themen durch die Verwendung der entsprechenden informatischen Arbeitsmittel und/oder durch die Online-Verbindung und durch die Bildung von Vertretungsorganen. Revision des koordinierten Betriebsimages um dem Betrieb Sichtbarkeit zu verleihen und eine sofortige Erkennbarkeit von Seiten der BürgerInnen zu gewährleisten.

Personal: Umsetzung von Maßnahmen zur Verbesserung des Wohlbefindens am Arbeitsplatz mit direkter Beteiligung der Führungskräfte und MitarbeiterInnen und durch die Organisation entsprechender Schulungstätigkeiten. Entwicklung eines Verfahrens zur Förderung der Mobilität zwischen Körperschaften und wenn möglich der Mobilität auf europäischer Ebene. Konstante Analyse des Personalbedarfs zur Planung der jeweiligen Wettbewerbe. Ausbau der Fernarbeit.

BEREICH KLEINKINDBETREUUNG

Zum ersten Mal wird sowohl im Sozialbericht 2006, als auch im Dienstvertrag 2008 der Bereich Kleinkindbetreuung getrennt vom Bereich Minderjährige und Familie behandelt. Das strategische Ziel für 2008 bleibt dasselbe, bereits 2007 eingeleitete Projekt zur Verwirklichung eines integrierten Dienstsystems zur Kleinkindbetreuung, das auf die Bedürfnisse der Eltern ausgerichtet ist und ihnen die Möglichkeit geben soll, im Rahmen eines effizienten Systems entweder öffentliche oder private Einrichtungen und Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen.

Der Fachplan zur Kleinkindbetreuung hebt die Notwendigkeit hervor, alle Bozner Stadtviertel mit Betreuungsdiensten auszustatten, die denselben Qualitätsstandard aufweisen. Derzeit sind die Dienste zur Kleinkindbetreuung wegen umweltlicher und finanzieller Faktoren u.s.w. von Stadtviertel zu Stadtviertel unterschiedlich verteilt.

Für das angestrebte, integrierte Dienstsystem ist es demnach unabdingbar, eindeutig diejenigen Aspekte festzusetzen, die zur Definition der einzelnen Dienste und zur Unterscheidung derselben beitragen.

Zu diesem Zweck soll ein Kommunikationsplan entwickelt werden, durch den die Familien eine bewusste Auswahl treffen können: alle öffentlichen und privaten Einrichtungen auf dem Gebiet werden vereinheitlichte Dienstchartas einführen, durch welche die NutzerInnen bewusst den Dienst/die Einrichtung auswählen können, der/die am ehesten ihren Bedürfnissen entspricht. Weiter werden Maßnahmen zur Überwachung und Bewertung der Qualität der erbrachten Dienste und Leistungen umgesetzt, damit die entsprechend notwendige Kontrolltätigkeit ausgeführt werden kann. Im Hinblick auf den Schutz der NutzerInnen obliegen der öffentlichen Hand die Bewertung der Dienstqualität und die Definition der Zugangskriterien zu allen Diensten.

ZIEL Nr. 58

Implementierung des integrierten Dienstsystems zur Kleinkindbetreuung durch die Ausarbeitung des Kommunikationsplanes, die Überwachung und Bewertung der Qualität und die Definition der Zugangskriterien für alle Dienste.

BESCHREIBUNG

Die Tätigkeiten des zuständigen Amtes im Hinblick auf die Einführung des integrierten Dienstsystems ist auf den Abschluss eines Teils der Maßnahmen ausgerichtet, die für das erste Projektjahr vorgesehen worden waren; diese sind aus Gründen, die nicht dem Amt für Familiendienste angelastet werden können, mit einer großen, zeitlichen Verzögerung eingeleitet bzw. direkt auf das zweite Projektjahr verschoben worden und umfassen:

- Ausarbeitung eines Kommunikationsplanes, durch den die Familien eine bewusste Auswahl treffen können
- Fortführung der Überwachung und Bewertung der Qualität der Dienstleistungen um die Kontrolltätigkeit durchführen zu können, die vom Sozialplan für die Lebensqualität in Bozen im Hinblick auf den Schutz der NutzerInnen der öffentlichen Hand zugeschrieben wird.

ERWARTETES ERGEBNIS

Einführung eines integrierten Dienstsystems zur Kleinkindbetreuung das, wie im entsprechenden Fachplan geschildert, auf die neuen Bedürfnisse der Familien antworten kann.

ZUSTÄNDIGE ORGANISATIONSEINHEIT

Amt für Familiendienste

BEZUG ZUR POLITISCHEN LEITLINIE/BETRIEBSLEITLINIE – DAUER DES ZIELS

Politik	6	MEHRJAHRESZIEL (II. Jahr)
Betrieb	3	

BEREICH MINDERJÄHRIGE

Im Rahmen der Dienste für Minderjährige wurde 2006 der Fachplan „Minderjährige in sozialen Notlagen“ ausgearbeitet. Durch den Fachplan konnte die Situation der Familien und der Minderjährigen analysiert werden, die von den sozialpädagogischen Diensten der Sozialsprengel betreut werden. Weiter wurden die sozialen Maßnahmen zusammengefasst, die in den letzten Jahren umgesetzt worden sind und die geeignetsten Maßnahmen definiert, die in den kommenden Jahren umgesetzt werden müssen. 2008 wird die Arbeit an der Erreichung bzw. Umsetzung einiger Ziele und Maßnahmen fortgesetzt, die im Fachplan enthalten sind.

Zuallererst muss durch die Auswertung aller verfügbaren Daten eine Analyse und Bewertung der bisher erreichten Ergebnisse und in Zusammenarbeit mit den Gebietsressourcen (z.B. Stadtviertelpolizisten, Jugendzentren, Schulen) eine Analyse des „Phänomens Adoleszenz“ vorgenommen werden (die zuständigen Betriebseinrichtungen arbeiten dahingehend bereits seit dem Vorjahr mit den Schulen zusammen).

Ein weiterer, wichtiger Schritt liegt in der Erforschung und Analyse einiger Themen, die mit der Jugendwelt verbunden sind, wie etwa das Dropoutphänomen (Schulabbruch) und der Generationenkonflikt v. A. bei ausländischen Familien (zweite Einwanderergeneration).

Als konkrete Maßnahmen will man für die Jugendlichen Projekte umsetzen, die gezielt auf spezifische Themen (Freizeit, Alkoholmissbrauch, u.s.w.) ausgerichtet sind.

Ein weiteres Thema, an dem zum zweiten Jahr in Folge weitergearbeitet wird, bezieht sich auf die geschlechtsspezifische Information und Sensibilisierung zum Thema der Gewalt gegen Frauen.

ZIEL Nr. 25

Umsetzung der Maßnahmen, die im „Plan Minderjährige – Sozialbereich“ vorgesehen sind.

BESCHREIBUNG

In diesem Ziel werden die einzelnen Maßnahmen definiert, die vom technischen Dokument „Plan Minderjährige – Sozialbereich“ vorgesehen sind und 2008 umgesetzt werden müssen. Die Verantwortung für diese Maßnahmen obliegt dem Bereichsreferenten.

Die festgesetzten Maßnahmen sind:

Überwachung der Entwicklung der Tätigkeiten, die im „Fachplan Minderjährige – Sozialbereich“ vorgesehen sind und Implementierung des Fachplans;

Beobachtung und Analyse der Jugendlichen;

Ausarbeitung von gezielten Projekten zugunsten der Jugendlichen durch die Koordinierung der Tätigkeiten der 5 Sozialsprengel und durch eine verstärkte Zusammenarbeit mit den Gebietsressourcen;

ERWARTETES ERGEBNIS

Umsetzung einiger Maßnahmen, die im Fachplan Minderjährige in sozialen Notlagen vorgesehen sind

ZUSTÄNDIGE ORGANISATIONSEINHEIT

Sozialsprengel Don Bosco – Bozner Au

BEZUG ZUR POLITISCHEN LEITLINIE/BETRIEBSLEITLINIE – DAUER DES ZIELS

Politik	3	MEHRJAHRESZIEL (II. Jahr)
Betrieb	3	

ZIEL Nr. 26 – Nr. 31 – Nr. 36

Verringerung und Eindämmung der Notlagen von Minderjährigen durch die Verbesserung der Zusammenarbeit mit den Schulen

BESCHREIBUNG

Das Ziel ist auf die Notwendigkeit zurückzuführen, die Zusammenarbeit im Netzwerk der Schulen, der Sprengel und der Gebietsressourcen im Allgemeinen zu verbessern. Insbesondere müssen der Dialog und die gemeinsame Sprache gefördert, und geeignete Arbeitsmittel definiert werden, durch welche die sozialen und umweltlichen Notlagen der Jugendlichen verhindert bzw. behoben werden können. Das Projekt ist bereits im Vorjahr eingeleitet worden und hat zur Umsetzung von gemeinsamen Vorgehensweisen von Seiten der Schulen und Sprengel geführt. In einigen Schulen hat man bereits eine gute Zusammenarbeitsebene erreicht (die nun ausgebaut werden muss), in anderen Schulen müssen die Modalitäten anhand der Ergebnisse aus dem ersten Projektjahr noch definiert werden. Alle Sozialsprengel sind sowohl durch einschlägige Ziele, als auch durch verbundene Tätigkeiten an der Optimierung der Zusammenarbeit mit den Schulen beteiligt.

ERWARTETES ERGEBNIS

Gewährleistung des Dialogs, des Gedankenaustausches und der Zusammenarbeit zwischen den Lehrkräften und den Sozialbetreuern im Rahmen der Netzwerkarbeit. Ausarbeitung von Projekten zur Entwicklung der Zusammenarbeit und Erreichung der Ziele, die von den einzelnen Sprengeln anvisiert werden.

ZUSTÄNDIGE ORGANISATIONSEINHEIT

Sozialsprengel
(Don Bosco, Zentrum Bozner Boden
Rentsch, Gries)

BEZUG ZUR POLITISCHEN LEITLINIE/BETRIEBSLEITLINIE – DAUER DES ZIELS

Politik	4	MEHRJAHRESZIEL (II. Jahr)
Betrieb	5	

ZIEL Nr. 60

Vorbereitung und Durchführung von pädagogischen- und Präventionsmaßnahmen zugunsten der Jugendlichen zur geschlechtsspezifischen Information und Sensibilisierung im Hinblick auf das Thema der Gewalt gegen Frauen.

BESCHREIBUNG

Im zweiten Projektjahr werden die im Laufe des ersten Jahres entwickelten, didaktischen Module getestet und genau abgestimmt und zudem werden Treffen mit den Jugendlichen organisiert, um ihnen die Kultur des Respekts gegenüber Frauen beizubringen und dadurch eine geschlechtsspezifische Präventionsarbeit im Hinblick auf das Phänomen der Gewalt gegen Frauen zu leisten

ERWARTETES ERGEBNIS

Die Jugendlichen sollen sich bewusst mit dem Thema des Geschlechterrespekts und allgemeiner des Respekts gegenüber den Anderen auseinandersetzen, die aktuell vorherrschenden, kulturellen Stereotypen und die Mechanismen der häuslichen Gewalt und der Ausnutzung erkennen und sich damit auseinandersetzen. Kurzfristig kann diese Bewusstseins-erlangung durch gezielte „Follow-Ups“ mit den Gruppen gemessen werden, die an den didaktischen Modulen teilgenommen haben.

ZUSTÄNDIGE ORGANISATIONSEINHEIT

Amt für Familiendienste

BEZUG ZUR POLITISCHEN LEITLINIE/BETRIEBSLEITLINIE – DAUER DES ZIELS

Politik	4	MEHRJAHRESZIEL (II. Jahr)
Betrieb		

BEREICH ERWACHSENE

Die Dienste sind auf Erwachsene auf dem Bozner Stadtgebiet ausgerichtet, die aus einem beliebigen Grund soziale- und Beziehungsprobleme haben und dadurch riskieren, sozial ausgegrenzt zu werden.

Bei diesen scheinen insbesondere ausländische Bürger mit Schwierigkeiten bei der Integration im lokalen Umfeld, suchtkranke Menschen und Personen auf, die aufgrund bestimmter Ereignisse (Verlust der Arbeit, Wegfallen der familiären Beziehungen, finanzielle Probleme, persönliche Schwierigkeiten, Herkunft aus dem Ausland, u.s.w.) im Rahmen von Projekten zur sozialen- und Arbeitseingliederung betreut werden müssen.

Strategisches Ziel für das kommende Jahr ist die Umsetzung der Maßnahmen, die im Fachplan „Menschen mit Suchtkrankheiten“ enthalten sind, die z.T. bereits 2007 eingeleitet worden sind.

Wie die anderen Fachpläne enthält auch der Fachplan für Menschen mit Suchtkrankheiten eine Reihe von Zielen und Maßnahmen, für die aber aufgrund der Zielgruppe transversale Projekte für Erwachsene, Jugendliche und Familien notwendig sind.

Man weist darauf hin, dass für den Bereich Erwachsene zahlreiche Maßnahmen zur Arbeitsintegration, zum Ausbau der Hauspflegedienste, zu den geschützten Entlassungen (die sich nicht nur auf den Bereich Senioren, sondern eben auch auf den Bereich Erwachsene beziehen) ausgebaut werden und dass auch in diesem Bereich stark an der geschlechtsspezifischen Information und Sensibilisierung im Hinblick auf das Thema der Gewalt gegen Frauen gearbeitet wird.

ZIEL Nr. 28

Umsetzung der Maßnahmen, die im Fachplan für Menschen mit Suchtkrankheiten enthalten sind.

BESCHREIBUNG

Es handelt sich um das zweite Jahr des Projektes „Fachplan für Menschen mit Suchtkrankheiten“, das auf die Analyse der Bedürfnisse und auf den Dialog mit den zuständigen öffentlichen und privaten Akteuren folgt. Alle Träger werden 2008 an der Verwirklichung der Maßnahmen beteiligt sein, die mit den, im Fachplan enthaltenen, Verbesserungsvorschlägen verbunden sind: herbei geht es um organisatorische Tätigkeiten, um die Einführung eines neuen Dienstes und um Maßnahmen im Bereich der Arbeit und der Unterstützung der Elternschaft

ERWARTETES ERGEBNIS

Umsetzung des Maßnahmenpakets, das vom öffentlichen und privaten Arbeitstisch im Rahmen der Definition des Fachplanes für Menschen mit Suchtkrankheiten ausgearbeitet worden ist.

ZUSTÄNDIGE ORGANISATIONSEINHEIT

Sozialsprengel Europa Neustift

BEZUG ZUR POLITISCHEN LEITLINIE/BETRIEBSLEITLINIE – DAUER DES ZIELS

Politik	3	MEHRJAHRESZIEL (II. Jahr)
Betrieb	3	

BEREICH SENIOREN

Die Tätigkeiten im Bereich Senioren waren in den letzten Jahren darauf ausgerichtet, im Rahmen der verfügbaren Ressourcen auf die individuellen Bedürfnisse der Senioren einzugehen und auf lokaler Ebene die Integration der sozialen und der sanitären Dienste zu fördern, um dadurch, insbesondere bei der Betreuung von vollkommen pflegebedürftigen Senioren, zu einer globalen und einheitlichen „Problemlösung“ zu gelangen.

An diesen Zielen wird auch in den kommenden Jahren weitergearbeitet, wobei besonders auf die Prävention und auf die Bedürfnisse der pflegebedürftigen Betreuten geachtet werden muss, die von den Familien selbst betreut werden oder in Wohneinrichtungen untergebracht sind.

Im Vorjahr lag das Hauptaugenmerk auf der Qualität der Betreuungs- und Pflegeleistungen mit dem erreichten Ziel der Qualitätszertifizierung aller Wohneinrichtungen des Betriebs.

Im kommenden Jahr wird das Thema Qualität weitergeführt; die Einrichtungen werden allerdings auch spezifische Themen behandeln, um besser auf die Bedürfnisse besonderer Nutzertypologien (z.B. Demenzkranke) antworten zu können.

Die Fachkräfte werden hauptsächlich auf die Lebensqualität der HeimbewohnerInnen achten und zwar sowohl im Hinblick auf deren Beziehungen und Sozialisierung, als auch im Hinblick auf die Beibehaltung der Fähigkeiten und auf die Verlangsamung des Verlustes an kognitiven Fähigkeiten (Letzteres durch einen Test zur Wirksamkeit der kognitiven Stimulation). Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Sicherheit der HeimbewohnerInnen in den Einrichtungen.

Auf dem gesamten Stadtgebiet werden Maßnahmen und Tätigkeiten zur Optimierung der Betreuungsqualität für Senioren umgesetzt bzw. durchgeführt, die sich auf die Hauspflegedienste, auf die Tagespflegeheime und auf die geschützten Entlassungen beziehen. Hierbei wird, durch entsprechende Präventionsmaßnahmen, besondere Aufmerksamkeit den alleinstehenden SeniorInnen gewidmet, die das 80. Lebensjahr vollendet haben, von keinem Dienst betreut werden und damit stark dem Risiko der sozialen Ausgrenzung ausgesetzt sind.

Sicher wird die Einführung der Pflegesicherung, zu der die organisatorischen Aspekte vom Land noch zu klären sind, einige nicht vorhersehbare Variablen mit sich bringen.

ZIEL Nr. 49

Gewährleistung von zusätzlichen qualitativen und quantitativen Betreuungslösungen für Demenzkranke durch die Öffnung einer geschützten Pflegeeinheit.

BESCHREIBUNG

Die Öffnung einer Sonderpflegeeinheit innerhalb eines Pflegeheimes ist mittlerweile unabdingbar geworden und muss vorgenommen werden, um den demenzkranken Menschen eine angemessene Lebensqualität und den anderen HeimbewohnerInnen ausreichend Sicherheit gewährleisten zu können.

ERWARTETES ERGEBNIS

Gewährleistung einer angemessenen und modernen Betreuung für SeniorInnen mit besonderen Krankheitsbildern ohne Beeinträchtigung der anderen HeimbewohnerInnen.

ZUSTÄNDIGE ORGANISATIONSEINHEIT

Pflegeheim Villa Europa

BEZUG ZUR POLITISCHEN LEITLINIE/BETRIEBSLEITLINIE – DAUER DES ZIELS

Politik	5	JAHRESZIEL
Betrieb	4	

ZIEL Nr. 30

Kontaktaufnahme zu den „over 80“ SeniorInnen und Überprüfung ihrer Lebensumstände im Stadtviertel Europa – Neustift, die über keine familiären und/oder sozialen Ressourcen verfügen; Testung der neuen Technologien am Wohnort einiger SeniorInnen

BESCHREIBUNG

Es handelt sich um das dritte Jahr eines innovativen Projektes, das zunächst die Kartierung der „over 80“ SeniorInnen ermöglicht hat, die im Stadtviertel Europa Neustift alleine leben. Im kommenden Jahr wird die Kontaktaufnahme zu den Personen fortgeführt, die im Rahmen der Forschung ausgemacht wurden; weiter werden die Lebensumstände derjenigen Senioren überwacht, die besonders der Vereinsamung und der sozialen Ausgrenzung ausgeliefert sind.

ERWARTETES ERGEBNIS

Durch den ständigen Kontakt zu den Sozialbetreuern des Sprengels soll das Risiko der sozialen Ausgrenzung und Vereinsamung der „over 80“ Senioren verringert werden, die alleine im Stadtviertel Europa Neustift leben.

ZUSTÄNDIGE ORGANISATIONSEINHEIT

Sozialsprengel Europa - Neustift

BEZUG ZUR POLITISCHEN LEITLINIE/BETRIEBSLEITLINIE – DAUER DES ZIELS

Politik	4	MEHRJAHRESZIEL (III. Jahr)
Betrieb	5	

ZIEL Nr. 33

Umsetzung - in Verbindung mit dem Fachplan Senioren - der Maßnahmen, die im Projekt zur Neuordnung des Hauspflegedienstes vorgesehen sind.

BESCHREIBUNG

Konkrete Umsetzung der Vorgaben im „Dokument zur Analyse und Vorschläge zur Neuordnung des HPD“ mit besonderem Bezug auf das abschließende Kapitel „Ziele und Maßnahmen“ und in Beachtung der Vorgaben im Fachplan Senioren, der gemeinsam von der Gemeinde und dem Betrieb für Sozialdienste Bozen ausgearbeitet worden ist. Im ersten Jahr werden der Organisationsaufbau des HPD erneuert und die Leistungen auf eine fachspezifischere, technische Ebene ausgerichtet

ERWARTETES ERGEBNIS

Durch die Neuordnung des HPD können die Betreuungs- und Pflegeleistungen direkter auf die Personen ausgerichtet werden wobei die allgemeinen Zuständigkeiten, die nicht eng mit der direkten Personenbetreuung verbunden sind, beseitigt werden.
Der HPD muss zudem auf Bedürfnisse von unterschiedlichen Nutzertypologien antworten, die bis heute unbeantwortet geblieben sind, weil diese Nutzertypologien wenig oder überhaupt nicht betreut worden sind.
Die Neuorganisation von Verfahren, die Überarbeitung der Formulare u.s.w. müssen im Sinne der Ressourcenoptimierung zu einer besseren Antwort auf die Bedürfnisse des Gebietes führen.
Eine weitere Verbesserung der Antworten zugunsten der gemeinsam betreuten Personen (für welche stark integrierte Hilfsmaßnahmen notwendig sind) wird von der Zusammenarbeit mit dem gebietszuständigen Gesundheitsbezirk erwartet.

ZUSTÄNDIGE ORGANISATIONSEINHEIT

Sozial- und Gesundheitssprengel Oberau
Haslach

BEZUG ZUR POLITISCHEN LEITLINIE/BETRIEBSLEITLINIE – DAUER DES ZIELS

Politik	3	MEHRJAHRESZIEL (I. Jahr)
Betrieb	3	

ZIEL Nr. 45

Festsetzung von Lösungen zur Optimierung der Sicherheit in den Wohneinrichtungen für Senioren die insbesondere darauf ausgerichtet sind, das Fortlaufen der HeimbewohnerInnen zu verhindern.

BESCHREIBUNG

Es muss ein Kontrollsystem der Eingänge und Ausgänge vorgesehen werden, um zu verhindern, dass verwirrte HeimbewohnerInnen unbeobachtet die Einrichtung verlassen und um dadurch deren Sicherheit zu gewährleisten

ERWARTETES ERGEBNIS

Kein/e Heimbewohner/in kann die Einrichtung unbeobachtet verlassen.

ZUSTÄNDIGE ORGANISATIONSEINHEIT

Abteilung Altersheime

BEZUG ZUR POLITISCHEN LEITLINIE/BETRIEBSLEITLINIE – DAUER DES ZIELS

Politik	5	JAHRESZIEL
Betrieb	4	

ZIEL Nr. 47

Optimierung der Zugangsverfahren zu den Tagespflegeheimen zur besseren Nutzung derselben durch neue Abkommen mit dem Gesundheitsbezirk.

BESCHREIBUNG

Die aktuellen Zugangsverfahren sind nicht geeignet und müssen daher – auch und v. A. im Hinblick auf die bessere Nutzung der Tagespflegeheime – geändert und optimiert werden.

ERWARTETES ERGEBNIS

Bessere Auslastung der Tagespflegeheime

ZUSTÄNDIGE ORGANISATIONSEINHEIT

Abteilung Altersheime

BEZUG ZUR POLITISCHEN LEITLINIE/BETRIEBSLEITLINIE – DAUER DES ZIELS

Politik	1	JAHRESZIEL
Betrieb	4	

ZIEL Nr. 54 – Nr. 51

Verbesserung der Beziehungsqualität der HeimbewohnerInnen und Organisation von geselligen Veranstaltungen durch eine systematische Integration mit dem Einzugsgebiet der Einrichtungen.

BESCHREIBUNG

Dieses Ziel liegt allen Fachkräften, HeimbewohnerInnen und Angehörigen sehr am Herzen; man beabsichtigt, mit Hilfe der Fachkräfte, Angehörigen und Gebietsressourcen für die HeimbewohnerInnen Gruppenausflüge zu organisieren, damit diese neue Kontakte knüpfen und Freizeit- und Erholungstätigkeiten nachgehen können.

ERWARTETES ERGEBNIS

Positivere Einstellung gegenüber der Lebensqualität in den Einrichtungen von Seiten der HeimbewohnerInnen, Fachkräfte und Angehörigen.

ZUSTÄNDIGE ORGANISATIONSEINHEIT

Altersheime – Villa Harmonie u. Villa Serena

BEZUG ZUR POLITISCHEN LEITLINIE/BETRIEBSLEITLINIE – DAUER DES ZIELS

Politik	4	MEHRJAHRESZIEL (II. Jahr)
Betrieb	4	

BEREICH SOZIALE INTEGRATION

Mit der Definition des Fachplanes „Soziale Integration 2006 – 2008“ wurden die Maßnahmen zugunsten von Personengruppen festgelegt, die besonderer Initiativen bedürfen, damit deren soziale Ausgrenzung minimiert bzw. aufgehoben werden kann. Es geht dabei insbesondere um:

- obdachlose Personen und Familien;
- nicht begleitete, ausländische Minderjährige;
- Sinti und Roma.

Das entsprechende Projekt befindet sich im zweiten Jahr und zielt darauf ab, durch die Umsetzung der jeweils geplanten Maßnahmen den gesamten Bereich der sozialen Integration zu optimieren und qualitativ zu verbessern.

Die Maßnahmen sind je nach Zielgruppe verschieden:

Für die obdachlosen Menschen/Familien: man muss die Strategien zur Lösung der sozialen Notlagen festsetzen und das Informations- und Fallbearbeitungssystem im Netzwerk mit den öffentlichen und privaten Trägern in Betrieb nehmen.

Sinti und Roma: Förderung der Integration der Sinti- und Roma in den sozialen Wohnbauzonen und Durchführung von Maßnahmen zur sozialen- und Arbeitsintegration.

Zusammenfassend kann man sagen, dass auch 2008 sämtliche Maßnahmen im Bereich der Sozialen Integration auf die strategischen Ziele der Stadt Bozen zur Bekämpfung der neuen Armutsformen und zur Schaffung eines einheitlichen Netzwerksystems aller öffentlichen und privaten Träger ausgerichtet sind.

ZIEL Nr. 40

Optimierung und qualitative Verbesserung der Dienste im Bereich der sozialen Integration durch Umsetzung der Maßnahmen, die im entsprechenden Fachplan vorgesehen sind.

BESCHREIBUNG

Festsetzung einiger Tätigkeitsprogramme: OBDACHLOSE: Festsetzung der Strategien zur Bekämpfung der sozialen Notlagen. Testung und Inbetriebnahme der Software zur Fallbearbeitung im Netzwerk der öffentlichen und privaten Träger. MINDERJÄHRIGE OHNE BEGLEITUNG: Überarbeitung der einschlägigen Landesgesetze zur Neudefinition der Aufnahmephasen in den verschiedenen Ebenen und der Fallübernahme von Seiten der Bezirksgemeinschaften. SINTI: Maßnahmen zur Förderung der Integration der Familien in den sozialen Wohnbauzonen und Durchführung von Maßnahmen zur sozialen- und Arbeitsintegration. ROMA: Förderung der Aufnahme von Familien in den Wohnungen des öffentlichen und privaten Bauwesens. FLÜCHTLINGE: Formen der Mitbeteiligung an den Kosten der angebotenen Dienste in den Aufnahmeeinrichtungen vorsehen.

ERWARTETES ERGEBNIS

Homogenisierung der Maßnahmen und Arbeitsmethodologien. Optimierung der Qualität, Zweckmäßigkeit und Effizienz aller Dienste.

ZUSTÄNDIGE ORGANISATIONSEINHEIT

Dienststelle für die Soziale Integration

BEZUG ZUR POLITISCHEN LEITLINIE/BETRIEBSLEITLINIE – DAUER DES ZIELS

Politik	3	MEHRJAHRESZIEL (II. Jahr)
Betrieb	3	

BEREICH BEHINDERUNG UND PSYCHISCHE NOTLAGE

Die Dienste im Bereich Behinderung und psychische Notlage sind auf Personen mit geistigen oder körperlichen Defiziten ausgerichtet und zielen mit Beteiligung der Familien, der externen Ressourcen und der Fachdienste auf das Erlangen des bestmöglichen, individuellen Gleichgewichtes und der Selbständigkeit im täglichen Leben ab.

Die Dienste stellen den Betreuten in seiner Globalität - also mit all seinen Fähigkeiten, Bedürfnissen, Ressourcen, Grenzen und Schwierigkeiten - in den Mittelpunkt der sozialpädagogischen Rehabilitation.

Bei der Ausarbeitung des entsprechenden Fachplanes wurde besonders auf diese Faktoren geachtet. Bei den vier Arbeitstischen mit Vertretern der Dienste, der Vereine/Genossenschaften und der Verwandten/Angehörigen von Menschen mit Behinderung wurden die Bedürfnisse der betroffenen Personen als Ganzes behandelt und dabei wurde versucht, keine Lebensphase auszulassen und eine Betreuungskontinuität zwischen den einzelnen Phasen herzustellen. Die vier Arbeitstische haben sich um folgende Bereiche gekümmert:

- Minderjährige: Wohnen, Lernen und Freizeit;
- Erwachsene: Wohnen;
- Erwachsene: Arbeit und Beschäftigung
- Freizeit.

Im kommenden Jahr müssen die Maßnahmen umgesetzt werden, die im Fachplan enthalten sind.

Neben der Planung im Dreijahreszeitraum (wie vom entsprechenden Fachplan vorgesehen) werden die Dienste im Bereich Behinderung und psychische Notlage durch die Verfahren zur ISO Qualitätszertifizierung (siehe folgendes Kapitel) auch an der Optimierung der Führung und Betreuung arbeiten.

Wie im Bereich Senioren, wird auch im Bereich Behinderung die Pflegesicherung eingeführt und da das organisatorische Modell vom Land noch nicht geklärt ist, werden einige nicht vorhersehbare Variablen eintreten.

ZIEL Nr. 63

Verwirklichung einiger Ziele, die im Fachplan für Behinderte enthalten sind.

BESCHREIBUNG

Implementierung eines Ziels für jeden Behindertenbereich: **behinderte Jugendliche und Familien:** Versuchsweise Bereitstellung eines Platzes für einen Minderjährigen (15 – 16) in einer Beschäftigungsgruppe. **Wohnen:** Förderung des Ruhedienstes für die Familien, die einen behinderten Menschen zu Hause betreuen. **Arbeit:** Schaffung eines spezifischen Tätigkeitsbereiches und Aufnahme einer behinderten Person. **Bereichsübergreifend:** Aktivierung von Informationsveranstaltungen für die Eltern über Themen, die behinderte Menschen betreffen.

ERWARTETES ERGEBNIS

Umsetzung der drei definierten Ziele

ZUSTÄNDIGE ORGANISATIONSEINHEIT

Amt für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage

BEZUG ZUR POLITISCHEN LEITLINIE/BETRIEBSLEITLINIE – DAUER DES ZIELS

Politik	3	MEHRJAHRESZIEL
Betrieb	3	

ZIEL Nr. 65

Optimierung der Betreuung und Pflege von Personen mit Doppeldiagnose durch die Fortführung der entsprechenden Schulung und die fachliche Behandlung der spezifischen Themen.

BESCHREIBUNG

Fortführung der Schulung und Supervision des Personals, das täglich in direktem Kontakt zu den Betreuten mit schweren Verhaltensstörungen und/oder Doppeldiagnosen steht.

ERWARTETES ERGEBNIS

Erlangung neuer, beruflicher Kenntnisse.

ZUSTÄNDIGE ORGANISATIONSEINHEIT

Amt für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage

BEZUG ZUR POLITISCHEN LEITLINIE/BETRIEBSLEITLINIE – DAUER DES ZIELS

Politik	3	MEHRJAHRESZIEL (I. Jahr)
Betrieb	4	

ORGANISATION UND ENTWICKLUNG

Die Sozialdienste der Stadt Bozen drehen sich um eine mittlerweile konsolidierte Verwaltungsstruktur, von der sie konstant juristisch, finanziell und organisatorisch unterstützt werden.

Wie die Sozialdienste den sich ändernden Bedürfnissen des Gebiets angepasst werden müssen, so muss auch die Verwaltungsstruktur den Bedürfnissen der Sozialdienste angepasst werden, damit beide gemeinsam für die Gesundheit der BürgerInnen sorgen können.

In den folgenden Tabellen sind die strategischsten Ziele aufgelistet, die für das gute Funktionieren der Dienste, für die Verbesserung in qualitativer Hinsicht (sowohl der Verwaltung, als auch der Betreuung) sowie für die korrekte und aufmerksame Verwaltung der Ressourcen im Hinblick auf die Finanzen, Zweckmäßigkeit und Effizienz, hauptsächlich aber für die Personalressourcen unabdingbar sind.

Die folgenden Ziele sind demnach nicht ausschließlich in der verwaltungstechnischen Ebene anzusiedeln, sondern betreffen auch die technische und operationelle Ebene.

Als Beispiele dafür dienen: die Zertifizierung der Sozialsprengel und des Amtes für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage, die sowohl die Erbringungsform der Leistungen verbessern, als auch eine Homogenisierung auf dem gesamten Stadtgebiet ermöglichen wird; die Definition eines ethischen Kodexes der die Arbeit der Betreuungsfachkräfte so ausrichtet und bindet, dass im Alltag eine gemeinsame, von allen gebilligte Arbeitsweise gefunden werden kann; die Entwicklung des Konzeptes der sozialen Verantwortung im Betrieb mit besonderem Bezug auf die Personalressourcen und auf eine bessere Information über die Dienste und einen leichteren Zugang zu denselben durch die Überarbeitung der Formulare, des Informationsmaterials und der Organisation von Informationskampagnen. All diese Ziele sind auf den „Endverbraucher“ ausgerichtet, da sie der Verbesserung der Betreuungsqualität dienen.

Andere Ziele sind mehr juristisch – verwaltungstechnischer Natur und beziehen sich auf die korrekte Verwaltung der verfügbaren technischen-, finanziellen- und Vermögensressourcen.

ZIEL Nr. 01

Entwicklung des Konzepts der sozialen Verantwortung im B.S.B. mit besonderem Bezug auf das Betriebspersonal.

BESCHREIBUNG

Das Projekt zur sozialen Verantwortung im B.S.B. ist 2006 eingeleitet worden; im laufenden Jahr (II. Projektjahr) sind die Modalitäten zur Sensibilisierung der „internen Kunden“ und die Ziele definiert worden, die in den verschiedenen Betriebssektoren erreicht werden müssen. Im dritten Projektjahr werden konkrete Projekte und Maßnahmen umgesetzt, die direkt oder indirekt alle Betriebsbediensteten betreffen.

ERWARTETES ERGEBNIS

Arbeitweise in Übereinstimmung mit den Grundkonzepten der sozialen Verantwortung

ZUSTÄNDIGE ORGANISATIONSEINHEIT

Generaldirektion

SEKTOR

ORGANISATION

BEZUG ZUR POLITISCHEN LEITLINIE/BETRIEBSLEITLINIE – DAUER DES ZIELS

Politik	2	MEHRJAHRESZIEL (III. Jahr)
Betrieb	7	

ZIEL Nr. 23 – Nr. 62 – Nr. 03

Optimierung der Betreuungsqualität der Sozialsprengel und des Amtes für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage durch die Schaffung eines Qualitätssystems nach UNI und ISO Normen sowie Integration mit dem entsprechenden, vorhandenen Betriebssystem.

BESCHREIBUNG

Einleitung des Verfahrens zur Qualitätszertifizierung der Sozialsprengel und des Amtes für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage. Ziel ist, bei laufendem Verfahren die Arbeitsschritte und Betreuungsleistungen zu optimieren, die Verfahren zu definieren und mit der konstanten Verbesserung derselben fortzufahren. Die beiden Qualitätssysteme müssen im Hinblick auf die transversalen Verfahren (die mehrere Dienste betreffen) mit dem bereits vorhandenen Qualitätssystem im Hauptsitz und in den anderen, zertifizierten Diensten verbunden werden.

ERWARTETES ERGEBNIS

Anvisiertes Ziel ist die Qualitätszertifizierung als Garantie der ständigen Verbesserung und Optimierung der Arbeitsschritte und –Verfahren der Sprengeldienste und der Dienste des Amtes für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage.

ZUSTÄNDIGE ORGANISATIONSEINHEIT

Sprengel, Amt für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage, Abteilung Verwaltungsdienste, Direktionsamt

SEKTOR

ORGANISATION

BEZUG ZUR POLITISCHEN LEITLINIE/BETRIEBSLEITLINIE – DAUER DES ZIELS

Politik	1	MEHRJAHRESZIEL (I. Jahr)
Betrieb	1	

ZIEL Nr. 41

Verbesserung der internen Beziehungen, mehr Aufmerksamkeit auf die Personen/Kunden, Ausrichtung und Miteinbeziehung des Personals der Altersheime, der Dienste für Menschen mit Behinderung und der Kinderhorte durch die Definition von klaren, eindeutigen und von allen gebilligten Verhaltensmustern.

BESCHREIBUNG.

In Beachtung der heiklen Aufgaben des Betreuungspersonals ist es mehr denn je notwendig, einen ethischen Kodex auszuarbeiten der die Tätigkeiten des Personals so bindet und ausrichtet, dass im Alltag eine gemeinsame, von allen gebilligte Arbeitsweise gefunden werden kann.

ERWARTETES ERGEBNIS

Ausarbeitung und Anwendung des formell genehmigten, ethischen Kodexes für das Betreuungspersonal und die Fachkräfte der Altersheime, der Dienste für Menschen mit Behinderung und der Kinderhorte, die im direkten Kontakt zu den NutzerInnen/Betreuten stehen.

ZUSTÄNDIGE ORGANISATIONSEINHEIT

Abteilung Altersheime

SEKTOR

PERSONALRESSOURCEN

BEZUG ZUR POLITISCHEN LEITLINIE/BETRIEBSLEITLINIE – DAUER DES ZIELS

Politik	2	JAHRESZIEL
Betrieb	7	

ZIEL Nr. 16

Analyse der möglichen Arbeitsflexibilitätsformen, ihrer Verbindungen und Überprüfung der Anwendbarkeit in den Betriebsdiensten, Vorschlag neuer Flexibilitätsformen zur konkreten Umsetzung der Chancengleichheit und des Wohlbefindens im Betrieb.

BESCHREIBUNG

Überprüfung und – wo möglich – Anwendung einiger, vertraglich festgesetzter, Arbeitsflexibilitätsformen, die auch durch ad-hoc-Lösungen ergänzt werden können

ERWARTETES ERGEBNIS

Ausarbeitung der notwendigen, Regelungs- und Durchführungsunterlagen für die einzelnen Maßnahmen.

ZUSTÄNDIGE ORGANISATIONSEINHEIT

Amt für Personalwesen

SEKTOR

PERSONALRESSOURCEN

BEZUG ZUR POLITISCHEN LEITLINIE/BETRIEBSLEITLINIE – DAUER DES ZIELS

Politik	2	MEHRJAHRESZIEL (II. Jahr)
Betrieb	7	

ZIEL Nr. 07

Mittel- und langfristige Kürzung der Kosten für den Ankauf und die Verwaltung der Software durch Einführung und Verwendung der lizenzfreien Software („Open Source“) als Ersatz der Markensoftware.

BESCHREIBUNG

Nach positiver Testung einiger Open Source - Anwendungen, wird die Open Source - Software auch im B.S.B. eingeführt und angewendet

ERWARTETES ERGEBNIS

Zum 31.12 2008 sollen einige Bezugspersonen in den einzelnen Diensten mindestens zwei Open Source - Anwendungen benützen; Schaffung eines multimedialen Arbeitsplatzes im Hauptsitz des B.S.B.

ZUSTÄNDIGE ORGANISATIONSEINHEIT

Direktionsamt DS EDV

SEKTOR

NACHHALTIGKEIT UND FINANZEN

BEZUG ZUR POLITISCHEN LEITLINIE/BETRIEBSLEITLINIE – DAUER DES ZIELS

Politik	1	JAHRESZIEL
Betrieb	2	

ZIEL Nr. 13

Optimierung der Beitreibung von Außenständen.

BESCHREIBUNG

Beitreibung der Außenstände des Betriebs: weitere Optimierung der Verfahren mit besonderem Bezug auf die sofortige Fakturierung und auf die korrekte Anwendung – auch im Einvernehmen und in Zusammenarbeit mit den zuständigen Landesbehörden – der Vorgaben im DLH Nr. 30/2000 i. g. F. zur Tarifbegünstigung

ERWARTETES ERGEBNIS

Verringerung der Außenstände und Erhöhung der Eigeneinnahmen Kraft der sofortigen und korrekten Fakturierung in Beachtung der Landesvorschriften zur Harmonisierung.

ZUSTÄNDIGE ORGANISATIONSEINHEIT

Abteilung Verwaltungsdienste

SEKTOR

NACHHALTIGKEIT UND FINANZEN

BEZUG ZUR POLITISCHEN LEITLINIE/BETRIEBSLEITLINIE – DAUER DES ZIELS

Politik	1	JAHRESZIEL
Betrieb	2	

ZIEL Nr. 22

Förderung der Zuteilung von Diensten und Produkten an die geschützten Werkstätten des Betriebs im Hinblick auf die Optimierung der sozialen Integration der Betreuten und auf die Kosteneinsparung.

BESCHREIBUNG

Analyse und Definition der Dienstleistungsunterlagen um Dienstleistungsverfahren durchführen zu können, die den geschützten Werkstätten des Betriebs vorbehalten sind

ERWARTETES ERGEBNIS

Mögliche soziale und finanzielle Vorteile durch die Durchführung von Dienstleistungsverfahren, die den geschützten Werkstätten vorbehalten sind

ZUSTÄNDIGE ORGANISATIONSEINHEIT

Amt für Bauaufträge und Vermögen

SEKTOR

NACHHALTIGKEIT UND FINANZEN

BEZUG ZUR POLITISCHEN LEITLINIE/BETRIEBSLEITLINIE – DAUER DES ZIELS

Politik	1	JAHRESZIEL
Betrieb		

ZIEL Nr. 08

Verringerung der Kosten für den Ankauf und die Verwaltung/Instandhaltung der Telefon- und Internetleitungen durch Festsetzung von alternativen Lösungen.

BESCHREIBUNG

Optimierung und Rationalisierung des aktuellen Daten- und Telefonnetzes, finanzielle Überprüfung und Festsetzung der möglichen Verbesserungen, Revision der Infrastruktur des Daten- und Telefonnetzes

ERWARTETES ERGEBNIS

Im ersten Projektjahr wird eine Unterlage ausgearbeitet, die der Generaldirektion zu unterbreiten ist und die die möglichen Alternativen in organisatorischer und finanzieller Hinsicht enthält

ZUSTÄNDIGE ORGANISATIONSEINHEIT

Direktionsamt

SEKTOR

NACHHALTIGKEIT UND FINANZEN

BEZUG ZUR POLITISCHEN LEITLINIE/BETRIEBSLEITLINIE – DAUER DES ZIELS

Politik	1	MEHRJAHRESZIEL (I. Jahr)
Betrieb	2	

ZIEL Nr. 10

Durchführung der Kostenleistungsrechnung und Bewertung der Ergebnisse in bezug auf die delegierten Sozialdienste (Sozialfonds)

BESCHREIBUNG

Erfassung und Analyse der Leistungskosten unter Anwendung des Landesinformationssystems und Bewertung der einzelnen Reports.

ERWARTETES ERGEBNIS

Transparenz der Kosten und des Verhältnisses Leistung/Kosten

ZUSTÄNDIGE ORGANISATIONSEINHEIT

Amt für Finanzen und Buchhaltung

SEKTOR

NACHHALTIGKEIT UND FINANZEN

BEZUG ZUR POLITISCHEN LEITLINIE/BETRIEBSLEITLINIE – DAUER DES ZIELS

Politik	1	MEHRJAHRESZIEL (II. Jahr)
Betrieb	2	

ZIEL Nr. 20

Das Risk - Management als Entwicklungsmöglichkeit.

BESCHREIBUNG

Fortführung der Analyse, Bewertung und Kartierung der Risiken im Rahmen der Versicherungen und der Beitreibung der Außenstände und aller damit verbundenen Tätigkeiten; Analyse, Bewertung und Kartierung der Risiken im Rahmen der Arbeitssicherheit und damit verbundene Strategien auch im Hinblick auf den Abschluss entsprechender Versicherungsverträge; Forschung und Analyse eines weitreichenderen Risk - Management – Systems als Führungsmodell für den gesamten Betrieb

ERWARTETES ERGEBNIS

Anerkennung des Risk - Managements als unabdingbares Arbeitsmittel zur Gewährleistung der Qualität in den Bereichen Versicherung, Beitreibung von Außenständen und Sicherheit am Arbeitsplatz. Festsetzung der Machbarkeit eines allgemeinen Risk – Management Projektes als Führungsmodell für den gesamten Betrieb

ZUSTÄNDIGE ORGANISATIONSEINHEIT

Rechtsamt

SEKTOR

NACHHALTIGKEIT UND FINANZEN

BEZUG ZUR POLITISCHEN LEITLINIE/BETRIEBSLEITLINIE – DAUER DES ZIELS

Politik	1	MEHRJAHRESZIEL (II. Jahr)
Betrieb	2	

ZIEL Nr. 19

Verbesserung des Zugangs zu den Diensten durch Überarbeitung der Formulare, die von den Betriebsdiensten und –Einrichtungen (Altersheime, Sozialsprengel, Dienste für Menschen mit Behinderung, Familiendienste) verwendet werden.

BESCHREIBUNG

Überarbeitung der gesamten Formulare, die von den Betriebsdiensten und –Einrichtungen (Altersheime, Sozialsprengel, Amt für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage, Amt für Familiendienste) verwendet werden, um die vom B.S.B. verwendeten Formulare zu harmonisieren und zu vereinheitlichen. Die Formulare werden auf deren Entsprechung mit den einschlägigen Normen zur Vereinfachung der Verwaltungstätigkeit, mit den Normen zum Schutz der personenbezogenen und vertraulichen Daten und mit den jeweiligen Sektorbestimmungen überprüft. Weiter wird analysiert, ob die Formulare leicht verständlich sind und ob die BürgerInnen Schwierigkeiten beim Ausfüllen haben.

ERWARTETES ERGEBNIS

Überarbeitung und Vereinfachung der gesamten Betriebsformulare die von den Altersheimen, Sozialsprengeln, vom Amt für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage und vom Amt für Familiendienste verwendet werden.

ZUSTÄNDIGE ORGANISATIONSEINHEIT

Rechtsamt

SEKTOR

KOMMUNIKATION

BEZUG ZUR POLITISCHEN LEITLINIE/BETRIEBSLEITLINIE – DAUER DES ZIELS

Politik	4	JAHRESZIEL
Betrieb	2	

ZIEL Nr. 24

Ausbau der sozialen Kultur durch die Teilnahme an einer öffentlichen Veranstaltung.

BESCHREIBUNG

Die Stiftung Vital wird im Frühjahr 2008 eine Fachmesse für die Südtiroler SeniorInnen organisieren. Der Betrieb für Sozialdienste Bozen fungiert als Organisationspartner und nimmt an der Planung und Durchführung der Veranstaltung teil. Durch die Fachmesse soll der Zielgruppe ein möglichst breites Informationsangebot geboten werden. Im Rahmen der Fachmesse werden Dienste und Produkte von öffentlichen und privaten Trägern vorgestellt und Konferenzen bekannter Experten zu unterschiedlichen Themen im Bereich Gesundheit abgehalten.

ERWARTETES ERGEBNIS

Aktiv - Aging e Gesundheitsförderung für SeniorInnen, die in guter, körperlicher Verfassung sind .

ZUSTÄNDIGE ORGANISATIONSEINHEIT

Abteilung Sozialsprengel

SEKTOR

KOMMUNIKATION

BEZUG ZUR POLITISCHEN LEITLINIE/BETRIEBSLEITLINIE – DAUER DES ZIELS

Politik	4	JAHRESZIEL
Betrieb	6	

	ANWENDUNGEN				QUELLEN			
	Laufende Ausgaben	Investitionen	GESAMTBETR.	%				%
Sprengeldienste	10.204.157	15.455	10.219.612	15,2	Eigene Einnahmen		9.945.022	14,8
Familie und Minderjährige	10.921.647	103.972	11.025.619	16,4	seitens des Sanitätsbetriebes		10.743.381	16,0
Soziale Notlage	3.417.683	9.201	3.426.884	5,1	Vorschuss Finanzierungen/Landesbeiträge		35.439.986	52,6
Behinderung/psychische Notlage/Abhängigkeit	11.141.695	14.200	11.155.895	16,6	<i>für delegierte Sozialdienste</i>	31.639.986		
Alters-/Pflege- und Tages- pflegeheime	18.983.193	257.458	19.240.651	28,6	<i>für nicht deleg. Sozialdienste</i>	3.800.000		
Unterstützungs-wohnsitz	3.459.665		3.459.665	5,1	Anteil zu Lasten der Stadtverw.*	11.200.000		
gem. Betreutengruppe (Auszahlungen der FSH)	4.887.000		4.887.000	7,3			11.200.000	16,6
Zentralverwaltung	3.889.377	23.686	3.913.063	5,8				
GESAMTBETAG	66.904.417	423.972	67.328.389	100	GESAMTBETRAG		67.328.389	100

SONDERVERBUCHUNG:
Investitionen auf SF/Beiträge

500.000

Finanzierungen SF/Beiträge

500.000

BETRIEBSZIELE NACH EFQM KRITERIEN

	EFQM Ansätze	Anzahl Ziele Tätigkeits- programm	Anzahl Ziele Dienst- vertrag
1.0	Leadership	1	
1.1	Die Ausrichtung des Betriebs: Entwicklung und Kommunikation des Leitbildes, der Visionen und Grundsätze		
1.2	Entwicklung und Optimierung eines Führungssystems für den Betrieb	1	
1.3	Motivation und Unterstützung des Betriebspersonals und Vorgabe eines Verhaltensmodells	1	
1.4	Entwicklung der Beziehungen zur politischen Ebene und zu den anderen Interessensträgern		
2.0	Strategie und Planung	3	2
2.1	Erhebung von Daten und Informationen zu den bereits vorhandenen und zukünftigen Bedürfnissen der Interessensträger	1	
2.2	Entwicklung, Anpassung und Aktualisierung der politischen Entscheidungen und der Strategien		1
2.3	Implementierung von Systemen zur strategischen Analyse und Planung im Betrieb		
3.0	Führung der Personalressourcen	1	1
3.1.	Planung, Leitung und Optimierung der Personalführung in Beachtung der Pläne und Strategien		1
3.2	Festlegung, Förderung und Nutzung der Personalfähigkeiten durch Anpassung der individuellen- und Gruppenaufgaben an die Ziele des Betriebs		1
3.3	Beteiligung des Personals durch die Entwicklung des Dialogs und durch das sogenannte Empowerment	1	
4.0	Partnerschaften und Ressourcen	1	
4.1	Entwicklung und Optimierung der Beziehungen zu den strategischen Partnern	1	4
4.2	Entwicklung und Optimierung der Beziehungen zu den BürgerInnen/NutzerInnen	3	5
4.3	Nutzung der Kenntnisse und Informationen	3	
4.4	Verwaltung der finanziellen Ressourcen	6	2
4.5	Verwaltung und Nutzung der technischen Ressourcen		3
4.6	Verwaltung der Infrastrukturen und des Vermögens	2	
5.0	Prozesse und Veränderung	1	
5.1	Festlegung, Erarbeitung, Führung und Verbesserung der Arbeitsschritte	6	7
5.2	Entwicklung der Leistungen durch Beteiligung der Nutzer		1
5.3	Planung und Führung der Modernisierungs- und Innovationsprozesse	4	3
		36	31
		67	

ZUSAMMENFASSENDE TABELLE DER ZIELE DES DIENSTVERTRAGES NACH EFQM KRITERIEN

EFQM Ansätze	Verantw. Kostenstelle	Amt/Dienst	Z I E L (Dienstvertrag)	Ziel des Dienstvertrages (Nr. Ziel in BIC)
2.0	70	DIENSTSTELLE FÜR SOZIALE INTEGRATION	Optimierung und qualitative Verbesserung der Dienste im Bereich der sozialen Integration durch Umsetzung der Maßnahmen, die im entsprechenden Fachplan vorgesehen sind.	n. 40
2.0	150	SPRENGELAMT DON BOSCO	Umsetzung der Maßnahmen; die im Fachplan Minderjährige in sozialen Notlagen vorgesehen sind.	n. 25
2.2	50	RECHTSAMT	Das Risk - Management als Entwicklungsmöglichkeit.	n. 20
3.0	41	AMT FÜR PERSONALWESEN	Analyse der möglichen Arbeitsflexibilitätsformen, ihrer Verbindungen und Überprüfung der Anwendbarkeit in den Betriebsdiensten, Vorschlag neuer Flexibilitätsformen zur konkreten Umsetzung der Chancengleichheit und des Wohlbefindens im Betrieb.	n. 16
3.1	1	DIREKTION	Entwicklung des Konzepts der sozialen Verantwortung im B.S.B. mit besonderem Bezug auf das Betriebspersonal.	n. 01
3.2	7	ABTEILUNG ALTERSHEIME	Verbesserung der internen Beziehungen, mehr Aufmerksamkeit auf die Personen/Kunden, Ausrichtung und Miteinbeziehung des Personals der Altersheime, der Dienste für Menschen mit Behinderung und der Kinderhorte durch die Definition von klaren, eindeutigen und von allen gebilligten Verhaltensmustern.	n.41
4.1	150	SPRENGELAMT DON BOSCO	Verringerung und Eindämmung der Notlagen von Minderjährigen durch die Verbesserung der Zusammenarbeit mit den Schulen	n. 26
4.1	160	SPRENGELAMT ZENTRUM BOZNER BODEN RENTSCH	Verringerung und Eindämmung der Notlagen von Minderjährigen durch die Verbesserung der Zusammenarbeit mit den Schulen	n. 31
4.1	190	SPRENGELAMT GRIES QUIREIN	Verringerung und Eindämmung der Notlagen von Minderjährigen durch die Verbesserung der Zusammenarbeit mit den Schulen	n. 36
4.1	240	AMT FÜR FAMILIENDIENSTE	Implementierung des integrierten Dienstsystems zur Kleinkindbetreuung durch die Ausarbeitung des Kommunikationsplanes, die Überwachung und Bewertung der Qualität und die Definition der Zugangskriterien für alle Dienste.	n. 58
4.2	6	ABTEILUNG SPRENGELDIENSTE	Ausbau der sozialen Kultur durch die Teilnahme an einer öffentlichen Veranstaltung.	n. 24
4.2	50	RECHTSAMT	Verbesserung des Zugangs zu den Diensten durch Überarbeitung der Formulare, die von den Betriebsdiensten und –Einrichtungen (Altersheime, Sozialsprengel, Dienste für Menschen mit Behinderung, Familiendienste) verwendet werden.	n. 19
4.2	180	SPRENGELAMT EUROPA NEUSTIFT	Kontaktaufnahme zu den „over 80“ SeniorInnen und Überprüfung ihrer Lebensumstände im Stadtviertel Europa – Neustift, die über keine familiären und/oder sozialen Ressourcen verfügen; Testung der neuen Technologien am Wohnort einiger SeniorInnen.	n. 30

EFQM Ansätze	Verantw. Kostenstelle	Amt/Dienst	Z I E L (Dienstvertrag)	Ziel des Dienstvertrages (Nr. Ziel in BIC)
--------------	-----------------------	------------	-------------------------	--

4.2	250	ALTERSHEIM VILLA HARMONIE	Verbesserung der Beziehungsqualität der HeimbewohnerInnen und Organisation von geselligen Veranstaltungen durch eine systematische Integration mit dem Einzugsgebiet der Einrichtungen.	n. 54
4.2	260	ALTERSHEIM SERENA	Verbesserung der Beziehungsqualität der HeimbewohnerInnen und Organisation von geselligen Veranstaltungen durch eine systematische Integration mit dem Einzugsgebiet der Einrichtungen.	n. 51
4.4	2	ABT. VERWALTUNGS-DIENSTE	Optimierung der Beibehaltung von Außenständen.	n. 13
4.4	20	AMT FÜR FINANZEN UND BUCHHALTUNG	Durchführung der Kostenleistungsrechnung und Bewertung der Ergebnisse in bezug auf die delegierten Sozialdienste (Sozialfonds)	n. 10
4.5	7	ABTEILUNG ALTERSHEIME	Festsetzung von Lösungen zur Optimierung der Sicherheit in den Wohneinrichtungen für Senioren, die insbesondere darauf ausgerichtet sind, das Fortlaufen der HeimbewohnerInnen zu verhindern.	n.45
4.5	10	DIREKTIONSAMT	Mittel- und langfristige Kürzung der Kosten für den Ankauf und die Verwaltung der Software durch Einführung und Verwendung der lizenzfreien Software („Open Source“) als Ersatz der Markensoftware.	n. 07
4.5	10	DIREKTIONSAMT	Verringerung der Kosten für den Ankauf und die Verwaltung/Instandhaltung der Telefon- und Internetleitungen durch Festsetzung von alternativen Lösungen.	n. 08
5.1	6	ABTEILUNG SPRENGELDIENSTE	Optimierung der Betreuungsqualität der Sozialsprengel durch die Schaffung eines Qualitätssystems nach UNI und ISO Normen sowie Integration mit dem entsprechenden, vorhandenen Betriebssystem.	n. 23
5.1	7	ABTEILUNG ALTERSHEIME	Optimierung der Zugangsverfahren zu den Tagespflegeheimen zur besseren Nutzung derselben durch neue Abkommen mit dem Gesundheitsbezirk.	n. 47
5.1	10	DIREKTIONSAMT	Optimierung der Betreuungsqualität der Sozialsprengel und des Amtes für Menschen mit Behinderung und in psych. Notlage durch die Schaffung eines Qualitätssystems nach UNI und ISO Normen sowie Integration mit dem entsprechenden, vorhandenen Betriebssystem.	n. 03
5.1	180	SPRENGELAMT EUROPA NEUSTIFT	Umsetzung der Maßnahmen, die im Fachplan für Menschen mit Suchtkrankheiten enthalten sind.	n. 28
5.1	430	AMT FÜR MENSCHEN MIT BEHINDERUNG	Optimierung der Betreuungsqualität des Amtes für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage durch die Schaffung eines Qualitätssystems nach UNI und ISO Normen sowie Integration mit dem entsprechenden, vorhandenen Betriebssystem.	n. 62
5.1	430	AMT FÜR MENSCHEN MIT BEHINDERUNG	Verwirklichung einiger Ziele, die im Fachplan für Behinderte enthalten sind.	n. 63
5.1	430	AMT FÜR MENSCHEN MIT BEHINDERUNG	Optimierung der Betreuung und Pflege von Personen mit Doppeldiagnose durch die Fortführung der entsprechenden Schulung und die fachliche Behandlung der spezifischen Themen.	n. 65

EFQM Ansätze	Verantw. Kosten- stelle	Amt/Dienst	Z I E L (Dienstvertrag)	Ziel des Dienst- vertrages (Nr. Ziel in BIC)
-------------------------	--	-------------------	------------------------------------	---

5.2	30 AMT FÜR BAUAUFTRÄGE UND VERMÖGEN	Förderung der Zuteilung von Diensten und Produkten an die geschützten Werkstätten des Betriebs im Hinblick auf die Optimierung der sozialen Integration der Betreuten und auf die Kosteneinsparung.	n. 22
5.3	170 SPRENGELAMT OBERAU HASLACH	Umsetzung - in Verbindung mit dem Fachplan Senioren - der Maßnahmen, die im Projekt zur Neuordnung des Hauspflegedienstes vorgesehen sind.	n. 33
5.3	210 PFLEGEHEIM VILLA EUROPA	Gewährleistung von zusätzlichen qualitativen und quantitativen Betreuungslösungen für Demenzkranke durch die Öffnung einer geschützten Pflegeeinheit.	n. 49
5.3	240 AMT FÜR FAMILIENDIENSTE	Vorbereitung und Durchführung von pädagogischen- und Präventionsmaßnahmen zugunsten der Jugendlichen zur geschlechtsspezifischen Information und Sensibilisierung im Hinblick auf das Thema der Gewalt gegen Frauen.	n. 60

