



Qualitätscharta

Sozialpädagogische Wohnbegleitung für erwachsene Menschen mit Beeinträchtigung (SASD)

Bozen, im Februar 2017

1. Einführung

Die Lebenshilfe ONLUS ist ein landesweit tätiger Verband, der Menschen mit Beeinträchtigung in den verschiedensten Lebenslagen unterstützt. Beeinträchtigungen können kognitiver, körperlicher, sensorischer oder psychischer Natur und somit sehr vielfältig sein. Unter dem Stichwort "Hilfe" lesen wir im Leitbild der Lebenshilfe: "Unter Hilfe verstehen wir zwischenmenschliche Beziehungen, die in der Einfühlung, im Dialog, in der Begegnung, im konkreten Tun Realität wird. Sie kommt in der Selbstfindung, im Selbstbewusstsein, in der Selbstbehauptung und in der persönlichen Entwicklung des Einzelnen zum Ausdruck." Zweck der Hilfe ist die Verbesserung der Lebensqualität. Letztere wird im Leitbild der Lebenshilfe wie folgt definiert: "Unter Qualität verstehen wir individuelle Lebensqualität. Sie ist subjektiv und persönlich definiert. Wir haben den Auftrag, behinderte Menschen auf ihrem Weg zur persönlichen Lebensqualität zu unterstützen und zu begleiten."

Die Dienstqualität-Charta stellt eine Erklärung der Selbstverpflichtung der Lebenshilfe gegenüber den Klient/inn/en des SASD in Bezug auf das Qualitätsniveau der angebotenen Dienstleistungen dar.

Zweck der Qualitätscharta sind die Beschreibung der angebotenen Dienstleistungen sowie die Festlegung und Gewährleistung der Rechte der Klient/inn/en des SASD.

Wo findet man die Qualitätscharta des SASD?

- im Internet unter der Adresse www.lebenshilfe.it, dort im Abschnitt "Arbeit und Wohnen", unter dem Punkt "Koordination von Wohnprojekten"
- im Büro des Dienstes im Sitz der Lebenshilfe in Bozen, Schlachthofstraße 30
- bei der Verantwortlichen des SASD, die auf Nachfrage Ausdrucke davon aushändigt

2. Grundsätze der Charta

Gleichheit und Unparteilichkeit – Die Lebenshilfe verpflichtet sich zu einer für alle ihre Klient/inn/en fairen und unparteilichen Begleitung.

Kontinuität und Flexibilität – Die Lebenshilfe verpflichtet sich zur Gewährleistung der höchstmöglichen Kontinuität bei der Ausübung des Dienstes und zur Erarbeitung immer neuer, flexibel anzubietender Begleitungsformen.

Teilhabe – Die Klient/inn/en bewerten in erster Person den angebotenen Dienst auf der Basis des eigenen Zufriedenheitsgrads. Beschwerden und Anregungen werden von uns dazu benutzt, unser Angebot schrittweise zu verbessern und auszubauen.

Treffsicherheit und Wirksamkeit – Die Lebenshilfe bemüht sich um die jederzeitige Erhöhung der Treffsicherheit und der Wirksamkeit der eigenen Dienste und sucht in jedem einzelnen Fall nach der bestmöglichen Organisation der Verfahrensweisen.

Klarheit und Transparenz – Jede/r Klient/in hat das Recht, die Tätigkeiten des Dienstes und die mit den Nachfragen verbundenen Verfahrensweisen zu kennen, ebenso wie die Namen der Verantwortlichen für die Abwicklungen und die jeweilige Dauer derselben.

Kommunikation und Zweisprachigkeit – Die Lebenshilfe verpflichtet sich zu einer Kommunikation, die auf Höflichkeit, Einfachheit und Entgegenkommen beruht, und gewährleistet, dass die Klient/inn/en und ihre Angehörigen in ihrer Muttersprache kommunizieren und angesprochen werden.

3. Zielgruppe

Das Begleitungsangebot richtet sich an erwachsene Menschen mit Beeinträchtigung.

4. Angebotene Dienstleistungen

4.1 Leitlinien des Dienstes

Unter Berücksichtigung des Auftrags seitens des Betriebs für Sozialdienste Bozen orientiert sich die Führung der Ambulanten sozialpädagogischen Wohnbegleitung an der höchstmöglichen Flexibilität, um für jedes einzelne Individuum neue und personenzentrierte Formen der Wohnbegleitung zu erarbeiten und dessen Erwerb, Entwicklung und Erhalt der Autonomie im täglichen Leben zu gewährleisten.

4.2 Ziele des Dienstes

Der Dienst verfolgt die folgenden Ziele:

- Erhalt und/oder Verbesserung des Selbständigkeitsgrads in Wohnfragen
- Entwicklung von Strategien zum selbständigen und unabhängigen Leben
- Hilfestellungen zur sozialen und zur Integration in die Arbeitswelt
- Erhalt und Verbesserung der Fähigkeit, Veränderungen in Angriff zu nehmen
- Unterstützung auf psychischer, physischer, sozialer und spiritueller Ebene
- Erhalt und Förderung der sozialen, kognitiven und emotionalen Kompetenzen
- Förderung des Verantwortungsbewusstseins
- Verbesserung des psychophysischen Wohlbefindens
- Entwicklung und Intensivierung des Bewusstseins seiner selbst und der Sozialkompetenz

4.3 Das Team SASD / Lebenshilfe

Das Team ist aus drei Mitarbeiterinnen zusammengesetzt, die verbandsintern dem Bereich "Arbeit und Wohnen" zugeordnet sind. Es arbeitet in permanentem Kontakt und Austausch mit dem zuständigen Mitarbeiter des Betriebs für Sozialdienste Bozen.

4.4 Kontakt

Die Klient/inn/en können sich sowohl an die Sozialpädagogische Wohnbegleitung in der Lebenshilfe wie auch an den Betrieb für Sozialdienste Bozen wenden.

Der Sitz der Sozialpädagogischen Wohnbegleitung befindet sich in Bozen, Schlachthofstraße 30. Von Montag bis Freitag ist der Dienst telefonisch unter 342 8293183 erreichbar. Der Sitz der Lebenshilfe befindet sich in der Galileistraße 4/c, die Büros sind regelmäßig an allen Wochentagen geöffnet, und zwar von Montag bis Freitag, 8.30-12 Uhr, und, ausgenommen Freitag, 14-17 Uhr.

4.5 Zugang zum Dienst

Der/Die Klient/in oder sein/ihr gesetzliche/r Vertreter/in stellt ein Gesuch an den verantwortlichen Mitarbeiter der Sozialpädagogischen Wohnbegleitung des Betriebs für Sozialdienste Bozen. Das Gesuch wird gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen der Sozialpädagogischen Wohnbegleitung begutachtet, die, wenn notwendig, die Meinung anderer miteinbezogener Dienste (Sprengel, Psychologischer Dienst usw.) einholen. Der Erstkontakt mit dem/der Klienten/Klientin (mit dessen/deren Angehörigen und/oder seinem/ihrer gesetzlichen Vertreter/in) kann bei ihm/ihr

zu Hause, in den Büros der Lebenshilfe oder in den Büros des Betriebs für Sozialdienste Bozen erfolgen.

4.6 Beschreibung des Dienstes

Die Begleitung zielt ab auf den Erwerb, die Entwicklung und den Erhalt der Selbständigkeit und auf die soziale Teilhabe.

Die Mitarbeiterinnen informieren, beraten und unterstützen die Person bei der Abwicklung der alltäglichen Tätigkeiten, fördern die sozialen Kontakte, auch innerhalb der Wohnung, sind behilflich bei der Erstellung gemeinsamer Regeln des Zusammenlebens (Besuche, Reinigung, Verwendung gemeinsamer Räumlichkeiten), fördern die Teilnahme an Freizeitaktivitäten und helfen bei eventuell notwendigen Behördengängen bzw. Visiten. Die Begleitung kann auch im Vorfeld einer Übersiedlung in eine neue Unterkunft erfolgen.

Die erbrachten Leistungen entsprechen den im Leistungskatalog der Autonomen Provinz Bozen vorgesehenen und beziehen sich auf:

- sozialpädagogische und psychosoziale Beratung
- Schulung im Erwerb von Eigenständigkeit beim Wohnen und entsprechende Begleitung
- Förderung der Aufnahme sozialer Kontakte
- Unterstützung und Intervention in kritischen Situationen

Nicht vorgesehen sind Pflegeleistungen oder Haushaltshilfen.

Die Begleitung erfolgt ambulant in Entsprechung der individuellen Bedürfnisse und unterliegt in der Regel einem Zeitlimit von 20 Monatsstunden pro Person.

Die Einsätze sind Teil umfassender individueller Projekte, an deren Ausarbeitung die Klient/inn/en selbst und, wenn angebracht, auch deren Angehörige und Vertreter/innen andere Dienste teilnehmen, welche die betreffende Person auf ihrem Weg zur Selbständigkeit begleiten oder begleitet haben.

4.7 Weitere Partner des Dienstes

Der SASD arbeitet in Vernetzung mit öffentlichen und privaten Diensten, die auf dem Territorium tätig sind, im Besonderen mit den Sozialsprengeln des Betriebs für Sozialdienste Bozen.

5. Verpflichtungen und Garantien

Um ein qualitativ hohes Niveau bei der Durchführung des Dienstes zu gewährleisten, hat die Lebenshilfe einige Standards definiert, die den Klient/inn/en und deren Angehörigen eine Überprüfung der Qualität der erbrachten bzw. zu erbringenden Leistungen erlauben.

Sollten die Qualitätsstandards nicht erfüllt werden, können die Klient/inn/en des Dienstes Beschwerde einlegen, und zwar unter Berücksichtigung der im folgenden Abschnitt beschriebenen Kriterien und Prozesse. Die Lebenshilfe wird die Beschwerden auf ihre Fundierung hin prüfen und die Klient/inn/en im Falle von deren Berechtigung mit der Auszahlung einer Summe von 50 € entschädigen.

Es wird festgehalten, dass die Standards von Kontinuität, Regelmäßigkeit und Promptheit bei der Wiederaufnahme der Dienstleistung nur unter "normalen" Umständen als gültig zu erachten sind. Als Ausnahmen gelten außergewöhnliche Umstände aufgrund von besonderen, von Dritten verursachten Ereignissen, zu denen (direkte oder indirekte) Streiks und Maßnahmen öffentlicher Behörden zu zählen sind.

Standards und Qualitätsverpflichtungen

Qualitätsfaktor	Beschreibung	Messkriterien	Entschädigung
Physische Erreichbarkeit durch Personen mit Beeinträchtigung	Die Räumlichkeiten zur Koordination der Sozialpädagogischen Wohnbegleitung sind frei von architektonischen Barrieren	100%	Ja
Zugänglichkeit von Informationen	Webseite, elektronische Post, traditionelle Post, Telefon, Ansprechpersonen im Büro	zugesicherte Zugänglichkeit auf sämtlichen vorgesehenen Schienen	Ja
Pünktlichkeit und Promptheit	zeitliche Höchstgrenze für Antworten auf Anfragen nach Informationen	14 Tage	Ja
	zeitliche Höchstgrenze für Reaktionen auf Beschwerden	14 Tage	
Transparenz	Zugänglichkeit der Dienstqualität-Charta Möglichkeit der Einsichtnahme in die Dienstqualität-Charta	auf der Webseite www.lebenshilfe.it auf der Webseite www.centroconsumatori.it Verfügbarkeit in den Büro-Räumlichkeiten der "Koordination von Wohnprojekten" Ausdruck auf Nachfrage durch die Verantwortliche der "Koordination von Wohnprojekten"	Ja
Treffsicherheit	Berücksichtigung der Hilfspläne	100%	Ja
Durchführung des Dienstes *	Stundenpläne der Ambulanten Sozialpädagogischen Wohnbegleitung Promptheit in der Ausführung des Dienstes	Montag-Freitag, 8-20 Uhr maximale Abweichung von den festgelegten Stundenplänen: rund 30 Minuten	Ja
Transparenz	Besitz einer klaren und vollständigen Dokumentation	Regelmäßige Ajourierung der Dokumentation mindestens einmal monatlich	Ja
Angestelltes Personal	Ausführung des Dienstes mit qualifiziertem Personal	100%	Ja

* nicht gewährleistet bei unvorhersehbaren Zwischenfällen (zum Beispiel: Streik, Erkrankung, Unfall) und/oder bei auftretenden Behinderungen im Straßenverkehr aufgrund von Schneefällen oder anderen natürlichen Ursachen oder Notständen.

6. Aktives Zuhören

Den Klient/inn/en und den Bürger/inne/n aktiv zuzuhören ist eine vordringliche Selbstverpflichtung der Lebenshilfe. Um eine kontinuierliche Verbesserung der Qualität unseres Dienstes zu gewährleisten bzw. die Voraussetzungen für gelingende Dialoge mit und Beziehungen zu unseren Klient/inn/en zu schaffen, unterscheiden wir folgende Aspekte des Zuhörens:

- periodische Erhebung des Zufriedenheitsgrads bei den Klient/inn/en, um das Zustimmungsniveau zu überprüfen
- Analyse der Anregungen und der vorgelegten Beschwerden
- Überprüfung der Übereinstimmung der Tätigkeiten mit den in der Dienstqualität-Charta deklarierten Verpflichtungen und Standards

6.1 Anregungen und Vorschläge

Die Lebenshilfe verpflichtet sich, jede sich bietende Gelegenheit zum Dialog mit den Klient/inn/en wahrzunehmen, um Meinungen zu den erbrachten Leistungen des Dienstes und entsprechende Beurteilungen zu erfahren. Außerdem sind die Klient/inn/en eingeladen, Anregungen und Vorschläge einzubringen und auf diese Weise durch Rückmeldungen zur Verbesserung des Dienstes beizutragen.

Die Anregungen müssen schriftlich deponiert werden (siehe dazu Formular in Anlage A) und können via E-Mail übermittelt werden, und zwar an die Adresse

wohnen.abitare@lebenshilfe.it

Sie können aber auch direkt im Büro des Dienstes bei der Lebenshilfe ONLUS, 39100 Bozen, Schlachthofstraße 30, abgegeben werden. Das Büro hat ein eigenes Fach mit der Aufschrift "Anregungen und Beschwerden" eingerichtet.

6.2 Beschwerden

Die Klient/inn/en können sich bei jeder beliebigen Frage, die sich aus Beziehungen mit dem Dienstbringer ergeben und sich auf dessen Dienstauführung beziehen, an diesen wenden und dabei Bezug auf die Qualitätscharta nehmen.

Die Beschwerden bezüglich der Qualität der erbrachten Leistungen müssen schriftlich deponiert werden (siehe dazu Formular in Anlage B) und sämtliche Informationen enthalten, die nützlich und notwendig sind, um das vorliegende Problem angemessen zu erfassen.

Die Beschwerden können via E-Mail übermittelt werden, und zwar an die Adresse

wohnen.abitare@lebenshilfe.it

Sie können aber auch direkt im Büro des Dienstes bei der Lebenshilfe ONLUS, 39100 Bozen, Schlachthofstraße 30, abgegeben werden. Das Büro hat ein eigenes Fach mit der Aufschrift "Anregungen und Beschwerden" eingerichtet.

Innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Beschwerde erfolgt deren Beantwortung. Im Falle von besonderen Anfragen, die eine vertiefende Analyse erfordern, wird innerhalb von 14 Tagen ein Rückschreiben verfasst, das eine Begründung beinhaltet, warum in diesem besonderen Fall mehr Zeit als vorgesehen beansprucht wird.

7. Nützliche Informationen

7.1 Dienstsitz und Öffnungszeiten

Der Dienst hat seinen Sitz in 39100 Bozen, Schlachthofstraße 30. Er ist wie folgt erreichbar:

- mit dem Fahrrad: Radweg, ausgehend von der Loretostraße, längs des Eisack Richtung Brenner bis zum ersten kleinen Kreisverkehr, dann Schlachthofstraße Richtung Zentrum (50 Meter).
- zu Fuß: vom Bahnhof die Garibaldistraße entlang bis zum Verdiplatz, links die Unterführung des Parkhauses Bozen Mitte benützen, am Ausgang der Unterführung links in die Schlachthofstraße und rund 400 Meter der Straße folgen. Unsere Büros befinden sich im 4. Stock des City Tower.
- öffentliche Verkehrsmittel: mit dem Bus Nr. 11 bis zur Haltestelle Schlachthofstraße gleich nach dem Kino Cineplexx fahren.

E-Mail: wohnen.abitare@lebenshilfe.it

Webseite: www.lebenshilfe.it



Öffnungszeiten: Von Montag bis Freitag sind wir unter 342 8293183 erreichbar.

Die Sozialpädagogische Wohnbegleitung ist so organisiert, dass die Mitarbeiterinnen die Klient/inn/en auf flexible Art an jedem beliebigen Wochentag und zu den verschiedensten Tageszeiten empfangen können.

Der Sitz der Lebenshilfe in der Galileistraße 4/c ist regelmäßig geöffnet an den Werktagen, von Montag bis Donnerstag, 8.30-12 und 14-17 Uhr, sowie am Freitag, 8.30-12 Uhr.

8. Außergerichtliche Schlichtung in Streitfällen

Wenn der/die Klient/in mit der Antwort auf die eingelegte Beschwerde unzufrieden ist, kann er/sie sich unter Verwendung des als Anlage C gekennzeichneten Formulars an die Schlichtungskommission wenden. Die Schlichtungskommission ist zusammengesetzt aus einem/r ernannten Vertreter/in des Dienstansbieters und einem/r ernannten Vertreter/in der Verbraucherzentrale Südtirol. Die mit dem Verfahren verknüpften Spesen müssen laut Artikel 2, Absatz 461, Buchstabe F, des Gesetzes 244/2007 beglichen werden und gehen für die gesamte Zeit der Gültigkeit des Dienstleistungsvertrags zu Lasten des Dienstleistungserbringers. In diesem Beitrag ist die Vergütung der Spesen für die für das Schlichtungsverfahren aufgebrauchte Zeit von Seiten jenes Mitglieds der Schlichtungskommission, das die Interessen des Verbrauchers vertritt, bereits mitenthalten.

Das Schlichtungsverfahren gilt als eröffnet, sobald die Schlichtungsanfrage einlangt. Nach Eingang der Anfrage ist die Kommission verpflichtet, innerhalb von 20 Tagen einen Schlichtungsversuch zu unternehmen. Dokumentation und Daten müssen vertraulich behandelt werden. Am Ende des Verfahrens, sobald der/die Klient/in seine/ihre Zustimmung zum Schlichtungsergebnis gegeben hat, verfassen und unterzeichnen die Mitglieder der Kommission ein Schlichtungsprotokoll, das den Status einer Vereinbarung hat, die in vollem Umfang zu akzeptieren beide Seiten sich verpflichten. In diesem Fall ist der Streit als definitiv beigelegt zu betrachten, und die Parteien sehen von weitergehenden Handlungen und Ansprüchen ab. Die Vereinbarung ist für die Parteien unmittelbar nach Kenntnisnahme bindend. Sie erkennen im Inhalt der Schlichtung den Ausdruck ihres gegenseitigen Einverständnisses.

Verläuft der Schlichtungsversuch erfolglos, halten die Kommissionsmitglieder dies fest und unterzeichnen am Ende des Verfahrens ein entsprechendes Protokoll, das dem/der Klienten/Klientin ausgehändigt wird. Die Parteien haben sodann die Möglichkeit, den Weg der ordentlichen Gerichtsbarkeit zu wählen.

Das Schlichtungsverfahren muss innerhalb von 20 Tagen nach Erhalt der Anfrage in die Wege geleitet werden. Solange das Schlichtungsverfahren nicht abgeschlossen ist, sind die Ablauffristen ausgesetzt.

Solange das Schlichtungsverfahren im Gang ist, sind vorübergehend alle exekutiven Handlungen ausgesetzt, die mit dem Streitgegenstand zu tun haben.

BEIGELEGTE DOKUMENTE

Anlage A: Formular für Vorschläge

Anlage B: Beschwerdeformular

Anlage C: Schlichtungsantrag

Anlage B

BESCHWERDEFORMULAR

An die
Lebenshilfe
Galileistraße 4/c
39100 Bozen

Tel. 0471 062519
Fax 0471 062510

E-Mail:
wohnen.abitare@lebenshilfe.it

Ort und Datum

Beschwerde

Der/Die Unterfertigte

geboren in am

wohnhaft in Straße/Platz

legt hiermit Beschwerde aus folgenden Gründen ein:

.....
.....
.....
.....
.....

*(Beschreibung des Sachverhalts und des zeitlichen Ablaufs,
mit Angabe des betroffenen Dienstes und des beteiligten Personals)*

Aufgrund des oben Dargelegten ersucht der/die Unterfertigte:

.....
.....
.....

(angeben, wie nach Meinung des/der Betroffenen Mängel des Dienstes oder aufgezeigten Pflichtverletzungen abgeholfen werden könnte)

Mit freundlichen Grüßen

Unterschrift

Anlagen: Nr. (Gesamtzahl der Anlagen angeben)

Information für den/die Unterzeichnende/n zum Umgang mit persönlichen Daten

Im Sinne des Datenschutz-Kodex GvD 196/2003 informieren wir, dass die persönlichen Daten ausschließlich zur Bearbeitung der vorliegenden Anfrage verwendet werden.

Anlage B

SCHLICHTUNGSANTRAG

Der/Die Unterfertigte

geboren in am

wohnhaft in Straße/Platz

Telefon E-Mail

Nach Einreichen der Beschwerde am (eingereichte Beschwerde beilegen),
hat er/sie beigelegte Antwort seitens der Lebenshilfe ONLUS erhalten und ist mit dieser aus
folgenden Gründen nicht einverstanden:

.....
.....
.....
.....
.....

beziehungsweise,

nachdem er/sie nach 14 Tagen seit Einreichung der beigelegten Beschwerde keine Antwort darauf
erhalten hat, und nachdem er/sie sich nicht an das Gericht gewandt und keine Aufträge im
Zusammenhang mit dem Gegenstand des Schlichtungsversuchs an Dritte vergeben hat, ersucht
er/sie um einen Schlichtungsversuch mittels beigelegten und von ihm/ihr akzeptierten Verfahren,
das gemeinsam von der Verbraucherzentrale Südtirol und der Lebenshilfe vorgesehen ist, um den
oben beschriebenen Streitfall beizulegen.

Er/Sie akzeptiert die Zusammensetzung der Schlichtungskommission, die aus dem/der Vertreter/in
der Lebenshilfe und dem/der Vertreter/in der Verbraucherzentrale Südtirol besteht und welcher
er/sie ein umfassendes Mandat zur Beilegung des oben genannten Streitfalls erteilt.

Er/Sie ermächtigt gemäß Legislativdekret vom 30. Juni 2003 Nr. 196 die Schlichtungskommission
zum Zugang zu allen Dokumenten und zur Einsicht in seinem/ihrem Namen in die
personenbezogenen Daten, auch die vertraulichen, die den Schlichtungsversuch betreffen.

Im Hinblick auf die Durchführung des Schlichtungsverfahrens erwählt er/sie sein/ihr Domizil beim
Sitz der Verbraucherzentrale Südtirol und gibt folgende Adresse an, an der er/sie das Protokoll der
erfolgten Schlichtung oder die Benachrichtigung über eine nicht erfolgte Einigung zu erhalten
wünscht:

.....
.....

Als Sprache für das Verfahren wählt er/sie Deutsch/Italienisch

(die gewählte Sprache unterstreichen und die andere durchstreichen).

Ort und Datum

Unterschrift

beigelegte Dokumente: