



EURAC
research

EUROPÄISCHE
AKADEMIE

ACCADEMIA
EUROPEA

EUROPEAN
ACADEMY

BOZEN - BOLZANO

Leistungskatalog des Sozialwesens

Stand: März 2003

Inhaltsverzeichnis

1. Prävention.....	3
1.1 Bildungsarbeit, Gemeinwesenförderung und Öffentlichkeitsarbeit	3
1.1.1 Öffentlichkeitsarbeit.....	3
1.1.2 Projekte	6
1.2 Netzwerkarbeit.....	8
1.2.1 Abstimmung und Koordination der Ressourcen in der Gemeinschaft.....	8
1.2.2 Förderung der Freiwilligenarbeit und der Vereinstätigkeit.....	10
1.2.3 Förderung der Selbsthilfegruppen.....	12
1.3 Problem- und Ursachenanalyse.....	14
1.3 Problem- und Ursachenanalyse.....	14
 2. Information/Beratung.....	 16
2.1 Information	16
2.1.1 Allgemeine Information	16
2.1.2 Anliegenspezifische Information	18
2.2 Beratung	20
2.2.1 Erstberatung	20
2.2.2 Sozialpädagogische/Sozialgeragogische und psychosoziale Beratung.....	22
2.2.3 Soziale Beratung	24
2.2.4 Spezifische Beratung.....	26
2.3 Sozialdiagnose mit Bewertung.....	28
2.3 Sozialdiagnose mit Bewertung.....	28
2.4 Berichte.....	30
2.4 Berichte	30
 3. Finanzielle/Materielle Unterstützung.....	 32
3.1 Grundsicherung	32
3.1.1 Soziales Mindesteinkommen	32
3.1.2 Miete und Wohnungsnebenkosten.....	34
3.1.3 Taschengeld	36
3.2 Allgemeine finanzielle Unterstützung in besonderen Notlagen	38
3.2.1 Sonderleistung/Sonderleistung für Minderjährige	38
3.2.2 Aufrechterhaltung des Familienlebens und des Haushalts.....	40
3.3 Zielgruppenspezifische Sonderunterstützung	42
3.3.1 Beitrag für Ankauf und/oder Anpassung von Fahrzeugen für Menschen mit Behinderung.....	42
3.3.2 Beitrag für Anpassung von Fahrzeugen für Familienmitglieder von Menschen mit Behinderung.....	44
3.3.3 Vergütung von Transportspesen	46
3.3.4 Zuschuss für Inanspruchnahme eines Hausnotrufdienstes	48
3.3.5 Beitrag für die Installation eines Seniorentelefons	50
3.3.6 Beitrag für den Ankauf eines Taubstummentelefons	52
 4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten	 54
4.1 Ambulante Leistungen	54
4.1.1 Sozialpädagogische/Sozialgeragogische Arbeit.....	54
4.1.2 Pflegeanvertraung	56

4.1.3 Wohntraining/Wohnbegleitung.....	58
4.1.4 Arbeitsplatzbegleitung	60
4.1.5 Aktivierung und Animation	62
4.1.6 Körperpflege	64
4.1.7 Medizinische Behandlungspflege	66
4.1.8 Begleitung in Lebenskrisen/Krisenintervention.....	68
4.1.9 Haushaltshilfe	70
4.1.10 Transport/Begleitung	72
4.1.11 Essen auf Rädern.....	74
4.1.12 Mensadienst	76
4.1.13 Wäsche auf Rädern	78
4.2 Teilstationäre Leistungen.....	80
4.2.1 Sozialpädagogische/Sozialgeragogische Arbeit.....	80
4.2.2 Arbeitstraining	82
4.2.3 Geschützte Arbeit.....	85
4.2.4 Beschäftigung	87
4.2.5 Freizeitmaßnahmen.....	89
4.2.6 Körperpflege	91
4.2.7 Medizinische Behandlungspflege	94
4.2.8 Therapeutische Übungen.....	97
4.2.9 Religiöse und spirituelle Angebote	99
4.2.10 Begleitung in Lebenskrisen/Krisenintervention.....	101
4.2.11 Verpflegung	103
4.2.12 Transport/Begleitung	105
4.3 Stationäre Leistungen.....	107
4.3.1 Sozialpädagogische/Sozialgeragogische Arbeit.....	107
4.3.2 Wohntraining/Wohnbegleitung.....	110
4.3.3 Beschäftigung/Freizeitangebote.....	113
4.3.4 Körperpflege	116
4.3.5 Medizinische Behandlungspflege	119
4.3.6 Therapeutische Übungen.....	121
4.3.7 Religiöse und spirituelle Angebote	123
4.3.8 Begleitung in Lebenskrisen/Krisenintervention.....	125
4.3.9 Verpflegung	127
4.3.10 Wäsche- und Nähdienst	130
4.3.11 Diverse Serviceleistungen.....	132

Bezeichnung der Leistung**1.1.1 Öffentlichkeitsarbeit****Leistungsgruppe**

1.1 Bildungsarbeit, Gemeinwesenförderung und Öffentlichkeitsarbeit

Leistungsbereich

1. Prävention

Organisationseinheit

- Alle ambulanten, teilstationären und stationären Einrichtungen (öffentlich und privat)
- Direktion der Sozialdienste

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Bedarfsplanung – evtl. Einrichtung einer Arbeitsgruppe oder eines laufenden Redaktionsteams – Planung der Inhalte, der Ziele, der Zielgruppe, des Budgets, der Medien – Absprachen mit kooperierenden Organisationen innerhalb und außerhalb der Organisationseinheit und mit Sponsoren – Durchführung der Aktivität (z. B. Veranstaltung, Tagung, Messe, Publikation, Informationsbroschüre, Ausstellung, Werbung, Pressekonferenz oder Pressemitteilung, Internetauftritt) – evtl. Aktualisierung bei Drucksachen und Internetseiten – Erfassung der Zielerreichung und Auswertung

Zielsetzung

- Erweiterung des Informationsstands zu sozialen Diensten, sozialen Problemen und entsprechenden Leistungen
- Erhöhung der Akzeptanz und der Integration von sozialen Randgruppen in der Gemeinschaft
- Steigerung der Sensibilität der Politiker/innen, der Vertreter/innen von Vereinen, Verbänden und Wirtschaft für soziale Anliegen (bzgl. der Höhe des bereitgestellten Budgets)
- Aktivierung der Eigeninitiative und Selbsthilfe von Betroffenen
- Vernetzung und Stärkung persönlicher Kontakte von Betroffenen untereinander

Zielgruppe

Gesamte Bevölkerung, Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen, Vertreter/innen von Vereinen, Verbänden und Institutionen, Politiker/innen, Fachdienste/Fachkräfte/Fachpersonal, Volontariat

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Leistungsstunden			
• Anzahl und Auflage der Tätigkeitsberichte der Sprengel und Einrichtungen pro Jahr			
• Anzahl der Messen pro Jahr: - In eigener Veranstaltung - In Mitwirkung bei anderen Veranstaltung			
• Anzahl und Auflage der Informationsbroschüren			

• Anzahl der Plakataktionen pro Jahr			
• Anzahl der Tagungen und Veranstaltungen pro Jahr			
• Anzahl der Werbekampagnen			
• Anzahl der Pressekonferenzen und Pressemitteilungen pro Jahr			
• Anzahl der realisierten Internetseiten			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
----------------------	----------	----------	-----------

Tätigkeitsberichte:

- Vorhandensein eines Rasters, eines Zeitplans, einer Adressenliste, messbarer Programmziele
- Besprechung des Berichts und des Programms
- Durchführung halbjähriger Zwischenauswertungen des Tätigkeitsprogramms
- Bewertung der Aufmachung, der Übersichtlichkeit und des Inhaltes durch die Zielgruppe und/oder Experten/innen

Messen

- Anzahl der Besucher/innen
- Anzahl der verkauften Produkte
- Nähe des Veranstaltungsortes der Aktivitäten zu den Adressat/innen
- Auswahl von günstigen Messestandorten und -zeiten

Broschüren

- Zwei- bzw. Dreisprachigkeit der schriftlichen Informationen
- Ernennung einer verantwortlichen Person für die Broschüren
- Anzahl der nach der Verteilung zusätzlich angeforderten Broschüren
- Anzahl der Fehler in den Publikationen
- Regelmäßige Überarbeitung der Broschüren
- Bewertung der Broschüren durch Experten/innen
- Bewertung der Aufmachung, der Übersichtlichkeit und des Inhalts durch die Zielgruppe (leichte Lesbarkeit)

Plakate

- Anbringung der Plakate und Bereitstellung von Informationsmaterial an öffentlich frequentierten Orten und flächendeckende Bereitstellung

Tagungen und Veranstaltungen

- Vorhandensein von notwendigen Hilfsmitteln (z.B. technische Geräte und Räumlichkeiten, Gruppenräume)
- Ausreichende Qualifizierung der Referent/innen (gemessen an bereits abgehaltenen Vorträgen oder an den Empfehlungen, Publikationen bzw. am Vorliegen von Diplomen)
- Heranziehen von Fachleuten
- Zufriedenheit der Veranstaltungs- oder Tagungsteilnehmer/innen (mit Inhalt und Didaktik der Vermittlung, Räumlichkeiten, Rahmenprogramm)
- Nähe des Veranstaltungsortes der Aktivitäten zu den Adressat/innen
- Kontinuierliche Teilnahme innerhalb der einzelnen Veranstaltungen
- Erarbeitung und Verteilung von Informationsmaterial im Rahmen der Veranstaltung
- Möglichkeit einer Diskussion
- Anzahl der Personen, die sich nach einer Informationsveranstaltung an den zuständigen Dienst gewandt haben.
- Interne Auswertungen der Veranstaltungen

Werbekampagnen

- Anzahl der positiven Rückmeldungen aus der Presse
- Anzahl der positiven Rückmeldungen aus der Bevölkerung
- Anzahl der positiven Rückmeldungen von Vereinen und Verbänden

Pressemitteilungen und Pressekonferenzen

- Vorhandensein eines Redaktionsteams
- Vorhandensein eines Redaktionsplans
- Rechtzeitige Bereitstellung von Informationsmaterial
- Anzahl der gedruckten Pressemitteilungen
- Anzahl der Presseberichte
- Anpassung der Medien an die Zielgruppe

Internet

- Anzahl der Zugriffe

Sonstiges (Erläuterungen)

Allgemeine und spezifische Information über Stand, Neuerungen und Entwicklung der Sozialdienste und der Alten- und Pflegeheime an die Allgemeinheit

Bezeichnung der Leistung**1.1.2 Projekte****Leistungsgruppe**

1.1 Bildungsarbeit, Gemeinwesenförderung und Öffentlichkeitsarbeit

Leistungsbereich

1. Prävention

Organisationseinheit

- Alle ambulanten, teilstationären und stationären Einrichtungen (öffentlich und privat)
- Direktion der Sozialdienste

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Bedarfserhebung und Abschätzung der Interessen – Gespräche mit öffentlichen und privaten Diensten, Interessenvertretungen (z.B. Schulen, Wirtschaftskammer, HGV) – Einrichtung einer Arbeitsgruppe mit internen oder externen Mitarbeiter/innen – Projektplanung – Erhebung der verfügbaren Ressourcen – Umsetzung des Projekts – laufende Dokumentation – Auswertung

Zielsetzung

- Schaffung der Möglichkeit des Zugangs zu Zielgruppen und Sammeln von Erfahrungen im Umgang mit unterschiedlichen Zielgruppen
- Schaffung von vereinfachten Zugangsmöglichkeiten für Zielgruppen zu Projekten, zu Aktionen, Programmen und zu Vereinstätigkeiten im Allgemeinen
- Einbeziehung der Vereine in die Bildungs- und Sozialarbeit
- Förderung der aktiven Beteiligung von unterschiedlichen Zielgruppen
- Förderung der individuellen Fähigkeiten und Fertigkeiten und Interessen der Adressat/innen
- Aufbau und Stärkung persönlicher und sozialer Kompetenzen und Kontakte der Adressat/innen
- Erhöhung des Selbständigkeitsgrads von Adressat/innen und Zielgruppen
- Steigerung der Sensibilität der Politiker/innen, der Vertreter/innen von Vereinen, Verbänden und Wirtschaft für soziale Anliegen (bzgl. der Höhe des bereitgestellten Budgets)
- Steigerung des Selbstwertgefühls der an Projekten beteiligten Mitarbeiter/innen und Zielgruppen
- Steigerung der Wahlmöglichkeiten zur Beteiligung am gesellschaftlichen Leben von Adressat/innen
- Erweiterung des Verhaltensrepertoires und damit Minderung der Gefährdung für Sucht, Kriminalität, Suizid usw. bei Adressat/innen und Zielgruppen
- Erhöhung der Akzeptanz und der Integration von Randgruppen in der Gesellschaft
- Förderung sozialer Netzwerke für Adressat/innen mit unterschiedlichen Problemlagen

Zielgruppe

Gesamte Bevölkerung, Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen, Vertreter/innen von Vereinen, Verbänden und Institutionen, Politiker/innen, Fachdienste/Fachkräfte/Fachpersonal, Volontariat

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
-----------------	----------	----------	-----------

- Anzahl der Leistungsstunden
- Anzahl der Projekte

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
----------------------	----------	----------	-----------

Strukturqualität:

- Ausmaß der verfügbaren Ressourcen (Mitarbeiter/innen, ausreichende finanzielle, strukturelle, mediale Ausstattung)
- Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)
- Ausreichende Qualifikation der Referenten/innen bzw. Fachkräfte (Projektmanagement)

Prozess-/Leistungsqualität:

- Anzahl der beteiligten Trägergruppen
- Anzahl der beteiligten Mitarbeiter/innen
- Anzahl der beteiligten Zielgruppen
- Anzahl der Teilnehmer/innen an Projekten
- Zwischenauswertungen und evtl. Ziellanpassung
- Definition und Einhaltung des Zeitplans
- Klare Definition der Projektziele und Aufgabenverteilung unter Berücksichtigung der jeweiligen Kompetenzen der Projektpartner
- Zufriedenheit der Teilnehmer/innen
- Zufriedenheit der Projektpartner
- Zufriedenheit der Mitarbeiter/innen
- Kontinuierliche Teilnahme der Klienten (falls das Projekt dies vorsieht) und der Projektpartner
- Zufriedenheit der Teilnehmer/innen mit den Inhalten und der Art und Weise der Durchführung

Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit):

- Anzahl der positiven Rückmeldungen der unterschiedlich Beteiligten in Bezug auf die Zielsetzungen
- Anzahl der aufgrund der Projekte und Aktivitäten entstandenen weiteren Initiativen
- Anzahl der (Pilot)Projekte, die als normale Tätigkeit der Dienste weitergeführt werden
- Anzahl der Wünsche nach weiterführenden Aktivitäten seitens der Teilnehmer/innen

Sonstiges (Erläuterungen)

Tätigkeiten zur Sensibilisierung für spezifische oder allgemeine soziale Anliegen, zur soziokulturelle Animation, Bildungsprojekte, Schulungen, Pilotprojekte

Bezeichnung der Leistung**1.2.1 Abstimmung und Koordination der Ressourcen in der Gemeinschaft****Leistungsgruppe**

1.2 Netzwerkarbeit

Leistungsbereich

1. Prävention

Organisationseinheit

- Alle ambulanten, teilstationären und stationären Einrichtungen (öffentlich und privat)
- Direktion der Sozialdienste

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Erfassung der Probleme – Erfassung der im Territorium vorhandenen Ressourcen (auch Familienangehörige oder Kontaktpersonen) – Erstellung einer Ressourcenlandkarte – evtl. Veröffentlichung – Kontaktaufnahme mit personalen und institutionellen Ressourcen - Erhebung von deren Tätigkeitsbereich im wechselseitigen Informationsaustausch – gemeinsame Festlegung der Zielsetzungen – Treffen von Vereinbarungen – laufende Kontakte und evtl. Dokumentation – Überprüfung der Zielerreichung und evtl. Anpassung der Ziele

Zielsetzung

- Vermeidung von Überschneidungen bei den Leistungsangeboten
- Vereinfachung bei der Leistungsanspruchnahme durch Klient/innen (Verminderung der Anzahl der auszufüllenden Formulare und der Ansprechpartner für verschiedene Leistungen, Verminderung von Zeit und Wegen bei der Leistungsanspruchnahme)
- Erweiterung des Informationsstands
- Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Ressourcen
- Stärkung der personalen Ressourcen
- Vereinfachte Durchsetzung bestimmter Anliegen
- Verbesserte Abstimmung aller Beteiligten und Gewährleistung eines ausgewogeneren, bedarfsbezogeneren Leistungsangebots im Territorium
- Verbesserung der Informationen für den internen Gebrauch, die personalen Ressourcen und die Bevölkerung
- Verbesserung der Zugänglichkeit, Transparenz und der Aktualität der Informationen

Zielgruppe

Gesamte Bevölkerung, Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen, Vertreter/innen von Vereinen, Verbänden und Institutionen, Politiker/innen, Fachdienste/Fachkräfte/Fachpersonal, Volontariat

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Leistungsstunden			
• Anzahl der abgeschlossenen Vereinbarungen			
• Anzahl der erstellten Ressourcenlandkarten			

• Anzahl der stattgefundenen Sitzungen			
• Anzahl der an den Sitzungen beteiligten Institutionen bzw. Vereine			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: - Anzahl der qualifizierten Mitarbeiter/innen (evtl. mit Vereinserfahrung) - Vorhandensein eines Konzepts und eines/einer Ansprechpartner/in - Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews) - Anzahl der Vereinsverantwortlichen, die mit der für die Koordination beauftragten Person persönlich bekannt sind			
Prozess-/Leistungsqualität: - Anzahl der persönlichen und telefonischen Kontakte mit den Ressourcen und der Ressourcen untereinander - Klarheit der Vereinbarungen aus der Sicht der Vertragspartner (geringe Anzahl an Rückfragen und Streitpunkten) - Vollständigkeit und gleichwertige Erfassung der Ressourcen - Zwei- bzw. Dreisprachigkeit schriftlicher Informationen - Gelungene graphische Gestaltung aus Sicht der Nutzer/innen - Übersichtlichkeit aus Sicht der Nutzer/innen - Anzahl der Informationen pro Ressource - Zufriedenheit der Ressourcen mit der Landkarte - Anzahl der Fehler in den schriftlichen Informationen - Aufzeigen von Kontaktmöglichkeiten bei Fehlern möglich - Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln - Anzahl der verfügbaren Seiten pro Ressource - Zufriedenheit der Zielgruppe mit der Leistung (Nützlichkeit)			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): - Kontinuität der Vereinbarungen (geringe Anzahl der notwendigen Änderungen über die Zeit) gegeben - Bewertung der Zusammenarbeit durch die Professionellen - Anzahl der positiven Rückmeldungen bezogen auf die Zielsetzungen - Anzahl der negativen Rückmeldungen bezogen auf die Zielsetzungen - Anzahl der An- und Nachforderungen der Ressourcen			

Sonstiges (Erläuterungen)

Unter Ressourcen werden sowohl Einzelpersonen, Vereine, Verbände, Gruppen, Institutionen oder Freiwillige verstanden. Die Abstimmung und Koordination ist hier *nicht* auf konkrete Einzelfälle bezogen, sondern auf die Zusammenarbeit mit Verbänden, Sozialdiensten, "Runder Tisch" mit Sozialassessoren usw.

Bezeichnung der Leistung**1.2.2 Förderung der Freiwilligenarbeit und der Vereinstätigkeit****Leistungsgruppe**

1.2 Netzwerkarbeit

Leistungsbereich

1. Prävention

Organisationseinheit

- Alle ambulanten, teilstationären und stationären Einrichtungen (öffentlich und privat)
- Direktion der Sozialdienste

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Feststellung des Bedarfs an freiwilliger Mithilfe/Tätigkeit im Sprengel und Einrichtungen (Wo? Wofür? Wie viel?) – Aussprache mit Angehörigen, öffentlichen und privaten Einrichtungen und Interessengruppen und Vereinen – Einrichtung einer Arbeitsgruppe – Erarbeitung eines Konzepts– Öffentlichkeitsarbeit – Gewinnung von freiwilligen Mitarbeitern/innen – Umsetzung des Konzepts: Strukturierung der Zusammenarbeit mit den Freiwilligen – evtl. Durchführung der Ausbildung, pädagogische und organisatorische Begleitung, Information und Beratung, finanzielle Unterstützung – laufende Weiterbildungsangebote – Auswertung der Zusammenarbeit und jährliche Berichterstattung, Einbezug der Freiwilligen und Vereine in die Tätigkeit des Sprengels oder der Einrichtung zur Pflege des Kontakts und zur Gewinnung weiterer freiwilligen Mitarbeiter/innen

Zielsetzung

- Erhöhung des sozialen Engagements in der Bevölkerung
- Umfassendere Betreuung von Personen mit gesundheitlichen Problemen bzw. in psychischen und sozialen Notlagen
- Erweiterung der zwischenmenschlichen Kontakte (Verbesserung der Integration) Betroffener
- Entlastung des Pflegepersonals
- Einbezug der Angehörigen und der Bevölkerung im Allgemeinen in die soziale Verantwortung
- Entlastung der Angehörigen und Familien von Personen mit gesundheitlichen Problemen bzw. in psychischen und sozialen Notlagen

Zielgruppe

Gesamte Bevölkerung, Gruppen und Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen, Vertreter/innen verschiedener Vereine, Institutionen, Verbände, Volontariat

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Leistungsstunden			
• Anzahl der durchgeführten Maßnahmen (z. B. Ausbildungen)			
• Anzahl der Mitarbeiter/innen, die mit Freiwilligen arbeiten			
• Anzahl der beteiligten Angehörigen			

- Anzahl der beteiligten Freiwilligen auf Dorfebene
- Anzahl der beteiligten Freiwilligen auf Sprengelzebene
- Anzahl der beteiligten Freiwilligen in Einrichtungen bzw. Diensten

--	--	--

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
----------------------	----------	----------	-----------

Strukturqualität:

- Weiterbildungsangebote für Freiwillige
- Wahrnehmung des Angebots (durchschnittliche Anzahl der Stunden pro Person)
- Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)
- Gewährleistung einer fachspezifischen Begleitung für die ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen bzw. Selbsthilfegruppen
- Angemessene Qualifikation der Referenten/innen

Prozess-/Leistungsqualität:

- Regelmäßige Begleitung der Freiwilligen
- Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln
- Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Diskretion, Freundlichkeit)
- Beurteilung der Beteiligung von Freiwilligen und Angehörigen aus der Sicht der Fachkräfte bzw. Mitarbeiter/innen
- Zufriedenheit der Klient/innen mit der Tätigkeit und Sozialkompetenz der Freiwilligen

Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit):

- Veränderung der Anzahl der aktiven Freiwilligen/Angehörigen
- Veränderung der Anzahl der aktiven Vereine
- Anzahl der Nachfragen nach Freiwilligen
- Bewertung der Zielerreichung durch Klient/innen
- Bewertung der Zielerreichung durch Angehörige

Sonstiges (Erläuterungen)

--

Bezeichnung der Leistung**1.2.3 Förderung der Selbsthilfegruppen****Leistungsgruppe**

1.2 Netzwerkarbeit

Leistungsbereich

1. Prävention

Organisationseinheit

- Alle ambulanten, teilstationären und stationären Einrichtungen (öffentlich und privat)
- Direktion der Sozialdienste

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Wahrnehmung des Bedarfs an Selbsthilfe – Zusammenführung von Betroffenen (z. B. durch Fragebogenaktion oder Ansprechen von Personen) – Gespräche mit Betroffenen und privaten und öffentlichen Einrichtungen – Unterstützung bei der Suche eines geeigneten Trägers – Unterstützung bei der Suche nach einem/r Begleiter/in der Selbsthilfegruppe unter den Betroffenen oder Externen – evtl. Ausbildung dieser Person – Hilfe bei Suche nach oder zur Verfügungsstellung von geeigneten Räumlichkeiten – Öffentlichkeitsarbeit – bei Bedarf: organisatorische und/oder pädagogische Unterstützung von Begleiter/innen – Unterstützung bereits bestehender Selbsthilfegruppen (z. B. Referentenvermittlung, finanzielle Unterstützung, Unterstützung bei der Suche nach Räumlichkeiten, Weiterbildung der Begleiter/innen)

Zielsetzung

- Aktivierung der Eigeninitiative der Betroffenen
- Hilfe zur Selbsthilfe
- Förderung des Selbstwertgefühls der Betroffenen
- Förderung der Unabhängigkeit der Betroffenen
- Entwicklung von Problemlösungsansätzen
- Informationsaustausch zwischen Betroffenen
- Erfahrungsaustausch zwischen Betroffenen und Gruppen
- Erweitertes Fachwissen

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen, Fachdienste/ Fachkräfte/ Fachpersonal, Volontariat

Leistungsumfang**IST 2001****IST 2002****SOLL 2003**

- Anzahl der Leistungsstunden
- Anzahl der geförderten Selbsthilfegruppen
- Anzahl der Neugründungen von Selbsthilfegruppen
- Anzahl der beteiligten Betroffenen bzw. Angehörigen

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Regelmäßige Aus- und Weiterbildung sowie Qualifikation der Begleiter/innen und der Freiwilligen • Fachspezifische Begleitung für ehrenamtliche Mitarbeiter/innen bzw. für Selbsthilfegruppen • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews) • Einrichtung einer Arbeitsgruppe			
Prozess-/Leistungsqualität: • Gute Erreichbarkeit und Ausstattung der Räumlichkeiten für Selbsthilfegruppen • Gestaltung der professionellen Beziehung mit dem/der Klienten/in gemäß definierter Verhaltensregeln • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialeistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Diskretion, Freundlichkeit) • Kontinuität der Tätigkeit der Selbsthilfegruppen • Erfahrungsaustausch unter verschiedenen Freiwilligengruppen			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Verminderung des Leidensdrucks nach Aussagen der Betroffenen • Verminderung des Leidensdrucks laut Einschätzung des Fachpersonals			

Sonstiges (Erläuterungen)

--

Bezeichnung der Leistung**1.3 Problem- und Ursachenanalyse****Leistungsgruppe**

1.3 Problem- und Ursachenanalyse

Leistungsbereich

1. Prävention

Organisationseinheit

- Alle ambulanten, teilstationären und stationären Einrichtungen (öffentlich und privat)
- Direktion der Sozialdienste

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Feststellung des Problems – Zielfestlegung – Bestimmung der Zielgruppe – Erstellung eines Erhebungsbogens (z.B. Fragebogen, Leitfaden) oder Vorbereitung anderer Erhebungsinstrumente – Durchführung der Erhebung – Auswertung – Konkretisierung, Beschreibung und Definition eines bestimmten Problems – Kommentierung des Ergebnisses und Vorschläge für eventuelle Maßnahmen – evtl. Veröffentlichung oder öffentliche Vorstellung

Zielsetzung

- Sensibilisierung für soziale Anliegen bei Bevölkerung und politischen Vertreter/innen
- Schaffung einer Grundlage für Planung, Umsetzung und Durchführung von bedürfnisorientierten Maßnahmen
- Verbesserte Abstimmung des Leistungsangebots auf die Bedürfnisse der Klient/innen

Zielgruppe

Gesamte Bevölkerung, Gruppen und Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen, Fachdienste/Fachkräfte/Fachpersonal, Volontariat, Politiker/innen

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2000
• Anzahl der Leistungsstunden			
• Anzahl der durchgeführten Analysen			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Vorhandensein von ausgebildetem Personal • Vorhandensein eines Konzeptes und Ansprechpartners • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)			
Prozess-/Leistungsqualität: • Integration externer Kooperationspartner (andere Dienste, Schule, Sanitätseinheit, Vereine, usw.) • Flächendeckende oder repräsentative Erhebungen/Befragungen • Validität der Ergebnisse der Befragungen • Anzahl der an der Analyse beteiligten Mitarbeiter/innen • Fachliche Begleitung der Erhebungen • Verständliche Gestaltung der Erhebungsinstrumente (Inhalt, Struktur, Umfang, Aufmachung, Verständlichkeit)			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Anzahl der daraus resultierenden Maßnahmen • Anzahl der positiven Reaktionen • Anzahl der negativen Reaktionen			

Sonstiges (Erläuterungen)

Anmerkungen: Es werden Studien zu Bevölkerungsgruppen und zu Ursachenermittlung durchgeführt, da ein bedarfsgerechtes Anbieten von Leistungen notwendig ist.

Bezeichnung der Leistung**2.1.1 Allgemeine Information****Leistungsgruppe**

2.1 Information

Leistungsbereich

2. Information/Beratung

Organisationseinheit

- Alle ambulanten, teilstationären und stationären Einrichtungen (öffentlich und privat)
- Direktion der Sozialdienste

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Kontakt mit Informationssuchenden persönlich oder telefonisch – Klärung des Informationsbedarfs – entweder sofortige Informationsübergabe oder bei Rückruf (Information über Öffnungszeiten, Ansprechpartner/innen, Sprechstunden, Adressen, Telefonnummern, Leistungsangebot von Diensten im Sozial- und Gesundheitsbereich) – evtl. Terminvereinbarungen im eigenen Sprengel bzw. in der eigenen Einrichtung oder Weiterleiten an zuständigen Dienst bzw. Einrichtung

Zielsetzung

- Zugänglichkeit zu notwendigen und nützlichen Informationen erhöhen, um die Sozialkompetenz von Informations- und Hilfesuchenden zu stärken
- Erweiterung des Wissens über soziale Dienstleistungen in der Bevölkerung
- Direktes Erreichen des zuständigen Ansprechpartners im Hilfesystem für Betroffene
- Tatsächliche Inanspruchnahme der benötigten Dienstleistung durch Betroffene

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen (Einzelpersonen, Gruppen, Paare, Lebensgemeinschaften, Familien)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Leistungsstunden (Beratungsstunden)			
• Anzahl der betreuten Personen			
• Anzahl der Betreuungskontakte			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: - Anzahl der Klingelzeichen bis zum Abnehmen des Hörers - Anzahl der telefonischen Versuche bis die Linie frei ist - Anzahl der Versuche (telefonisch oder persönlich) bis zur Erlangung der gewünschten Information - Klient/innen freundliche Öffnungszeit der Informationsstelle - Beschwerdestelle für die Klient/innen - Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews) - Zugänglichkeit zu notwendigen Unterlagen, Informationsmappe usw. für Klient/innen - Regelmäßige Aus- und Fortbildung der Mitarbeiter/innen (Anzahl der themenspezifischen Fortbildungstage pro Mitarbeiter/in pro Jahr)			
Prozess-/Leistungsqualität: - Richtiges Erkennen der Fragestellung durch die Professionellen - Informationssuchende Person wird im Falle einer nicht möglichen sofortigen Auskunft zurück gerufen - Fachliche Einschätzung und kompetente Information zur Fragestellung durch die Professionellen - Gestaltung der professionellen Beziehung mit dem/der Klienten/in gemäß definierter Verhaltensregeln - Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialeistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Kompetenz, Diskretion, Freundlichkeit) - Anzahl der Beschwerden (prozentualer Anteil zu Informationsgesprächen)			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit) - Erfüllung des Informationsbedürfnisses aus Sicht der Klient/innen - Einschätzung und Abklärung eventueller unausgesprochener Bedürfnisse und Informationslücken			

Sonstiges (Erläuterungen)

--

Bezeichnung der Leistung**2.1.2 Anliegenspezifische Information****Leistungsgruppe**

2.1 Information

Leistungsbereich

2. Information/Beratung

Organisationseinheit

- Alle ambulanten, teilstationären und stationären Einrichtungen (öffentlich und privat)
- Direktion der Sozialdienste

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Kontakt mit Informationssuchenden persönlich oder telefonisch – Klärung des Informationsbedarfs – falls Problem klar benannt: Auflistung der möglichen Dienstleistungsangebote bezogen auf das spezifische Problem und evtl. Weiterleitung an die internen zuständigen Fachleute im Sprengel oder in den Einrichtungen – falls Problem unklar: Weiterleitung an die Erstberatung

Zielsetzung

- Erlangen der spezifischen Informationen, um das Potential der Selbsthilfe von Informations- und Hilfesuchenden zu stärken
- Erweiterung des Wissens über soziale Dienstleistungen
- Direktes Erreichen des zuständigen Ansprechpartners
- Tatsächliche Inanspruchnahme der benötigten Dienstleistung

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen (Einzelpersonen, Gruppen, Paare, Lebensgemeinschaften, Familien)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Leistungsstunden (Beratungsstunden)			
• Anzahl der betreuten Personen			
• Anzahl der Betreuungskontakte			
• Anzahl der Gespräche			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: - Anzahl der Klingelzeichen bis zum Abnehmen des Hörers - Anzahl der telefonischen Versuche bis die Linie frei ist - Anzahl der Versuche (telefonisch oder persönlich) bis zur Erlangung der gewünschten Information - Klient/innen freundliche Öffnungszeit der Informationsstelle - Beschwerdestelle für die Klient/innen - Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews) - Vorhandensein von notwendigen Unterlagen, Informationsmappe usw. - Regelmäßige Aus- und Fortbildung der Mitarbeiter/innen (Anzahl der themenspezifischen Fortbildungstage pro Mitarbeiter/in)			
Prozess-/Leistungsqualität: - Richtiges Erkennen der Fragestellung durch die Professionellen - Informationssuchenden Person wird im Falle einer nicht möglichen sofortigen Auskunft zurück gerufen - Gestaltung der professionellen Beziehung mit dem/der Klienten/in gemäß definierter Verhaltensregeln - Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialeistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Freundlichkeit, Diskretion, Freundlichkeit) - Fachliche Einschätzung und kompetente Information zur Fragestellung durch die Professionellen			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit) - Erfüllung des Informationsbedürfnisses aus Sicht der Klient/innen - Einschätzung und Abklärung eventueller unausgesprochener Bedürfnisse und Informationslücken			

Sonstiges (Erläuterungen)

--

Bezeichnung der Leistung**2.2.1 Erstberatung****Leistungsgruppe**

2.2 Beratung

Leistungsbereich

2. Information/Beratung

Organisationseinheit

- Alle ambulanten, teilstationären und stationären Einrichtungen (öffentlich und privat)
- Direktion der Sozialdienste

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Gespräche mit dem/der Klienten/in - Sozialanamnese, bei der folgende Lebensbereiche abgeklärt werden: Soziales Netz, kulturelle Zugehörigkeit, Arbeit und Bildung, materielle Sicherheit, psychophysische Gesundheit, Biographie - Fokussieren auf die aktuelle Problemlage und gemeinsames Herausarbeiten der aktivierbaren persönlichen familiären und sozialen Ressourcen - Übernahme des Falls oder Weiterleitung an andere Fachkräfte bzw. an das Team im Sprengel oder an andere Dienste/Strukturen (z. B. Beratungsstellen, Frauenhaus, Dienste des Sanitätsbetriebs)

Zielsetzung

- Bewusste Einschätzung des Problems durch die Klient/innen
- Orientierungshilfe über die für das Problem zuständigen Fachdienste bzw. Fachkräfte und gegebenenfalls direkte Weiterleitung
- Erweiterung der Handlungskompetenz der Klient/innen bezogen auf das Problem

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen (Einzelpersonen, Gruppen, Paare, Lebensgemeinschaften, Familien)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Leistungsstunden (Beratungsstunden)			
• Anzahl der betreuten Personen			
• Anzahl der Betreuungskontakte			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Zeitliche Erreichbarkeit • Durchschnittliche Wartezeit von der ersten Anfrage bis zur Gewährung der Beratung • Beurteilung der räumlichen Atmosphäre durch die Klient/innen • Kinderfreundliche Ausstattung der Räumlichkeiten und Büros • Aufenthaltsbereiche für Klient/innen • Grundsätzliche Kenntnisse der Mitarbeiter/innen in anderen Fachbereichen auch externer Einrichtungen • Fachqualifikation der Mitarbeiter/innen im Bereich Beratung durch entsprechende Aus- und Weiterbildung sowie Kontrollsupervision • Beschwerdestelle für die Klient/innen • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)			
Prozess-/Leistungsqualität: • Anteil der Beratungsgespräche innerhalb der Richtzeit (Richtzeit: 1 Stunde plus minus 15 Minuten) • Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln (Verwendung einer klientengerechten Sprache, Vermeidung von Bewertungen) • Erstellung einer Dokumentation über die Erstberatung • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Kompetenz, Diskretion, Freundlichkeit) • Dokumentation der Erstberatung mit Berücksichtigung der in der Leistungserstellungsprozess angegebene Schritte			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Einschätzung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen • Einschätzung der Zielerreichung durch die Klient/innen • Einschätzung und Abklärung eventueller unausgesprochener Bedürfnisse			
Sonstiges (Erläuterungen)			

Bezeichnung der Leistung**2.2.2 Sozialpädagogische/Sozialgeragogische und psychosoziale Beratung****Leistungsgruppe**

2.2 Beratung

Leistungsbereich

2. Information/Beratung

Organisationseinheit

- Alle ambulanten, teilstationären und stationären Einrichtungen (öffentlich und privat)
- Direktion der Sozialdienste

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Erstgespräch (sofern keine Erstberatung oder andere Beratungen stattgefunden haben oder zur Vervollständigung der Ergebnisse aus der Erstberatung bzw. vorhergehenden Beratungen) mit Formulierung des konkreten Problems durch die Klient/innen (z. B. familiäres Problem, Förderbedarf) und Ausfindigmachen der aktivierbaren persönlichen familiären, sozialen und institutionellen Ressourcen mit Erstellung einer verbindlichen Arbeitsvereinbarung – laufende Gespräche mit den Klient/innen zur Erarbeitung konkreter Handlungsstrategien im Alltag – laufende Überprüfung und Überarbeitung der vereinbarten Zielsetzungen – laufende Dokumentation der Gespräche – Abschlussgespräch mit den Klient/innen

Zielsetzung

- Schrittweise Entwicklung von Strategien zum selbstständigen und autonomen Leben als Einzelperson oder Lebensgemeinschaft
- Entwicklung und Steigerung der Selbst-, Sozial- und Sachkompetenz der Klient/innen
- Förderung von sozialen Kontakten bei den Klient/innen
- Abbau von negativ auffallenden Verhaltensweisen der Klient/innen
- Förderung der Lernfähigkeiten (z. B. Konzentration) in Ergänzung zur Schule
- Anregung zur Inanspruchnahme einer psychologischen Beratung oder Therapie bei Notwendigkeit
- Entwicklung eines Verständnisses der Problemdynamik
- Änderung der Sichtweise und des Umgangs mit dem Problem bei den Klient/innen
- Förderung der Beziehungsfähigkeit der Klient/innen
- Förderung der Eigenverantwortung der Klient/innen
- Verbesserung des psychischen und physischen Wohlbefindens der Klient/innen

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen (Einzelpersonen, Gruppen, Paare, Lebensgemeinschaften, Familien)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Leistungsstunden (Beratungsstunden)			
• Anzahl der betreuten Personen			
• Anzahl der Betreuungskontakte			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: - Fachqualifikation der Mitarbeiter/innen im Bereich der Sozialpädagogik bzw. der Sozialen Arbeit - Entsprechende Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter/innen - Vorhandensein einer Kontrollsupervision - Grundsätzliche Kenntnisse der Mitarbeiter/innen in anderen Fachbereichen auch externer Einrichtungen - Zeitliche Erreichbarkeit - Durchschnittliche Wartezeit von der ersten Anfrage bis zur Gewährung der Beratung - Beurteilung der räumlichen Atmosphäre durch den/die Klienten/in - Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews) - Aufenthaltsbereiche für Klient/innen - Kinderfreundliche Ausstattung der Räumlichkeiten und Büros - Vorhandensein spezifischer Materialien (z. B. Kinderspielzeug) - Beschwerdestelle für die Klient/innen			
Prozess-/Leistungsqualität: - Anteil der Beratungsgespräche innerhalb der Richtzeit (Richtzeit: 1 Stunde plus minus 15 Minuten) - Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialeistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Kompetenz, Diskretion, Freundlichkeit) - Gestaltung der professionellen Beziehung mit dem/der Klienten/in gemäß definierter Verhaltensregeln (Verwendung einer klientengerechten Sprache, Vermeidung von Bewertungen)			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): - Einschätzung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen - Einschätzung der Zielerreichung durch die Klient/innen - Einschätzung und Abklärung eventueller unausgesprochener Bedürfnisse			

Sonstiges (Erläuterungen)

Notwendige Voraussetzung für die Erbringung dieser Leistung ist eine spezifische Beratungsausbildung.

Bezeichnung der Leistung**2.2.3 Soziale Beratung****Leistungsgruppe**

2.2 Beratung

Leistungsbereich

2. Information/Beratung

Organisationseinheit

- Alle ambulanten, teilstationären und stationären Einrichtungen (öffentlich und privat)
- Direktion der Sozialdienste

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Erstgespräch (sofern keine Erstberatung stattgefunden hat oder zur Vervollständigung der Ergebnisse aus der Erstberatung) mit Formulierung der anstehenden Probleme durch die Klient/innen (z. B. finanzielle Probleme, konkrete Fragestellungen in der Bewältigung des Alltags) und Herausarbeiten der aktivierbaren persönlichen familiären und sozialen Ressourcen mit Erstellung einer verbindlichen Arbeitsvereinbarung – evtl. Überleitung zu einer psychosozialen Beratung, einer sozialpädagogischen Beratung, einer psychologischen Beratung oder Therapie – laufende Gespräche mit den Klient/innen zur Erarbeitung konkreter Handlungsstrategien im Alltag – laufende Überprüfung und Überarbeitung der vereinbarten Zielsetzungen – laufende Dokumentation der Gespräche – Abschlussgespräch mit den Klient/innen

Zielsetzung

- Förderung des Bewusstseins über die konkrete Problemlage und Problemhierarchie bei den Klient/innen
- Förderung der Eigeninitiative und Eigenverantwortung der Klient/innen
- Schrittweise Entwicklung von Strategien zum selbstständigen und autonomen Leben als Einzelperson oder Lebensgemeinschaft in Bezug auf die anstehenden Probleme
- Schrittweise Überwindung der derzeitigen Problemlage
- Vermeidung einer zukünftigen Problemlage
- Anregung zur Inanspruchnahme einer psychosozialen Beratung, einer sozialpädagogischen Beratung, einer psychologischen Beratung oder Therapie falls notwendig
- Umfassende Vorbereitung, Durchführung und Betreuung bei Adoptionen

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen (Einzelpersonen, Gruppen, Paare, Lebensgemeinschaften, Familien)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Leistungsstunden (Beratungsstunden)			
• Anzahl der betreuten Personen			
• Anzahl der Betreuungskontakte			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Beurteilung der räumlichen Atmosphäre durch den/die Klienten/in • Entsprechende Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter/innen • Vorhandensein einer Kontrollsupervision • Fachqualifikation der Mitarbeiter/innen im entsprechenden Leistungsbereich und im Bereich der Sozialen Beratung • Kinderfreundliche Ausstattung der Räumlichkeiten und Büros • Beschwerdestelle für die Klient/innen • Grundsätzliche Kenntnisse der Mitarbeiter/innen in anderen Fachbereichen auch externer Einrichtungen • Vorhandensein spezifischer Materialien (z. B. Kinderspielzeug) • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews) • Aufenthaltsbereiche für Klient/innen • Durchschnittliche Wartezeit von der ersten Anfrage bis zur Gewährung der Beratung • Zeitliche Erreichbarkeit			
Prozess-/Leistungsqualität: • Anteil der Beratungsgespräche innerhalb der Richtzeit (Richtzeit: ca. 30 bis 60 Minuten) • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Kompetenz, Diskretion, Freundlichkeit) • Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln (Verwendung einer klientengerechten Sprache, Vermeidung von Bewertungen)			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Einschätzung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen • Einschätzung der Zielerreichung durch die Klient/innen • Einschätzung und Abklärung eventueller unausgesprochener Bedürfnisse			

Sonstiges (Erläuterungen)

Die Soziale Beratung kann auch ohne eine spezifischen Beratungsausbildung der Mitarbeiter/innen der sozialen Dienste erfolgen, setzt jedoch die Fachkenntnisse für die jeweils vorliegende Problemlage voraus (z.B. finanzielle Sozialhilfe).

Bezeichnung der Leistung**2.2.4 Spezifische Beratung****Leistungsgruppe**

2.2 Beratung

Leistungsbereich

2. Information/Beratung

Organisationseinheit

- Alle ambulanten, teilstationären und stationären Einrichtungen (öffentlich und privat)
- Direktion der Sozialdienste

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.R.B. 14.05.2001, Nr. 1492 „Anerkennung der ‚Familienmediation‘ als Sozialdienst, welcher den Bürgern landesweit zu gewährleisten ist“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Erstgespräch mit Formulierung der anstehenden Probleme (z. B. finanzielle und juristische Probleme, Beziehungsprobleme, Probleme nach der Ehetrennung und Sexualaufklärung bei Jugendlichen) durch den/die Klienten/in und Herausarbeiten der aktivierbaren persönlichen familiären und sozialen Ressourcen mit Erstellung einer verbindlichen Arbeitsvereinbarung – laufende Gespräche mit den Klient/innen zur Erarbeitung konkreter Handlungsstrategien im Alltag – laufende Überprüfung und Überarbeitung der vereinbarten Zielsetzungen – laufende Dokumentation der Gespräche – Abschlussgespräch mit dem/der Klienten/in

Zielsetzung

- Schrittweise Entwicklung von Strategien zur selbstständigen und autonomen Leben als Einzelperson oder Lebensgemeinschaft in Bezug auf die konkreten Probleme
- Förderung der Eigeninitiative und Eigenverantwortung der Klient/nen und auch der Kinder aus einer gemeinsamen Beziehung nach der Trennung (Familienmediation)
- Förderung des Bewusstseins über die Problemlage und Problemhierarchie bei den Klient/innen
- Unterstützung bei der Vermittlung und Inanspruchnahme von fachlichen Leistungsangeboten (Anwalt, Bank, Mediation usw.)
- Schrittweise Überwindung der derzeitigen Problemlage
- Vermeidung einer zukünftigen Problemlage

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen (Einzelpersonen, Gruppen, Paare, Lebensgemeinschaften, Familien)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Leistungsstunden (Beratungsstunden)			
• Anzahl der betreuten Personen			
• Anzahl der Betreuungskontakte			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Beurteilung der räumlichen Atmosphäre durch den/die Klienten/in • Entsprechende Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter/innen • Vorhandensein einer Kontrollsupervision • Fachqualifikation der Mitarbeiter/innen im entsprechenden Leistungsbereich und im Bereich der Beratung • Beschwerdestelle für die Klient/innen • Grundsätzliche Kenntnisse in anderen Fachbereichen auch externer Einrichtungen • Vorhandensein spezifischer Materialien (z. B. Kinderspielzeug) • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews) • Aufenthaltsbereiche für Klient/innen • Durchschnittliche Wartezeit von der ersten Anfrage bis zur Gewährung der Beratung • Zeitliche Erreichbarkeit			
Prozess-/Leistungsqualität: • Anteil der Beratungsgespräche innerhalb der Richtzeit (Richtzeit: ca. 30 bis 60 Minuten) • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Kompetenz, Diskretion, Freundlichkeit) • Unparteilichkeit und Neutralität im Umgang mit den Konfliktparteien • Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln (Verwendung einer klientengerechten Sprache, Vermeidung von Bewertungen)			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Einschätzung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen • Einschätzung der Zielerreichung durch die Klient/innen • Einschätzung und Abklärung eventueller unausgesprochener Bedürfnisse			

Sonstiges (Erläuterungen)

Die spezifische Beratung orientiert sich an spezifischen Problemen. Solche Probleme können sein: Schulden (Schuldnerberatung), juristische Probleme z. B. hervorgerufen durch Ehetrennung (Rechtsberatung), Konflikte z. B. zwischen Scheidungsparteien (Familienmediation), Probleme im Zusammenhang mit der Sexualentwicklung (Sexualberatung).
--

Bezeichnung der Leistung**2.3 Sozialdiagnose mit Bewertung****Leistungsgruppe**

2.3 Sozialdiagnose mit Bewertung

Leistungsbereich

2. Information/Beratung

Organisationseinheit

- Alle ambulanten, teilstationären und stationären Einrichtungen (öffentlich und privat)
- Direktion der Sozialdienste

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Analyse von spezifischen Lebensaspekten (materielle/finanzielle, Wohnsituation, soziale Einbindung, berufliche Situation) einer Einzelperson, eines Paares oder einer Familie auf der Grundlage von Gesprächen, Hausbesuchen, Zusammenarbeit mit anderen Fachkräften – Einschätzung der Situation in Bezug auf die Fragestellung und eventuelle Formulierung von Vorschlägen für Interventionen der eigenen Institution oder anderer Behörden oder Institutionen – Verfassen und Weiterleiten der Sozialdiagnose mit Bewertung

Zielsetzung

- Minderung und evtl. Lösung einer Problemlage durch Bewertung der familiären und sozialen Situation und Überprüfung der Voraussetzungen zur Inanspruchnahme einer Leistung

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen (Einzelpersonen, Gruppen, Paare, Lebensgemeinschaften, Familien)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
------------------------	-----------------	-----------------	------------------

- Anzahl der Leistungsstunden
- Anzahl der betreuten Personen
- Anzahl der verfassten Sozialdiagnosen

Qualitätsindikatoren

IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
-----------------	-----------------	------------------

Strukturqualität:

- Transparenz der Kriterien
- Vorhandensein von fachlich fundierten Kriterien
- Vorhandensein einer einheitlichen Einschätzungsdokumentation und klarer Richtlinien über die Einschätzung
- Beschwerdestelle für die Klient/innen
- Fachqualifikation der Mitarbeiter/innen
- Durchschnittliche Wartezeit von der Anfrage bis zur Abgabe der Sozialdiagnose

--	--	--

- Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)

Prozess-/Leistungsqualität:

- Objektivität und Transparenz der Vorgangsweise und der Informationsquellen
- Dokumentation mit klarer Trennung von Beschreibung, Diagnose und Bewertung
- Nachvollziehbarkeit der Schlussfolgerungen
- Sachlichkeit und Fachlichkeit der Formulierung
- Information der Klient/innen über die Einschätzungskriterien
- Anwendung einheitlicher Vorgehensweisen bei der Einschätzung durch die Mitarbeiter/innen

Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit):

- Anzahl der umgesetzten Interventionsvorschläge

Sonstiges (Erläuterungen)

--

Bezeichnung der Leistung**2.4 Berichte****Leistungsgruppe**

2.4 Berichte

Leistungsbereich

2. Information/Beratung

Organisationseinheit

- Alle ambulanten, teilstationären und stationären Einrichtungen (öffentlich und privat)
- Direktion der Sozialdienste

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Analyse bzw. Überprüfung der sozialen Aspekte in Bezug auf spezifische Fragestellungen - Beschreibung spezifischer Lebensaspekte (materielle/finanzielle, Wohnsituation, soziale Einbindung, berufliche Situation) einer Einzelperson, eines Paares oder einer Familie - Dokumentation der von den zuständigen Fachkräften erbrachten Leistung(en) bzw. Interventionen bei Personen oder Familien, die bereits von den Sozialdiensten unterstützt werden - Beschreibung der aktuellen Situation im Interventionsprozess - Verlaufsprotokoll - Weiterleitung an die anfragende Person, anfragende oder zuständige Behörde/Stelle

Zielsetzung

- Minderung und evtl. Lösung einer Problemlage durch Erstellung von Berichten für die Antragsteller/innen selbst oder zwecks Weiterleitung an interne Dienste oder andere Behörden (z. B. Jugendgericht) oder Stellen

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen (Einzelpersonen, Gruppen, Paare, Lebensgemeinschaften, Familien)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
------------------------	-----------------	-----------------	------------------

- Anzahl der Leistungsstunden
- Anzahl der betreuten Personen
- Anzahl der verfassten Berichte

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
-----------------------------	-----------------	-----------------	------------------

Strukturqualität

- Beschwerdestelle für die Klient/innen
- Durchschnittliche Wartezeit von der Anfrage bis zur Abgabe des Berichts
- Fachqualifikation der Mitarbeiter/innen

--	--	--

Strukturqualität:

- Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)

Prozess-/Leistungsqualität:

- Klarheit und Transparenz der Kriterien
- Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln (verständliche Sprache, Vermeidung von Wertungen)
- Anzahl der Rückfragen (z.B. seitens der Krankenhäuser, anderer Einrichtungen usw.)
- Einhaltung der entsprechenden Datenschutzbestimmungen

Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit):

- Regelmäßige Überprüfung der Zielerreichung (z.B. Informationsstand bei den Krankenhäusern bzw. weiterbehandelnden Ärzt/innen und Pfleger/innen)

Zielgruppe

Hier werden nur jene Berichte erfasst, die nicht der internen Dokumentation dienen und nicht Teil eines Arbeitsprogramms sind (z.B. Erstellung von Abfassungen bei Einweisungen ins Krankenhaus, Verlegung in andere Einrichtungen).

Bezeichnung der Leistung**3.1.1 Soziales Mindesteinkommen****Leistungsgruppe**

3.1 Grundsicherung

Leistungsbereich

3. Finanzielle/Materielle Unterstützung

Organisationseinheit

Sozialsprengel – Finanzielle Sozialhilfe

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 26.10.1973, Nr. 69 „Maßnahmen zugunsten der Grundfürsorge in der Provinz Bozen“
- D.L.H. 01.02.1991, Nr. 2 „Durchführungsverordnung nach Art. 9 des L.G. 26.10.1973, Nr. 69, „Maßnahmen zugunsten der Grundfürsorge in der Provinz Bozen““ geändert mit L.G. 23.08.1978, Nr. 47, Art. 8, 19 und 20
- D.L.H. 11.08.2000, Nr. 30 „Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste“ in geltender Fassung; Art. 19
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Information und Beratung der Antragsteller/innen über den Leistungsanspruch, die Zugangsmodalitäten und den Leistungserstellungsprozess – Fachberatung hinsichtlich der persönlichen und familiären Situation in Bezug auf den finanziellen Bedarf – Anlegen der Akte und Zusammenstellen der entsprechenden Unterlagen – Zusammenarbeit mit Sozialfachkräften des Sprengels und anderer Gebietsdienste zur ganzheitlichen Lösung des Problemfalls – Weiterleitung an die zuständigen Bediensteten des Sprengels zur Beratung und Hilfeleistung bzgl. eventueller sozialer, erzieherischer, psychologischer, gesundheitlicher und pflegerischer Aspekte – Entscheidung aufgrund der Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste – Mitteilung der Entscheidung an den/die Antragsteller/in mit Verweis auf die Beschwerdemöglichkeit – Erbringung der finanziellen Leistung

Zielsetzung

- Bekämpfung der Armut und der sozialen Ausgrenzung, wenn die Familieneinnahmen unter der anerkannten, auf Grund der Größe der Familiengemeinschaft (Familieneinkommen und Vermögen), sowie der Miet- und Nebenkosten berechneten Bedarfsgrenze liegen
- Zeitlich begrenzte Befriedigung der Grundbedürfnisse bezüglich Nahrung, Kleidung, Hygiene und sozialen Umgang von Bürgern, die sich in persönlichen oder familiären Notlagen befinden, mit dem Ziel, die definitive Überwindung dieser Notlagen zu unterstützen;
- Schaffung von Chancengleichheit für die Selbstverwirklichung und Entwicklungsmöglichkeit jedes Einzelnen, unter besonderer Berücksichtigung der Grundsätze der zeitlichen Begrenzung und Subsidiarität der Fürsorge;
- Ganzheitliche Betreuung durch die Zusammenarbeit der Dienstbereiche des Sprengels (Verwaltungs- und Sozialbereich für die Berechnung und Erbringung der Unterstützung, Sozialbereich für Anamnese, Bewertung und Planung im Einzelfall)

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und Familien in finanzieller Notlage

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Stunden für die Gesuchsbearbeitung			
• Anzahl der bearbeiteten Gesuche			
• Jährliche Aufwendungen			
• Anzahl der Leistungsempfänger			
• Anzahl der insgesamt unterstützten Personen			
• Anzahl der angenommenen Gesuche			
• Anzahl der abgelehnten Gesuche			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (für die Beratungstätigkeit, über die Bestimmungen für die Leistungserbringung und die Anwendungsverfahren des EDV-Systems zur Berechnung des Einkommens der Nutzer/innen der Sozialdienste) • Kenntnisstand über die verschiedenen Zuständigkeiten und Kompetenzen auf Sprengel Ebene (z.B. jährliche Anzahl der berufsübergreifenden Ausbildungsmaßnahmen) • Klient/innen freundliche Öffnungszeiten in der Zentrale und den Außenstellen • Organisatorischer Integrationsgrad der verschiedenen privaten und öffentlichen soziosanitären Dienste und zuständigen Körperschaften für Wohnungs- und Arbeitsmarkt (z.B. Anzahl der Protokolle) • Angemessene technische Ausrüstung • Beschwerdestelle für die Klient/innen • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)			
Prozess-/Leistungsqualität: • Durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Gesuche (Anzahl der Tage vom Eingangsprotokoll des Gesuchs bis zum Ausgangsprotokoll der Mitteilung über das Ergebnis des Ansuchens) • Das Zahlungsmandat wird innerhalb von 30 Tagen ab dem Datum der Beantragung der Leistung ausgestellt • Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Diskretion, Freundlichkeit) • Jährlicher Prozentsatz der von der Sektion Einsprüche des Landesbeirats für das Sozialwesen zurückgewiesenen Beschwerden			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Prozentsatz der Fälle, in denen die Maßnahme der finanziellen Sozialhilfe zur definitiven Überwindung der Notlage beigetragen hat			

Sonstiges (Erläuterungen)

Die finanziellen Leistungen haben in der Regel die Form von Geldzuweisungen, abgesehen von den Fällen, in denen es aus technischen bzw. betreuungsspezifischen Gründen diesbezüglich Bedenken gibt. Für weitere Angaben über die Form der Leistungserbringung sowie die Kriterien zur Bewertung des Einkommens und Vermögens, wird auf die entsprechende Durchführungsverordnung verwiesen.

Bezeichnung der Leistung**3.1.2 Miete und Wohnungsnebenkosten****Leistungsgruppe**

3.1 Grundsicherung

Leistungsbereich

3. Finanzielle/Materielle Unterstützung

Organisationseinheit

Sozialsprengel – Finanzielle Sozialhilfe

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 26.10.1973, Nr. 69 „Maßnahmen zugunsten der Grundfürsorge in der Provinz Bozen“
- D.L.H. 01.02.1991, Nr. 2 „Durchführungsverordnung nach Art. 9 des L.G. 26.10.1973, Nr. 69, „Maßnahmen zugunsten der Grundfürsorge in der Provinz Bozen““ geändert mit L.G. 23.08.1978, Nr. 47, Art. 8, 19 und 20
- D.L.H. 11.08.2000, Nr. 30 „Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste“ in geltender Fassung; Art. 20
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Information und Beratung der Antragsteller/innen über den Leistungsanspruch, die Zugangsmodalitäten und den Leistungserstellungsprozess – Fachberatung hinsichtlich der persönlichen und familiären Situation in Bezug auf den finanziellen Bedarf – Anlegen der Akte und Zusammenstellen der entsprechenden Unterlagen – Zusammenarbeit mit Sozialfachkräften des Sprengels und anderer Gebietsdienste zur ganzheitlichen Lösung des Problemfalls – Weiterleitung an die zuständigen Bediensteten des Sprengels zur Beratung bezüglich eventueller sozialer, erzieherischer, psychologischer und sanitärer Aspekte – Entscheidung auf Grund der Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste – Mitteilung der Entscheidung an die Antragsteller/innen mit Verweis auf die Beschwerdemöglichkeit – Erbringung der finanziellen Leistung

Zielsetzung

- Bekämpfung der Armut und der sozialen Ausgrenzung, wenn die Familieneinnahmen unter der anerkannten, auf Grund der Größe der Familiengemeinschaft, der Familieneinnahmen (Familieneinkommen und Vermögen) sowie der Miet- und Nebenkosten berechneten Bedarfsgrenze liegen
- Befriedigung der Grundbedürfnisse bezüglich Miete und Heizung von Bürger/innen, die sich in persönlichen oder familiären Notlagen befinden, mit dem Ziel, die definitive Überwindung dieser Notlagen zu unterstützen

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und Familien, je nach wirtschaftlicher Lage

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Stunden für die Gesuchsbearbeitung			
• Anzahl der bearbeiteten Gesuche			
• Jährliche Aufwendungen			

- Anzahl der Leistungsempfänger
- Anzahl der insgesamt unterstützten Personen
- Anzahl der angenommenen Gesuche
- Anzahl der abgelehnten Gesuche

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
----------------------	----------	----------	-----------

Strukturqualität:

- Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (für die Beratungstätigkeit, über die Bestimmungen für die Leistungserbringung und die Anwendungsverfahren des EDV-Systems zur Berechnung des Einkommens der Nutzer/innen der Sozialdienste)
- Kenntnisstand über die verschiedenen Zuständigkeiten und Kompetenzen auf Sprengebene (z.B. jährliche Anzahl der berufsübergreifenden Ausbildungsmaßnahmen) der Mitarbeiter/innen
- Angemessene technische Ausrüstung
- Organisatorischer Integrationsgrad der verschiedenen privaten und öffentlichen soziosanitären Dienste und zuständigen Körperschaften für Wohnungs- und Arbeitsmarkt (z.B. Anzahl der Absichtsprotokolle)
- Beschwerdestelle für die Klient/innen
- Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)

Prozess-/Leistungsqualität:

- Durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Gesuche (Anzahl der Tage vom Eingangsprotokoll des Gesuchs bis zum Ausgangsprotokoll der Mitteilung über das Ergebnis des Ansuchens)
- Das Zahlungsmandat wird innerhalb von 30 Tagen ab dem Datum der Beantragung der Leistung ausgestellt
- Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln
- Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Diskretion, Freundlichkeit)
- Jährlicher Prozentsatz der von der Sektion Einsprüche des Landesbeirats für das Sozialwesen zurückgewiesenen Beschwerden

Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit):

- Prozentsatz der Fälle, in denen die Maßnahme der finanziellen Sozialhilfe zur definitiven Überwindung der Notlage beigetragen hat

Sonstiges (Erläuterungen)

Die finanziellen Leistungen haben in der Regel die Form von Geldzuweisungen, abgesehen von den Fällen, in denen es aus technischen bzw. betreuungsspezifischen Gründen diesbezüglich Bedenken gibt. Für weitere Angaben über die Form der Leistungserbringung sowie die Kriterien zur Bewertung des Einkommens und Vermögens, wird auf die entsprechende Durchführungsverordnung verwiesen.

Bezeichnung der Leistung**3.1.3 Taschengeld****Leistungsgruppe**

3.1 Grundsicherung

Leistungsbereich

3. Finanzielle/Materielle Unterstützung

Organisationseinheit

Sozialsprengel – Finanzielle Sozialhilfe

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 26.10.1973, Nr. 69 „Maßnahmen zugunsten der Grundfürsorge in der Provinz Bozen“
- D.L.H. 01.02.1991, Nr. 2 „Durchführungsverordnung nach Art. 9 des L.G. 26.10.1973, Nr. 69, „Maßnahmen zugunsten der Grundfürsorge in der Provinz Bozen““ geändert mit L.G. 23.08.1978, Nr. 47, Art. 9, 19 und 20
- D.L.H. 11.08.2000, Nr. 30 „Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste“ in geltender Fassung; Art. 21
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Information und Beratung der Antragsteller/innen über den Leistungsanspruch, die Zugangsmodalitäten und den Leistungserstellungsprozess – Anlegen der Akte und Zusammenstellen der entsprechenden Unterlagen - Entscheidung auf Grund der Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste – Mitteilung der Entscheidung und der Leistungshöhe an die Antragsteller/innen mit Verweis auf die Beschwerdemöglichkeit – Erbringung der finanziellen Leistung

Für die in Therapie- bzw. in Rehabilitationseinrichtungen untergebrachten Personen ist das Gesuch vom Antragsteller zu unterschreiben und vom Leiter/der Leiterin der Einrichtung gegenzuzeichnen, der/die in einem entsprechenden Bericht den Beginn und die Dauer des Therapieprogramms angeben muss. Dem Ansuchen ist eine vom Antragsteller unterschriebene und vom Leiter/der Leiterin der Einrichtung gegengezeichnete Vollmacht für den Einzug des Zuschusses beizufügen

Zielsetzung

Gewährleistung eines Mindestmasses an sozialen Kontakten für Personen, die in Fürsorgeeinrichtungen untergebracht und nicht in der Lage sind, für die kleinen täglichen Ausgaben aufzukommen

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und Familien je nach wirtschaftlicher Lage, die in Fürsorgeeinrichtungen oder in konventionierten Therapie- und Rehabilitationseinrichtungen außerhalb der Provinz untergebracht sind

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Stunden für die Gesuchsbearbeitung			
• Anzahl der bearbeiteten Gesuche			
• Jährliche Aufwendungen			
• Anzahl der Leistungsempfänger/innen			
• Anzahl der angenommenen Gesuche			

- Anzahl der abgelehnten Gesuche

--	--	--

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: - Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (für die Beratungstätigkeit, über die Bestimmungen für die Leistungserbringung und die Anwendungsverfahren des EDV-Systems zur Berechnung des Einkommens der Nutzer/innen der Sozialdienste) - Angemessene technische Ausrüstung - Organisatorischer Integrationsgrad der verschiedenen privaten und öffentlichen soziosanitären Dienste und zuständigen Körperschaften für Wohnungs- und Arbeitsmarkt (z.B. Anzahl der Absichtsprotokolle) - Beschwerdestelle für die Klient/innen - Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)			
Prozess-/Leistungsqualität: - Durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Gesuche (Anzahl der Tage vom Eingangprotokoll des Gesuchs bis zum Ausgangsprotokoll der Mitteilung über das Ergebnis des Ansuchens) - Das Zahlungsmandat wird innerhalb von 30 Tagen ab dem Datum der Beantragung der Leistung ausgestellt - Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln - Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Diskretion, Freundlichkeit) - Prozentsatz der von der Sektion Einsprüche des Landesbeirats für das Sozialwesen zurückgewiesenen Beschwerden			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): Befriedigung der persönlichen und sozialen Bedürfnisse der Klient/innen			

Sonstiges (Erläuterungen)

Für weitere Angaben über die Form der Leistungserbringung sowie die Kriterien zur Bewertung des Einkommens und Vermögens, wird auf die entsprechende Durchführungsverordnung verwiesen.

Bezeichnung der Leistung**3.2.1 Sonderleistung/Sonderleistung für Minderjährige****Leistungsgruppe**

3.2 Allgemeine finanzielle Unterstützung in besonderen Notlagen

Leistungsbereich

3. Finanzielle/Materielle Unterstützung

Organisationseinheit

Sozialsprengel – Finanzielle Sozialhilfe

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 26.10.1973, Nr. 69 „Maßnahmen zugunsten der Grundfürsorge in der Provinz Bozen“
- D.L.H. 01.02.1991, Nr. 2 „Durchführungsverordnung nach Art. 9 des L.G. 26.10.1973, Nr. 69, „Maßnahmen zugunsten der Grundfürsorge in der Provinz Bozen““ geändert mit L.G. 23.08.1978, Nr. 47, Art. 10, 19 und 20
- D.L.H. 11.08.2000, Nr. 30 „Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste“ in geltender Fassung; Art. 22 und 23
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Information und Beratung der Antragsteller/innen über den Leistungsanspruch, die Zugangsmodalitäten und den Leistungserstellungsprozess – Fachberatung hinsichtlich der persönlichen und familiären Situation in Bezug auf den finanziellen Bedarf – Anlegen der Akte und Zusammenstellen der entsprechenden Unterlagen – Zusammenarbeit mit Sozialfachkräften des Sprengels und anderer Gebietsdienste zur ganzheitlichen Lösung des Problemfalls (obligatorische Stellungnahme im Falle der Leistung für Minderjährige) – Weiterleitung an die zuständigen Bediensteten des Sprengels zur Beratung und Hilfeleistung bezüglich eventueller sozialer, erzieherischer, psychologischer und sanitärer Aspekte – Übermittlung des Leistungsvorschlags an den Ausschuss zur Entscheidung - Entscheidung auf Grund der Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste - Mitteilung der Entscheidung an die Antragsteller/innen mit Verweis auf die Beschwerdemöglichkeit – Erbringung der finanziellen Leistung

Zielsetzung

Lösung einmaliger, außerordentlicher, persönlicher und familiärer Probleme, die sich aus besonderen Lebensumständen ergeben, für die keine anderen finanziellen Leistungen/Unterstützungsmaßnahmen vorgesehen sind

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und Familien, je nach wirtschaftlicher Lage, (Sonderleistung); Minderjährige je nach wirtschaftlicher Lage (Sonderleistung für Minderjährige)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
- Anzahl der Stunden für die Gesuchsbearbeitung - Anzahl der bearbeiteten Gesuche - Jährliche Aufwendungen - Anzahl der Leistungsempfänger - Anzahl der angenommenen Gesuche - Anzahl der abgelehnten Gesuche			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: - Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals über die Bestimmungen für die Leistungserbringung und die Anwendungsverfahren des EDV-Systems zur Berechnung des Einkommens der Nutzer/innen der Sozialdienste - Angemessene technische Ausrüstung - Kenntnisstand über die verschiedenen Zuständigkeiten und Kompetenzen auf Sprengel Ebene (z.B. jährliche Anzahl der berufsübergreifenden Ausbildungsmaßnahmen) - Organisatorischer Integrationsgrad der verschiedenen soziosanitären Diensten (z.B. Anzahl der Absichtsprotokolle) einschließlich der stationären Einrichtungen im Sprengel sowie der sprengelübergreifenden und überörtlichen Dienste - Beschwerdestelle für die Klient/innen - Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews) - Allgemeine, jährlich festgelegte Grundsätze zur Sicherstellung der Gleichbehandlung aller Nutzer/innen			
Prozess-/Leistungsqualität: - Durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Gesuche (Anzahl der Tage vom Eingangsprotokoll des Gesuchs bis zum Ausgangsprotokoll der Mitteilung über das Ergebnis des Ansuchens) - Gestaltung der professionellen Beziehung mit dem/der Klienten/in gemäß definierter Verhaltensregeln - Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Diskretion, Freundlichkeit) - Prozentsatz der von der Sektion Einsprüche des Landesbeirats für das Sozialwesen zurückgewiesenen Beschwerden			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): Prozentsatz der Fälle, in denen die Maßnahme der finanziellen Sozialhilfe zur Überwindung der Notlage beigetragen hat			

Sonstiges (Erläuterungen)

Bei der Sonderleistung handelt es sich um einmalige Beiträge für außerordentliche Bedürfnisse z.B. Zahnarztleistungen, Möbelankauf, Sommerbetreuung, Schulbedarf usw.
Für weitere Angaben über die Form der Leistungserbringung sowie die Kriterien zur Bewertung des Einkommens und Vermögens, wird auf die entsprechende Durchführungsverordnung verwiesen.

Bezeichnung der Leistung**3.2.2 Aufrechterhaltung des Familienlebens und des Haushalts****Leistungsgruppe**

3.2 Allgemeine finanzielle Unterstützung in besonderen Notlagen

Leistungsbereich

3. Finanzielle/Materielle Unterstützung

Organisationseinheit

Sozialsprengel – Finanzielle Sozialhilfe

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 26.10.1973, Nr. 69 „Maßnahmen zugunsten der Grundfürsorge in der Provinz Bozen“
- D.L.H. 01.02.1991, Nr. 2 „Durchführungsverordnung nach Art. 9 des L.G. 26.10.1973, Nr. 69, „Maßnahmen zugunsten der Grundfürsorge in der Provinz Bozen““ geändert mit L.G. 23.08.1978, Nr. 47, Art. 10, 19 und 20
- D.L.H. 11.08.2000, Nr. 30 „Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste“ in geltender Fassung; Art. 32
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Information und Beratung der Antragsteller/innen über den Leistungsanspruch, die Zugangsmodalitäten und den Leistungserstellungsprozess - Fachberatung hinsichtlich der persönlichen und familiären Situation in Bezug auf den finanziellen Bedarf – Prüfung der Sachlage in Bezug auf die für die Leistungserbringung vorgesehenen Kriterien – Anlegen der Akte und Zusammenstellen der entsprechenden Unterlagen – Zusammenarbeit mit Sozialfachkräften des Sprengels und anderer Gebietsdienste zur ganzheitlichen Lösung des Problemfalls – Weiterleitung an die/den zuständige/n Bedienstete/n des Sprengels zur Beratung und Hilfeleistung bezüglich eventueller sozialer, erzieherischer, psychologischer und sanitärer Aspekte - Entscheidung auf Grund der Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste – Mitteilung der Entscheidung an die Antragsteller/innen mit Verweis auf die Beschwerdemöglichkeit - Erbringung der finanziellen Leistung

Die Leistung unterliegt dem bindenden Gutachten des zuständigen Hauspflegedienstes, wenn es sich um erwachsene Nutzer handelt, bzw. der Sozialpädagogischen Grundbetreuung, wenn es sich um minderjährige Nutzer handelt.

Zielsetzung

Den Antrag stellenden Einzelpersonen oder Familien soll durch die Hilfe einer fremden Person die Fortführung des Haushalts ermöglicht werden, wenn die Bedarfssituation nicht durch einen Hausbetreuungsdienst oder einen anderen Dienst mit ähnlichen Zielen gelöst werden kann, auch um eventuelle Einlieferungen in ein Altersheim oder eine andere stationäre Einrichtung zu vermeiden

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und Familien, je nach wirtschaftlicher Lage, deren Unterstützung nicht durch Angehörige oder Sozialdienste gewährleistet werden kann.

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
- Anzahl der Stunden für die Gesuchsbearbeitung - Anzahl der bearbeiteten Gesuche - Jährliche Aufwendungen - Anzahl der Leistungsempfänger - Anzahl der abgelehnten Gesuche - Anzahl der angenommenen Gesuche			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: - Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals über die Bestimmungen für die Leistungserbringung und die Anwendungsverfahren des EDV-Systems zur Berechnung des Einkommens der Nutzer/innen der Sozialdienste - Angemessene technische Ausrüstung - Kenntnisstand über die verschiedenen Zuständigkeiten und Kompetenzen auf Sprengenebene (z.B. jährliche Anzahl der berufsübergreifenden Ausbildungsmaßnahmen) - Organisatorischer Integrationsgrad der verschiedenen soziosanitären Dienste (z.B. Anzahl der Absichtsprotokolle) einschließlich der stationären Einrichtungen im Sprengel sowie der sprengelübergreifenden und überörtlichen Dienste - Beschwerdestelle für die Klient/innen - Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)			
Prozess-/Leistungsqualität: - Durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Gesuche (Anzahl der Tage vom Eingangsprotokoll des Gesuchs bis zum Ausgangsprotokoll der Mitteilung über das Ergebnis des Ansuchens) - Gestaltung der professionellen Beziehung mit dem/der Klienten/in gemäß definierter Verhaltensregeln - Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Diskretion, Freundlichkeit) - Prozentsatz der von der Sektion Einsprüche des Landesbeirats für das Sozialwesen zurückgewiesenen Beschwerden			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): Prozentsatz der Fälle, in denen die Maßnahme der finanziellen Sozialhilfe zur Überwindung der Notlage beigetragen hat			

Sonstiges (Erläuterungen)

Für weitere Angaben über die Form der Leistungserbringung sowie die Kriterien zur Bewertung des Einkommens und Vermögens, wird auf die entsprechende Durchführungsverordnung verwiesen.

Bezeichnung der Leistung

3.3.1 Beitrag für Ankauf und/oder Anpassung von Fahrzeugen für Menschen mit Behinderung

Leistungsgruppe

Leistungsbereich

3.3 Zielgruppenspezifische Sonderunterstützung

3. Finanzielle/Materielle Unterstützung

Organisationseinheit

Sozialsprengel – Finanzielle Sozialhilfe

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“, Art. 15
- L.R.B. 07.06.1999, Nr. 2263 „Neufestlegung der Richtlinien gemäß Art. 15, Absatz 3 des L.G. 30.06.1983, Nr. 20“
- D.L.H. 11.08.2000, Nr. 30 „Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste“ in geltender Fassung; Art. 26
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Information und Beratung der Antragsteller/innen über den Leistungsanspruch, die Zugangsmodalitäten und den Leistungserstellungsprozess – Anlegen der Akte und Zusammenstellen der entsprechenden Unterlagen - Entscheidung auf Grund der Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste – Mitteilung der Entscheidung und der Leistungshöhe an die Antragsteller/innen mit Verweis auf die Beschwerdemöglichkeit – Erbringung der finanziellen Leistung (Vergütung)

Zielsetzung

Gewährleistung einer größtmöglichen Mobilität für Menschen mit Behinderung zur Förderung ihrer Selbstständigkeit

Zielgruppe

- Menschen im Jugend-, Erwachsenen- und Seniorenalter mit einer Behinderung der unteren oder oberen Gliedmaßen, je nach wirtschaftlicher Lage

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Stunden für die Gesuchsbearbeitung			
• Anzahl der bearbeiteten Gesuche			
• Anzahl der Leistungsempfänger			
• Anzahl der angenommenen Gesuche			
• Anzahl der abgelehnten Gesuche			
• Jährliche Aufwendungen			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (über die Bestimmungen für die Leistungserbringung und die Anwendungsverfahren des EDV-Systems zur Berechnung des Einkommens der Nutzer/innen der Sozialdienste) • Angemessene technische Ausrüstung • Beschwerdestelle für die Klient/innen • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)			
Prozess-/Leistungsqualität: • Durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Gesuche (Anzahl der Tage vom Eingangsprotokoll des Gesuchs bis zum Ausgangsprotokoll der Mitteilung über das Ergebnis des Ansuchens) • Gestaltung der professionellen Beziehung mit dem/der Klienten/in gemäß definierter Verhaltensregeln • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Diskretion, Freundlichkeit) • Prozentsatz der von der Sektion Einsprüche des Landesbeirats für das Sozialwesen zurückgewiesen Beschwerden			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Prozentsatz der Personen, deren Mobilitätsbedürfnis durch die Leistung befriedigt wird			

Sonstiges (Erläuterungen)

Für weitere Angaben über die Form der Leistungserbringung sowie die Kriterien zur Bewertung des Einkommens und Vermögens, wird auf die entsprechende Durchführungsverordnung verwiesen.

Bezeichnung der Leistung**3.3.2 Beitrag für Anpassung von Fahrzeugen für Familienmitglieder von Menschen mit Behinderung****Leistungsgruppe**

3.3 Zielgruppenspezifische Sonderunterstützung

Leistungsbereich

3. Finanzielle/Materielle Unterstützung

Organisationseinheit

Sozialsprengel – Finanzielle Sozialhilfe

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“, Art. 15
- L.R.B. 13.07.1998, Nr. 3072 „Neufestlegung der Richtlinien gemäß den Absätzen 3/bis und 4 des Art. 15 des L.G. 30.06.1983, Nr. 20“
- D.L.H. 11.08.2000, Nr. 30 „Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste“ in geltender Fassung; Art. 27
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Information und Beratung der Antragsteller/innen über den Leistungsanspruch, die Zugangsmodalitäten und den Leistungserstellungsprozess – Anlegen der Akte und Zusammenstellen der entsprechenden Unterlagen – Entscheidung auf Grund der Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste – Mitteilung der Entscheidung und der Leistungshöhe an die Antragsteller/innen mit Verweis auf die Beschwerdemöglichkeit – Erbringung der finanziellen Leistung (Vergütung)

Zielsetzung

Gewährleistung einer größtmöglichen Mobilität für Menschen mit Behinderung durch die Unterstützung der Familienangehörigen, die mit ihnen zusammenleben und sie betreuen

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters mit einer Behinderung bzw. deren Familienmitglieder, je nach wirtschaftlicher Lage

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Stunden für die Gesuchsbearbeitung			
• Anzahl der bearbeiteten Gesuche			
• Anzahl der Leistungsempfänger			
• Anzahl der angenommenen Gesuche			
• Anzahl der abgelehnten Gesuche			
• Jährliche Aufwendungen			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (über die Bestimmungen für die Leistungserbringung und die Anwendungsverfahren des EDV-Systems zur Berechnung des Einkommens der Nutzer/innen der Sozialdienste) • Angemessene technische Ausrüstung • Beschwerdestelle für die Klient/innen • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)			
Prozess-/Leistungsqualität: • Durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Gesuche (Anzahl der Tage vom Eingangsprotokoll des Gesuchs bis zum Ausgangsprotokoll der Mitteilung über das Ergebnis des Ansuchens) • Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Diskretion, Freundlichkeit) • Prozentsatz der von der Sektion Einsprüche des Landesbeirats für das Sozialwesen zurückgewiesen Beschwerden			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Prozentsatz der Personen, deren Bedürfnis an sozialer Integration und Mobilität durch die Leistung befriedigt wird			

Sonstiges (Erläuterungen)

Für weitere Angaben über die Form der Leistungserbringung sowie die Kriterien zur Bewertung des Einkommens und Vermögens, wird auf die entsprechende Durchführungsverordnung verwiesen.

Bezeichnung der Leistung**3.3.3 Vergütung von Transportspesen****Leistungsgruppe**

3.3 Zielgruppenspezifische Sonderunterstützung

Leistungsbereich

3. Finanzielle/Materielle Unterstützung

Organisationseinheit

Sozialsprengel – Finanzielle Sozialhilfe

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.10.1973, n. 77 „Maßnahmen zugunsten der Seniorenbetreuung“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“, Art. 15, Absatz 4
- L.R.B. 06.11.1989, Nr. 6996 „Genehmigung der Richtlinien zur Gewährung von Vergütungen für die Beförderung von Behinderten gemäß Art. 14. Abs. 4 des L.G. 30.06.1983, Nr. 20“ in geltender Fassung
- D.L.H. 14.08.1992, Nr.32 „Durchführungsverordnung zu Artikel 14 des Landesgesetzes vom 30. Juni 1983, Nr. 20, ergänzt durch das Landesgesetz vom 17. Juni 1991, Nr. 16: Vergütung von Ausgaben, die durch die Beförderung von Behinderten aus Arbeitsgründen entstehen“
- L.R.B. 15.11.1999, Nr. 5004 „Neuregelung der Beförderung von Personen mit funktioneller Beeinträchtigung der Mobilität zu Therapie Zwecken. Kriterien und Modalitäten für die Vergütung der Beförderungen, die von Dienstleistern im Beförderungswesen durchgeführt werden“
- L.R.B. 21.02.2000, Nr. 482 „Neuregelung der Beförderung von Personen mit funktioneller Beeinträchtigung der Mobilität zu Therapie Zwecken. Ergänzung des L.R.B. 15.11.1999, Nr. 5004“
- D.L.H. 11.08.2000, Nr. 30 „Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste“ in geltender Fassung; Art. 24 und 25
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Information und Beratung der Antragsteller/innen über den Leistungsanspruch, die Zugangsmodalitäten und den Leistungserstellungsprozess – Anlegen der Akte und Zusammenstellen der entsprechenden Unterlagen gemäß den geltenden Bestimmungen – Entscheidung auf Grund der Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste – Mitteilung der Entscheidung und der Leistungshöhe an die Antragsteller/innen mit Verweis auf die Beschwerdemöglichkeit – Erbringung der finanziellen Leistung (Vergütung)

Zielsetzung

- Gewährleistung der Mobilität
- Gewährleistung des Transports und/oder der Begleitung mit eigenem oder fremdem Kraftfahrzeug von der eigenen Wohnung zu den Tagesstätten der Sozialdienste, auch außerhalb des Landesgebiets, einschließlich Kinderkrippen, Kindergärten, Einrichtungen für Prävention, Behandlung und Rehabilitation oder zum Arbeitsplatz, einschließlich des Besuchs von Projekten zur Arbeitseingliederung
- Gewährleistung des Transports und/oder der Begleitung mit eigenem oder fremdem Kraftfahrzeug von der eigenen Wohnung zum Arbeitsplatz
- Gewährleistung der Beförderung mit öffentlichen Verkehrsmitteln von Senioren über 60 Jahre

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters mit Behinderung, die weder normale öffentliche Transportmittel benutzen, noch selbst fahren können, je nach wirtschaftlicher Lage. Menschen im Seniorenalter (über 60 Jahre), je nach wirtschaftlicher Lage

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Stunden für die Gesuchsbearbeitung			
• Anzahl der bearbeiteten Gesuche			
• Anzahl der angenommenen Gesuche			
• Anzahl der abgelehnten Gesuche			
• Anzahl der Leistungsempfänger			
• Jährliche Aufwendungen			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (über die Bestimmungen für die Leistungserbringung und die Anwendungsverfahren des EDV-Systems zur Berechnung des Einkommens der Nutzer/innen der Sozialdienste) • Angemessene technische Ausrüstung • Beschwerdestelle für die Klient/innen • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)			
Prozess-/Leistungsqualität: • Durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Gesuche (Anzahl der Tage vom Eingangsprotokoll des Gesuchs bis zum Ausgangsprotokoll der Mitteilung über das Ergebnis des Ansuchens) • Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialeistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Diskretion, Freundlichkeit) • Prozentsatz der von der Sektion Einsprüche des Landesbeirats für das Sozialwesen zurückgewiesenen Beschwerden			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Prozentsatz der Personen, denen durch die Leistung der Besuch von Tagesstätten der Sozialdienste ermöglicht wird			

Sonstiges (Erläuterungen)

Für weitere Angaben über die Form der Leistungserbringung sowie die Kriterien zur Bewertung des Einkommens und Vermögens, wird auf die entsprechende Durchführungsverordnung verwiesen.

Bezeichnung der Leistung**3.3.4 Zuschuss für Inanspruchnahme eines Hausnotrufdienstes****Leistungsgruppe**

3.3 Zielgruppenspezifische Sonderunterstützung

Leistungsbereich

3. Finanzielle/Materielle Unterstützung

Organisationseinheit

Sozialsprengel – Finanzielle Sozialhilfe

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 07.07.1992, Nr. 26 „Einrichtung des Hausnotrufdienstes in der Provinz Bozen“
- L.R.B. 30.12.1993, Nr. 8609 „L.G. vom 7. Juli 1992, Nr. 26, Art. 1, Absatz 2 – Zugangskriterien zum Hausnotrufdienst der Provinz Bozen“
- L.R.B. 21.08.1995, Nr. 4413 „L.G. vom 7. Juli 1992, Nr. 26, Art. 1, Absatz 2 – Abänderung der zu Lasten der Benützer gehenden Tarife des Hausnotrufdienstes“
- L.R.B. 10.08.1995, Nr. 4084 „Hausnotrufdienst - Rückvergütung der Spesen an die Bürger, welche diesen Dienst in Südtirol beanspruchen“
- D.L.H. 11.08.2000, Nr. 30 „Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste“ in geltender Fassung; Art. 30
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Information und Beratung der Antragsteller/innen über den Leistungsanspruch, die Zugangsmodalitäten und den Leistungserstellungsprozess – Anlegen der Akte und Zusammenstellen der entsprechenden Unterlagen – Entscheidung auf Grund der Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste – Mitteilung der Entscheidung und der Leistungshöhe an die Antragsteller/innen mit Verweis auf die Beschwerdemöglichkeit – Erbringung der finanziellen Leistung.

Zielsetzung

Stärkung des Sicherheitsgefühls von Senioren zur Verbesserung ihres allgemeinen Wohlbefindens

Zielgruppe

Menschen im Seniorenalter (allein wohnende Menschen über 65 Jahre und Menschen, die aus spezifischen Gründen, welche vom zuständigen Sozialsprengel zu bestätigen sind, den Dienst benötigen), je nach wirtschaftlicher Lage

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Stunden für die Gesuchsbearbeitung			
• Anzahl der bearbeiteten Gesuche			
• Anzahl der Leistungsempfänger			
• Anzahl der angenommenen Gesuche			
• Anzahl der abgelehnten Gesuche			
• Jährliche Aufwendungen			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (über die Bestimmungen für die Leistungserbringung und die Anwendungsverfahren des EDV-Systems zur Berechnung des Einkommens der Nutzer/innen der Sozialdienste) • Angemessene technische Ausrüstung • Beschwerdestelle für die Klient/innen • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews) • Organisatorischer Integrationsgrad mit den für den Sprengel zuständigen Einrichtungen, die den Dienst verwalten			
Prozess-/Leistungsqualität: • Durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Gesuche (Anzahl der Tage vom Eingangsprotokoll des Gesuchs bis zum Ausgangsprotokoll der Mitteilung über das Ergebnis des Ansuchens) • Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Diskretion, Freundlichkeit) • Prozentsatz der von der Sektion Einsprüche des Landesbeirats für das Sozialwesen zurückgewiesen Beschwerden			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Prozentsatz der Personen, denen durch die Leistung das Verbleiben in ihrer Wohnung ermöglicht wird			

Sonstiges (Erläuterungen)

Für weitere Angaben über die Form der Leistungserbringung sowie die Kriterien zur Bewertung des Einkommens und Vermögens, wird auf die entsprechende Durchführungsverordnung verwiesen.

Bezeichnung der Leistung**3.3.5 Beitrag für die Installation eines Seniorentelefons****Leistungsgruppe**

3.3 Zielgruppenspezifische Sonderunterstützung

Leistungsbereich

3. Finanzielle/Materielle Unterstützung

Organisationseinheit

Sozialsprengel – Finanzielle Sozialhilfe

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfеворkehrungen für Betagte“, Art. 23, Absatz 7, Buchstabe g)
- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“, Art. 32, Absatz 7
- Rundschreiben 12.03.1991, Nr. 8 „Beiträge für Telefonanschlüsse“
- D.L.H. 11.08.2000, Nr. 30 „Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste“ in geltender Fassung; Art. 31
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Information und Beratung der Antragsteller/innen über den Leistungsanspruch, die Zugangsmodalitäten und den Leistungserstellungsprozess – Anlegen der Akte und Zusammenstellen der entsprechenden Unterlagen – Entscheidung auf Grund der Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste – Mitteilung der Entscheidung und der Leistungshöhe an die Antragsteller/innen mit Verweis auf die Beschwerdemöglichkeit – Erbringung der finanziellen Leistung

Zielsetzung

Überwindung von altersbedingten Problemen und insbesondere von Isolation und Einsamkeit

Zielgruppe

Menschen im Seniorenalter (über 65 Jahre, die kein Telefon besitzen und alleine, mit dem Ehepartner oder mit dem Lebensgefährten leben), je nach wirtschaftlicher Lage

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Stunden für die Gesuchsbearbeitung			
• Anzahl der bearbeiteten Gesuche			
• Anzahl der Leistungsempfänger/innen			
• Anzahl der angenommenen Gesuche			
• Anzahl der abgelehnten Gesuche			
• Jährliche Aufwendungen			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (über die Bestimmungen für die Leistungserbringung und die Anwendungsverfahren des EDV-Systems zur Berechnung des Einkommens der Nutzer/innen der Sozialdienste) • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews) • Angemessene technische Ausrüstung • Beschwerdestelle für die Klienten/innen			
Prozess-/Leistungsqualität: • Durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Gesuche (Anzahl der Tage vom Eingangsprotokoll des Gesuchs bis zum Ausgangsprotokoll der Mitteilung über das Ergebnis des Ansuchens) • Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Diskretion, Freundlichkeit) • Prozentsatz der von der Sektion Einsprüche des Landesbeirats für das Sozialwesen zurückgewiesen Beschwerden			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Prozentsatz der Personen, deren soziale und zwischenmenschliche Bedürfnisse durch die Leistung befriedigt werden			

Sonstiges (Erläuterungen)

Für weitere Angaben über die Form der Leistungserbringung sowie die Kriterien zur Bewertung des Einkommens und Vermögens, wird auf die entsprechende Durchführungsverordnung verwiesen.

Bezeichnung der Leistung**3.3.6 Beitrag für den Ankauf eines Taubstummtelefons****Leistungsgruppe**

3.3 Zielgruppenspezifische Sonderunterstützung

Leistungsbereich

3. Finanzielle/Materielle Unterstützung

Organisationseinheit

Sozialsprengel – Finanzielle Sozialhilfe

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“, Art. 15/bis
- L.R.B. 30.10.1989, Nr. 6788 „Richtlinien und Verfahren für die Maßnahmen betreffend den Ankauf von Schreibtelefonen für Taubstumme gemäß Art. 15/bis des L.G. 30.06.1983, Nr. 20“ in geltender Fassung
- D.L.H. 11.08.2000, Nr. 30 „Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste“ in geltender Fassung; Art. 29
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Information und Beratung der Antragsteller/innen über den Leistungsanspruch, die Zugangsmodalitäten und den Leistungserstellungsprozess – Anlegen der Akte und Zusammenstellen der entsprechenden Unterlagen – Entscheidung auf Grund der Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste – Mitteilung der Entscheidung und der Leistungshöhe an die Antragsteller/innen mit Verweis auf die Beschwerdemöglichkeit – Erbringung der finanziellen Leistung (Vergütung)

Zielsetzung

Gewährleistung der Kommunikationsmöglichkeit von Menschen mit einer Sinnesbehinderung durch die Gewährung einer Vergütung für den Ankauf eines technischen Hilfsmittels, das ihrer Behinderung entspricht und ihre soziale Integration sowie ihre zwischenmenschlichen Kontakte fördert

Zielgruppe

Menschen im Jugend- (ab 12 Jahren) Erwachsenen- und Seniorenalter, die taubstumm sind, je nach wirtschaftlicher Lage

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Stunden für die Gesuchsbearbeitung			
• Anzahl der bearbeiteten Gesuche			
• Anzahl der Leistungsempfänger			
• Anzahl der angenommenen Gesuche			
• Anzahl der abgelehnten Gesuche			
• Jährliche Aufwendungen			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (über die Bestimmungen für die Leistungserbringung und die Anwendungsverfahren des EDV-Systems zur Berechnung des Einkommens der Nutzer/innen der Sozialdienste) • Angemessene technische Ausrüstung • Beschwerdestelle für die Klient/innen • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)			
Prozess-/Leistungsqualität: • Durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Gesuche (Anzahl der Tage vom Eingangsprotokoll des Gesuchs bis zum Ausgangsprotokoll der Mitteilung über das Ergebnis des Ansuchens) • Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Diskretion, Freundlichkeit) • Prozentsatz der von der Sektion Einsprüche des Landesbeirats für das Sozialwesen zurückgewiesen Beschwerden			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Anzahl (Prozentsatz) der Personen, deren soziale und zwischenmenschliche Bedürfnisse durch die Leistung befriedigt werden			

Sonstiges (Erläuterungen)

Für weitere Angaben über die Form der Leistungserbringung sowie die Kriterien zur Bewertung des Einkommens und Vermögens, wird auf die entsprechende Durchführungsverordnung verwiesen.

Bezeichnung der Leistung**4.1.1 Sozialpädagogische/Sozialgeragogische Arbeit****Leistungsgruppe**

4.1 Ambulante Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

Sozialsprengel

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfеворkehrungen für Betagte“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- Jugendbetreuungsprogramm (jährlicher Beschluss der Landesregierung)
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Kontaktaufnahme – Erstgespräch – Situationsanalyse und Problemformulierung – Aufzeigen der persönlichen Ressourcen und der Ressourcen im Umfeld – gemeinsame Planung der Schritte zur Problemlösung mit Festlegung des Erziehungsplans bzw. Arbeitsplans (Festlegung von Zielen, Zeiten, Maßnahmen) mit allen Beteiligten (z.B. Schulen, Ressourcen im Umfeld) – Festlegung der Mitarbeit der Beteiligten und Aufgabenverteilung (Vereinbarungen) – Durchführung der verschiedenen persönlichkeitsbildenden und lebenspraktischen Maßnahmen (z. B. Hausaufgabenhilfe, Gespräche, Alltagshilfen usw.) – laufende Dokumentation - Auswertung und Formulierung evtl. neuer Zielsetzungen

Zielsetzung

- Erhaltung und Steigerung der selbständigen Lebensführung
- Erhöhung der sozialen Integration
- Förderung der Persönlichkeitsentwicklung
- Erhaltung und Förderung der sozialen, kognitiven und emotionalen Fähigkeiten
- Erhaltung und Förderung der Fähigkeiten zur Veränderung

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen (z.B. physische Beeinträchtigung und/oder psychische Problematik bzw. Erkrankung, Abhängigkeitsproblematik bzw. -erkrankung, familiäre Probleme, Beziehungsprobleme, physische und psychische Gewaltbereitschaft, Straffälligkeit)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)			
• Anzahl der betreuten Personen			
• Anzahl der Betreuungskontakte			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen) • Beschwerdestelle für die Klient/innen • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)			
Prozess-/Leistungsqualität: • Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln • Laufende Zusammenarbeit und Absprache zwischen allen Akteuren und Bewertung der Zusammenarbeit (Case-Management) • Miteinbeziehung der Klient/innen bei der Gestaltung des Erziehungsprogramms • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Diskretion, Freundlichkeit)			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Bewertung der Zielerreichung durch die Klient/innen, • Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure • Zunahme der Anzahl von sozialen Kontakten pro Monat • Zunahme der Anzahl dauerhaft selbständig ausgeführter Tätigkeiten			

Sonstiges (Erläuterungen)

--

Bezeichnung der Leistung**4.1.2 Pflegeanvertrauung****Leistungsgruppe**

4.1 Ambulante Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

Sozialsprengel – Sozialpädagogische Grundbetreuung

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- G. 04.05.1983, Nr. 184 „Regelung der Anvertrauung und der Adoption Minderjähriger“
- L.G. 21.12.1987, Nr. 33 „Maßnahmen in Zusammenhang mit der Anvertrauung von Minderjährigen“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- L.R.B. 04.03.1996, Nr. 711 „Ein zeitgemäßes Betreuungsnetz für die psychisch Kranken“
- Jugendbetreuungsprogramm (jährlicher Beschluss der Landesregierung)
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Kontaktaufnahme – Erstgespräch – Situationsanalyse – Kontaktaufnahme mit anderen Einrichtungen (z. B. Schule, Sanitätseinheit, Gerichtsbehörde, spezialisierte Einrichtungen) – Ausarbeitung eines Betreuungsprojekts – Suche/Auswahl einer Pflegefamilie – Kontaktaufnahme mit allen Beteiligten (Betroffener/e, Ursprungsfamilie, zukünftige Pflegefamilie, Fachdienst) und Aushandlung eines Pflegevertrags – Meldung an Vormundschaftsrichter (falls minderjährig, länger als 6 Monate und Vollzeitpflege) – kontinuierliche Gespräche mit der Herkunftsfamilie – laufende Dokumentation und Berichterstattung über den Verlauf und Zusammenarbeit zwischen Pflege- und Herkunftsfamilie

Zielsetzung

- Sicherung der Grundbedürfnisse und Förderung der altersgerechten Entwicklung der Betroffenen
- Überbrückung von Krisensituationen zur Verminderung von psychischen und/oder physischen Belastungen
- Ermöglichung einer kontinuierlichen Teilnahme am Schulbesuch, an den erzieherischen und therapeutischen Maßnahmen und Gewährleistung einer würdigen Lebenssituation für die betroffene Person
- Rückkehr der betroffenen Person in die Ursprungsfamilie

Zielgruppe

Minderjährige mit familiären Problemen, Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)			
• Anzahl der betreuten Personen			
• Anzahl der Betreuungskontakte			
• Anzahl der begonnenen vollzeitigen Pflegeanvertrauungen			
• Anzahl der laufenden vollzeitigen Pflegeanvertrauungen			

• Anzahl der beendeten vollzeitigen Pflegeanvertrauungen			
• Anzahl der teilzeitigen Pflegeanvertrauungen			
• Anzahl der Wochenendanvertrauungen			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen) • Ausbildung und Gewährleistung einer kontinuierlichen Begleitung der Pflegeeltern oder Pflegepersonen (Durchschnittliche Anzahl der in Anspruch genommenen Beratungs- sowie Fort- und Weiterbildungsstunden) • Beschwerdestelle für die Klient/innen • Vorhandensein eines Pflegevertrags mit Regelung der Zusammenarbeit • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)			
Prozess-/Leistungsqualität: • Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln • Laufende Zusammenarbeit zwischen Sozialdiensten, Ursprungsfamilie, Pflegepersonen und anderen Diensten und Behörden und Bewertung der Zusammenarbeit • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Diskretion, Freundlichkeit)			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Prozentualer Anteil der Fälle, bei denen kein kontinuierlicher Kontakt zwischen Kindern und Ursprungsfamilie besteht • Prozentualer Anteil der in die Ursprungsfamilie zurückgeführten betreuten Personen • Durchschnittliche Dauer der Pflegeanvertrauung • Bewertung der Zielerreichung durch die Klientinnen • Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure (z.B. kontinuierlicher Schulbesuch, altersgerechter Entwicklungsstand der betroffenen Person)			

Sonstiges (Erläuterungen)

--

Bezeichnung der Leistung**4.1.3 Wohntraining/Wohnbegleitung****Leistungsgruppe**

4.1 Ambulante Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

Sozialsprengel – Hauspflege – Sozialpädagogische Grundbetreuung

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfekorrekturen für Betagte“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- L.R.B. 04.03.1996, Nr. 711 „Ein zeitgemäßes Betreuungsnetz für die psychisch Kranken“
- L.R.B. 30.03.1998, Nr. 1240 „Maßnahmen im Bereich der Suchtabhängigkeit (Drogen-, Alkoholabhängigkeit und andere Abhängigkeitsformen)“
- L.G. 07.12.1978, Nr. 69 „Einrichtung für die Vorbeugung, Heilbehandlung und Rehabilitation in Hinsicht auf soziales Fehlverhalten, Drogenabhängigkeit und Alkoholmissbrauch“
- L.G. 20.08.1972, Nr. 15 „Wohnbaureform“, Art. 4
- L.R.B. 02.12.1996, Nr. 5903 „Entwicklung von Bewertungskriterien für die Zuweisung von Mietwohnungen des Institutes für geförderten Wohnbau an die Angehörigen der besonderen sozialen Kategorien“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Gespräch mit den Klient/innen /ihren Familien, mit Vertreter/innen der Herkunftseinrichtungen und Austausch von Dokumenten – Erstellung eines Betreuungsplans unter Einbeziehung der Klient/innen – Unterstützung bei und Einübung der Haushaltsführung/Verwaltung (z. B. Kochen, Putzen, Waschen, Einkaufen, Kontakten mit Banken, Behörden, Kondominiumsverwaltung) – laufende Dokumentation - laufende Gespräche mit den Klient/innen – kontinuierliche Bewertung und Überprüfung der Maßnahmen

Zielsetzung

- Steigerung der Autonomie im Wohnen
- Förderung der Persönlichkeitsentwicklung
- Unterstützung bei der Integration in das soziale Umfeld und in den Arbeitsbereich

Zielgruppe

Menschen im Erwachsenen- und Seniorenalter und unterschiedlicher Problemlagen (z.B. physische Behinderung, psychische Problematik bzw. Erkrankung, Abhängigkeitsproblematik bzw. -erkrankung, Straffälligkeit)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
-----------------	----------	----------	-----------

- Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)
- Anzahl der betreuten Personen
- Anzahl der Betreuungskontakte

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
----------------------	----------	----------	-----------

Strukturqualität:

- Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen)
- Beschwerdestelle für die Klient/innen
- Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)

Prozess-/Leistungsqualität:

- Gestaltung der professionellen Beziehung mit dem/der Klienten/in gemäß definierter Verhaltensregeln
- Laufende Zusammenarbeit und Absprache zwischen allen Akteuren und Bewertung der Zusammenarbeit (Case-Management)
- Zufriedenheit der Klienten/innen mit der Sozialeistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Diskretion, Freundlichkeit)

Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit):

- Prozentualer Anteil der Personen, die keine weitere externe Unterstützung benötigen und nicht in eine Einrichtung zurückkehren
- Bewertung der Zielerreichung durch die Klient/innen (Selbsteinschätzung der Klient/innen in Bezug auf Wohlbefinden und Eigenständigkeit)
- Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure
- Durchschnittliche Anzahl der Beschwerden von Mitbewohner/innen und von behördlichen Meldungen pro Monat

Sonstiges (Erläuterungen)

Im Rahmen der Leistungserstellungsprozesse wird bereits davon ausgegangen, dass den Klient/innen eine Wohnung zugewiesen wurde.

Bezeichnung der Leistung**4.1.4 Arbeitsplatzbegleitung****Leistungsgruppe**

4.1 Ambulante Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- Arbeitsrehabilitationsdienst für psychisch kranke Menschen
- Werkstätte für Menschen mit Behinderung
- Werkstätte für suchtkranke Menschen
- Sozialsprengel – Sozialpädagogische Grundbetreuung

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 "Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen"
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten"
- L.R.B. 30.03.1998, Nr. 1240 „Maßnahmen im Bereich der Suchtabhängigkeit (Drogen-, Alkoholabhängigkeit und andere Abhängigkeitsformen)"
- L.R.B. 11.8.2000 Nr. 2978 „Richtlinien für die Arbeitseingliederung von sozialen Zielgruppen: Verteilung der Kompetenzen und Regelung der Zusammenarbeit zwischen den Arbeitsämtern und den Sozialdiensten - Leitlinien betreffend die Organisationsformen und das Fachpersonal bei den Sozialdiensten"
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Gespräch mit den Verantwortlichen für die Arbeitseingliederung und Einholen bzw. Austauschen von eventuell vorhandener Dokumentation zu den Klient/innen – Erstellung der Fähigkeitsprofils der Klient/innen – Durchsicht der Arbeitsplatzanalyse zwecks Abklärung der Einsatzmöglichkeiten in dem spezifischen Betrieb – Erstellung eines geeigneten Arbeitsprogramms mit Festlegung der Arbeitszeit, der Hilfsmittel sowie der besonderen Bedingungen – Gespräche mit den Klient/innen, Verantwortlichen, zukünftigen Arbeitskolleg/innen und anderen Diensten – Abschluss der Vereinbarung (Festlegung der einzelnen Arbeitstätigkeiten, Rechte und Pflichten) – Anleitung auf dem Weg zur Arbeit – kontinuierliche Bewertung, Überprüfung und Dokumentation der Trainingsmaßnahme – laufende Gespräche mit den Klient/innen und Vertreter/innen des Betriebs – Abschluss des Arbeitsvertrags oder Veränderung oder Abbruch der Maßnahme

Zielsetzung

- Training der sozialen, persönlichen Fähigkeiten und der Arbeitshaltung (z.B. Beziehungsfähigkeit, Autonomie, Selbstwert und Einhalten von Arbeitsregeln)
- Training der beruflichen Fertigkeiten (manuelle Fähigkeiten, Umgang mit technischen Hilfsmitteln usw.)
- Vermittlung von arbeitsplatzspezifischem Wissen und Fertigkeiten
- Information aller Beteiligten zu Rechten und Pflichten in Bezug auf die Arbeitswelt
- Eingliederung der Klient/innen in die Arbeitswelt mit einem Arbeitsvertrag

Zielgruppe

Menschen im Jugend- und Erwachsenenalter mit physischer Beeinträchtigung und/oder psychischer Problematik bzw. Erkrankung sowie Abhängigkeitsproblematik bzw. -erkrankung usw.

Leistungsumfang

IST 2001

IST 2002

SOLL 2003

• Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)			
• Anzahl der betreuten Personen			
• Anzahl der Betreuungskontakte			
• Anzahl der abgeschlossenen Projekte:			
- Anzahl der Beobachtungsprojekte			
- Anzahl der Betreuungsprojekte			
- Anzahl der Anstellungsprojekte			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen) • Klarheit in den Kriterien, Kompetenzen und Arbeitsschritten in der Zusammenarbeit zwischen Sozialdiensten und Arbeitsamt • Beschwerdestelle für die Klient/innen • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)			
Prozess-/Leistungsqualität: • Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln • Laufende Zusammenarbeit und Absprache zwischen allen Akteuren (Arbeitgeber, Arbeitsamt, Gesundheitsdienste) und Bewertung der Zusammenarbeit (Case-Management) • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialeistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Diskretion, Freundlichkeit)			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Abweichungen von den Pflichten, die in der Arbeitswelt üblich sind (z.B. Verspätung) • Akzeptanz der eingegliederten Person durch den Betrieb und die Kolleg/innen • Prozentualer Anteil der abgebrochenen Projekte • Prozentualer Anteil der abgeschlossenen Arbeitsverträge • Bewertung der Zielerreichung durch die Klient/innen (z.B. Urteil des Klienten in Bezug auf das Arbeitsumfeld) • Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure, (z.B. Bewertung durch die Bezugsperson am Arbeitsplatz in Bezug auf das Arbeitsergebnis)			

Sonstiges (Erläuterungen)

--

Bezeichnung der Leistung**4.1.5 Aktivierung und Animation****Leistungsgruppe**

4.1 Ambulante Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- Sozialsprengel – Hauspflege – Sozialpädagogische Grundbetreuung
- Tagesstätte der Hauspflege
- Sonstige ambulante Dienste

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfekorrekturen für Betagte“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- L.G. 21.12.1987, Nr. 33 „Maßnahmen in Zusammenhang mit der Anvertrauung von Minderjährigen“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Analyse und Einschätzung des bestehenden Angebots und Schlussfolgerungen für den Bedarf an Aktivitäten – Falls vorhanden: Aufzeigen von im Umfeld bestehenden Angeboten – Kontaktaufnahme mit Verantwortlichen – Motivation zur Inanspruchnahme der Angebote – Unterstützung und Betreuung bei Inanspruchnahme der Angebote – Falls nicht in erforderlichen Ausmaß vorhanden: Vorbereitung und Durchführung der Animationsaktivitäten (z. B. Spazierengehen, Gruppenspiele, Freizeitaktivitäten) – laufende Überprüfung und Dokumentation der Abstimmung des Angebots auf die Bedürfnisse der Zielgruppe – Ausarbeitung eventueller Vorschläge zur Änderung bzw. Erweiterung – Dokumentation

Zielsetzung

- Verminderung von Vereinsamung (Isolation)
- Förderung der Eigeninitiative und Selbsthilfe
- Steigerung des Selbstwertgefühls
- Vermehrte selbstständige Teilhabe am gesellschaftlichen Leben

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters mit physischer Beeinträchtigung und/oder psychischer Problematik bzw. Erkrankung sowie Abhängigkeitsproblematik bzw. -erkrankung

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)			
• Anzahl der betreuten Personen			
• Anzahl der Betreuungskontakte			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen) • Angemessene technische Ausrüstung für die Tätigkeit • Beschwerdestelle für die Klient/innen • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)			
Prozess-/Leistungsqualität: • Auswahlmöglichkeiten zwischen verschiedenen Angeboten • Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln • Projektorientierte Vorgangsweise • Zufriedenheit der Klient/innen mit den Vereinen, mit denen zusammengearbeitet wird • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Diskretion, Freundlichkeit) • Zufriedenheit der Vertreter/innen anderer Organisationen mit der Zusammenarbeit			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Bewertung der Zielerreichung durch die Klient/innen • Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure • Anzahl der neu erworbenen sozialen Kontakte/pro Klient/in • Anzahl der neu erworbenen, selbständig ausgeführten Tätigkeiten pro Klient/in			
Sonstiges (Erläuterungen)			

Bezeichnung der Leistung**4.1.6 Körperpflege****Leistungsgruppe**

4.1 Ambulante Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- Sozialsprengel – Hauspflege
- Tagesstätte der Hauspflege

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfsvorkehrungen für Betagte“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- D.L.H. 11.08.2000, Nr. 30 „Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste“, geändert durch das D.L.H. 30.10.2000, Nr. 38
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Abschätzung der Bedarfssituation (mit Einholung von Informationen und Dokumenten von zuständigen Fachkräften wie z.B. ärztliches Zeugnis, Dokumente zur finanziellen und ökonomischen Situation) und des Selbstständigkeitsgrads der Person – Gespräch mit den Klient/innen, beteiligten Personen und Vertreter/innen anderer Dienste – Festlegung der spezifischen notwendigen Maßnahmen und Erstellung des Pflegeplans und Einsatzplans – Durchführung der spezifischen Maßnahme unter Miteinbeziehung und Anleitung für die betroffene Person bzw. der an der Betreuung beteiligten Personen: Vorgespräch mit dem/der Klienten/in – Vorbereitung der Hilfsmittel – Bad – Zahnpflege – Gesichtspflege – Teilkörperpflege – Ganzkörperpflege (duschen/baden) – Fußpflege (z. B. Fußbad, Nagelpflege, Hornhaut- und Hühneraugenentfernung (ohne in die tiefe Haut zu schneiden), Fußmassage) – Haarpflege (Waschen und Föhnen im Unterschied zur Haargestaltung) – Begleitung zur Toilette und Intimpflege – Mobilisation – Verräumung der Hilfsmittel – Dokumentation der Maßnahmen (Pflegedokumentation) – kontinuierliche Überprüfung des Einsatz- und Pflegeplans – laufende Gespräche mit den Klient/innen und deren Angehörigen bzw. an der Betreuung beteiligten Personen

Zielsetzung

- Erhaltung und Verbesserung des physischen und/oder psychischen Zustands
- Gewährleistung der persönlichen Hygiene
- Vermeidung und Verminderung von Krankheiten
- Verstärkte Sensibilität der Klient/innen hinsichtlich der Wahrnehmung des eigenen Körpers
- Steigerung bzw. Erhaltung der selbstständigen Lebensführung
- Verminderung der Vereinsamung (Isolation)
- Ermöglichung des Verbleibs in der gewohnten Wohn- und Lebenssituation

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen (z.B. physische Beeinträchtigung und/oder psychische Problematik bzw. Erkrankung, gesundheitliche Probleme, Abhängigkeitsproblematik bzw. -erkrankung)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
-----------------	----------	----------	-----------

- Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)
- Anzahl der betreuten Personen
- Anzahl der Betreuungskontakte

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
----------------------	----------	----------	-----------

Strukturqualität:

- Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen)
- Angemessene Räumlichkeiten (Standort, Größe, Beleuchtung usw.)
- Angemessene Beschaffenheit und Sauberkeit der benötigten Hygieneartikel
- Benötigte sanitäre Anlagen mit der notwendigen Ausstattung (z. B. Halterungen, höhenverstellbare Badewannen)
- Beschwerdestelle für die Klient/innen
- Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)

Prozess-/Leistungsqualität:

- Anpassung der Pflegedauer an die individuelle Verfassung und Möglichkeiten der Klient/innen
- Ausreichender Einsatz der Mitarbeiter/innen pro Klient/in (bei schwierigen Fällen)
- Berücksichtigung der allgemeinen Körperpflegestandards (z. B. Miteinbezug der Person durch Ankündigung der Tätigkeit, die durchgeführt wird, Hebetechniken)
- Beteiligung der Klient/innen und des Umfelds bei Erstellung des Einsatzplans
- Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln
- Personelle Kontinuität in der Betreuung
- Vorhandensein einer integrierten Pflegedokumentation
- Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialeistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Diskretion, Kommunikation, Umgangsstil, Einfühlungsvermögen)

Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit):

- Durchschnittliche Anzahl der aus mangelnder Hygiene resultierenden Krankheiten pro Klient/in
- Bewertung der Zielerreichung durch die Klient/innen
- Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure (z.B. in Bezug auf Selbständigkeit, Lebensqualität und Wohlbefinden mittels Selbstständigkeits- und Befindlichkeitsskala)

Sonstiges (Erläuterungen)

--

Bezeichnung der Leistung**4.1.7 Medizinische Behandlungspflege****Leistungsgruppe**

4.1 Ambulante Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- Sozialsprengel – Hauspflege
- Tagesstätte der Hauspflege

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfsvorkehrungen für Betagte“
- D.L.H. 28.12.1999, Nr. 72 „Durchführungsverordnung betreffend Aufgaben und Tätigkeitsbereiche des Sozialbetreuers“
- L.R.B. 19.07.1999, Nr. 3028 „Landesgesundheitsplan 2000-2002“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Absprache mit den Ärztinnen und Fachkräften des Gesundheits- und Sozialdienstes (Therapeut/innen, Krankenpfleger/innen usw.) und betroffenen Person bzw. deren Angehörige oder an der Pflege beteiligten Person – Erstellung eines Behandlungsprogramms unter Berücksichtigung der jeweiligen Fachkompetenz – Durchführung der therapeutischen Maßnahmen: Verabreichung der Medikamente und Überwachung von deren Einnahme – Anlegen und Wechseln von einfachen Verbänden – Verabreichung von Sondenernährung – kleine Einläufe – Einreiben – Lagerung – einfache Massagen – Abklopfen – Bewegungsübungen – Bandagieren und Anlegen von Stützstrümpfen – Inhalation – therapeutische Übungen – Katheterpflege – Anhängen von Infusionen – Soforthilfe in Notsituationen – Vitalzeichenkontrolle – kontinuierliche Überprüfung des Einsatz- und Pflegeplans - Dokumentation und laufende Ansprache mit den Klient/innen und deren Angehörige oder an der Pflege beteiligten Person

Zielsetzung

- Ermöglichung des Verbleibs in der gewohnten Wohn- und Lebenssituation
- Verbesserung des gesundheitlichen Zustands
- Gewährleistung einer angemessenen Pflege bei Krankheit
- Erhaltung und Verbesserung der Bewegungsfähigkeit
- Verminderung der psychischen und physischen Probleme
- Verminderung der Aufenthaltsdauer in stationären Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialwesens

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen (z.B. physische Beeinträchtigung und/oder psychische Problematik bzw. Erkrankung, gesundheitliche Probleme, Abhängigkeitsproblematik bzw. -erkrankung)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
-----------------	----------	----------	-----------

- Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)
- Anzahl der betreuten Personen
- Anzahl der Betreuungskontakte

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
----------------------	----------	----------	-----------

Strukturqualität:

- Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen)
- Beschwerdestelle für die Klient/innen
- Vorhandensein klarer Richtlinien oder Vereinbarungen über die Zuständigkeiten
- Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)
- Ausreichendes und dem Bedarf angepasstes Pflegematerial

Prozess-/Leistungsqualität:

- Anpassung der Pflegedauer an die individuelle Verfassung und Möglichkeiten der Klient/innen
- Anwendung und Einhaltung von Pflegestandards
- Ausreichender Einsatz der Mitarbeiter/innen pro Klient/in (bei schwierigen Fällen)
- Beteiligung der Klient/innen und des Umfelds bei Erstellung des Einsatzplans
- Genauigkeit und Kontinuität der Beobachtung der gesundheitlichen Verfassung der Klient/innen – und Vorhandensein einer diesbezügliche Dokumentation
- Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln
- Laufende Überprüfung zwischen Personal der Gesundheits- und Sozialdienste, der Ärzt/innen und der Krankenpfleger/innen an den Sozialsprenkel bzw. die Hauspflege
- Personelle Kontinuität in der Betreuung
- Vorhandensein einer integrierten Pflegedokumentation
- Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialeistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Diskretion, Kommunikation, Umgangsstil, Einfühlungsvermögen)

Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit):

- Durchschnittliche Anzahl der aus mangelnder medizinischer Versorgung resultierenden Krankheiten pro Klient/in
- Durchschnittliche Anzahl der verminderten Krankheiten und geheilten Verletzungen pro Klient/in
- Bewertung der Zielerreichung durch die Klient/innen
- Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure (z.B. in Bezug auf Selbständigkeit, Lebensqualität und Wohlbefinden mittels Selbstständigkeits- und Befindlichkeitsskala)

Sonstiges (Erläuterungen)

Die Sozialdienste sind nur in begrenzten Bereichen der medizinischen Behandlungspflege tätig. In der Regel ist die medizinische Behandlungspflege in der Zuständigkeit des Gesundheitsdienstes. In diesem Bereich sind vorwiegend Mitarbeiter/innen der Sanitätsberufsbilder tätig, deren Personalkosten zu Lasten der Sanitätsbetriebe gehen.

Bezeichnung der Leistung

4.1.8 Begleitung in Lebenskrisen/Krisenintervention

Leistungsgruppe

4.1 Ambulante Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- Beratungsstelle
- Familienberatungsstelle
- Sozialsprengel
- Sonstige ambulante Dienste

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfеворkehrungen für Betagte“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- L.G. 08.04.1998, Nr. 3 „Maßnahmen in Bezug auf die Betreuung, soziale Integration und Rechte der Menschen mit Behinderung“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Gespräch mit den Klient/innen sowie Bezugspersonen (von Klient/innen gewünschten Ansprechpartner/in) – Einschätzung des psychophysischen Zustands bzw. der Notlage der Betroffenen bzw. deren Angehörigen – Planung und Durchführung aller als notwendig erachteten Sofortmaßnahmen unter Berücksichtigung des Zustands und der Wünsche der Klient/innen und/oder der Angehörigen bzw. Bezugspersonen – falls notwendig, Hinzuziehung anderer Personen, Dienste oder Behörden (z.B. Arzt, Polizei, Pfarrer, Psychologe) – Entscheidung über die weitere Vorgehensweise und Abschluss der Intervention (z.B. Überweisung an andere Dienste, Information über weiterführende Angebote, Trauerarbeit mit den Angehörigen bzw. Bezugspersonen) – Dokumentation

Zielsetzung

- Entspannung der Problemlage
- Bewahrung bzw. Schutz vor psychischen und physischen Schäden
- Minderung von psychischem und physischem Leiden
- Gewährleistung des Beistands auf den verschiedenen Ebenen (psychisch, physisch, sozial u. spirituell)

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters in einer akuten Krisensituation

Leistungsumfang

- Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)

IST 2001	IST 2002	SOLL 2003

- Anzahl der betreuten Personen
- Anzahl der Betreuungskontakte

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
----------------------	----------	----------	-----------

Strukturqualität:

- Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen)
- Ausreichende Informationen über die Klient/innen
- Ausreichendes Material und angemessene Bedingungen für die Sterbebegleitung
- Vorhandensein von zusätzlichem Fachpersonal
- Beschwerdestelle für die Klient/innen
- Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)

Prozess-/Leistungsqualität:

- Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse der Klient/innen
- Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse nach Intimität, Nähe, Distanz, Ruhe, Gespräch/Schweigen, Äußerung der Gefühle
- Berücksichtigung der individuellen Wünsche
- Flexibilität in der Planung und im Organisationsablauf
- Genauigkeit und Kontinuität der Beobachtung der gesundheitlichen Verfassung der Klient/innen und diesbezügliche Dokumentation
- Gestaltung der professionellen Beziehung mit der Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln
- Laufende Zusammenarbeit und Absprache mit Bezugspersonen der Klient/innen und Fachpersonal
- personelle Kontinuität in der Betreuung
- Planung und laufende Dokumentation der Maßnahmen
- Schnelle und einfache Erreichbarkeit der zuständigen Mitarbeiter/innen
- Wahrung der Privatsphäre und der Würde der Klient/innen
- Zufriedenheit der Klient/innen bzw. Bezugspersonen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Diskretion, Freundlichkeit)

Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit):

- Anzahl der Personen, die während einer Krisenintervention/ bzw. Begleitung psychische und/oder physische Schäden erlitten haben
- Bewertung der Zielerreichung durch die Klient/innen
- Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure

Sonstiges (Erläuterungen)

Beispiele für Lebenskrisen/Krisenintervention: Suizidversuch, Entfernung von Kindern aus der Ursprungsfamilie, Gewalt, Unfall, Sterben. Es handelt sich um außerordentliche Situationen auf psychischer und/oder physischer Ebene, deren Zuspitzung eine besonders große Gefährdung für den Menschen selbst oder sein Umfeld hervorrufen kann.

Bezeichnung der Leistung**4.1.9 Haushaltshilfe****Leistungsgruppe**

4.1 Ambulante Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

Sozialsprengel – Hauspflege

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfepflichtverordnungen für Betagte“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- D.L.H. 11.08.2000, Nr. 30 „Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste“, geändert durch das D.L.H. 30.10.2000, Nr. 38
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Abschätzung des Bedarfs an Hilfe bei der Haushaltsführung (mit Einholung von Informationen und Dokumenten zur sozialen Situation) und Dokumentation – Gespräch mit den Klient/innen – Erstellung des Einsatzplans – Vorbereitung der Hilfsmittel für die verschiedenen Tätigkeiten – Durchführung der Haushaltshilfe (z.B. Reinigung der Wohnung: sanitäre Anlagen, Küche, Böden, regelmäßig benutzte Balkons, Fenster und aller weiterer Gegenstände, Aufbetten, Entsorgung des Mülls, Waschen und Bügeln – Überprüfung der Sicherheit und der Instandhaltung der elektrischen, hydraulischen und gasbetriebenen Anlagen und Heizungen – Versorgung mit Heizmaterial – Sicherstellung der Verpflegung – Einkäufe – Botengänge – Wegräumen der Hilfsmittel) – Dokumentation der Maßnahmen und laufende Absprache mit den Betroffenen bzw. mit der Familie – Überprüfung der Maßnahmen mit den Klient/innen – kontinuierliche Überprüfung des Einsatzplans

Zielsetzung

- Ermöglichung des Verbleibs der Betroffenen und/oder der Familienangehörigen in der gewohnten Wohn- und Lebenssituation, wenn diese und das soziale Umfeld nicht in der Lage sind, alleine diesem Bedürfnis nachzukommen
- Erhaltung der selbständigen Lebensführung
- Gewährleistung eines ausreichenden Standards an Sauberkeit (Hygiene)
- Verringerung der Vereinsamung (Isolation)
- Erhaltung bzw. Verbesserung des physischen und/oder psychischen Zustands

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen (z.B. physische Beeinträchtigung und/oder psychische Problematik bzw. Erkrankung, gesundheitliche Probleme, Abhängigkeitsproblematik bzw. -erkrankung, familiäre Probleme)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
-----------------	----------	----------	-----------

- Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)
- Anzahl der betreuten Personen
- Anzahl der Betreuungskontakte
- Anzahl der betreuten Haushalte

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
----------------------	----------	----------	-----------

Strukturqualität:

- Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen)
- Beschwerdestelle für die Klient/innen
- Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)

Prozess-/Leistungsqualität:

- Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln
- Miteinbeziehung der Klient/innen bei der Ausführung der Haushaltshilfe
- Miteinbeziehung der Klient/innen bei der Erstellung des Einsatzplans
- Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Diskretion, Freundlichkeit)

Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit):

- Durchschnittliche Anzahl der durch mangelnde Hygiene und Haushaltsführung bedingten Krankheiten und Einschränkungen pro Klient/in
- Bewertung der Zielerreichung durch /die Klient/innen, (z.B. Selbsteinschätzung in Bezug auf Wohlbefinden und Eigenständigkeit)
- Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure

Sonstiges (Erläuterungen)

In der Regel wird die Leistung nur an Personen abgegeben deren soziales Netz nicht imstande ist, diese Hilfe zu gewährleisten. Es ist denkbar, dass Aktivitäten der Haushaltshilfe auch im Falle der Abwesenheit der Klient/innen z.B. bei Krankenhausaufenthalt durchgeführt werden.

Bezeichnung der Leistung**4.1.10 Transport/Begleitung****Leistungsgruppe**

4.1 Ambulante Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

Sozialsprengel – Hauspflege – Sozialpädagogische Grundbetreuung

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfekorrekturen für Betagte“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- L.G. 08.04.1998, Nr. 3 „Maßnahmen in Bezug auf die Betreuung, soziale Integration und Rechte der Menschen mit Behinderung“
- L.R.B. 15.11.1999, Nr. 5004 „Neuregelung der Beförderung von Personen mit funktioneller Beeinträchtigung der Mobilität zu Therapie Zwecken. Kriterien und Modalitäten für die Vergütung der Beförderungen, die von Dienstleistern im Beförderungswesen durchgeführt werden“
- L.R.B. 21.02.2000, Nr. 482 „Neuregelung der Beförderung von Personen mit funktioneller Beeinträchtigung der Mobilität zu Therapie Zwecken. Ergänzung des L.R.B. 15.11.1999, Nr. 5004“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Abschätzung der Bedarfssituation (Assessment mit Einholung von Dokumenten wie z. B. ärztliches Zeugnis, Dokumente zur finanziellen und ökonomischen Situation) und Dokumentation – Gespräch mit den Klient/innen, an der Begleitung beteiligten Personen und Vertreter/innen anderer Dienste – Erstellung des Einsatzplans –Transport mit dem Fahrzeug oder Begleitung zu Fuß zu den Tagesstätten der Hauspflege oder anderen notwendig zu erreichenden Zielorten - laufende Dokumentation

Zielsetzung

- Gewährleistung der Mobilität
- Verlängerung des Aufenthalts in der angestammten Umgebung

Zielgruppe

Menschen mit funktioneller Beeinträchtigung der Mobilität, welche das eigenständige Erreichen von Therapieorten oder Therapiestätten unmöglich macht oder erheblich erschwert

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
-----------------	----------	----------	-----------

- Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)
- Anzahl der betreuten Personen
- Anzahl der durchgeführten Transporte/Begleitungen
- Anzahl der Haushalte

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
----------------------	----------	----------	-----------

Strukturqualität:

- Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen, Umgang mit Fahrzeugen/Transportmitteln)
- Ausstattung des Fahrzeugs in Abstimmung auf die Klient/innen (z. B. behindertengerechte Ausstattung)
- Beschwerdestelle für die Klient/innen
- Kenntnisse der Richtlinien für den Behindertentransport
- Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)

Prozess-/Leistungsqualität:

- Den Bedürfnissen der beförderten Personen entsprechende Fahrweise und Gestaltung der Fahrt (bei längeren Fahrten bei Bedarf Zwischenstopps)
- Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln
- Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Diskretion, Freundlichkeit Umgangsform des/der Fahrers/in und der Begleitpersonen, Zuverlässigkeit des Transports)
- Zuverlässige Einhaltung der abgesprochenen Termine

Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit):

- Anzahl der wahrgenommenen notwendigen Termine
- Überprüfung der Zielerreichung durch die Klient/innen (z.B. Selbsteinschätzung in Bezug auf Mobilität)
- Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure

Sonstiges (Erläuterungen)

--

Bezeichnung der Leistung**4.1.11 Essen auf Rädern****Leistungsgruppe**

4.1 Ambulante Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

Sozialsprengel – Hauspflege

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfekorrekturen für Betagte“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- D.L.H. 11.08.2000, Nr. 30 „Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste“, geändert durch das D.L.H. 30.10.2000, Nr. 38
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Abschätzung der Bedarfssituation (evtl. Einholung von Informationen und Dokumenten zur sozialen Situation) und Dokumentation – Absprache mit den Klient/innen, beteiligten Personen und Vertreter/innen anderer Dienste (z.B. Diätassistent/in) – Erstellung des Menüplans und Vereinbarung der Essenszeit und derer Häufigkeit pro Woche – Zubereitung des Essens gemäß Menü- bzw. Diätplan – Vorbereitung der Mahlzeiten für den Transport – Zustellung der zubereiteten Mahlzeiten an die Klient/innen und evtl. Unterstützung bei der Einnahme der Mahlzeiten – Austausch und Rücktransport der Behälter – Reinigung der Essensbehälter

Zielsetzung

- Gewährleistung der Ernährung und damit des täglichen Grundbedarfs
- Verminderung von ernährungsbedingten Krankheiten
- Ermöglichung des Verbleibs in der gewohnten Wohn- und Lebenssituation

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen (z.B. physische Beeinträchtigung und/oder psychische Problematik bzw. Erkrankung, gesundheitliche Probleme, Abhängigkeitsproblematik bzw. -erkrankung, familiäre Probleme)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Leistungsstunden			
• Anzahl der betreuten Personen			
• Anzahl der zubereiteten bzw. gelieferten Mahlzeiten			
• Anzahl der zurückgelegten Kilometer			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen) • Berücksichtigung von Diäten • Kontrolle HACCP • Beschwerdestelle für die Klient/innen • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews) • Genügend Behälter und Fahrzeuge verfügbar • Verwendung von qualitativ hochwertigen Lebensmitteln			
Prozess-/Leistungsqualität: • Abwechslung der Mahlzeit (Menüauswahl durch die Klient/innen) • Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln • Pünktlichkeit der Überbringung • Seltene Verwendung von Fertigprodukten • Angemessene Temperatur der Mahlzeit • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialeistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Freundlichkeit, Größe der Portionen, der Bekömmlichkeit und dem Geschmack)			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Durchschnittliche Anzahl der aus falscher oder mangelnder Ernährung resultierenden Krankheiten pro Klient/in • Bewertung der Zielerreichung (z.B. Gesundheitszustand) durch die Klient/innen • Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure			

Sonstiges (Erläuterungen)

Die Zubereitung der Mahlzeiten kann in Einrichtungen der Sozialdienste oder in Konvention mit öffentlichen oder privaten Einrichtungen/Gastbetrieben erfolgen.
--

Bezeichnung der Leistung**4.1.12 Mensadienst****Leistungsgruppe**

4.1 Ambulante Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- Sozialsprengel
- Sonstige ambulante Dienste (z.B. Seniorenmensa)

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfesorkehrungen für Betagte“
- L.G. 08.10.1974, Nr. 26 „Kinderhorte“
- D.L.H. 11.08.2000, Nr. 30 „Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste“, geändert durch das D.L.H. 30.10.2000, Nr. 38
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Die Klient/innen erhalten in der Einrichtung eine Mahlzeit (Mittag und/oder Abendessen). Erstellung des Menüplans mit Berücksichtigung gesundheitsbewusster Aspekte, Vorlieben und Diätsempfehlungen – Einkauf der Lebensmittel – Zubereitung der Mahlzeiten – Decken des Tisches – bei Bedarf Hilfestellung während des Essens (gegebenenfalls Essenseingabe) – Vermittlung der Esskultur (Umgang bei Tisch, Geselligkeit, Genuss) – Abräumen des Tisches – Aufräumen des Speisesaals – Abwasch des Geschirrs - laufende Dokumentation

Zielsetzung

- Gewährleistung der Ernährung und damit täglichen Grundbedarfs
- Den Klient/innen wird eine ausreichende, abwechslungs- und nährstoffreiche Kost geboten / gesundheitsbewusste Ernährung
- Hinsichtlich der Ernährung wird in optimaler Weise zur Erhaltung und Verbesserung des Gesundheitszustands und des Wohlbefindens der betreuten Personen beigetragen
- Beachtung von Essen als wichtiges kommunikatives Moment

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters mit physischer Beeinträchtigung und/oder psychischer Problematik bzw. Erkrankung

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Leistungsstunden			
• Anzahl Mahlzeiten			
• Anzahl der betreuten Personen			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen) • Ausstattung der Küche und des Speisesaals gemäß den Bestimmungen des Landes • Berücksichtigung von Diäten • Kontrolle HACCP • Beschwerdestelle für die Klient/innen • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews) • Verwendung von qualitativ hochwertigen Lebensmitteln			
Prozess-/Leistungsqualität: • Auswahlmöglichkeit bei den einzelnen Mahlzeiten • Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln • Mitspracherecht der Klient/innen bei der Erstellung des Menüplans • Seltene Verwendung von Fertigprodukten • Einhaltung der Hygienevorschriften • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialeistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Größe der Portionen und dem Geschmack des Essens)			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Durchschnittliche Anzahl der aus falscher oder mangelnder Ernährung resultierenden Krankheiten pro Klient/in • Bewertung der Zielerreichung durch die Klient/innen, (z.B. anhand des Wohlbefindens) • Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure (z.B. anhand von Selbständigkeit, Lebensqualität)			

Sonstiges (Erläuterungen)

--

Bezeichnung der Leistung**4.1.13 Wäsche auf Rädern****Leistungsgruppe**

4.1 Ambulante Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- Sozialsprengel – Hauspflege
- Tagesstätte der Hauspflege

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfеворkehrungen für Betagte“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- D.L.H. 11.08.2000, Nr. 30 „Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste“, geändert durch das D.L.H. 30.10.2000, Nr. 38
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Abschätzen der Bedarfssituation (Einholen von Informationen, Dokumente zur finanziellen und ökonomischen Situation) und des Selbständigkeitsgrads der Betroffenen – Gespräch mit den Klient/innen – Erstellung Waschplan und Häufigkeit/Frequenz, Erhebung der Art der Wäsche – Abholen der Wäsche - Waschen derselben und evtl. Ausbesserungsarbeiten/Reparaturen – Bügeln – Sortieren der Wäsche – Auslieferung – Dokumentation der Menge, Art der Wäsche – Auslieferung

Zielsetzung

- Ermöglichung des Verbleibs der Betroffenen und/oder der Familienangehörigen in der gewohnten Wohn- und Lebenssituation, wenn die betreffende Person und das soziale Umfeld nicht in der Lage sind, alleine diesem Bedürfnis nachzukommen
- Erhaltung der selbständigen Lebensführung
- Gewährleistung eines ausreichenden Standards an Sauberkeit (Hygiene)
- Verringerung der Vereinsamung (Isolation)
- Erhaltung bzw. Verbesserung des physischen und/oder psychischen Zustands

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlichen Problemlagen (z.B. physische Beeinträchtigung und/oder psychische Problematik bzw. Erkrankung, gesundheitliche Probleme, Abhängigkeitsproblematik bzw. -erkrankung, familiäre Probleme)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Leistungsstunden			
• Menge der Wäsche in kg			
• Anzahl der betreuten Personen			
• Anzahl der gewaschenen und gebügelten Wäschestücke			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen) • Technische Ausrüstung zur Kennzeichnung der Wäschestücke • Verwendung geeigneter Waschmittel • Vorhandensein einer Beschwerdestelle für die Klient/innen • Vorhandensein und regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews) • Vorhandensein von Fahrzeugen • Vorhandensein von geeigneten Maschinen/Räumlichkeiten, die das Arbeiten nach den gültigen Hygieneanforderungen ermöglichen			
Prozess-/Leistungsqualität: • Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln • Korrektes Abholen und Rückgabe • Richtige Anwendung der Waschmittel • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialeistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Zuverlässigkeit der Auslieferung, Freundlichkeit, Pünktlichkeit)			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit) • Durchschnittliche Anzahl der aus mangelnder Hygiene resultierenden Krankheiten pro Klient/in • Bewertung der Zielerreichung durch die Klient/innen • Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure (z.B. erhöhte Selbständigkeit, Lebensqualität und Wohlbefinden mittels Selbstständigkeits- und Befindlichkeitskala)			

Sonstiges (Erläuterungen)

--

Bezeichnung der Leistung**4.2.1 Sozialpädagogische/Sozialgeragogische Arbeit****Leistungsgruppe**

4.2 Teilstationäre Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsrehabilitationsdienst für psychisch kranke Menschen - Kinderhort - Tagesförderstätte für Menschen mit Behinderung - Tagesförderstätte für psychisch kranke Menschen - Tagespflegeheim für Senioren | <ul style="list-style-type: none"> - Tagesstätte für Jugendliche - Treffpunkt - Werkstätte für Menschen mit Behinderung - Werkstätte für suchtkranke Menschen - Sonstige teilstationäre Einrichtungen |
|---|--|

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfеворkehrungen für Betagte“
- L.G. 21.12.1987, Nr. 33 „Maßnahmen in Zusammenhang mit der Anvertrauung von Minderjährigen“
- L.G. 08.10.1974, Nr. 26 „Kinderhorte“
- Jugendbetreuungsprogramm (jährlicher Beschluss der Landesregierung)
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Erstgespräch – Abschätzung des Entwicklungsstands und -potentials anhand von Gutachten, Beobachtungen und Gesprächen mit den Klient/innen, beteiligten Personen und weiteren am Fall beteiligten Experten– Erstellung von Erziehungsplan bzw. Arbeitsplan (Festlegung von Zielen, Maßnahmen) – Durchführung von und Begleitung bei verschiedenen persönlichkeitsbildenden und lebenspraktischen Maßnahmen – Rückmeldung an die Klient/innen durch laufende Gespräche mit allen beteiligten Personen – laufende Abstimmung mit den Beteiligten (z. B. beteiligte Personen, Fachdienste) – Dokumentation – Auswertung des Erziehungsplans bzw. Arbeitsplans und Formulierung evtl. neuer Zielsetzung

Zielsetzung

- Erhaltung und Förderung der sozialen, kognitiven und emotionalen Fähigkeiten
- Förderung der lebenspraktischen Fähigkeiten und Fertigkeiten
- Förderung der Persönlichkeitsentwicklung
- Steigerung bzw. Erhaltung des Selbstwertgefühls
- Steigerung bzw. Erhaltung des Selbstvertrauens, der Eigenverantwortlichkeit und der Selbständigkeit
- Erweiterung bzw. Erhaltung der Repertoires der zwischenmenschlichen Kommunikation (Konfliktfähigkeit, Handlungsfähigkeit, Sprachkompetenz, usw.)
- Verstärkte Integration in die Gesellschaft
- Erhöhung bzw. Erhaltung der Sinn- und Wertorientierung

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen (z.B. physische Beeinträchtigung und/oder psychische Problematik bzw. Erkrankung, Abhängigkeitsproblematik bzw. -erkrankung, familiäre Probleme, Beziehungsprobleme, physische und psychische Gewaltbereitschaft, Straffälligkeit)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
------------------------	---------------------	---------------------	----------------------

- Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)
- Anzahl der betreuten Person
- Anzahl der Betreuungstage

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
-----------------------------	---------------------	---------------------	----------------------

Strukturqualität:

- Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen)
- Anzahl der unterschiedlichen Angebote an erzieherischen Maßnahmen
- Bedürfnisorientierte Öffnungszeiten der Einrichtung
- Sprechstunden des Personals zur laufenden Auswertung
- Beschwerdestelle für die Klient/innen
- Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)

Prozess-/Leistungsqualität:

- Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln
- Laufende Zusammenarbeit und Absprache zwischen allen Akteuren und Bewertung der Zusammenarbeit (Case-Management)
- Miteinbeziehung der Klient/innen bei der Gestaltung des Erziehungsprogramms
- Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialeistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Umgangsform des Personals)

Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit):

- Bewertung der Zielerreichung durch die Klient/innen
- Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen (z.B. anhand der Erweiterung und Verbesserung der sozialen Kontakte)
- Bewertung des Lernerfolgs durch Lehrer/innen, Eltern, Angehörige usw. (z.B. anhand vermehrter selbständig ausgeführter Tätigkeiten)

Sonstiges (Erläuterungen)

--

Bezeichnung der Leistung**4.2.2 Arbeitstraining****Leistungsgruppe**

4.2 Teilstationäre Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- Arbeitsrehabilitationsdienst für psychisch kranke Menschen
- Tagesstätte für Jugendliche
- Werkstätte für Menschen mit Behinderung
- Werkstätte für suchtkranke Menschen

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- L.R.B. 04.03.1996, Nr. 711 „Ein zeitgemäßes Betreuungsnetz für die psychisch Kranken“
- L.R.B. 30.03.1998, Nr. 1240 „Maßnahmen im Bereich der Suchtabhängigkeit (Drogen-, Alkoholabhängigkeit und andere Abhängigkeitsformen)“
- L.R.B. 26.09.1994, Nr. 5532 „Festlegung einer Richtlinie für die Trägerkörperschaften der Sozialdienste - Regelung zur Aufnahme und Entlassung von behinderten und psychisch kranken Personen in die Einrichtungen der Sozialdienste - Widerruf des L.R.B. 18.07.1994, Nr. 3933“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Erstgespräch mit den Klient/innen und deren Bezugspersonen und Erstellung der Arbeitsanamnese – evtl. Einholung von Gutachten – Fallanalyse und -besprechung im Team zusammen mit Vertreter/innen externer Einrichtungen (sanitärer Fachdienst und andere Sozialdienste) – evtl. Schnuppertage – Aufnahme in die Einrichtung – Erstellung eines Fähigkeitsprofils – Wahl eines Bereichs oder Zuweisung der Klient/innen zu einem Arbeitsbereich bzw. einer Arbeitsgruppe unter Berücksichtigung der besonderen Interessen, Fähigkeiten und Fertigkeiten – Erstellung eines individuell abgestimmten Trainingsplans (Individualprogramm) – Anlernen und Weiterentwicklung von Arbeitstechniken, sozialen Kompetenzen und einer entsprechenden Arbeitshaltung in den Einrichtungen selbst – laufende Beobachtung der Klient/innen und Gespräche mit den Klient/innen und den allen Beteiligten (z.B. Arzt/innenn, usw.) – Auswertung der Zielerreichung und Dokumentation – periodische Überprüfung der Zielsetzungen und Aktualisierung der Zielsetzungen – Anleitung, Unterstützung und Begleitung im Betrieb (z.B. Reflexionsgespräche mit den Klient/innen und den Arbeitgeber/innen) sofern Praktika in externen Betrieben gemacht werden – Auswertung der Praktika mit allen beteiligten Personen und Fachkräften – evtl. Festlegung neuer Zielsetzungen – Fallübergabe an den Arbeitseingliederungsdienst bzw. direkte Eingliederung in die Arbeitswelt

Zielsetzung

- Training der sozialen und persönlichen Fähigkeiten und der Arbeitshaltung (Selbständigkeit, Beziehungsfähigkeiten, Konfliktfähigkeit, Kommunikationsfähigkeit, Autonomie, Selbstwert und Arbeitsregeln)
- Steigerung des physischen und psychischen Wohlbefindens (arbeitstherapeutischer Effekt)
- Training der beruflichen und fachlichen Fertigkeiten (manuelle Fähigkeiten, Umgang mit technischen Hilfsmitteln usw.)
- Vermittlung von arbeitsplatzspezifischem Wissen und Fertigkeiten
- Information zu Rechten und Pflichten in Bezug auf die Arbeitswelt
- Eingliederung der Klient/innen in die Arbeitswelt mit Arbeitsvertrag bzw. Eingliederung mittels Arbeitseingliederungsprojekt als Einstiegshilfe bzw. Praktika (stage)

Zielgruppe

Menschen im Jugend- und Erwachsenenalter und unterschiedlicher Problemlagen (z.B. psychischer Problematik bzw. Erkrankung, physischer Beeinträchtigung sowie Abhängigkeitsproblematik bzw. -erkrankung)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
------------------------	---------------------	---------------------	----------------------

- Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)
- Anzahl der betreuten Personen
- Anzahl der Betreuungskontakte
- Anzahl der abgeschlossenen Arbeitsverträge
- Anzahl der mit Arbeitsvertrag oder mit Projekt eingegliederten Personen
- Anzahl der abgebrochenen Arbeitstrainings

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
-----------------------------	---------------------	---------------------	----------------------

Strukturqualität:

- Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen)
- Bedürfnisorientierte Öffnungszeiten der Einrichtung
- Zweckdienliche Raum- und Geräteausstattung (Beleuchtung, sanitäre Einrichtung, Werkzeug usw.)
- Beschwerdestelle für die Klient/innen
- Benennung einer Koordinierungsperson für die Abstimmung
- Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)
- Zugänglichkeit zu den Räumen (z.B. Erreichbarkeit für Gehbehinderte)

Prozess-/Leistungsqualität:

- Berücksichtigung der Interessen, Fähigkeiten und individuellen Wünsche in der Planung und Umsetzung des Arbeitstrainings (Wahlmöglichkeiten des Arbeitsbereichs)
- Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln
- Kontinuität im Betreuungspersonal (nicht ständig ändernde Bezugsperson)
- Laufende Zusammenarbeit und Absprache zwischen allen Akteuren und Bewertung der Zusammenarbeit (Case-Management)
- Miteinbeziehung der Klient/innen bei der Gestaltung des Rehaprogramms
- Zufriedenheit der Abnehmer/innen mit der Qualität der erstellten Produkte
- Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Umgangsform des Personals)

Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit):

- Abweichungen von den Rechten und Pflichten die in der Arbeitswelt üblich sind (z.B. Verspätung)
- Anzahl der abgeschlossenen Arbeitsverträge
- Anzahl der erfolgreich abgeschlossenen Praktika in externen Betrieben
- Anzahl der Personen, die nach den Schnuppertagen bzw. der Probezeit das effektive Training aufnehmen
- Bewertung der Zielerreichung durch die Klient/innen
- Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure (z.B. anhand der Erweiterung und Verbesserung der sozialen Kontakte und der selbständig ausgeführten Tätigkeiten sowie der Akzeptanz durch Kolleg/innen)

--	--	--

Sonstiges (Erläuterungen)

--

Bezeichnung der Leistung**4.2.3 Geschützte Arbeit****Leistungsgruppe**

4.2 Teilstationäre Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- Arbeitsrehabilitationsdienst für psychisch kranke Menschen
- Tagesförderstätte für Menschen mit Behinderung
- Tagesförderstätte für psychisch kranke Menschen
- Werkstätte für Menschen mit Behinderung

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- L.R.B. 04.03.1996, Nr. 711 „Ein zeitgemäßes Betreuungsnetz für die psychisch Kranken“
- L.R.B. 30.03.1998, Nr. 1240 „Maßnahmen im Bereich der Suchtabhängigkeit (Drogen-, Alkoholabhängigkeit und andere Abhängigkeitsformen)“
- L.R.B. 26.09.1994, Nr. 5532 „Festlegung einer Richtlinie für die Trägerkörperschaften der Sozialdienste - Regelung zur Aufnahme und Entlassung von behinderten und psychisch kranken Personen in die Einrichtungen der Sozialdienste - Widerruf des L.R.B. 18.07.1994, Nr. 3933“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Erstgespräch mit den Klient/innen und deren Bezugspersonen – evtl. Schnuppertage – evtl. Einholung von Gutachten – Fallanalyse und – Besprechung im Team zusammen mit Vertreter/innen externer Einrichtungen (sanitärer Fachdienst und andere Sozialdienste) – Aufnahme in die Einrichtung - Erstellung eines Fähigkeitsprofils – Wahl eines Bereichs oder Zuweisung der Klient/innen zu einem Arbeitsbereich bzw. einer Arbeitsgruppe unter Berücksichtigung der besonderen Interessen, Fähigkeiten und Fertigkeiten – Erstellung eines Individualprogramms – Anlernen und Weiterentwicklung von Arbeitstechniken und einer entsprechenden Arbeitshaltung – Anleitung, Unterstützung und Begleitung bei der Produktion von Waren und Dienstleistungen – laufende Beobachtung und Gespräche mit den Klient/innen, den Bezugspersonen und dem Arbeitsteam – Auswertung der Zielerreichung und Dokumentation – periodische Überprüfung der Zielsetzungen und Aktualisierung der Zielsetzungen (auch in Bezug auf eine mögliche Arbeitseingliederung)

Zielsetzung

- Gewährleistung einer Arbeitsmöglichkeit aufgrund der persönlichen, psychischen und physischen Fähigkeiten und der individuellen Fertigkeiten
- Aufrechterhalten bzw. Training der sozialen und persönlichen Fähigkeiten und der Arbeitshaltung (Selbstständigkeit, Beziehungsfähigkeiten, Konfliktfähigkeit, Kommunikationsfähigkeit, Autonomie, Selbstwert und Arbeitsregeln, Einstellung zur Arbeit, Pünktlichkeit, Ausdauer und Belastbarkeit)
- Gewährleisten des physischen und/oder psychischen Wohlbefindens (arbeitstherapeutischer Effekt)
- Permanente Entwicklung der beruflichen und fachlichen Fertigkeiten (manuelle Fähigkeiten, Umgang mit technischen Hilfsmitteln usw.)
- Erweiterung der Entfaltungsmöglichkeiten durch verschiedene Arbeitsangebote

Zielgruppe

Menschen im Jugend- und Erwachsenenalter und unterschiedlicher Problemlagen (z.B. physische Beeinträchtigung und/oder psychische Problematik bzw. Erkrankung, Abhängigkeitsproblematik bzw. -erkrankung)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)			
• Anzahl der betreuten Personen			
• Anzahl der Betreuungstage			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen) • Beschwerdestelle für die Klient/innen • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews) • Zugänglichkeit zu den Räumlichkeiten (z.B. Erreichbarkeit für Menschen mit Behinderung)			
Prozess-/Leistungsqualität: • Berücksichtigung der Interessen, Fähigkeiten und individuellen Wünsche in der Planung und Umsetzung des Rehaprogramms (Wahlmöglichkeiten des Arbeitsbereichs) • Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln • Kontinuität im Betreuungspersonal (nicht ständig ändernde Bezugsperson) • Laufende Zusammenarbeit und Absprache zwischen allen Akteuren und Bewertung der Zusammenarbeit (Case-Management) • Zufriedenheit der Abnehmer/innen mit der Qualität der erstellten Produkte • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Arbeitsangebot, Arbeitsumfeld und Betreuung)			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Abweichungen von den Rechten und Pflichten, die in der Arbeitswelt üblich sind (z.B. Verspätung) • Bewertung der Zielerreichung durch die Klient/innen • Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure (z.B. anhand der Erweiterung und Verbesserung der sozialen Kontakte und der selbständig ausgeführten Tätigkeiten)			

Sonstiges (Erläuterungen)

--

Bezeichnung der Leistung**4.2.4 Beschäftigung****Leistungsgruppe**

4.2 Teilstationäre Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsrehabilitationsdienst für psychisch kranke Menschen - Tagesförderstätte für Menschen mit Behinderung - Tagesförderstätte für psychisch kranke Menschen - Tagesstätte für Jugendliche | <ul style="list-style-type: none"> - Treffpunkt - Werkstätte für Menschen mit Behinderung - Werkstätte für suchtkranke Menschen - Tagespflegeheim für Senioren |
|--|--|

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfepflichtverordnungen für Betagte“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- L.R.B. 04.03.1996, Nr. 711 „Ein zeitgemäßes Betreuungsnetz für die psychisch Kranken“
- L.R.B. 30.03.1998, Nr. 1240 „Maßnahmen im Bereich der Suchtabhängigkeit (Drogen-, Alkoholabhängigkeit und andere Abhängigkeitsformen)“
- L.R.B. 26.09.1994, Nr. 5532 „Festlegung einer Richtlinie für die Trägerkörperschaften der Sozialdienste - Regelung zur Aufnahme und Entlassung von behinderten und psychisch kranken Personen in die Einrichtungen der Sozialdienste - Widerruf des L.R.B. 18.07.1994, Nr. 3933“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Erstgespräche mit den Klient/innen und deren Bezugspersonen (evtl. durch Hausbesuch zur Erhebung der Ausgangssituation) – Erstellung eines allgemeinen Beschäftigungsplans – Durchführung einer Probephase – evtl. Erstellung eines individuellen Beschäftigungsplans – Vorbereitungsarbeiten (z.B. Anschaffen von Basismaterialien und individuellen Hilfsmitteln) – Durchführung der Beschäftigungsaktivitäten und Begleitung – laufende Beobachtung und Gespräche im Betreuungsteam – laufende Besprechung mit allen Beteiligten (z.B. Mitarbeiter/innen, Klient/innen, Ärzt/innen) und Dokumentation (Fähigkeitsprofile und Verlaufsberichte) – evtl. Abänderung des individuellen Beschäftigungsplans

Zielsetzung

- Erhaltung und Steigerung von motorischen, geistigen Fähigkeiten und lebenspraktischen Fertigkeiten
- Erhöhung der Autonomie in der Gestaltung des persönlichen Tagesrhythmus
- Erhaltung und Erweiterung der physischen und/oder psychischen Mobilität
- Steigerung psychischen Wohlbefindens und des Selbstwertgefühls
- Erweiterung der Selbstständigkeit
- Dem Alltag einen Sinn und Lebensqualität geben
- Erhöhung der Kommunikation mit der Gemeinschaft und dadurch Erweiterung der Sozialkompetenz und Integration in die Gesellschaft (Verminderung von Vereinsamung)

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen (z.B. physische Beeinträchtigung und/oder psychische Problematik bzw. Erkrankung, gesundheitliche Probleme, Abhängigkeitsproblematik bzw. -erkrankung, Vereinsamung)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
-----------------	----------	----------	-----------

- Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)
- Anzahl der betreuten Personen

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
----------------------	----------	----------	-----------

Strukturqualität:

- Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen)
- Größe des Raumes /Anzahl der m² pro Klient/in)
- Sachgerechte Ausstattung der Räume (Beleuchtung, sanitäre Einrichtung, Ruheraum, Zugänglichkeit usw.)
- Beschwerdestelle für die Klient/innen
- Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)

Prozess-/Leistungsqualität:

- Berücksichtigung der Ausgangslage und Entwicklung der einzelnen Klient/innen bei der Programmerstellung und Durchführung der Maßnahmen durch das Betreuungspersonal
- Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln
- Kontinuität im Betreuungspersonal (nicht ständig ändernde Bezugsperson)
- Laufende Zusammenarbeit und Absprache zwischen allen Akteuren und Bewertung der Zusammenarbeit (Case-Management)
- Würdevoller Umgang mit den Klient/innen aus deren Sicht
- Würdevoller Umgang mit den Klient/innen durch Expertenbeobachtung festgestellt
- Zufriedenheit der Abnehmer/innen mit der Qualität der erstellten Produkte
- Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialeistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Arbeitsangebot, Arbeitsumfeld und Betreuung)

Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit):

- Bewertung der Zielerreichung durch die Klient/innen anhand der Zufriedenheit mit der eigenen Leistung
- Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure (z.B. anhand der Erweiterung und Verbesserung der sozialen Kontakte, , und der selbständig ausgeführten Tätigkeiten)

Sonstiges (Erläuterungen)

--

Bezeichnung der Leistung**4.2.5 Freizeitmaßnahmen****Leistungsgruppe**

4.2 Teilstationäre Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsrehabilitationsdienst für psychisch kranke Menschen - Tagesförderstätte für Menschen mit Behinderung - Tagesförderstätte für psychisch kranke Menschen - Tagespflegeheim für Senioren | <ul style="list-style-type: none"> - Tagesstätte für Jugendliche - Treffpunkt - Werkstätte für Menschen mit Behinderung - Werkstätte für suchtkranke Menschen - Sonstige teilstationäre Einrichtungen |
|---|--|

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 17.09.1973, Nr. 59 „Maßnahmen zugunsten der Behinderten und Milieugeschädigten“
- L.G. 07.12.1978, Nr. 69 „Einrichtung für die Vorbeugung, Heilbehandlung und Rehabilitation in Hinsicht auf soziales Fehlverhalten, Drogenabhängigkeit und Alkoholmissbrauch“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfeprevorkehrungen für Betagte“
- D.L.H. 11.08.2000, Nr. 30 „Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste“, geändert durch das D.L.H. 30.10.2000, Nr. 38
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Erstgespräch mit den Klient/innen zur Abschätzung der Bedürfnisse – Erarbeitung von Vorschlägen für Aktivitäten gemeinsam mit den Klient/innen – Motivation und Einbezug von Personen mit geringer Eigeninitiative – Auswahl und Planung der Aktivitäten und des zeitlichen Rahmens – Konkrete Vorbereitung (u.a. Aufteilung der Aufgaben, Reservierung, Einholung von Genehmigungen) – Durchführung der Aktivität mit eventueller Begleitung (z. B. Ausflug, Geburtstagsfeiern, Wanderung, Besichtigung, Schwimmen, Veranstaltung von Spielen, gemeinsames Musizieren) – Auswertung und Dokumentation – Berücksichtigung der Ergebnisse für die nächsten Aktivitäten

Zielsetzung

- Erhöhung des Selbständigkeitsgrads
- Förderung der sozialen Kontakt-, Kommunikations- und Konfliktfähigkeit
- Stabilisierung und Steigerung des psychischen und physischen Wohlbefindens
- Verstärkung der Integration in die Gesellschaft (Aufbau von Kontakten zu anderen Personen, organisierter und nicht organisierter Gruppen)
- Herausarbeiten persönlicher Interessen und deren Umsetzung in dem persönlichen Wochenrhythmus
- Gesundheitsvorsorge

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
-----------------	----------	----------	-----------

- Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)
- Anzahl der betreuten Personen
- Anzahl der durchgeführten Aktivitäten
- Anzahl der beteiligten Personen

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
----------------------	----------	----------	-----------

Strukturqualität:

- Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen)
- Planung der Freizeitmaßnahmen in Zusammenarbeit mit anderen Vereinen und Verbänden
- Vielfältigkeit des Programmangebotes
- Beschwerdestelle für die Klient/innen
- Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)
- Zugänglichkeit zu den Räumlichkeiten (z.B. Erreichbarkeit für Menschen mit Behinderung)

Prozess-/Leistungsqualität:

- Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln
- Integration der Freizeitmaßnahmen mit Veranstaltungen anderer Vereine und Verbände
- Miteinbeziehung der Klient/innen bei der Auswahl und Vorbereitung
- Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Arbeitsangebot, Arbeitsumfeld und Betreuung)

Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit):

- Bewertung der Zielerreichung durch die Klient/innen
- Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure (z.B. anhand der Erweiterung und Verbesserung der sozialen Kontakte und der selbständig organisierten und ausgeführten Tätigkeiten)

Sonstiges (Erläuterungen)

--

Bezeichnung der Leistung**4.2.6 Körperpflege****Leistungsgruppe**

4.2 Teilstationäre Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- Kinderhort
- Tagesförderstätte für Menschen mit Behinderung
- Tagespflegeheim für Senioren
- Werkstätte für Menschen mit Behinderung

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfеворkehrungen für Betagte“
- L.G. 08.10.1974, Nr. 26 „Kinderhorte“
- D.L.H. 11.08.2000, Nr. 30 „Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste“, geändert durch das D.L.H. 30.10.2000, Nr. 38
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Abschätzung des Bedarfs – Gespräch mit den Klient/innen und den eventuellen Bezugspersonen – Erstellung des Pflegeplans – Vorbereitung der Hilfsmittel – evtl. Begleitung zum Bad – Zahnpflege – Gesichtspflege – Teilkörperpflege – Ganzkörperpflege (duschen/baden), Haarpflege (Waschen und Föhnen im Unterschied zur Haargestaltung), – Fußpflege (z. B. Fußbad, Nagelpflege, Hornhaut- und Hühneraugenentfernung (ohne in die tiefe Haut zu schneiden), Fußmassage) – Begleitung zur Toilette und Intimhygiene – bei Bedarf Wechsel der schmutzigen Wäsche – Anleitungen der Bezugspersonen und der Klient/innen selbst zur Verrichtung dieser Tätigkeiten – Aufräumen der Hilfsmittel – Mobilisation – kontinuierliche Revision des Pflegeplans – laufende Gespräche mit den Klient/innen und den Bezugspersonen - laufende Dokumentation

Zielsetzung

- Aufrechterhaltung und Verbesserung des physischen und/oder psychischen Zustands
- Gewährleistung der persönlichen Hygiene
- Vorbeugung von Krankheiten
- Verstärkung der Sensibilität der Klient/innen hinsichtlich der Wahrnehmung des eigenen Körpers
- Erhaltung und Steigerung der Selbständigkeit in der Lebensführung

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen (z.B. physische Beeinträchtigung und/oder psychische Problematik bzw. Erkrankung, gesundheitliche Probleme, Abhängigkeitsproblematik bzw. -erkrankung)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
-----------------	----------	----------	-----------

- Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)
- Anzahl der betreuten Personen

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
----------------------	----------	----------	-----------

Strukturqualität:

- Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen)
- Angemessene Räumlichkeiten (bzgl. Standort, Größe, Beleuchtung usw.)
- Angemessene Beschaffenheit und Sauberkeit der benötigten Hygieneartikel
- Benötigte sanitäre Anlagen mit der notwendigen Ausstattung (z. B. Halterungen, höhenverstellbare Badewannen)
- Beschwerdestelle für die Klient/innen
- Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)

Prozess-/Leistungsqualität:

- Angepasste Wassertemperatur und Raumtemperatur an die Bedürfnisse der Klient/innen
- Anpassung der Pflegedauer an die individuelle Verfassung und Möglichkeiten der Klient/innen
- Ausreichender Einsatz von Mitarbeiter/innen pro Klient/in (bei schwierigen Fällen)
- Berücksichtigung der allgemeinen Körperpflegestandards (z. B. Miteinbezug der Person durch Ankündigung der Tätigkeit, die durchgeführt wird, Hebetechniken,)
- Berücksichtigung der Wünsche der Klient/innen bei der Auswahl der Pflegeutensilien
- Beteiligung der Klient/innen (und bei Bedarf der Bezugspersonen) an der Erstellung des Pflegeplans
- Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln
- Personelle Kontinuität in der Betreuung
- Vorhandensein einer integrierten Pflegedokumentation
- Wahlmöglichkeit für die Klient/innen (hinsichtlich der Person, die sie pflegt)
- Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. unter Berücksichtigung auch nonverbaler Ausdrucksformen, Kommunikation, Umgangsstil, Einfühlungsvermögen)

Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit):

- Durchschnittliche Anzahl der aus mangelnder Hygiene resultierenden Krankheiten pro Klient/in
- Bewertung der Zielerreichung durch die Klient/innen
- Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure (z.B. in Bezug auf Selbständigkeit, Lebensqualität und Wohlbefinden mittels Selbstständigkeits- und Befindlichkeitsskala)

Sonstiges (Erläuterungen)

Anmerkung: Diese Leistung wird in den Tagesstätten bei Bedarf erbracht, da Körperpflege primär in Wohneinrichtung (als stationäre Leistung) bzw. Zuhause (als ambulante Leistung) in Anspruch genommen wird.

Bezeichnung der Leistung**4.2.7 Medizinische Behandlungspflege****Leistungsgruppe**

4.2 Teilstationäre Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsrehabilitationsdienst für psychisch kranke Menschen - Kinderhort - Tagesförderstätte für Menschen mit Behinderung - Tagesförderstätte für psychisch kranke Menschen | <ul style="list-style-type: none"> - Tagespflegeheim für Senioren - Tagesstätte für Jugendliche - Werkstätte für Menschen mit Behinderung - Werkstätte für suchtkranke Menschen - Sonstige teilstationäre Einrichtungen |
|---|--|

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfеворkehrungen für Betagte“
- L.G. 08.10.1974, Nr. 26 „Kinderhorte“
- D.L.H. 28.12.1999, Nr. 72 „Durchführungsverordnung betreffend Aufgaben und Tätigkeitsbereiche des Sozialbetreuers“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Erkennen des Problems und Einschätzung des Bedarfs – Absprache mit den Ärzt/innen und Fachkräften des Gesundheitsdienstes – Besprechung mit den Klient/innen und Bezugspersonen – Terminvereinbarung mit den Ärzt/innen – Vorbereitung und Organisation der Arztbesuche – Ausführung der von den Ärzt/innen angeordneten Maßnahmen, z.B. Einläufe, Inhalationen, Medikamente (Vorbereitung, Verabreichung, Überwachung usw.) Injektionen/Infusionen – Wundversorgung, (Einreibungen, Auftragung von Salben, Lagerung usw.) – einfache Massagen – Abklopfen – Bewegungsübungen – Bandagieren und Anlegen von Stützstrümpfen – therapeutische Übungen – Kathetersonden und Anus Praeter- Pflege – Vitalzeichenkontrolle) – Soforthilfe in Notsituationen – laufende Beobachtung und Dokumentation, Gespräche mit den behandelnden Ärzt/innen und mit den Bezugspersonen; prophylaktische Maßnahmen (Dekubitus, Pneumonie, Kontrakturen)

Zielsetzung

- Erhaltung und Verbesserung der gesundheitlichen Zustände
- Gewährleistung einer angemessenen Pflege bei Krankheit (und damit möglichst langsames Fortschreiten der Krankheit)
- Erhaltung und Verbesserung der Bewegungsfähigkeit
- Erhaltung und Steigerung des körperlichen und seelischen Wohlbefindens
- Verminderung der psychischen und physischen Probleme

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen (z.B. physische Beeinträchtigung und/oder psychische Problematik bzw. Erkrankung, gesundheitliche Probleme, Abhängigkeitsproblematik bzw. -erkrankung)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
- Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden) - Anzahl der betreuten Personen - Anzahl der Betreuungskontakte			
Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: - Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen) - Angemessene Räumlichkeiten - Vereinbarungsprotokolle zur Zusammenarbeit mit den Gesundheitsdiensten - Beschwerdestelle für die Klient/innen - Vorhandensein klarer Richtlinien und/oder Vereinbarungen über die Zuständigkeiten - Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews) - Ausreichendes und dem Bedarf angepasstes Pflegematerial			
Prozess-/Leistungsqualität: - Anpassung der Pflegedauer an die individuelle Verfassung und Möglichkeiten der Klient/innen - Anwendung und Einhaltung von Pflegestandards - Ausreichender Einsatz von Mitarbeiter/innen pro Klient/in (bei schwierigen Fällen) - Beteiligung der Klient/innen und des Umfelds bei Erstellung des Einsatzplans - Genauigkeit und Kontinuität der Beobachtung der gesundheitlichen Verfassung der Klient/innen – und diesbezügliche Dokumentation - Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln - Laufende Überprüfung zwischen Personal der Gesundheits- und Sozialdienste, Rückmeldung der Ärzt/innen und der Krankenpfleger/innen an die Sozialdienste - Personelle Kontinuität in der Betreuung - Reibungslose Abwicklung des Pflegeplans - Integrierte Pflegedokumentation - Zufriedenheit der Klienten/innen mit der Sozialeistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Diskretion, Kommunikation, Umgangsstil, Einfühlungsvermögen)			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): - Durchschnittliche Anzahl der aus mangelnder medizinischer Versorgung resultierenden Krankheiten pro Klient/in - Durchschnittliche Anzahl der verminderten Krankheiten und geheilten Verletzungen pro Klient/in - Bewertung der Zielerreichung durch die Klient/innen - Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure (z.B. in Bezug auf Selbständigkeit, Lebensqualität und Wohlbefinden mittels Selbstständigkeits- und Befindlichkeitsskala)			

Sonstiges (Erläuterungen)

Die Sozialdienste sind nur in begrenzten Bereichen der medizinischen Behandlungspflege tätig. In der Regel ist die medizinische Behandlungspflege in der Zuständigkeit des Gesundheitsdienstes.
In diesem Bereich sind vorwiegend Mitarbeiter/innen der Sanitätsberufsbilder tätig, deren Personalkosten zu Lasten der Sanitätsbetriebe gehen.

Bezeichnung der Leistung**4.2.8 Therapeutische Übungen****Leistungsgruppe**

4.2 Teilstationäre Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsrehabilitationsdienst für psychisch kranke Menschen - Tagesförderstätte für Menschen mit Behinderung - Tagesförderstätte für psychisch kranke Menschen | <ul style="list-style-type: none"> - Tagespflegeheim für Senioren - Tagesstätte für Jugendliche - Werkstätte für Menschen mit Behinderung - Werkstätte für suchtkranke Menschen |
|---|---|

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfepflichtverordnungen für Betagte“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- D.L.H. 11.08.2000, Nr. 30 „Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste“, geändert durch das D.L.H. 30.10.2000, Nr. 38
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Besprechung mit den Klient/innen und den Bezugspersonen – evtl. Kontaktaufnahme mit den Ärzt/innen – evtl. Begleitung zur Visite und Anleitung durch Fachkräfte der Gesundheitsdienste (Art der Übung, Dauer, Häufigkeit) – Festlegung des zeitlichen Rahmens – Ausführung – Auswertung, Dokumentation
 Beispiele: Übungen am Stehbrett, Durchbewegen, Lagerung, Massagen, Esstraining (für Schwerstbehinderte), allgemeine Erhaltungstherapie – Toilettentraining

Zielsetzung

- Vorbeugung, Erhalt und Rehabilitation des psychophysischen Zustands der Klient/innen (Haltungsschäden, Durchblutungsstörungen, Beweglichkeit, Sprache...)
- Hilfestellungen für die Alltagsbewältigung
- Erhalt bzw. Steigerung des Autonomiegrads
- Hilfestellungen zur Bewältigung der Anforderungen am Arbeitsplatz (ergotherapeutische Übungen)
- Erweiterung der Kommunikationsmöglichkeiten und Kommunikationsfähigkeiten
- Ausdehnung des personalen Aktionsradiuses

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen (z.B. physischer Beeinträchtigung und/oder psychischer Problematik bzw. Erkrankung, gesundheitliche Probleme, Abhängigkeitsproblematik bzw. -erkrankung)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)			
• Anzahl der betreuten Personen			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen) • Anzahl und sachgerechte Beschaffenheit der zur Verfügung stehenden Hilfsmittel und Räumlichkeiten • Vereinbarungsprotokolle zur Zusammenarbeit mit den Gesundheitsdiensten • Beschwerdestelle für die Klient/innen • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)			
Prozess-/Leistungsqualität: • Berücksichtigung der objektiven individuellen Bedürfnisse der Klient/innen • Genauigkeit und Kontinuität der Beobachtung der gesundheitlichen Verfassung der Klient/innen – und diesbezügliche Dokumentation • Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln • Laufende Zusammenarbeit und Absprache mit dem Gesundheitspersonal • Reibungslose Abwicklung des Therapieplans • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Bewertung der Zielerreichung durch die Klient/innen anhand gesundheitlicher Fortschritte • Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure (z.B. anhand der Erweiterung und Verbesserung der selbständig ausgeführten Tätigkeiten)			

Sonstiges (Erläuterungen)

Die Durchführung, Anleitung und Kontrolle der therapeutischen Übungen ist im Zuständigkeitsbereich der Gesundheitsdienste. Dieses Fachpersonal geht zu Lasten der Sanitätsbetriebe. Komplementär dazu können aber therapeutische Übungen in den Alltag integriert werden und mit Hilfe der Fachkräfte der Sozialdienste, gemäß den Anleitungen des Fachpersonals der Rehabilitationsdienste der Sanitätsbetriebe (Physiotherapie, Ergotherapie, Logopädie) ausgeführt werden.

Bezeichnung der Leistung**4.2.9 Religiöse und spirituelle Angebote****Leistungsgruppe**

4.2 Teilstationäre Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsrehabilitationsdienst für psychisch kranke Menschen - Kinderhort - Tagesförderstätte für Menschen mit Behinderung - Tagesförderstätte für psychisch kranke Menschen - Tagespflegeheim für Senioren | <ul style="list-style-type: none"> - Tagesstätte für Jugendliche - Treffpunkt - Werkstätte für Menschen mit Behinderung - Werkstätte für suchtkranke Menschen - Sonstige teilstationäre Einrichtungen |
|---|--|

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfepflichtverordnungen für Betagte“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Gespräch mit den Klient/innen und/oder Bezugsperson über religiöse Zugehörigkeit, diesbezügliche Gewohnheiten (Rituale im Alltag) und Wünsche – Organisation und Planung der Angebote im Team (Pflegepersonen, Freizeitgestalter, Familie, ehrenamtliche Mitarbeiter, Seelsorger, Angehörige derselben Religionsgemeinschaft) – Ermöglichung der Teilnahme an internen und externen religiösen Angeboten (Gewohnheiten und Rituale im täglichen Leben wie z.B. hl. Messe, Rosenkranz, Beichte, religiöses Brauchtum im Jahreslauf) - laufende Dokumentation der angebotenen Leistung

Zielsetzung

- Gewährleistung einer angemessenen individuellen religiösen Betreuung
- Gewährleistung der gewohnten religiösen Bedürfnisse bzw. des gewohnten Brauchtums
- Fördern von Gesprächen über Sinnfragen und Lebensängste
- Rituale pflegen und Teilnahme ermöglichen

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)			
• Anzahl der betreuten Personen			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen) • Gewährleistung der Einzelbetreuung in der jeweiligen Konfession • Planung der religiösen Maßnahmen in Zusammenarbeit mit anderen Vereinen und Verbänden • Eigene Räumlichkeiten für die religiösen Angebote • Beschwerdestelle für die Klient/innen • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)			
Prozess-/Leistungsqualität: • Berücksichtigung der Muttersprache der Klienten/innen • Berücksichtigung der Wünsche und individuellen Bedürfnisse und Konfession der Klient/innen • Bezugnahme auf die Ausgangslage und Entwicklung der Klient/innen • Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln • Kontinuität der Kontakte • Kontinuität im Betreuungspersonal • Würdevoller Umgang mit den Klient/innen • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. mit dem Angebot, mit der Tätigkeit und dem Umfeld)			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Bewertung der Zielerreichung durch die Klient/innen (z.B. anhand von Wohlbefinden) • Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure (z.B. anhand Selbständigkeit, Wohlbefinden)			

Sonstiges (Erläuterungen)

--

Bezeichnung der Leistung**4.2.10 Begleitung in Lebenskrisen/Krisenintervention****Leistungsgruppe**

4.2 Teilstationäre Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsrehabilitationsdienst für psychisch kranke M. - Kinderhort - Tagesförderstätte für Menschen mit Behinderung - Tagesförderstätte für psychisch kranke Menschen - Tagespflegeheim für Senioren | <ul style="list-style-type: none"> - Tagesstätte für Jugendliche - Treffpunkt - Werkstätte für Menschen mit Behinderung - Werkstätte für suchtkranke Menschen - Sonstige teilstationäre Einrichtungen |
|---|--|

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfepflichtverordnungen für Betagte“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- L.G. 08.04.1998, Nr. 3 „Maßnahmen in Bezug auf die Betreuung, soziale Integration und Rechte der Menschen mit Behinderung“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Gespräch mit den Klient/innen sowie Bezugspersonen (von den Klient/innen gewünschte Ansprechpartner/innen) – Einschätzung des psychophysischen Zustands bzw. der Notlage der betroffenen Person bzw. deren Angehörigen – Planung und Durchführung aller als notwendig erachteten Sofortmaßnahmen unter Berücksichtigung des Zustands und der Wünsche der Klient/innen und/oder Angehörigen bzw. Bezugspersonen – falls notwendig, Hinzuziehung anderer Personen, Dienste oder Behörden (z.B. Arzt, Polizei, Pfarrer, Psychologe) – Entscheidung über die weitere Vorgehensweise und Abschluss der Intervention (z.B. Überweisung an andere Dienste, Information über weiterführende Angebote, Trauerarbeit mit den Angehörigen bzw. Bezugspersonen) – Dokumentation

Zielsetzung

- Entspannung der Problemlage
- Bewahrung bzw. Schutz vor psychischen und/oder physischen Schäden
- Minderung von psychischem und/oder physischem Leiden
- Gewährleistung des Beistands auf den verschiedenen Ebenen (psychisch, physisch, sozial u. spirituell)

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)			
• Anzahl der betreuten Personen			
• Anzahl der Betreuungskontakte			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen) • Ausreichende Informationssammlung über die Klient/innen • Ausreichendes Material und angemessene Bedingungen für die Sterbebegleitung • Vorhandensein von zusätzlichem Fachpersonal • Beschwerdestelle für die Klient/innen • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)			
Prozess-/Leistungsqualität: • Offenheit für die individuellen Bedürfnisse der Klient/innen • Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse nach Intimität, Nähe, Distanz, Ruhe, Gespräch/Schweigen, Äußerung der Gefühle • Berücksichtigung der individuellen Wünsche • Flexibilität in der Planung und im Organisationsablauf • Genauigkeit und Kontinuität der Beobachtung der gesundheitlichen Verfassung der Klient/innen und diesbezügliche Dokumentation • Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln • Laufende Zusammenarbeit und Absprache mit den Bezugspersonen der Klient/innen und dem Fachpersonal • Laufende Zusammenarbeit und Absprache zwischen Gesundheitspersonal und den Sozialdiensten • personelle Kontinuität in der Betreuung • Planung und laufende Dokumentation der Maßnahmen • Schnelle und einfache Erreichbarkeit der zuständigen Mitarbeiter/innen • Wahrung der Privatsphäre und der Würde der Klient/innen • Zufriedenheit der Klient/innen bzw. Bezugspersonen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Diskretion, Freundlichkeit)			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Anzahl der Personen, die während einer Krisenintervention/ bzw. Begleitung psychische und/oder physische Schäden erlitten haben • Bewertung der Zielerreichung durch die Klient/innen • Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure			

Sonstiges (Erläuterungen)

Beispiele für Lebenskrisen/Krisenintervention: Suizidversuch, Gewalt, Unfall, Sterben. Es handelt sich um außerordentliche Situationen auf psychischer und physischer Ebene, deren Zuspitzung eine besonders große Gefährdung für die Betroffenen oder ihr Umfeld hervorrufen kann.

Bezeichnung der Leistung**4.2.11 Verpflegung****Leistungsgruppe**

4.2 Teilstationäre Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsrehabilitationsdienst für psychisch kranke Menschen - Kinderhort - Tagesförderstätte für Menschen mit Behinderung - Tagesförderstätte für psychisch kranke Menschen - Tagespflegeheim für Senioren | <ul style="list-style-type: none"> - Tagesstätte für Jugendliche - Treffpunkt - Werkstätte für Menschen mit Behinderung - Werkstätte für suchtkranke Menschen - Sonstige teilstationäre Einrichtungen |
|---|--|

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfеворkehrungen für Betagte“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- D.L.H. 11.08.2000, Nr. 30 „Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste“, geändert durch das D.L.H. 30.10.2000, Nr. 38
- L.G. 08.10.1974, Nr. 26 „Kinderhorte“
- D.L.H. 28.05.1976, Nr. 32 „Durchführungsverordnung zum L.G. 08.11.1974, Nr. 26, „Kinderhorte““
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Die Klient/innen der teilstationären Strukturen erhalten in der Einrichtung ein Mittagessen. Erstellung des Menüplans mit Berücksichtigung gesundheitsbewusster Aspekte, Vorlieben und Diättempfehlungen – Einkauf der Lebensmittel – Zubereitung der Mahlzeiten – Decken des Tisches – bei Bedarf Hilfestellung während des Essens (gegebenenfalls Essenseingabe) – Vermittlung der Esskultur (Umgang bei Tisch, Geselligkeit, Genuss) – Abräumen des Tisches – Aufräumen des Speisesaals – Abwasch des Geschirrs - laufende Dokumentation

Zielsetzung

- Gewährleistung der Ernährung und damit des täglichen Grundbedarfs
- Eine ausreichende, abwechslungs- und nährstoffreiche Kost und gesundheitsbewusste Ernährung für die Klient/innen bieten
- Hinsichtlich der Ernährung in optimaler Weise zur Erhaltung und Verbesserung des Gesundheitszustands und des Wohlbefindens der betreuten Personen beitragen
- Essen als wichtiges kommunikatives Moment beachten

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen (z.B. psychischer Problematik bzw. Erkrankung und physischer Beeinträchtigung)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
-----------------	----------	----------	-----------

- Anzahl Leistungsstunden (Betreuungsstunden)
- Anzahl der betreuten Personen
- Anzahl der Mahlzeiten

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
----------------------	----------	----------	-----------

Strukturqualität:

- Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen)
- Sachgerechte Ausstattung und Größe der Räumlichkeiten (z.B. Küche, Speisesaal)
- Kontrolle HACCP
- Beschwerdestelle für die Klient/innen
- Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)
- Verwendung von qualitativ hochwertigen Lebensmitteln

Prozess-/Leistungsqualität:

- Auswahlmöglichkeit bei den einzelnen Mahlzeiten
- Eingehen auf individuelle Wünsche der Klient/innen bei der Zusammenstellung der Mahlzeiten
- Einhaltung des Menü- und Diätplans
- Essen als kommunikatives Moment beachten; z.B. durch Miteinbeziehung von evtl. Bezugspersonen
- Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln
- Seltene Verwendung von Fertigprodukten
- Strikte Einhaltung der Hygienevorschriften
- Angemessene Temperatur der Mahlzeit
- Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialeistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Größe der Portionen und dem Geschmack des Essens/Trinkens)

Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit):

- Durchschnittliche Anzahl der aus falscher und/oder mangelnder Ernährung resultierenden Krankheiten pro Klient/in
- Bewertung der Zielerreichung durch die Klient/innen, anhand von Wohlbefinden
- Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure (z.B. anhand des Gesundheitszustandes und der Kommunikation)

Sonstiges (Erläuterungen)

--

Bezeichnung der Leistung**4.2.12 Transport/Begleitung****Leistungsgruppe**

4.2 Teilstationäre Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsrehabilitationsdienst für psychisch kranke Menschen - Tagesförderstätte für Menschen mit Behinderung - Tagesförderstätte für psychisch kranke Menschen | <ul style="list-style-type: none"> - Tagespflegeheim für Senioren - Tagesstätte für Jugendliche - Werkstätte für Menschen mit Behinderung - Werkstätte für suchtkranke Menschen |
|---|---|

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfekorrekturen für Betagte“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- D.L.H. 11.08.2000, Nr. 30 „Durchführungsverordnung zu den Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste“, geändert durch das D.L.H. 30.10.2000, Nr. 38
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Bedarfsanalyse (Überprüfung der Berechtigung zur Inanspruchnahme der Leistung mit evtl. Einholung von Dokumenten wie z.B. ärztliches Zeugnis),– Absprache mit den Klient/innen, beteiligten Personen und Vertretern/innen anderer Dienste – Erstellung des Fahr- und Einsatzplans – Anleitung der Begleitpersonen bezüglich des Umganges mit den individuellen Bedürfnissen der zu befördernden Personen – Unterstützung beim Anlegen der Sicherheitsgurte – Transport mit dem Fahrzeug – Hilfe beim Ein- und Aussteigen – Anvertrauung an das Betreuungspersonal bzw. Bezugspersonen gemäß Absprache - laufende Dokumentation

Zielsetzung

Erreichbarkeit der Einrichtung, des Dienstes, der Veranstaltungsorte, der Ausflugs- oder Ferienzele für anspruchsberechtigte Personen

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen (z.B. physische Beeinträchtigung und/oder psychische Problematik bzw. Erkrankung, gesundheitliche Probleme, Abhängigkeitsproblematik bzw. -erkrankung)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)			
• Anzahl der betreuten Personen			
• Anzahl der durchgeführten Transporte/Begleitungen			
• Anzahl der Kilometer			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen, Umgang mit Fahrzeugen/Transportmitteln) • Ausstattung der Fahrzeuge in Abstimmung auf die Klient/innen (z. B. behindertengerechte Ausstattung) • Beschwerdestelle für die Klient/innen • Kenntnisse der Richtlinien für den Behindertentransport • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)			
Prozess-/Leistungsqualität: • Den Bedürfnissen der beförderten Personen entsprechende Fahrweise und Gestaltung der Fahrt (bei längeren Fahrten bei Bedarf Zwischenstopps) • Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Diskretion, Freundlichkeit Umgangsform des/der Fahrers/in und der Begleitpersonen, Zuverlässigkeit des Transports) • Zuverlässige Einhaltung der abgesprochenen Termine			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Anzahl der wahrgenommenen notwendigen Termine • Bewertung der Zielerreichung durch die Klient/innen (z.B. anhand einer Selbsteinschätzung in Bezug auf Mobilität) • Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure (z.B. Bewertung der Mobilität)			
Sonstiges (Erläuterungen)			

Diese Leistung wird bei Menschen mit Behinderung bei Bedarf in jenen Fällen erbracht, in denen sie nicht im Auftrag der Südtiroler Landesverwaltung (Schulwesen) durchgeführt wird.

Bezeichnung der Leistung

4.3.1 Sozialpädagogische/Sozialgeragogische Arbeit

Leistungsgruppe

4.3 Stationäre Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Alten- und Pflegeheim - Familienähnliche Einrichtung - Frauenhaus - Soforthilfeeinrichtung für Minderjährige - Sozialpädagogisches Fürsorgeheim - Trainingswohnung - Wohneinrichtungen für Nicht-EU-Bürger, Nomaden, Flüchtlinge, Haftentlassene | <ul style="list-style-type: none"> - Wohngemeinschaft für Jugendliche - Wohngemeinschaft für Menschen mit Behinderung - Wohngemeinschaft für psychisch kranke Menschen - Wohngemeinschaft für Senioren - Wohngemeinschaft für suchtkranke Menschen - Wohnheim für Menschen mit Behinderung - Sonstige stationäre Einrichtungen |
|--|---|

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 21.12.1987, Nr. 33 „Maßnahmen in Zusammenhang mit der Anvertrauung von Minderjährigen“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfekorrekturen für Betagte“
- L.G. 19.01.1976, Nr. 6 „Ordnung des Landes-Kleinkinderheimes“
- Jugendbetreuungsprogramm (jährlicher Beschluss der Landesregierung)
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Erstgespräch – Abschätzung des Entwicklungsstands und -potentials anhand von Gutachten, Beobachtungen und Gesprächen mit den Klient/innen, den beteiligten Personen und weiteren am Fall beteiligten Experten/innen verschiedener Institutionen (z.B. Sprengel, Sanitätseinheit, Schule, Jugendgericht) – Erstellung von Erziehungsplan bzw. Arbeitsplan (Festlegung von Zielen, Maßnahmen) – Durchführung von und Begleitung bei verschiedenen erzieherischen, persönlichkeitsfördernden und lebenspraktischen Maßnahmen – evtl. gezielte Beobachtung von bzw. Intervention bei Verhaltensauffälligkeiten - Rückmeldung an die Klient/innen durch laufende Gespräche mit den Klient/innen bzw. den Beteiligten (z.B. beteiligte Personen, Familienangehörige, Eltern, Vormund) sowie den Expert/innen – laufende Abstimmung zwischen den Beteiligten und den Fachdiensten – Auswertung des Erziehungsplans bzw. Arbeitsplans – Überprüfung der erreichten Ziele und Dokumentation sowie Formulierung eventuell neuer Zielsetzung

Zielsetzung

- Unterstützung der individuellen altersgemäßen psychischen und physischen Entwicklung
- Erhaltung und Förderung der sozialen, kognitiven und emotionalen Fähigkeiten
- Förderung der Persönlichkeitsentwicklung
- Förderung bzw. Erhaltung der lebenspraktischen Fähigkeiten und Fertigkeiten
- Steigerung bzw. Erhaltung des Selbstwertgefühls
- Steigerung bzw. Erhaltung des Selbstvertrauens, der Eigenverantwortlichkeit und der Selbstständigkeit
- Verstärkte Integration in die Gruppe und in das Gemeinschaftsleben
- Anregungen zur Sinn- und Wertorientierung
- Reintegration in die Familie oder familienähnliche Situation

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen (z.B. physische Beeinträchtigung und/oder psychische Problematik bzw. Erkrankung, Abhängigkeitsproblematik bzw. -erkrankung, familiäre Probleme, Beziehungsprobleme, physische und/oder psychische Gewaltbereitschaft, Straffälligkeit)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
-----------------	----------	----------	-----------

• Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)			
• Anzahl der betreuten Personen			
• Anzahl der Betreuungstage			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
----------------------	----------	----------	-----------

Strukturqualität:

- Anzahl der unterschiedlichen Angebote an erzieherischen Maßnahmen
- Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen)
- Bedürfnisorientierte Öffnungszeiten der Einrichtung
- Betreuungsschlüssel/Anzahl der Klient/innen pro Mitarbeiter/in
- Durchschnittliche Bettenanzahl pro Zimmer
- Gute räumliche Ausstattung der Struktur (anhand von Klient/innen- und Expertenbewertung)
- Durchschnittliche Größe der Gruppen
- Klare Definition der Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung der Mitarbeiter/innen in einer schriftlichen Stellenbeschreibung und Vermittlung an die Mitarbeiter/innen
- Sprechstunden des Personals zur laufenden Auswertung für die Klient/innen
- Vielfalt des Angebots an erzieherischen Maßnahmen
- Beschwerdestelle für die Klient/innen
- Kontinuierlichen Abstimmung zwischen allen Beteiligten intern sowie mit externen Fachkräften und weiteren beteiligten Personen in monatlichen bzw. halbjährlichen oder jährlichen Treffen nach individuellen Bedarf mit vorgegebener Struktur
- Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)

Prozess-/Leistungsqualität:

- Durchschnittliche Kontakte pro Betreuten im Monat
- Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln
- Kontinuierliche Rückmeldung an die Erziehungsberechtigten und den Bezugsdienst
- Laufende Zusammenarbeit und Absprache zwischen allen Akteuren und Bewertung der Zusammenarbeit (Case-Management)
- Miteinbeziehung der Klient/innen und deren erziehungsberechtigten Bezugspersonen bei der Gestaltung des Erziehungsprogramms und dem konkreten Tagesablauf
- Durchschnittliche Zeitdauer der Betreuung pro Klient/im Monat
- Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Umgangsform des Personals)

Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit):

- Bewertung der Zielerreichung durch den die Klient/innen
- Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure (z.B. anhand Erweiterung und Verbesserung der sozialen Kontakte und der selbständig ausgeführten Tätigkeiten)
- Bewertung des Lernerfolgs durch Lehrer, Eltern, Angehörige usw.

--	--	--

Sonstiges (Erläuterungen)

--

Bezeichnung der Leistung**4.3.2 Wohntraining/Wohnbegleitung****Leistungsgruppe**

4.3 Stationäre Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Alten- und Pflegeheim - Familienähnliche Einrichtung - Frauenhaus - Soforthilfeeinrichtung für Minderjährige - Sozialpädagogisches Fürsorgeheim - Trainingswohnung - Wohneinrichtungen für Nicht-EU-Bürger, Nomaden, Flüchtlinge, Haftentlassene | <ul style="list-style-type: none"> - Wohngemeinschaft für Jugendliche - Wohngemeinschaft für Menschen mit Behinderung - Wohngemeinschaft für psychisch kranke Menschen - Wohngemeinschaft für Senioren - Wohngemeinschaft für suchtkranke Menschen - Wohnheim für Menschen mit Behinderung - Sonstige stationäre Einrichtungen |
|--|---|

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfeforkehrungen für Betagte“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- L.G. 21.12.1987, Nr. 33 „Maßnahmen in Zusammenhang mit der Anvertrauung von Minderjährigen“
- L.G. 06.11.1989, Nr. 10 „Errichtung des Frauenhausdienstes“
- L.R.B. 04.03.1996, Nr. 711 „Ein zeitgemäßes Betreuungsnetz für die psychisch Kranken“
- L.G. 20.08.1972, Nr. 15 „Wohnbaureform“; Art. 4
- L.R.B. 21.06.1999, Nr. 2578 „Entwicklung von Bewertungskriterien für die Zuweisung von Mietwohnungen des Institutes für geförderten Wohnbau an die Angehörigen der besonderen sozialen Kategorien“
- L.R.B. 30.03.1998, Nr. 1240 „Maßnahmen im Bereich der Suchtabhängigkeit (Drogen-, Alkoholabhängigkeit und andere Abhängigkeitsformen)“
- L.G. 07.12.1978, Nr. 69 „Einrichtung für die Vorbeugung, Heilbehandlung und Rehabilitierung in Hinsicht auf soziales Fehlverhalten, Drogenabhängigkeit und Alkoholmissbrauch“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Erstgespräch mit den Klient/innen, Bezugspersonen, beteiligten Fachkräften, mit Vertreter/innen der Herkunftseinrichtungen, Familie – Erstellen eines Betreuungsplans bzw. Trainingsplans – Durchführen des Betreuungs- bzw. Trainingsplans – Unterstützung und Einübung bei Alltagsbewältigung und Haushaltsführung (z.B. Kochen, Putzen, Waschen, Einkaufen, Kontakten mit Banken, Behörden, evtl. Kondominiumsverwaltung) – laufende Dokumentation und Gespräche mit den beteiligten Personen und den Klient/innen – Überprüfung der erreichten Ziele – Anpassung des Betreuungsplans an eventuelle Veränderungen

Zielsetzung

- Sicherung des Grundbedürfnisses Unterkunft
- Gewährleistung einer Privatsphäre
- Erhalt, Erweiterung bzw. Erlernung von lebenspraktischen Fähigkeiten und Fertigkeiten zur Bewältigung des Lebensalltags
- Steigerung des physischen und/oder psychischen Wohlbefindens und des Selbstwertgefühls
- Erweiterung der Kommunikation mit der Gemeinschaft und Integration in die Gesellschaft (Verminderung von Vereinsamung)
- Entwicklung bzw. Festigung der Autonomie, um mit möglichst geringer Unterstützung in einer selbständigen Wohnsituation leben zu können

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen (z.B. Vernachlässigung, Missbrauch, finanzielle Notlage, psychische und/oder physische Behinderung, Abhängigkeitsproblematik bzw. -erkrankung, von physischer und/oder psychischer Gewalt betroffene Personen, gesundheitliche Probleme)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)			
• Anzahl der betreuten Personen			
• Anzahl der Betreuungstage			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen) • Größe der Privatsphäre pro betreute Person/Anzahl in m² • Angemessene räumliche Ausstattung (z.B. Vorhandensein von Hygieneeinrichtungen pro Zimmer, behindertengerechte Ausstattung und Erreichbarkeit) • Beschwerdestelle für die Klient/innen • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews) • Zusätzliche Räumlichkeiten und Infrastrukturen (z.B. Bibliothek, Aufenthaltsraum, Schwimmbad)			
Prozess-/Leistungsqualität: • Anpassung der Betreuungsintensität an die individuellen Bedürfnisse • Art des Umgangs mit den Klient/innen (Zufriedenheit der Klient/innen mit der Umgangsform des Personals) • Bereitschaftsdienst • Berücksichtigung der individuellen Wünsche der Klient/innen bei der Gestaltung des Tagesablaufs, der Besuchs- und Essenszeiten • Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialeistung und mit der Art der Erbringung (Beziehungen, Höflichkeit, Freundlichkeit, Zuvorkommen) • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Wohnsituation und mit dem Umfeld (z.B. Gemeinschaftsleben, Beziehungen, Privatsphäre)			

Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit):

- Anzahl der Personen, die nach Ende der stationären Maßnahme keine weitere externe Unterstützung benötigen und nicht in eine Einrichtung zurückkehren
- Anzahl der Beschwerden der Mitbewohner und behördliche Meldungen
- Bewertung der Zielerreichung durch die Klient/innen (z.B. anhand von Wohlbefinden)
- Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure (z.B. anhand der Erweiterung und Verbesserung der sozialen Kontakte und der selbständig ausgeführten Tätigkeiten)

--	--	--

Sonstiges (Erläuterungen)

Die Tätigkeiten/Aktivitäten im Rahmen dieser Leistung werden je nach Notwendigkeit und Zielsetzung der Einrichtung in der notwendigen Betreuungsintensität angeboten (evtl. auch während der Nacht).

Bezeichnung der Leistung**4.3.3 Beschäftigung/Freizeitangebote****Leistungsgruppe**

4.3 Stationäre Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Alten- und Pflegeheim - Familienähnliche Einrichtung - Frauenhaus - Soforthilfeeinrichtung für Minderjährige - Sozialpädagogisches Fürsorgeheim - Trainingswohnung - Wohneinrichtungen für Nicht-EU-Bürger, Nomaden, Flüchtlinge, Haftentlassene | <ul style="list-style-type: none"> - Wohngemeinschaft für Jugendliche - Wohngemeinschaft für Menschen mit Behinderung - Wohngemeinschaft für psychisch kranke Menschen - Wohngemeinschaft für Senioren - Wohngemeinschaft für suchtkranke Menschen - Wohnheim für Menschen mit Behinderung - Sonstige stationäre Einrichtungen |
|--|---|

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfеворkehrungen für Betagte“
- L.G. 21.12.1987, Nr. 33 „Maßnahmen in Zusammenhang mit der Anvertrauung von Minderjährigen“
- L.G. 17.09.1973, Nr. 59 „Maßnahmen zugunsten der Behinderten und Milieugeschädigten“
- L.G. 07.12.1978, Nr. 69 „Einrichtung für die Vorbeugung, Heilbehandlung und Rehabilitierung in Hinsicht auf soziales Fehlverhalten, Drogenabhängigkeit und Alkoholmissbrauch“
- L. R. B. 10.04.2000 Nr. 1178 „Festlegung von Richtlinien für die Trägerkörperschaften der Sozialdienste. Neufestlegung der Kriterien für die Organisation, Führung und Finanzierung von Ferienaufenthalten, welche von den Sozialdiensten, Körperschaften und Vereinigungen zugunsten Menschen mit Behinderung und psychisch Kranker durchgeführt werden“
- L.G. 19.01.1976, Nr. 6 „Ordnung des Landes-Kleinkinderheimes“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Einzel- oder Gruppengespräche mit den Klient/innen und deren Bezugspersonen zur Abschätzung der Bedürfnisse – Planung der individuellen und Gruppenaktivitäten – Motivation und Einbezug von Personen mit geringer Eigeninitiative – Vorbereitungsarbeiten für die Aktivität (z.B. Transportmittel, Reservierung, Einholung von Genehmigungen, Anschaffen von Basismaterialien und individuellen Hilfsmitteln) – Durchführung des Programms mit den Klient/innen (z.B. handwerkliche Tätigkeiten wie Körbe flechten, töpfern, stricken und lebenspraktische Tätigkeiten wie Aufgaben im Haushalt und Garten, Wanderungen und Spaziergänge, Pizza essen, Besichtigungen, Ausflüge, Feste und Feiern, sportliche Aktivitäten, Spiele, musisch-kreative Aktivitäten, Computerkurse, Lektüre, Diskussionen) – laufende Beobachtung und Gespräche mit allen Beteiligten und im Betreuungsteam (z.B. beteiligte Personen, Klient/innen, Fachkräfte) zwecks Überprüfung der Zielsetzung - Dokumentation (Fähigkeitsprofile und Verlaufsberichte) – evtl. Abänderung bzw. Anpassung des Beschäftigungs- bzw. Freizeitangebots

Zielsetzung

- Erhaltung und Steigerung von motorischen, geistigen Fähigkeiten und lebenspraktischen Fertigkeiten
- Erhöhung der Autonomie in der Gestaltung des persönlichen Tagesrhythmus und Erhalt der Kontinuität
- Förderung des physischen und/oder psychischen Wohlbefindens (z. B. Verringerung manischer oder depressiver Phasen, Verminderung des Suchtverhaltens)
- Erweiterung der Selbstständigkeit (z. B. gemessen an der Anzahl der selbstorganisierten Aktivitäten)
- Dem Alltag einen Sinn und Lebensqualität geben
- Erhöhung der Kommunikation mit der Gemeinschaft und dadurch Erweiterung der Sozialkompetenz (z.B. Verminderung selbst- und fremdgefährdenden Verhaltensauffälligkeiten) und Integration in die Gesellschaft (Verminderung von Vereinsamung)
- Finden persönlicher Interessen und Umsetzung derselben in den persönlichen Wochenrhythmus
- Gesundheitsvorsorge

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen (z.B. physische Beeinträchtigung und/oder psychische Problematik bzw. Erkrankung, familiäre Probleme)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)			
• Anzahl der betreuten Personen			
• Anzahl der Betreuungstage			
• Anzahl der durchgeführten Aktivitäten			
• Anzahl der beteiligten Personen			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen) • Durchschnittliche Größe der Gruppe • Planung der Freizeitmaßnahmen in Zusammenarbeit mit anderen Vereinen und Verbänden • Angemessene Raumausstattung (Beleuchtung, sanitäre Einrichtung, Zugänglichkeit usw.) • Betreuungsschlüssel (Anzahl der Klient/innen pro Mitarbeiter/in) • Vielfältigkeit des Programmangebots • Beschwerdestelle für die Klient/innen • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)			

Prozess-/Leistungsqualität:

- Angemessene Zeitdauer der Freizeitmaßnahmen im Hinblick auf die Belastbarkeit und Fähigkeiten der Gruppe und auf die individuelle Situation der Klient/innen
- Berücksichtigung individueller Wünsche der Klient/innen bei der Auswahl der Beschäftigung
- Bezugnahme auf die Ausgangslage und Entwicklung der einzelnen Klient/innen bei der Programmerstellung und Durchführung der Maßnahmen durch das Betreuungspersonal
- Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln
- Kontinuität im Betreuungspersonal (keine ständig wechselnden Bezugspersonen)
- Laufende Zusammenarbeit und Absprache zwischen allen Akteuren und Bewertung der Zusammenarbeit (Case-Management)
- Würdevoller Umgang mit den Klient/innen aus deren Sicht
- Würdevoller Umgang mit den Klient/innen durch Expertenbeobachtung festgestellt
- Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialeistung und mit der Art der Erbringung (Betriebsklima, Beziehungen, Höflichkeit, Freundlichkeit, Zuvorkommen)

Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit):

- Bewertung der Zielerreichung durch die Klient/innen (z.B. anhand der Zufriedenheit mit der eigenen Leistung/den erzielten Fortschritten)
- Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure (z.B. anhand der Erweiterung und Verbesserung der sozialen Kontakte und der selbständig ausgeführten Tätigkeiten)

Sonstiges (Erläuterungen)

--

Bezeichnung der Leistung

4.3.4 Körperpflege

Leistungsgruppe

4.3 Stationäre Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- Alten- und Pflegeheim
 - Trainingswohnung
 - Wohngemeinschaft für Menschen mit Behinderung

- Wohngemeinschaft für Senioren
 - Wohnheim für Menschen mit Behinderung

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfsvorkehrungen für Betagte“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- L.G. 19.01.1976, Nr. 6 „Ordnung des Landes-Kleinkinderheimes“
- L.G. 21.12.1987, Nr. 33 „Maßnahmen in Zusammenhang mit der Anvertrauung von Minderjährigen“
- L.G. 07.12.1978, Nr. 69 „Einrichtung für die Vorbeugung, Heilbehandlung und Rehabilitation in Hinsicht auf soziales Fehlverhalten, Drogenabhängigkeit und Alkoholmissbrauch“
- L.R.B. 30.12.1996, Nr. 6638 „Änderung der Kriterien und der Tarife für die Beteiligung von Betreuten in Wohngemeinschaften und Trainingswohnungen der Sozialdienste für Behinderte und psychisch Kranke. Widerruf der Beschlüsse Nr. 5989 vom 20.11.1995 und Nr. 88 vom 15.01.1996“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Abschätzung des Bedarfs – Gespräch mit den Klient/innen und den eventuellen Bezugspersonen – Erstellung des Pflegeplans – Vorbereitung der Hilfsmittel – evtl. Begleitung zum Bad – Zahnpflege – Mundhygiene – Gesichtspflege – Haarpflege (Waschen und Föhnen im Unterschied zur Haargestaltung) – Teilkörperpflege – Ganzkörperpflege (duschen/baden) – Fußpflege (z.B. Fußbad, Nagelpflege, Hornhaut- und Hühneraugenentfernung, Fußmassage) – Begleitung zur Toilette und Intimhygiene – Anwendung von Inkontinenzmitteln und deren Erklärung– An- und Auskleiden – bei Bedarf Wechsel der schmutzigen Wäsche – Anleitungen der Bezugspersonen und der Klient/innen selbst zur Verrichtung dieser Tätigkeiten– Aufräumen der Hilfsmittel – Mobilisierung – kontinuierliche Revision des Pflegeplans – laufende Gespräche mit den Klient/innen und den Bezugspersonen – laufende Dokumentation

Zielsetzung

- Verbesserung des physischen und/oder psychischen Zustands
- Steigerung des Wohlbefindens (Wohlfühls)
- Gewährleistung der persönlichen Hygiene
- Vorbeugung von Krankheiten
- Verstärkung der Sensibilität der Klient/innen hinsichtlich der Wahrnehmung des eigenen Körpers (z.B. geäußelter Wunsch nach einer Leistung bei Vorliegen objektiv feststellbarer Notwendigkeiten wie z.B. Körpergeruch)
- Erhaltung und Steigerung der Selbständigkeit in der Lebensführung

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen (z.B. physische Beeinträchtigung und/oder psychische Problematik bzw. Erkrankung, gesundheitliche Probleme, Abhängigkeitsproblematik bzw. -erkrankung)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
-----------------	----------	----------	-----------

- Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)
- Anzahl der betreuten Personen

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
----------------------	----------	----------	-----------

Strukturqualität:

- Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen)
- Angemessene Räumlichkeiten (Standort, Größe, Beleuchtung usw.)
- Behindertengerechte Ausstattung der benötigten sanitären Anlagen (z. B. Halterungen, höhenverstellbare Badewannen)
- Sachgerechte Beschaffenheit und Sauberkeit der benötigten Hygieneartikel
- Beschwerdestelle für die Klient/innen
- Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)

Prozess-/Leistungsqualität:

- Angepasste Wassertemperatur und Raumtemperatur
- Anpassung der Pflegedauer an die individuelle Verfassung und Möglichkeiten der Klient/innen
- Ausreichender Einsatz von Mitarbeiter/innen pro Klienten/in (bei schwierigen Fällen)
- Behutsamer Umgang mit den Klient/innen
- Berücksichtigung der allgemeinen Körperpflegestandards (z. B. Mit- einbezug der Person durch Ankündigung der Tätigkeit, die durchgeführt wird, Hebetechniken,)
- Berücksichtigung der Wünsche der Klient/innen bei der Auswahl der Pflegeutensilien
- Beteiligung der Klient/innen (und bei Bedarf der Bezugspersonen) an der Erstellung des Pflegeplanes
- Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln
- Verbleib der persönlichen Pflegeutensilien bei den Klient/innen
- Personelle Kontinuität in der Betreuung
- Integrierte Pflegedokumentation
- Wahlmöglichkeit für die Klient/innen (hinsichtlich der Person, die sie pflegt)
- Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialeistung und mit der Art der Erbringung (z.B. unter Berücksichtigung auch nonverbaler Ausdrucksformen, Kommunikation, Umgangsstil, Einfühlungsvermögen)

Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit):

- Durchschnittliche Anzahl der aus mangelnder Hygiene resultierenden Krankheiten pro Klient/in
- Bewertung der Zielerreichung durch die Klientin
- Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure (z.B. in Bezug auf Selbständigkeit, Lebensqualität und Wohlbefinden mittels Selbstständigkeits- und Befindlichkeitsskala)

Sonstiges (Erläuterungen)

--

Bezeichnung der Leistung**4.3.5 Medizinische Behandlungspflege****Leistungsgruppe**

4.3 Stationäre Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- Alten- und Pflegeheim
- Trainingswohnung
- Wohngemeinschaft für Menschen mit Behinderung
- Wohngemeinschaft für psychisch kranke Menschen
- Wohngemeinschaft für Senioren
- Wohngemeinschaft für suchtkranke Menschen
- Wohnheim für Menschen mit Behinderung

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfepflichtverordnungen für Betagte“
- L.G. 19.01.1976, Nr. 6 „Ordnung des Landes-Kleinkinderheimes“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- L.G. 21.12.1987, Nr. 33 „Maßnahmen in Zusammenhang mit der Anvertrauung von Minderjährigen“
- D.L.H. 28.12.1999, Nr. 72 „Durchführungsverordnung betreffend Aufgaben und Tätigkeitsbereiche des Sozialbetreuers“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Erfassen des Problems – Besprechung mit den Klient/innen in Vorbereitung auf den Arztbesuch – Terminvereinbarung mit der Arztpraxis – Vorbereitung und Organisation des Arztbesuchs – Gespräch mit den behandelnden Ärzt/innen – Ausführung der von den behandelnden Ärzt/innen vorgeschlagenen Maßnahmen (z. B. Überwachung der Einnahme bzw. Verabreichung von Medikamenten, Auftragen von Salben, Bandagieren, Verbinden, Vitalzeichenkontrollen – enterale/parenterale Ernährung – Einläufe, Darmspülungen – Flüssigkeitsbilanzen – Anwendung von Wickel und Auflagen – orale, s/c, i/m, i/v Therapie) – laufende Beobachtung und Dokumentation und Gespräche mit den behandelnden Ärzt/innen.

Zielsetzung

- Erhaltung und Verbesserung des gesundheitlichen Zustands
- Erhaltung und Steigerung des physischen und/oder psychischen Wohlbefindens
- Gewährleistung einer angemessenen Pflege bei Krankheit (und damit möglichst langsames Fortschreiten der Krankheit)

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters unterschiedlicher Problemlagen (z.B. physische Beeinträchtigung und/oder psychische Problematik bzw. Erkrankung, gesundheitliche Probleme, Abhängigkeitsproblematik bzw. -erkrankung)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)			
• Anzahl der Anzahl der betreuten Personen			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen) • Angemessene Räumlichkeiten • Fachgerechter Umgang mit medizinischen Apparaten wie z.B. Beatmungsmaske, Absauger, EkgAp., O2 Geräte • Vereinbarungsprotokolle zur Zusammenarbeit mit den Gesundheitsdiensten • Beschwerdestelle für die Klient/innen • Klare Richtlinien und/oder Vereinbarungen über die Zuständigkeiten • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)			
Prozess-/Leistungsqualität: • Anpassung der Pflegedauer an die individuelle Verfassung und Möglichkeiten der Klient/innen • Anwendung und Einhaltung von Pflegestandards • Ausreichender Einsatz von Mitarbeiter/innen pro Klient/in (bei schwierigen Fällen) • Beteiligung der Klient/in und des Umfelds bei Erstellung des Einsatzplans • Genauigkeit und Kontinuität der Beobachtung der gesundheitlichen Verfassung der Klient/innen – und diesbezüglichen Dokumentation • Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln • Laufende Überprüfung zwischen Personal der Gesundheits- und Sozialdienste und Rückmeldung der Ärzt/innen und der Krankenpfleger/innen an die Sozialdienste • Personelle Kontinuität in der Betreuung • Reibungslose Abwicklung des Pflegeplans • Integrierte Pflegedokumentation • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Diskretion, Kommunikation, Umgangsstil, Einfühlungsvermögen)			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Durchschnittliche Anzahl der aus mangelnder medizinischer Versorgung resultierenden Krankheiten pro Klient/in • Durchschnittliche Anzahl der verminderten Krankheiten und geheilten Verletzungen pro Klient/in • Bewertung der Zielerreichung durch die Klientinnen, • Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure (z.B. in Bezug auf Selbständigkeit, Lebensqualität und Wohlbefinden mittels Selbstständigkeits- und Befindlichkeitsskala)			

Sonstiges (Erläuterungen)

Die Sozialdienste sind selbstverständlich nur in Grenzbereichen der medizinischen Behandlungspflege tätig, die in die Zuständigkeit des Gesundheitsdienstes fällt. In diesem Bereich sind auch Mitarbeiter/innen der Sanitätsberufsbilder tätig, deren Personalkosten zu Lasten der Sanitätsbetriebe gehen.

Bezeichnung der Leistung**4.3.6 Therapeutische Übungen****Leistungsgruppe**

4.3 Stationäre Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- Alten- und Pflegeheim
- Trainingswohnung
- Wohngemeinschaft für Menschen mit Behinderung
- Wohngemeinschaft für psychisch kranke Menschen
- Wohngemeinschaft für Senioren
- Wohngemeinschaft für suchtkranke Menschen
- Wohnheim für Menschen mit Behinderung

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfepflichtverordnungen für Betagte“
- L.G. 19.01.1976, Nr. 6 „Ordnung des Landes-Kleinkinderheimes“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- L.G. 21.12.1987, Nr. 33 „Maßnahmen in Zusammenhang mit der Anvertrauung von Minderjährigen“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Besprechung mit den Klient/innen und den Bezugspersonen – evtl. Kontaktaufnahme mit den Ärzt/innen – evtl. Begleitung zur Visite und Anleitung durch Fachkräfte der Gesundheitsdienste (Art der Übung, Dauer, Häufigkeit) – Festlegung des zeitlichen Rahmens – Ausführung – Auswertung, Dokumentation
 Beispiele: Übungen am Stehbrett, Durchbewegen, Lagerung, Massagen, Esstraining (für Schwerstbehinderte)-Gymnastik (z.B. Wassergymnastik), prophylaktische Maßnahmen, Gedächtnistraining, Realitätstraining, Gesellschaftsspiele, Musiktherapie

Zielsetzung

- Vorbeugung, Erhalt und Rehabilitation des psychischen und physischen Zustands der Klient/innen (z.B. im Hinblick auf Haltungsschäden, Durchblutungsstörungen, Beweglichkeit, Sprache)
- Hilfestellungen für die Alltagsbewältigung
- Erhalt bzw. Steigerung des Autonomiegrads
- Hilfestellungen zur Bewältigung der Anforderungen am Arbeitsplatz (Ergotherapeutische Übungen)
- Erweiterung der Kommunikationsmöglichkeiten und Kommunikationsfähigkeiten
- Ausdehnung des personalen Aktionsradius und der sozialen Kontakte

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters mit physischer Beeinträchtigung und/oder Behinderung und/oder psychischer Problematik bzw. Erkrankung

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)			
• Anzahl der betreuten Personen			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen) • Anzahl und sachgerechte Beschaffenheit der zur Verfügung stehenden Hilfsmittel und Räumlichkeiten • Vereinbarungsprotokolle zur Zusammenarbeit mit den Gesundheitsdiensten • Eigene Räumlichkeiten für die Übungen • Beschwerdestelle für die Klient/innen • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)			
Prozess-/Leistungsqualität: • Berücksichtigung der objektiven individuellen Bedürfnisse der Klient/innen • Genauigkeit und Kontinuität der Beobachtung der gesundheitlichen Verfassung der Klient/innen – und diesbezügliche Dokumentation • Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln • Laufende Zusammenarbeit und Absprache mit Gesundheitspersonal • Reibungslose Abwicklung des Therapieplans • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Bewertung der Zielerreichung durch die Klient/innen (z.B. anhand gesundheitlicher Fortschritte) • Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure z.B. anhand der Erweiterung und Verbesserung der selbständig ausgeführten Tätigkeiten)			
Sonstiges (Erläuterungen)			

Die Durchführung, Anleitung und Kontrolle der therapeutischen Übungen ist im Zuständigkeitsbereich der Gesundheitsdienste. Dieses Fachpersonal geht zu Lasten der Sanitätsbetriebe. Komplementär dazu können aber therapeutische Übungen in den Alltag integriert werden und mit Hilfe der Fachkräfte der Sozialdienste, gemäß den Anleitungen des Fachpersonals der Rehabilitationsdienste der Sanitätsbetriebe (Physiotherapie, Ergotherapie, Logopädie) ausgeführt werden.

Bezeichnung der Leistung**4.3.7 Religiöse und spirituelle Angebote****Leistungsgruppe**

4.3 Stationäre Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Alten- und Pflegeheim - Familienähnliche Einrichtung - Frauenhaus - Soforthilfeeinrichtung für Minderjährige - Sozialpädagogisches Fürsorgeheim - Trainingswohnung - Wohneinrichtungen für Nicht-EU-Bürger, Nomaden, Flüchtlinge, Haftentlassene | <ul style="list-style-type: none"> - Wohngemeinschaft für Jugendliche - Wohngemeinschaft für Menschen mit Behinderung - Wohngemeinschaft für psychisch kranke Menschen - Wohngemeinschaft für Senioren - Wohngemeinschaft für suchtkranke Menschen - Wohnheim für Menschen mit Behinderung - Sonstige stationäre Einrichtungen |
|--|---|

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfеворkehrungen für Betagte“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Gespräch mit den Klient/innen und/oder deren Bezugspersonen über religiöse Zugehörigkeit, diesbezügliche Gewohnheiten (Rituale im Alltag) und Wünsche – Organisation und Planung der Angebote im Team (Pflegepersonen, Freizeitgestalter, Familie, ehrenamtliche Mitarbeiter/innen, Seelsorger, Angehörige derselben Religionsgemeinschaft) – Ermöglichung der Teilnahme an internen und externen religiösen Angeboten (Gewohnheiten und Rituale im täglichen Leben wie z.B. hl. Messe, Rosenkranz, Beichte, religiöses Brauchtum im Jahreslauf) - laufende Dokumentation

Zielsetzung

- Gewährleistung einer angemessenen individuellen religiösen Betreuung
- Gewährleistung der gewohnten religiösen Bedürfnisse bzw. des gewohnten Brauchtums
- Fördern von Gesprächen über Sinnfragen und Lebensängste
- Pflege von Ritualen und die Teilnahme daran ermöglichen

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)			
• Anzahl der betreuten Personen			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen) • Gewährleistung der Einzelbetreuung in der jeweiligen Konfession • Planung der religiösen Maßnahmen in Zusammenarbeit mit anderen Vereinen und Verbänden • Eigene Räumlichkeiten für die religiösen Angebote • Beschwerdestelle für die Klient/innen • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)			
Prozess-/Leistungsqualität: • Berücksichtigung der Muttersprache der Klient/innen • Berücksichtigung der Wünsche und individuellen Bedürfnisse und Konfession der Klient/innen • Bezugnahme auf die Ausgangslage und Entwicklung der Klient/innen • Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln • Kontinuität der Kontakte • Personelle Kontinuität in der Betreuung • Würdevoller Umgang mit den Klient/innen • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (z.B. mit dem Angebot, mit der Tätigkeit und dem Umfeld)			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Bewertung der Zielerreichung durch den Klienten/die Klientin (z.B. anhand von Wohlbefinden) • Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure (z.B. anhand Erweiterung der Selbständigkeit, Wohlbefinden)			
Sonstiges (Erläuterungen)			

Bezeichnung der Leistung**4.3.8 Begleitung in Lebenskrisen/Krisenintervention****Leistungsgruppe**

4.3 Stationäre Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Alten- und Pflegeheim - Familienähnliche Einrichtung - Frauenhaus - Soforthilfeeinrichtung für Minderjährige - Sozialpädagogisches Fürsorgeheim - Trainingswohnung - Wohneinrichtungen für Nicht-EU-Bürger, Nomaden, Flüchtlinge, Haftentlassene | <ul style="list-style-type: none"> - Wohngemeinschaft für Jugendliche - Wohngemeinschaft für Menschen mit Behinderung - Wohngemeinschaft für psychisch kranke Menschen - Wohngemeinschaft für Senioren - Wohngemeinschaft für suchtkranke Menschen - Wohnheim für Menschen mit Behinderung - Sonstige stationäre Einrichtungen |
|--|---|

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfekorrekturen für Betagte“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- L.G. 08.04.1998, Nr. 3 „Maßnahmen in Bezug auf die Betreuung, soziale Integration und Rechte der Menschen mit Behinderung“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Gespräch mit den Klient/innen sowie deren Bezugspersonen (von den Klient/innen gewünschten Ansprechpartner/innen) – Einschätzung des psychischen und physischen Zustands bzw. der Notlage der Betroffenen bzw. deren Angehörigen – Planung und Durchführung aller als notwendig erachteten Sofortmaßnahmen unter Berücksichtigung des Zustands und der Wünsche der Klient/innen und/oder deren Angehörigen bzw. Bezugspersonen – falls notwendig: Hinzuziehung anderer Personen, Dienste oder Behörden (z.B. Arzt, Polizei, Pfarrer, Psychologe) – Entscheidung über die weitere Vorgehensweise und Abschluss der Intervention (z.B. Überweisung an andere Dienste, Information über weiterführende Angebote, Trauerarbeit mit den Angehörigen bzw. Bezugspersonen) – Dokumentation

Zielsetzung

- Entspannung der Problemlage
- Bewahrung bzw. Schutz vor psychischen und physischen Schäden
- Minderung von psychischem und physischem Leiden
- Gewährleistung des Beistands auf den verschiedenen Ebenen (psychisch, physisch, sozial u. spirituell)

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen (z.B. physische Beeinträchtigung und/oder psychische Problematik bzw. Erkrankung)

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
-----------------	----------	----------	-----------

- Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)
- Anzahl der betreuten Personen
- Anzahl der Betreuungskontakte

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
----------------------	----------	----------	-----------

Strukturqualität:

- Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen)
- Ausreichende Informationssammlung über die Klient/innen
- Ausreichend Materialien und Bedingungen für die Sterbebegleitung
- Evtl. zusätzliches Fachpersonal
- Beschwerdestelle für die Klient/innen
- Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)

Prozess-/Leistungsqualität:

- Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse der Klient/innen nach Intimität, Nähe, Distanz, Ruhe, Gespräch/Schweigen, Äußerung der Gefühle
- Berücksichtigung der individuellen Wünsche
- Flexibilität in der Planung und im Organisationsablauf
- Genauigkeit und Kontinuität der Beobachtung der gesundheitlichen Verfassung der Klient/innen und diesbezügliche Dokumentation
- Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln
- Laufende Zusammenarbeit und Absprache mit Bezugspersonen der Klient/innen und Fachpersonal
- Laufende Zusammenarbeit und Absprache zwischen dem Gesundheitspersonal und den Sozialdiensten
- Personelle Kontinuität in der Betreuung
- Planung und laufende Dokumentation der Maßnahmen
- Wahrung der Privatsphäre und der Würde der Klient/innen
- Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung

Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit):

- Anzahl der Personen, die während einer Krisenintervention/ bzw. Begleitung psychische und/oder physische Schäden erlitten haben
- Bewertung der Zielerreichung durch die Klient/innen
- Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure

Sonstiges (Erläuterungen)

Beispiele für Lebenskrisen/Krisenintervention: Suizidversuch, Gewalt, Unfall, Sterben. Es handelt sich um außerordentliche Situationen auf psychischer und/oder physischer Ebene, deren Zuspitzung eine besonders große Gefährdung für den Betroffenen und/oder sein Umfeld hervorrufen kann.

Bezeichnung der Leistung**4.3.9 Verpflegung****Leistungsgruppe**

4.3 Stationäre Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Alten- und Pflegeheim - Familienähnliche Einrichtung - Frauenhaus - Soforthilfeeinrichtung für Minderjährige - Sozialpädagogisches Fürsorgeheim - Trainingswohnung - Wohneinrichtungen für Nicht-EU-Bürger, Nomaden, Flüchtlinge, Haftentlassene | <ul style="list-style-type: none"> - Wohngemeinschaft für Jugendliche - Wohngemeinschaft für Menschen mit Behinderung - Wohngemeinschaft für psychisch kranke Menschen - Wohngemeinschaft für Senioren - Wohngemeinschaft für suchtkranke Menschen - Wohnheim für Menschen mit Behinderung - Sonstige stationäre Einrichtungen |
|--|---|

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfekorrekturen für Betagte“
- L.G. 19.01.1976, Nr. 6 „Ordnung des Landes-Kleinkinderheimes“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- L.G. 21.12.1987, Nr. 33 „Maßnahmen in Zusammenhang mit der Anvertrauung von Minderjährigen“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Erstellung des Menüplans mit Berücksichtigung gesundheitsbewusster Aspekte, Vorlieben und Diätempfehlungen – Einkauf der Lebensmittel – Zubereitung der Mahlzeiten – Decken des Tisches – bei Bedarf Hilfestellung während des Essens (gegebenenfalls Essenseingabe) – Vermittlung der Esskultur (Umgang bei Tisch, Geselligkeit, Genuss) – Abräumen des Tisches – Aufräumen des Speisesaals – Abwasch des Geschirrs – Reinigung der Küche und des Speisesaals - laufende Dokumentation

Zielsetzung

- Gewährleistung der Ernährung und damit des täglichen Grundbedarfs
- Den/r Klient/innen eine ausreichende, abwechslungs- und nährstoffreiche Kost und gesundheitsbewusste Ernährung bieten/
- Hinsichtlich der Ernährung in optimaler Weise zur Erhaltung und Verbesserung des Gesundheitszustands und des Wohlbefindens der betreuten Personen beitragen
- Essen als wichtiges kommunikatives Moment beachten

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
-----------------	----------	----------	-----------

• Anzahl der Leistungsstunden (Betreuungsstunden)			
• Anzahl der betreuten Personen			
• Anzahl der Mahlzeiten pro Tag			
• Anzahl der Frühstücksmahlzeiten pro Tag			
• Anzahl der Mittagessen pro Tag			
• Anzahl der Abendessen pro Tag			
• Anzahl der Zwischenmahlzeiten pro Tag			
• Anzahl der Spätmahlzeiten pro Tag			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
----------------------	----------	----------	-----------

Strukturqualität: • Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen) • Angemessene Ausstattung und Größe der Räumlichkeiten (z.B. Küche, Speisesaal) • Kontrolle HACCP • Beschwerdestelle für die Klient/innen • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews) • Verwendung von qualitativ hochwertigen Lebensmitteln			
Prozess-/Leistungsqualität: • Auswahlmöglichkeit bei den einzelnen Mahlzeiten • Eingehen auf individuelle Wünsche der Klient/innen bei der Zusammenstellung der Mahlzeiten und des Ortes der Essenseinnahme • Einhaltung des Menü- und Diätplans • Beachten von Essen als kommunikatives Moment z.B. auch durch Miteinbeziehung von evtl. Bezugspersonen • Flexible Essenszeiten (Vorhandensein eines ausreichenden Zeitraumes für die Essenseinnahme) • Frische Mahlzeiten (Zeitdauer von der Zubereitung bis zum Servieren) • Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln • Seltene Verwendung von Fertigprodukten • Strikte Einhaltung der Hygienevorschriften • Angemessene Temperatur der Mahlzeit • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialeistung und mit der Art der Erbringung (z.B. Größe der Portionen und dem Geschmack des Essens/Trinkens)			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Durchschnittliche Anzahl der aus falscher oder mangelnder Ernährung resultierenden Krankheiten pro Klient/in • Bewertung der Zielerreichung durch die Klient/innen, (z.B. anhand von Wohlbefinden,) • Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure (z.B. anhand Gesundheitszustand und Kommunikation)			

Sonstiges (Erläuterungen)

--

Bezeichnung der Leistung**4.3.10 Wäsche- und Nähdienst****Leistungsgruppe**

4.3 Stationäre Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Alten- und Pflegeheim - Familienähnliche Einrichtung - Frauenhaus - Soforthilfeeinrichtung für Minderjährige - Sozialpädagogisches Fürsorgeheim - Trainingswohnung - Wohneinrichtungen für Nicht-EU-Bürger, Nomaden, Flüchtlinge, Haftentlassene | <ul style="list-style-type: none"> - Wohngemeinschaft für Jugendliche - Wohngemeinschaft für Menschen mit Behinderung - Wohngemeinschaft für psychisch kranke Menschen - Wohngemeinschaft für Senioren - Wohngemeinschaft für suchtkranke Menschen - Wohnheim für Menschen mit Behinderung - Sonstige stationäre Einrichtungen |
|--|---|

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 21.12.1987, Nr. 33 „Maßnahmen in Zusammenhang mit der Anvertrauung von Minderjährigen“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfemaßnahmen für Betagte“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Erstgespräch mit den Klient/innen bzw. deren Angehörigen – Einsammeln und Kennzeichnen der Wäschestücke der einzelnen Klient/innen – Sortieren der Wäsche nach Qualität, Quantität und Farbe – Waschen (Maschinenwäsche / Handwäsche) – Trocknen und Bügeln der Wäsche – Durchführung kleiner Näh- bzw. Flickarbeiten – Sortieren der Wäsche der Klient/innen – Wäscheverteilung – Reinigung der Wäscherei - laufende Dokumentation

Zielsetzung

- Gewährleistung der sauberen Wäsche
- Steigerung des Wohlbefindens (Wohlgefühls) der Klient/innen
- Gewährleistung der persönlichen Hygiene

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Leistungsstunden			
• Anzahl der betreuten Personen			
• Menge der persönlichen Wäsche / Anzahl in kg			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen) • Einteilung und Organisation der Wäscherei (z.B. Organisationsplan) • Sachgerechte Verwendung und Dosierung der verschiedenen Waschmittel • Beschwerdestelle für die Klient/innen • Angemessene Ausstattung der Räumlichkeiten (Wäscheraum, Trockenraum, Bügelraum mit dazugehörigen Geräten) • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)			
Prozess-/Leistungsqualität: • Eingehen auf individuelle und pflegepraktische Wünsche der Klient/innen bei Umänderungsarbeiten • Einhaltung der Hygienebestimmungen in der Wäscherei • Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln • Schonende Behandlung der Wäsche • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Bewertung der Zielerreichung durch die Klient/innen (z.B. anhand von Wohlbefinden) • Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure, (z.B. anhand der Hygiene)			
Sonstiges (Erläuterungen)			
Es gilt grundsätzlich zwischen Heimeigener Wäsche, Dienstkleidung der Mitarbeiter und der persönlicher Wäsche der Klient/innen zu unterscheiden.			

Bezeichnung der Leistung**4.3.11 Diverse Serviceleistungen****Leistungsgruppe**

4.3 Stationäre Leistungen

Leistungsbereich

4. Betreuung, Förderung, Pflege und Rehabilitation für alle Anspruchsberechtigten

Organisationseinheit

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Alten- und Pflegeheim - Familienähnliche Einrichtung - Frauenhaus - Soforthilfeeinrichtung für Minderjährige - Sozialpädagogisches Fürsorgeheim - Trainingswohnung - Wohneinrichtungen für Nicht-EU-Bürger, Nomaden, Flüchtlinge, Haftentlassene | <ul style="list-style-type: none"> - Wohngemeinschaft für Jugendliche - Wohngemeinschaft für Menschen mit Behinderung - Wohngemeinschaft für psychisch kranke Menschen - Wohngemeinschaft für Senioren - Wohngemeinschaft für suchtkranke Menschen - Wohnheim für Menschen mit Behinderung - Sonstige stationäre Einrichtungen |
|--|---|

Rechtsgrundlage

- L.G. 30.04.1991, Nr. 13 „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“
- L.G. 30.10.1973, Nr. 77 „Sozialhilfekorrekturen für Betagte“
- L.G. 30.06.1983, Nr. 20 „Neue Maßnahmen zugunsten der Behinderten“
- Entsprechende Durchführungsbestimmungen, Dienstordnungen und Vereinbarungen

Leistungserstellungsprozess

Erstgespräch mit den Klient/innen bzw. deren Angehörigen zur Erfassung des Problems bzw. zur Einschätzung des Bedarfs – Einholung der Einwilligung der Klient/innen bzw. deren Angehörigen – Durchführung der Aktivitäten (Verwaltung von Einkommen und Vermögen, Hilfestellung beim Ausfüllen von Gesuchen u.ä., Postverwaltung, Boten- und Behördengänge, Aktenverwaltung usw.) – laufende Gespräche mit den Klient/innen bzw. deren Angehörigen und Weitergabe notwendiger Informationen – evtl. Anpassung des Bedarfs - laufende Dokumentation

Zielsetzung

- Erhaltung und Verbesserung der sozialen Sicherheit
- Förderung des psychischen Wohlbefindens und des Selbstwertgefühls
- Erhöhung der Integration in die Gesellschaft
- Entlastung der Klient/innen und deren Angehörigen
- Steigerung der Autonomie

Zielgruppe

Menschen jeden Lebensalters und unterschiedlicher Problemlagen

Leistungsumfang	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
• Anzahl der Leistungsstunden			
• Anzahl der betreuten Personen			

Qualitätsindikatoren	IST 2001	IST 2002	SOLL 2003
Strukturqualität: • Aus-, Fort- und Weiterbildung des Personals (Vorhandensein des gesetzlich vorgeschriebenen Berufstitels, laufende Fortbildungsmaßnahmen) • Schriftliche Einwilligung der Klient/innen bzw. deren Angehörigen • Vielfalt des Angebots • Beschwerdestelle für die Klient/innen • Vorhandensein eines Tresors für Wertsachen von Klient/innen • Regelmäßige Anwendung von Evaluationsinstrumenten (z.B. Frage- und Erhebungsbögen, Interviews)			
Prozess-/Leistungsqualität: • Berücksichtigung der Wünsche der Klient/innen bzw. deren Angehörige • Berücksichtigung des Allgemeinzustands der Klient/innen • Gestaltung der professionellen Beziehung mit den Klient/innen gemäß definierter Verhaltensregeln • Zufriedenheit der Klient/innen mit der Sozialleistung und mit der Art der Erbringung (Betriebsklima, Beziehungen, Höflichkeit, Freundlichkeit, Zuvorkommen)			
Ergebnisqualität (Wirksamkeit/Nachhaltigkeit): • Bewertung der Zielerreichung durch den Klienten/die Klientin (z.B. anhand von Wohlbefinden) • Bewertung der Zielerreichung durch die Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Akteure (z.B. anhand erweiterter Selbständigkeit, Wohlbefinden)			
Sonstiges (Erläuterungen)			
Anmerkungen: Beispiele: Botengänge, Abfassen vom Ansuchen, Aktenverwaltung für Heimbewohner, Verwaltung von Einkommen und Vermögen, Informationen einholen, Postverwaltung.			