



Soziale Dienste der Kapuziner

**slw Innsbruck**

**Wohnen Radetzkystraße 43 g**

**Konzept**



*Wir werden unnachgiebig Brücken bauen.*  
Zweiter Leitsatz des slw

Innsbruck, April 2022

**slw Soziale Dienste GmbH, slw Innsbruck, Elisabethstraße 2, 6020 Innsbruck, [www.slw.at](http://www.slw.at)**  
Firmensitz Axams, LG Innsbruck, FN 225097a, ATU 56054904, DVR 2109459  
Bank Austria UniCredit Group, IBAN AT39 1200 0518 8201 9901, BIC BKAUATWW



<b>VORWORT</b> .....	<b>3</b>
<b>1. ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZUR LEISTUNGSERBRINGUNG</b> .....	<b>4</b>
1.1. Ziele und Zielgruppen.....	4
1.2. Leistungsbeginn und Beendigung der Dienstleistung.....	5
1.3. Dienstleistungsvereinbarung.....	6
1.4. Wohneinheiten und Ausstattung.....	7
1.5. Verpflegung.....	8
1.6. Raumreinigung und Wäschepflege.....	9
1.7. Medizinische Versorgung.....	9
1.8. Begleitschlüssel.....	9
<b>2. PRINZIPIEN UND GRUNDSÄTZE</b> .....	<b>10</b>
2.1. Unsere Haltung.....	10
2.2. Partizipation.....	12
2.3. Privatsphäre, Partnerschaft und Sexualität.....	13
2.4. Umgang mit Macht und Abhängigkeit, Prävention von Gewalt und Umgang mit Gewalt, Umgang mit persönlichen Krisen.....	14
2.5. Umgang mit Suchtverhalten und illegalen Drogen.....	15
2.6. Freizeit und Teilnahme am kulturellen und gesellschaftlichen Leben.....	16
2.7. Private Finanzen der Klient_innen.....	17
2.8. Pflegerische Schwerpunkte.....	17
2.9. Pastorale Begleitung und spirituelle Angebote.....	18
2.10. Vernetzung mit Partner_innen innerhalb und außerhalb des slw.....	19
<b>3 WIEDERKEHRENDE ABLÄUFE</b> .....	<b>20</b>
<b>4 QUALITÄTSSICHERUNG UND QUALITÄTSENTWICKLUNG</b> .....	<b>21</b>
4.1. Anforderungen an die Unterstützungspersonen.....	21
4.2. Persönliche Unterstützungskoordination.....	23
4.3. Dokumentation und Datenschutz.....	23
<b>5 ANHANG</b> .....	<b>25</b>
Anhang 1: Organigramm.....	25
Anhang 2: Prävention von Gewalt und Umgang mit Gewalt im slw.....	25
Anhang 3: Sexual(päd)agogische Richtlinien im slw.....	25
Anhang 4: Prävention von und Umgang mit Suchterkrankungen von Klient_innen im slw.....	25
Anhang 5: Dokumentationsrichtlinie im slw.....	25



## Vorwort

Das slw Innsbruck ist eine in jeder Hinsicht mobile Einrichtung für Menschen mit Unterstützungsbedarf. Das derzeitige Angebot umfasst folgende Leistungen nach Definition des Tiroler Teilhabegesetzes:

- Mobile Unterstützungsleistungen
  - Mobile Begleitung
  - Persönliche Assistenz
- Leistungen Arbeit – Tagesstruktur
  - Tagesstruktur
  - Tagesstruktur in Wohnhäusern
  - Intensivbegleitung
- Wohnleistungen
  - Begleitetes Wohnen in einer Wohngemeinschaft
  - Wohnen exklusive Tagesstruktur
  - Intensivbegleitung

Selbstbestimmt leben zu können, ist ein wesentliches Ziel unserer Gesellschaft. In Gemeinschaft leben zu können, ist ebenso wichtig, damit eine Gesellschaft funktionieren kann.

Dieser Gegensatz beschäftigt uns auch im slw Innsbruck und zwar in der Form, dass wir das Streben nach persönlicher Autonomie in jeder Form unterstützen – und gleichzeitig wissen, dass Menschen mit Behinderungen in individuell unterschiedlichem Maß Unterstützung in Anspruch nehmen. Mit dieser Aufgabe bewusst umzugehen, ist eine Herausforderung gleichermaßen für Menschen mit Unterstützungsbedarf wie für die Menschen, die sie begleiten.

Das slw Innsbruck ist Teil des slw Soziale Dienste der Kapuziner, kurz slw. Wir identifizieren uns mit dem Leitbild und den Werten des slw.

Das slw gehört zu den am längsten tätigen Hilfsorganisationen in Tirol – beständig stellen wir uns den Herausforderungen, die der Wandel der Zeit mit sich bringt: Wir passen unsere Angebotsstrukturen laufend an aktuelle Bedürfnisse und Vorgaben an, gestalten innerhalb der Rahmenbedingungen bestmöglich und setzen vorhandene Mittel verantwortungsbewusst ein. Dazu ist ein guter Austausch zwischen allen Ebenen des slw und mit allen Systempartner\_innen unabdingbar.

## 1. Allgemeine Informationen zur Leistungserbringung

Das Leistungsangebot „**Wohnen exklusive Tagesstruktur**“ des **slw Innsbruck in der Radetzkystraße 43 g** bietet Menschen mit Behinderungen, die eine permanente Begleitung und Hilfestellung durch professionelles Fachpersonal in Anspruch nehmen, eine bedarfs- und bedürfnisorientierte Form der Begleitung und Unterstützung in allen Bereichen der privaten Lebensgestaltung. Die Intensität der Unterstützungsleistung erstreckt sich von der Assistenz und Hilfestellung über die Anleitung und Übung bis hin zur Erreichung größtmöglicher Selbständigkeit und Autonomie.

Gemäß der Leistungsbeschreibung des Landes Tirol wird die Unterstützungsleistung in der Regel von Montag bis Donnerstag von 00:00 Uhr bis 10:00 Uhr und 16:00 Uhr bis 24:00 Uhr erbracht, freitags von 00:00 Uhr bis 10:00 Uhr und 14:00 Uhr bis 24:00 Uhr und an Wochenenden und Feiertagen durchgehend.

Selbstverständlich erfolgt auch eine durchgehende Unterstützung, wenn Klient\_innen aufgrund von Urlaub, Freihaltetagen bei Inanspruchnahme einer Tagesstruktur oder Krankheit in ihrem Wohnumfeld verbleiben.

Für Klient\_innen, die dieses Leistungsangebot in der Radetzkystraße 43 g in Anspruch nehmen und entweder über keiner Arbeit (mehr) nachgehen oder eine Tagesstruktur an einem anderen Ort nicht oder nicht mehr gänzlich in Anspruch nehmen können oder wollen, besteht die Möglichkeit einer Tagesstruktur in der Wohneinrichtung und damit durchgehender Unterstützung. Hierbei handelt es sich um eine eigens zu beantragende Leistung, die in einem eigenen Konzept beschrieben wird.

### 1.1. Ziele und Zielgruppen

Das Leistungsangebot „Wohnen exklusive Tagesstruktur“ steht gemäß dem Tiroler Teilhabegesetz allen erwachsenen Menschen mit Behinderungen offen, welche nicht in der Lage sind, eigenständig zu leben. Auch Jugendliche, die die Leistung „Berufsvorbereitung-Tagesstruktur“ nutzen, können die Leistung „Wohnen“ in Anspruch nehmen.

Mit der Errichtung von vollzeitbegleiteten Wohneinheiten im Wohnhaus in der Radetzkystraße 43 g sollen Menschen mit hohem Unterstützungsbedarf - aufbauend auf den Prinzipien von Teilhabe und Partizipation - die Möglichkeit erhalten, als Teil des Sozialraums Reichenau zu leben. Die im ehemaligen Campagne-Areal entstehenden Anlagen bieten dazu viele Gelegenheiten.

Die Zielsetzungen der Wohneinrichtung in der Radetzkystraße 43 g orientieren sich an den Zielen, die die Leistungsbeschreibung des Landes Tirol für die Leistung Wohnen vorgibt. Dazu zählen im Besonderen persönliches Wohlbefinden und „Sich zu Hause fühlen“, selbstbestimmte und selbstständige Lebensführung sowie das Fördern und Aufrechterhalten von Schlüsselkompetenzen und Ressourcen.

## **1.2 Leistungsbeginn und Beendigung der Dienstleistung**

Wir verstehen uns als Ansprechpartner für alle Menschen, die sich für Wohnleistungen interessieren und informieren gerne und unverbindlich. Wenn Personen eine Inanspruchnahme der Leistung näher in Erwägung ziehen, begleiten wir sie gerne durch diesen Prozess. Der Ablauf ist wie folgt:

:

- Kontaktaufnahme durch Klient\_in bzw. vertretungsbefugte Personen
- Information über Angebote des slw Innsbrucks und bei Bedarf Zusendung/Übergabe von Informations-Broschüren
- Terminvereinbarung für Informationsgespräch mit dem\_der Klient\_in bzw. vertretungsbefugten Person
- Durchführung eines Informationsgespräches mit dem\_der Klient\_in und ggf. vertretungsbefugten Person sowie den zuständigen Führungskräften des slw und der slw-Fachbereichsleitung Pflege
- Rückmeldung des\_der Klient\_in bzw. der vertretungsbefugten Person inwieweit Interesse zur Inanspruchnahme der Leistung besteht
- Bei Interesse zur Inanspruchnahme der Leistung Beantragung eines „Schnuppergutscheins“ beim Land Tirol und Vereinbarung eines „Schnuppertermins“
- Durchführung eines „Schnupperbesuchs“ (für die Dauer von einem Tag bis zu zwei Wochen)

- Besprechung inkl. Entscheidung über Möglichkeit der Inanspruchnahme der Leistung (abhängig von den Erfahrungen des „Schnupperbesuchs“, den freien Plätzen und zur Verfügung stehenden Ressourcen)
  - Information des\_ der Klient\_in bzw. der vertretungsbefugte Person über Möglichkeit der Inanspruchnahme der Leistung
  - Unterstützung des Klienten\_ der Klientin bzw. der vertretungsbefugten Person bei der Antragstellung für die Kostenübernahme durch das Land Tirol
  - Absage oder Zusage je nach Bescheid des Kostenträgers (Land Tirol)
  - Beginn der Dienstleistung entsprechend dem Bescheid des Landes Tirol inkl. Unterzeichnung der Dienstleistungsvereinbarung
- Eine Aufnahme kann erst nach schriftlicher Zusage des Kostenträgers erfolgen.

Wenn die Beendigung der Leistung in Betracht gezogen wird, unterstützen wir die Gestaltung eines guten Übergangs und achten auf einen guten Abschluss, bei dem alle wichtigen Informationen ausgetauscht werden:

- Übergänge vom vollzeitbegleiteten Wohnen in der Radetzkystraße 43 g in eine andere Wohnform werden gemeinsam mit dem\_ der Klient\_in gut vorbereitet.
- Sobald der Zeitpunkt bekannt ist, zu dem die Dienstleistung beendet wird, findet ein Abschlussgespräch statt, an dem auch die Bereichsleitung für Wohnen des slw Innsbruck teilnimmt. Auf Wunsch ist auch ein Abschlussgespräch mit der Gesamtleitung des slw Innsbruck möglich.
- Die Dokumentation dieser Abschlussgespräche erfolgt durch abschließende Verlaufsberichte.
- Nach Beendigung der Dienstleistung werden die abschließenden Verlaufsberichte an den\_ die Klient\_in, an vertretungsbefugte Personen und an den Kostenträger übermittelt.

### **1.3 Dienstleistungsvereinbarung**

Mit den Klient\_innen wird eine Dienstleistungsvereinbarung (Dienstleistungsvertrag) vor Beginn der Dienstleistung abgeschlossen. Diese Vereinbarung bezieht sich auf folgende Inhalte:

- Vertragspartner\_innen
- Art der Leistung
- Vertragsbeginn und ggf. -dauer

- Möglichkeiten der Anpassung betreffend Art und Umfang der Unterstützungen sowie der Beendigung für die Vertragspartner\_innen
- Verlängerung der Leistung
- Kosten und Verrechnungsmodalitäten
- Rechte und Pflichten der Vertragspartner\_innen
- Datenschutz und Weitergabe von Daten
- Gründe für die Beendigung von Leistungen
- Informationen bei Auslaufen der Leistung und Unterstützung bei Beantragung der Verlängerung

Jedem neuen Klienten\_jeder Klientin wird die aktuelle slw-Hausordnung, die für alle Bewohner\_innen Gültigkeit hat, ausgehändigt. Die Regelungen der Wohneinrichtung werden in kontinuierlichen Abständen bzw. bei Bedarf mit Klient\_innen und Mitarbeiter\_innen gemeinsam evaluiert und gegebenenfalls angepasst.

#### **1.4 Wohneinheiten und Ausstattung**

Die Wohneinrichtung Radetzkystraße 43 g ist ausgerichtet auf 9 Klient\_innen in 3 Wohneinheiten, die sich auf unterschiedlichen Ebenen des Gebäudes (Tops) befinden:

- eine Wohngemeinschaft für 6 Klient\_innen (2 OG)
- eine 2er Wohngemeinschaft (2 OG)
- eine Wohnung für eine Person (3 OG)

Die Wohneinheiten verfügen über gute Verkehrsanbindung und städtische Infrastruktur in unmittelbarer Wohnortnähe.

Alle Wohnungen sind umfassend barrierefrei ausgeführt.

Allen Klient\_innen stehen Einzelzimmer zur Verfügung.

Alle Wohneinheiten sind Küchen, mit Balkonen oder Terrassen ausgestattet.

In den Wohngemeinschaften teilen sich jeweils zwei Klient\_innen eine Nasszelle mit Toilette.

Drei Zimmer in der 6er-WG verfügen über einen Einzelbalkon. Unmittelbar vor der 6er-WG steht ein großer Dachgarten zur Verfügung. Den Klient\_innen der 6er-WG steht zusätzlich ein Wohnzimmer als Gemeinschaftsraum zur Verfügung.

Auch die Klient\_innen der anderen Wohneinheiten können diese Angebote der 6er-WG nutzen.

Besondere Rücksicht wird auf die barrierefreie Anpassung von Haushaltsgeräten und Möbeln gelegt, um eine weitgehend selbstständige Benutzung der Wohnräume durch die Klient\_innen zu ermöglichen.



Die Klient\_innen gestalten ihre Räume eigenständig, d. h. mit eigenen Möbeln und individueller Dekoration der Zimmer nach eigenen Bedürfnissen und Interessen. Bei Bedarf wird eine auf die Bedürfnisse ausgerichtete Grundausrüstung der Privaträume zur Verfügung gestellt.

Zum Baukomplex Radetzkystraße 43 zählen auch eine Dachterrasse, allgemeine Grünanlagen und Plätze für Begegnungen und Zusammensein, Verweilen und Ausruhen, die allen Bewohner\_innen des Gebäudes zugänglich sind.

### **1.5 Verpflegung**

Die Klient\_innen bereiten mit entsprechender Assistenz und Unterstützung durch die zuständigen Mitarbeiter\_innen in den Küchen der Wohneinrichtung eigenständig Mahlzeiten und Zwischenmahlzeiten zu.

Die Auswahl der Speisen wird im Vorfeld in barrierefreier Form (u.a. Verwendung von Fotos und Piktogrammen) mit allen Klient\_innen besprochen. Die für die Zubereitung notwendigen Lebensmittel werden gemeinschaftlich eingekauft und verarbeitet. Für die Klient\_innen in der Zweier-Wohnung und in der Einzelwohnung besteht die Möglichkeit, sich in ihren Wohneinheiten selbständig Essen zuzubereiten. Die Unterstützung dafür erfolgt unter Bedachtnahme der durch den Begleitschlüssel vorgegebenen Ressourcen.

Auf diätetische Anforderungen wird gesondert geachtet. Ob die Mahlzeiten in der Gemeinschaft oder einzeln eingenommen werden, obliegt der Entscheidung jedes\_jeder Klient\_in.

Süßigkeiten (Snacks), sog. Junk Food, Soft-Drinks und alkoholische Getränke sind grundsätzlich von den Klient\_innen aus ihren persönlichen Budgetmitteln zu finanzieren.



## **1.6 Raumreinigung und Wäschepflege**

Die Reinigung der Gemeinschaftsräumlichkeiten gewährleisten die Mitarbeiter\_innen der Wohneinrichtung in Absprache mit den Bewohner\_innen. Klient\_innen werden je nach Fähigkeiten und Ressourcen in die Reinigungsprozesse mit eingebunden. Für die Sauberkeit der Privaträume sind die Klient\_innen selbstbestimmt verantwortlich. Assistenzleistung bei der Reinigung der Privaträume kann in Anspruch genommen werden.

Die Reinigung und Pflege der Wäsche erfolgt durch Mitarbeiter\_innen unter Mitwirkung der Klient\_innen innerhalb der Räumlichkeiten der Wohneinrichtung. Dafür stehen in jeder Wohneinheit eine Waschmaschine und ein Trockengerät zur Verfügung.

## **1.7 Medizinische Versorgung**

Der Einsatz von Diplom-Gesundheits- und Krankenpflegekräften gewährleistet eine umfassende medizinische und pflegerische Planung und Versorgung. Die Fachbereichsleitung Pflege (Diplom-Gesundheits- und Krankenpflegekraft) zeichnet verantwortlich für die Pflegeplanung und für die Anleitung der Mitarbeiter\_innen bei Tätigkeiten im Bereich der Pflege.

Es bestehen gute Kontakte zu Fachärzt\_innen und Krankenhäusern. Unabhängig davon haben Klient\_innen selbstverständlich das Recht auf die freie Wahl eines Arztes\_einer Ärztin ihres Vertrauens und werden dabei von Mitarbeiter\_innen unterstützt.

Klient\_innen werden, sofern gewünscht, zu externen Untersuchungen und Behandlungen bei Fachärzt\_innen oder Kliniken begleitet. Die Ordinationen und Apotheken im Sozialraum werden genutzt.

## **1.8 Begleitschlüssel**

Der Begleitschlüssel richtet sich nach der Leistungsvereinbarung des Tiroler Teilhabegesetzes.

## 2. Prinzipien und Grundsätze

Werte, die uns im slw leiten und verbinden, haben wir in elf Leitsätzen niedergeschrieben. Unsere Leitsätze wollen als Rahmen verstanden werden, der einen persönlichen „Fahrstil“ zulässt. Deshalb sind diese Sätze auch nicht im stillen Kämmerlein erfunden worden, sondern von vielen, die im slw mitarbeiten, erdacht worden. Es sind elf Sätze geworden. Keine Rufzeichen, also Appelle, die uns vorschreiben, wie wir zu sein haben. Sondern eher Haltegriffe, die uns in einer schnell gewordenen Welt Orientierung geben.

**Wir werden bei uns selbst anfangen, die Welt zu einem besseren Ort zu machen.**  
**Wir werden unnachgiebig Brücken bauen.**  
**Wir werden alles ändern, wenn es dem Menschen hilfreich ist.**  
**Ich werde den professionellen Standards eine persönliche Note geben.**  
**Ich werde fragen, bevor ich helfe.**  
**Ich werde nicht der Mittelpunkt der Welt sein.**  
**Ich werde die dunklen Seiten annehmen.**  
**Wir werden mit Gegensätzen bewusst umgehen.**  
**Wir werden die Lektionen unserer Vorfahren lernen.**  
**Wir werden selbstbewusst sein.**  
**Wir werden fröhlich sein. Meistens.**

### 2.1 Unsere Haltung

Ausgehend von den Prinzipien *Selbstbestimmung, Normalisierung, Individualisierung, Inklusion und einem positiven Menschenbild* verstehen wir menschliche Entwicklung durch individuelle Prozesse als in jedem Alter stattfindend und als uneingeschränkt gültig für alle Menschen.



Wir verstehen körperliche, geistige, seelische und soziale Bereiche menschlichen Lebens als eingebettet in einen Gesamtprozess. Selbstständigkeit und selbstständige Lebensführung für Menschen mit Behinderungen soll ermöglicht werden, indem sie Unterstützung beim Finden eigener Lebenseinstellungen, Lebensgestaltungen und Wertvorstellungen erhalten.

Wir haben uns im slw einer existenziellen Grundhaltung verpflichtet und beziehen uns dabei auf Viktor Frankl, der die hohe Bedeutung von Sinn für die seelische Gesundheit des Menschen beschrieb. Was wir als sinnvoll empfinden hängt von unseren Werten ab. Wenn es uns gelingt, personale Werte zu verwirklichen, erfahren wir Sinn-Erfüllung. Personale Werte sind jene Werte, die eine Person ausmachen. Sie sind ganz persönlich und individuell.

Es ist ein grundlegendes Ziel des Leistungsangebotes Wohnen in der Radetzkystraße 43 g, dass sich die Klient\_innen dort zu Hause und als selbstverständlicher Teil des Sozialraums fühlen.

Die Mitarbeiter\_innen unterstützen die Klient\_innen in ihrem Streben nach einer selbstbestimmten, eigenständigen Lebensführung. Wir sind davon überzeugt, dass Selbstbestimmung auch bei sehr hohem Unterstützungsbedarf möglich ist. Daher ist die Auseinandersetzung mit Werten ein wesentlicher Schwerpunkt in unserem täglichen agogischen Handeln. Wir unterstützen unsere Klient\_innen, ihre personalen Werte zu erspüren, ein Bewusstsein dafür zu entwickeln und zu erkennen, was sie genießen, was sie gerne tun, wo sie sich als wirksam erleben, wo sie dabei sein wollen und was ihnen hilft, mit schwierigen Situationen oder Erlebnissen konstruktiv umzugehen.

Mitarbeiter\_innen arbeiten daher fortwährend daran, Klient\_innen und deren individuelle Interessen und Besonderheiten gut kennenzulernen, sie dabei zu unterstützen, ihren Willen zu erkennen und auszudrücken. Dabei wird stets der Bezug zu den jeweiligen realen Gegebenheiten und Möglichkeiten hergestellt und nach wirkungsvollen Unterstützungsformen für individuelle Tätigkeiten und Teilhabe gesucht. Über die Unterstützung der konkreten Teilhabe und konkreten Aktivitäten hinaus achten wir auf die Entwicklung der gesamten Persönlichkeit, ihre körperliche, seelische und geistige Gesundheit und fördern die größtmögliche Eigenständigkeit der Klient\_innen. Dabei sind wir uns bewusst, dass unsere Arbeit Beziehungsarbeit ist und der Aufbau einer gut funktionierenden Vertrauensbasis eine hohe Bedeutung hat.

In regelmäßigen Abständen (mind. einmal jährlich) finden Unterstützungsgespräche mit den Klient\_innen statt, die ausgehend von der Erhebung ihrer persönlichen Zielvorstellungen die Grundlage für die Planung der Unterstützungsleistung bilden. Basis dieser Unterstützungsplanung ist die ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health), ein international anerkanntes Instrumentarium der Weltgesundheitsorganisation (WHO). Darin wird Beeinträchtigung nicht als reines Attribut einer Person gesehen, sondern als Wechselwirkung zwischen dem gesundheitlichen Problem (ICD) einer Person und ihrer Umwelt, die an der vollwirksamen Teilhabe hindert. Dieses Verständnis entspricht der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen.

## **2.2 Partizipation**

Die Leistungen des slw Innsbruck zielen auf die Unterstützung der Selbstbestimmung und Teilhabe der Klient\_innen ab und werden klient\_innenzentriert ausgerichtet und weiterentwickelt. Daher ist Partizipation eine wesentliche Säule in der agogischen Arbeit in der Wohneinrichtung Radetzkystraße 43 g ein.

Dazu werden mit den Klient\_innen Strukturen erarbeitet, die sicherstellen, dass ihre persönlichen Anliegen und ihr Freiraum gewahrt sind und sie sich gut und ihren Bedürfnissen entsprechend in die Gemeinschaft einbringen und mitgestalten können.

Kommunikation ist der Schlüssel für Partizipation. In diesem Sinne werden unterschiedliche Formen der (Unterstützten) Kommunikation erarbeitet.

Um die Interessen der Klient\_innen bestmöglich zu vertreten, wählen die Klient\_innen der Wohneinrichtung Radetzkystraße 43 g in demokratischer Wahl eine Selbstvertretung bestehend aus zwei Klient\_innen.

Eine Vernetzung mit den anderen Selbstvertretungen anderer Einrichtungen des slw Innsbruck wird unterstützt, ebenso der Austausch zwischen Selbstvertretungen und der Gesamtleitung des slw Innsbruck. Die Selbstvertretungen werden von der Leitung in Weiterentwicklungsprozesse einbezogen und laufend informiert, sodass Transparenz gegenüber allen Klient\_innen sichergestellt wird.

Für Angehörige und vertretungsbefugte Personen werden regelmäßig Treffen mit leitenden Mitarbeiter\_innen des slw Innsbruck angeboten.



Für Rückmeldungen und Beschwerden stehen neben der Einrichtungsleitung der Wohneinrichtung Radetzkystraße 43 g und die Einbeziehung der Selbstvertretung unterschiedliche interne und externe Ansprechpersonen zur Verfügung. Nähere Information und Kontaktdaten sind in den Räumlichkeiten Wohneinrichtung Radetzkystraße 43 g ausgehängt und werden den Klient\_innen mitgeteilt.

Zudem haben Klient\_innen, Angehörige und vertretungsbefugte Personen im slw Innsbruck folgende formale Möglichkeiten, Rückmeldungen auch schriftlich abzugeben:

- handschriftliches Formular (Einwurf in Briefkasten)
- Online-Formular auf der slw-Website

Die Rückmeldung kann anonym erfolgen. Für erwünschte Kontaktaufnahme bzw. Einbeziehung in die Lösungsfindung bedarf es Angaben zur Erreichbarkeit. Die Rückmeldung wird schriftlich aufgenommen und mit den Betroffenen besprochen. Je nach Bedeutung und Dringlichkeit wird das Anliegen ehestmöglich, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen bearbeitet und nach Lösungsmöglichkeiten gesucht, um die Angelegenheit zu klären.

### **2.3 Privatsphäre, Partnerschaft und Sexualität**

Es wird großes Augenmerk auf die Wahrung der Privatsphäre der Klient\_innen gelegt. Das Zimmer eines Bewohners\_einer Bewohnerin darf erst nach Anklopfen und der darauffolgenden Zustimmung durch den Bewohner\_die Bewohnerin betreten werden. Für Klient\_innen, die sich nicht verbal äußern können, werden individuelle unterstützende Kommunikationsmöglichkeiten erarbeitet und vereinbart, z.B.: Bildkarten, Piktogramme, usw.

Jede\_r Klient\_in ist im Besitz eines Haustürschlüssels und eines Schlüssels zum Zu- und Aufschließen seines\_ihres persönlichen Zimmers.

Um die Sicherheit der Klient\_innen zu gewährleisten, sind alle Zimmertüren mit Notöffnungsmechanismen ausgestattet. Über diesen Mechanismus ist jede\_r Klient\_in informiert.

Partnerschaft, Liebe und Sexualität haben im Leben aller Menschen einen hohen Stellenwert. Ausgehend davon, dass jeder Mensch das Recht hat, seine Sexualität zu leben, wird auch dieser Lebensbereich im Zusammenleben nicht tabuisiert. Das Ansprechen dieser Themen muss in einer positiven Grundhaltung und Atmosphäre geschehen; dies wird u. a. durch die bereits geschilderte Wohnsituation unterstützt (Sicherstellung der Privatsphäre).

In den Einrichtungen des slw erfolgt ganzheitliche Förderung auch in präventiver Hinsicht. Sexuelle Bildung und Aufklärung, Stärkung des Selbstbewusstseins und das Erlernen der Fähigkeit, sich abzugrenzen, können auch dazu beitragen, sexuelle Ausbeutung und Übergriffe zu verhindern.

Das slw hat umfassende Sexual(päd)agogische Richtlinien erarbeitet. Regelmäßig werden mit der Fachlichen Gesamtleitung des slw Strukturen und Maßnahmen erarbeitet, die eine kompetente sexualagogische Begleitung sicherstellen.

(Richtlinien des slw werden laufend evaluiert und weiterentwickelt. Die aktuelle Fassung der „Sexual(päd)agogischen Richtlinien im slw“ befindet sich im Anhang.)

#### **2.4 Umgang mit Macht und Abhängigkeit, Prävention von Gewalt und Umgang mit Gewalt, Umgang mit persönlichen Krisen**

Wir sind uns bewusst, dass mit der Inanspruchnahme einer Unterstützungsleistung Abhängigkeiten und damit Machtgefälle gegeben sind. Daher pflegen wir einen reflektierten Umgang mit uns selbst wie auch mit der Gestaltung der Beziehungen und nutzen dafür Selbstreflexion, Teambesprechungen, Supervision und Weiterbildung.

Bei schädlichen bzw. eskalierenden Verhaltensweisen nehmen wir unsere Verantwortung wahr, erhöhen wir unsere Aufmerksamkeit, beziehen wir klare Stellungnahme. Dabei unterscheiden wir zwischen der Person und ihrem Verhalten. Wir sind stets bedacht, der Person mit Wertschätzung zu begegnen und mit ihr in einer guten Beziehung zu sein, auch wenn Verhaltensweisen nicht in Ordnung sind und thematisiert werden müssen.

Wir pflegen eine deeskalierende Grundhaltung. Den Mitarbeiter\_innen stehen über die interne Informationsplattform slw-Wiki Handlungsleitfäden zum Umgang mit Eskalationen zur Verfügung. Die Führungskräfte sowie interne und externe Expert\_innen werden bedarfsentsprechend zur Erarbeitung von deeskalierende Handlungsstrategien hinzugezogen. Wir orientieren uns an Grundsätzen professioneller Deeskalationskonzepte wie ProDeMa und Studio 3 und an dem Konzept der Neuen Autorität, welches von dem Psychologen Haim Omer begründet und unter Mitwirkung zahlreicher internationaler Expert\_innen spezielle auch für die Begleitung von Menschen mit Behinderungen weiterentwickelt wurde.

Das slw hat umfangreiche Maßnahmen und Empfehlungen im Umgang mit Gewalt sowie einen Katalog von Maßnahmen zur Prävention von Gewalt entwickelt, die auch für alle Mitarbeiter\_innen des slw über die interne Informationsplattform slw-Wiki zugänglich

sind. Diese Maßnahmen und Empfehlungen garantieren nicht, dass im slw keine Übergriffe stattfinden können. Sie sagen vielmehr, dass alle Vorkehrungen getroffen wurden, damit die Institution adäquat reagieren kann. Die Leitlinien und Verhaltensregeln im Umgang mit Gewalt sind für alle haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter\_innen des slw verpflichtend und haben den Rang einer Dienstanweisung.

(Richtlinien des slw werden laufend evaluiert und weiterentwickelt. Die aktuelle Fassung der Handlungsleitlinie und Verhaltensregeln „Gewaltprävention und Umgang mit Gewalt im slw“ befindet sich im Anhang.)

Bei gesundheitlichen Krisen werden die behandelnden Ärzt\_innen kontaktiert bzw. unter Umständen die Einweisung in ein Krankenhaus veranlasst. Bei psychischen Krisen ermutigen wir zur Kontaktaufnahme mit Psycholog\_innen, Psychotherapeut\_innen und/oder Psychiatern\_innen und unterstützen diese.

## **2.5 Umgang mit Suchtverhalten und illegalen Drogen**

Das slw möchte ein Umfeld bieten, in dem keine suchtvorstärkenden Verhaltensweisen gefördert werden. Dies gilt nicht nur in Bezug auf illegale Drogen, sondern auch hinsichtlich legaler Suchtmittel (z.B. Nikotin, Alkohol) und stoffunabhängiger Süchte. Daher setzen wir uns im Sinne einer Prävention mit Risikofaktoren aktiv auseinander und suchen gemeinsam persönlichkeitsstärkende Bedingungen und Angebote.

Eine aktive Gesundheitsförderung kann zur Vermeidung von Suchterkrankungen beitragen. Dazu zählen Information und Auseinandersetzung mit gesundheitsfördernden und schädigenden Einflüssen.

Das slw hat eine Richtlinie zur Prävention von und Umgang mit Suchterkrankungen erarbeitet. Sie dient allen Mitarbeiter\_innen zur Orientierung.

(Richtlinien des slw werden laufend evaluiert und weiterentwickelt. Die aktuelle Fassung der Richtlinie „Prävention und Umgang mit Suchterkrankungen von Klient\_innen“ befindet sich im Anhang.)

Der Konsum legaler Suchtmittel obliegt im Erwachsenenbereich letztlich jeder einzelnen Person. Erwachsene Klient\_innen können legale Suchtmittel ohne Diskriminierung konsumieren. Es wird jedoch darauf geachtet, dass von Mitarbeiter\_innen keine Motivation zum Konsum solcher Mittel ausgeht.

Im Anlassfall wird auf die Einhaltung der Hausordnung verwiesen, eine Abmahnung ausgesprochen und dokumentiert.

Bei allen Formen von Suchtverhalten erfolgen sozialagogische Interventionen durch die Unterstützer\_innen in Form von Gesprächen, durch Unterstützung bei Trainingsprogrammen und bei der Inanspruchnahme spezieller Beratungsangebote sowie bei der Beantragung therapeutischer Maßnahmen.

Es ist sicherzustellen, dass durch den Konsum von Substanzen keine anderen Personen beeinträchtigt werden. Bei der Konsumation von illegalen Substanzen bzw. bei strafbaren Handlungen sind die unmittelbare Führungskraft und die Leitung des slw Innsbruck zu informieren.

Sofern das Suchtverhalten eines Klienten oder einer Klientin zur Beeinträchtigung des Gruppenlebens oder zur Fremd- bzw. Eigengefährdung führt und mit agogischen Mitteln zu keiner Verhaltensänderung beigetragen werden kann, kann dies zur Kündigung des Leistungsvertrages führen.

Das Rauchen innerhalb der Innenräume ist nicht gestattet. Hierfür können die Klient\_innen die Balkone, Terrassen oder Außenanlage nutzen.

## **2.6 Freizeit und Teilnahme am kulturellen und gesellschaftlichen Leben**

Der Freizeitbereich hat für die Lebensgestaltung eines Menschen wie die Bereiche Arbeit und Wohnen grundlegende Bedeutung.

Freizeit ist die Zeit, die der Mensch zur individuellen Gestaltung zur freien Verfügung hat, ohne äußeren Anforderungen ausgesetzt zu sein.

Freizeit ist aber nicht nur eine auszufüllende „leere Zeit“, sondern bietet sowohl Möglichkeiten zur Erholung, Entspannung als auch zur Selbstfindung und Selbstentfaltung.

Die individuell gestaltete Freizeit der Klient\_innen der Wohneinrichtung Radetzkystraße 43 g, die Teilhabe am sozialen Leben der Stadt und die Wahrnehmung von Kontakten außerhalb des slw Innsbruck werden im Sinne des Rechts auf Selbstbestimmung und Teilhabe bestmöglich unterstützt.

Der Innsbrucker Stadtteil Reichenau, in dem die Wohneinrichtung Radetzkystraße 43 g beheimatet ist, bietet mit seinen Vereinen, Pfarren und Lokalen breitgefächerte Möglichkeiten kultureller Teilhabe. Ein Heimkommen ist immer unabhängig von der Uhrzeit, also auch nachts, selbstbestimmt möglich.

Die gute Anbindung an öffentliche barrierefreie Verkehrsmittel und die kurzen Wege ins Stadtzentrum erleichtern die Verwirklichung des Rechts auf Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.



## 2.7 Private Finanzen der Klient\_innen

Die Aufgabe der Unterstützer\_innen besteht auf Wunsch der Klient\_innen auch darin, sie im bewussten Umgang mit privaten Geldmitteln zu unterstützen. Es ist das Ziel, materielle Wünsche mit den zur Verfügung stehenden Mitteln möglichst gut erfüllen zu können.

## 2.8 Pflegerische Schwerpunkte

Die pflegerische Unterstützung ist eingebettet in das methodische Setting und richtet sich nach den medizinischen Verordnungen sowie nach der Pflegeplanung durch die Fachbereichsleitung Pflege des slw Innsbruck. Sie umfasst:

- Grundpflege
- Basale Unterstützung
- Förderung der Wahrnehmung des Körpers
- Verantwortungsübernahme für die eigene Gesundheit (Einhalten von Arztterminen, Kontakte mit Gesundheitseinrichtungen, Vorsorgeuntersuchungen)
- selbstverantwortlicher Umgang mit Medikamenten
- Pflegeversorgung bei Krankheit (in Zusammenarbeit mit der Fachbereichsleitung Pflege sowie Ärzt\_innen)
- Koordination mit externem Pflegepersonal
- Förderung der Selbstsorge

Die Basis der pflegerischen Tätigkeiten bildet das Pflegekonzept nach Monika Krohwinkel, den ABEDL's (Aktivitäten, Beziehung, Existentielle Erfahrungen des täglichen Lebens). Die elektronische Dokumentation der Pflege basiert ebenfalls auf dem o.a. Konzept nach Krohwinkel.

Im Rahmen dieser ressourcenorientierten Pflegeunterstützungen haben sich die multiprofessionellen Teams sowie die Einrichtung einer Fachbereichsleitung Pflege im slw Innsbruck sehr bewährt und gewährleisten den Klient\_innen ein maximales Maß an Sicherheit und Qualität.

Unsere Sanitärbereiche sind so gestaltet, dass die Wahrung der Intimsphäre in der Pflege sichergestellt ist. Da uns bewusst ist, wie sehr die Unterstützung bei Pflegehandlungen in die Intimsphäre eingreift, achten wir in diesen Situationen besonders feinfühlig auf die Reaktionen der Klient\_innen und gestalten die Situationen durch Nachfragen und Ansagen von Einzelschritten berechenbar.

Spezielle pflegerische Anforderungen können im Bedarfsfall auch durch die Inanspruchnahme von externen Anbietern geleistet werden.

## **2.9 Pastorale Begleitung und spirituelle Angebote**

Ergänzend zur Unterstützung des Alltag in der Wohneinrichtung Radetzkystraße 43 g bietet das slw die Möglichkeit einer pastoralen Begleitung, die von vielen Klient\_innen im slw als verbindend, beziehungsstiftend und gemeinschaftsfördernd wahrgenommen wird. Eine Befragung, die mit Klient\_innen des slw Innsbruck durchgeführt wurde, ergab, dass für viele Klient\_innen pastorale Angebote einen hohen Stellenwert haben.

Die pastorale Arbeit im slw orientiert sich an den Bedürfnissen der Klient\_innen und ihren persönlichen, selbstbestimmten Einstellungen zu Religionen und Religionszugehörigkeit. Sie trägt dazu bei, dass die Grundhaltungen des slw in den täglichen Begegnungen gelebt werden (Klient\_innen-Zentrierung, Werteorientierung, Partizipation, Barrierefreiheit etc.) und wirkt in manchen Situationen präventiv, in schwierigen Lebenssituationen unterstützend (z.B. in Konfliktsituationen, in belastenden Arbeitssituationen, in persönlichen Höhen und Tiefen von Klient\_innen und Mitarbeiter\_innen, bei Krankheiten, Abschieden und Todesfällen ...).

Pastorale Arbeit gestaltet und feiert mit Klient\_innen und Mitarbeiter\_innen Feste und lebensunterstützende Rituale und Sakramente. Sie unterstützt umfassend die Gesamtaufgaben des slw und der einzelnen Einrichtungen des slw in ihrer Arbeit wie auch die Zusammenarbeit und Kooperation mit internen und externen Partner\_innen.

Das Pastoralteam des slw garantiert Verschwiegenheit und Sicherung der Vertraulichkeit in persönlichen Angelegenheiten der Klient\_innen und setzte sich für die Achtung vor der Vielfalt menschlichen Lebens ein.

Die Wohneinrichtung Radetzkystraße 43 g befindet sich im Seelsorgeraum St. Paulus und St. Pirmin und in der Nähe der evangelischen Auferstehungskirche und dem Ort der rumänisch-orthodoxen Gottesdienste in Innsbruck. Das Pastoralteam steht in engem Austausch mit den Pfarren, sodass die Teilnahme der Klient\_innen an den Gottesdiensten und Pfarraktivitäten gut ermöglicht wird, insofern sie das wünschen.

## 2.10 Vernetzung mit Partner\_innen innerhalb und außerhalb des slw

Ein wertschätzender und konstruktiver Umgang wird im slw nicht nur im Hinblick auf die Klient\_innen-Unterstützung, sondern auch hinsichtlich der Zusammenarbeit mit Netzwerk-Partner\_innen gelebt.

Die Zusammenarbeit mit dem sozialen Umfeld ist auch bei der Begleitung erwachsener Klient\_innen bedeutsam. Dazu gehören nicht nur Familienangehörige (z.B. Eltern) und vertretungsbefugte Personen (z.B. Erwachsenenvertretung), sondern auch mögliche Partner\_innen und Freundeskreise sowie Nachbar\_innen. Der Kontakt zum sozialen Umfeld soll, soweit von den zu begleitenden Menschen erwünscht, erhalten und unterstützt werden.

Für Angehörige und vertretungsbefugte Personen werden regelmäßig Treffen mit der Einrichtungsleitung und den leitenden Mitarbeiter\_innen des slw Innsbruck angeboten. Um eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Angehörigen und vertretungsbefugten Personen zu erreichen, achten wir besonders auf einen wertschätzenden Umgang miteinander, ehrlichen Austausch über Erfahrungen und Erlebnisse sowie gemeinsame Lösungsorientierung.

Um die Klient\_innen bestmöglich zu begleiten und zu unterstützen, fördern wir den Austausch mit Fachleuten verschiedener Professionen (z.B. Therapeut\_innen, Fachärzte und Fachärztinnen etc.). Schnittstellen der internen Zusammenarbeit sind, sofern von den Klient\_innen gewünscht, Tagesstruktur und Verwaltung.

Externe Schnittstellen bestehen u.a. zu Angehörigen, gesetzlichen Vertreter\_innen, Organisationen der Behindertenhilfe sowie medizinischen Einrichtungen. Um die Klient\_innen bestmöglich zu begleiten und zu unterstützen, fördern wir den Austausch mit Fachleuten verschiedener Professionen.

### 3 Wiederkehrende Abläufe

Der tatsächliche Tagesablauf wird durch die individuellen Bedürfnisse und Wünsche der Klient\_innen geprägt. Die Klient\_innen erhalten bei den Verrichtungen zur allgemeinen Lebensführung (z.B. Einkaufen, Zubereiten von Mahlzeiten, Wäschepflege, hauswirtschaftliche Tätigkeiten etc.) je nach Bedarf Beratung, Unterstützung, Anleitung und/oder Hilfestellung unterschiedlicher Intensität.

Der Arbeitsalltag für die Unterstützer\_innen im Tagdienst beginnt mit der Übergabe durch den Nachtdienst. Anschließend findet die Unterstützung der individuellen Basispflege nach den jeweiligen Bedürfnissen der einzelnen Klient\_innen statt: Aufstehen, Waschen, Anziehen, Assistenz und Anleitung bei der Einnahme von Medikamenten, Anregen gegenseitiger Hilfestellung, Frühstück.

Bei Bedarf werden die Klient\_innen bei ihrer Alltagsplanung unterstützt.

Diese Tätigkeiten finden in den Wohneinheiten in der Regel zwischen 7 Uhr und 8.45 Uhr statt. Anschließend gehen einige Klient\_innen einer externen Beschäftigung nach. Dorthin gelangen sie entweder selbständig mit öffentlichen Verkehrsmitteln oder über einen Transport in einem entsprechenden barrierefreien Fahrzeug.

Ab ca. 16.15 Uhr kehren die Klient\_innen nach und nach zurück.

Am Nachmittag und am Abend werden von den Klient\_innen hauswirtschaftliche Tätigkeiten durchgeführt, die je nach persönlichen Ressourcen, Situationen und Bedürfnissen unterschiedlich organisiert werden. Die Übernahme einzelner Tätigkeiten in den Wohneinheiten wird gemeinsam mit den Klient\_innen erarbeitet und vereinbart.

Das Abendessen wird von den Klient\_innen möglichst selbstständig organisiert und zubereitet. Neben dem Angebot, gemeinsam zu essen, besteht für jede\_n Klient\_in auch die Möglichkeit, Mahlzeiten individuell nach dem persönlichen Lebensrhythmus zu sich zu nehmen.

Auch die Gestaltung des Abends erfolgt selbstbestimmt nach den individuellen Wünschen der Klient\_innen. So können sie zum Beispiel an Gemeinschaftsaktivitäten teilnehmen oder den Abend innerhalb oder außerhalb der Wohneinrichtung selbst gestalten.

Am Abend finden die individuell erforderlichen pflegerischen Assistenzleistungen bei der Selbstversorgung statt (z.B. Baden, Duschen, Mobilität). Durch den Nachtdienst ist eine persönliche und individuelle Abendplanung und -versorgung gewährleistet.

## 4 Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung

Wir sehen die Qualität unserer Arbeit nie als abgeschlossen. Es ist für uns ständiger Auftrag, Qualität sicherzustellen und weiterzuentwickeln.

Wir haben dafür verschiedene Qualitätssicherungssysteme entwickelt:

- Individuelle Unterstützungspläne nach ICF
- Partizipationsprozesse
- Rückmeldemanagement
- Projekt- und Arbeitsgruppen, Teamsitzungen
- verpflichtende Supervisionen (mind. 4-mal im Jahr)
- Stabstelle Personalentwicklung und Qualitätsmanagement (Weiterbildungsangebote, laufende Organisationsentwicklungsprozesse ...)
- Organisationsrichtlinien und slw interne Informationsplattform für Mitarbeiter\_innen
- Klient\_innen-Dokumentation und Krisenprotokolle
- Klient\_innen-Akt
- Dokumentation im Besprechungswesen

### 4.1 Anforderungen an die Unterstützungspersonen

Wir sind uns bewusst, dass wir als Unterstützungspersonen mit unserer Persönlichkeit, unseren Interessen und Anlagen, unseren Stärken und Schwächen eine entscheidende Rolle für die Qualität der Unterstützung spielen. Daher achten wir auf unsere persönliche Stabilität und Entwicklung und schaffen entsprechende Strukturen der Personalentwicklung:

- Führungskräftebildungen
- slw interne Weiterbildungsangebote für Mitarbeiter\_innen
- Ermöglichung der Teilnahme an externen Weiterbildungsangeboten
- regelmäßige Konferenzen und Teambesprechungen
- externe Begleitung und Evaluierung von Weiterentwicklungsprozessen (z.B. Befragungen, Führungskräfte tagungen)
- Supervision
- jährliche Mitarbeiter\_innen-Gespräche

Das Team der Wohneinrichtung Radetzkystraße 43 g ist multiprofessionell zusammengesetzt und facheinschlägig qualifiziert. Bei uns arbeiten Personen mit persönlicher Eignung für die Arbeit in Wohneinrichtungen, den Qualifizierungsvorgaben des Landes Tirol entsprechend. Die Ressourcen des Fachbereiches Pflege im slw Innsbruck werden bedarfsentsprechend in Anspruch genommen.

Um die in diesem Konzept geschilderten Anforderungen umsetzen zu können, ist von den Mitarbeiter\_innen neben der professionellen fachlichen Kompetenz Teamfähigkeit, authentisches Arbeiten, hohes Reflexionsvermögen, professioneller Umgang mit der Spannung zwischen Nähe und Distanz, Klarheit, Konsequenz, Motivation, Durchsetzungs- und Aushaltvermögen gefordert.

### **Aufgaben der Unterstützungspersonen**

Die Aufgaben der Mitarbeiter\_innen der Wohneinrichtung Radetzkystraße 43 g sind vielfältig und orientieren sich stets an den individuellen Bedürfnissen der Klient\_innen.

Konkrete Tätigkeiten der Unterstützer\_innen sind:

- Hilfestellung bei der Selbstversorgung (Nahrung, Hygiene, Pflege, Mobilität)
- Unterstützung im Rahmen der Gesundheitsprävention (Erhaltung, Förderung, Beratung)
- Basale Unterstützung
- Entwicklung von Selbstverantwortung als Mitglied in einem sozialen Gefüge (Kommunikation, Umgang mit Kritik und Krisen, Selbstreflexion etc.)
- Schaffung von Möglichkeiten zur Teilnahme an Aktivitäten außerhalb der Wohngruppe (Sozialraumorientierung)
- Planung, Begleitung und Initiierung von Freizeitaktivitäten auf Basis der individuellen Interessen der Klient\_innen
- Einbeziehung der Klient\_innen bei der Planung und Durchführung von Hausarbeiten im Rahmen der individuellen Möglichkeiten
- Gemeinsame Planung der Tagesaktivitäten und -abläufe mit den Klient\_innen (Ausflüge, Einkäufe, Kochen, Reinigungsassistenz etc.)
- Dokumentation
- Zusammenarbeit mit vertretungsbefugten Personen, Angehörigen und Freund\_innen, Partner\_innen der Klienten\_innen

## 4.2 Persönliche Unterstützungskoordination

Für jeden Klienten bzw. jede Klientin übernimmt eine Unterstützungsperson des Teams der Wohneinrichtung Radetzkystraße 43 g die Funktion des persönlichen Unterstützungskordinators bzw. der persönlichen Unterstützungskordinatorin (PUK) und trägt damit Hauptverantwortung für alle nachfolgenden Belange:

- Hauptansprechpartner\_in für Anliegen und Bedürfnisse (regelmäßige Führung persönlicher Gespräche, Unterstützung in Krisensituationen und bei Konflikten, Hauptansprechpartner\_in für Organisatorisches)
- Vorbereitungen und Durchführung des Unterstützungsgesprächs auf Basis der ICF, Unterstützung bei der Findung persönlicher Ziele, Beachtung der Umsetzung geplanter Maßnahmen zur Erreichung der persönlichen Ziele
- Fachliche Unterstützungsplanung- und Evaluierung
- Verfassung von Verlaufsberichten
- Kontaktperson zu Eltern, Angehörigen, Erwachsenenvertretung, anderen Leistungsbereichen (Wohnbereich, Mobile Begleitung ...)
- Dokumentation und Weiterleiten von Informationen
- Bei Klient\_innen, die eine Tagesstruktur in Anspruch nehmen: Absprache mit der Tagesstruktur zu Terminen und Begleitung bei Behörden, Arztterminen
- Überblick über Termine
- Überblick über die Anliegen und Bedürfnisse des Klienten bzw. der Klientin behalten und deren Beachtung sicherstellen
- Vernetzung mit anderen Bereichen
- Einberufen von Unterstützungskonferenzen und Vernetzungsgesprächen

## 4.3 Dokumentation und Datenschutz

Die Klient\_innen-Dokumentation ist eines der zentralen Mittel der internen Kommunikation im slw. Sie ist – über ihre unmittelbaren Funktionen und Aufgaben hinaus – auch ein schriftlicher Ausdruck für jene Wertehaltungen, die das Miteinander im slw zwischen Klient\_innen und Mitarbeiter\_innen prägen.

Die Klient\_innen-Dokumentation erfolgt im slw digital mittels entsprechender Software, sodass PC-Kenntnisse vorausgesetzt bzw. entsprechend geschult werden.



Über die Richtlinien zur Dokumentation informiert die slw-interne Informationsplattform slw-Wiki. Darüber hinaus werden regelmäßige Schulungen zur Dokumentation angeboten.

Die Dokumentationsrichtlinien des slw informieren über:

- Was ist eine Klient\_innen-Dokumentation?
- Weshalb dokumentieren wir?
- Was sind Grundaufgaben jeder Dokumentation?
- Für wen dokumentieren wir?
- Was dokumentieren wir?
- Wie dokumentieren wir?
- Welche Basiselemente muss jede Dokumentation enthalten?
- Einsichtsrechte und Auskunftspflichten
- Datenschutz

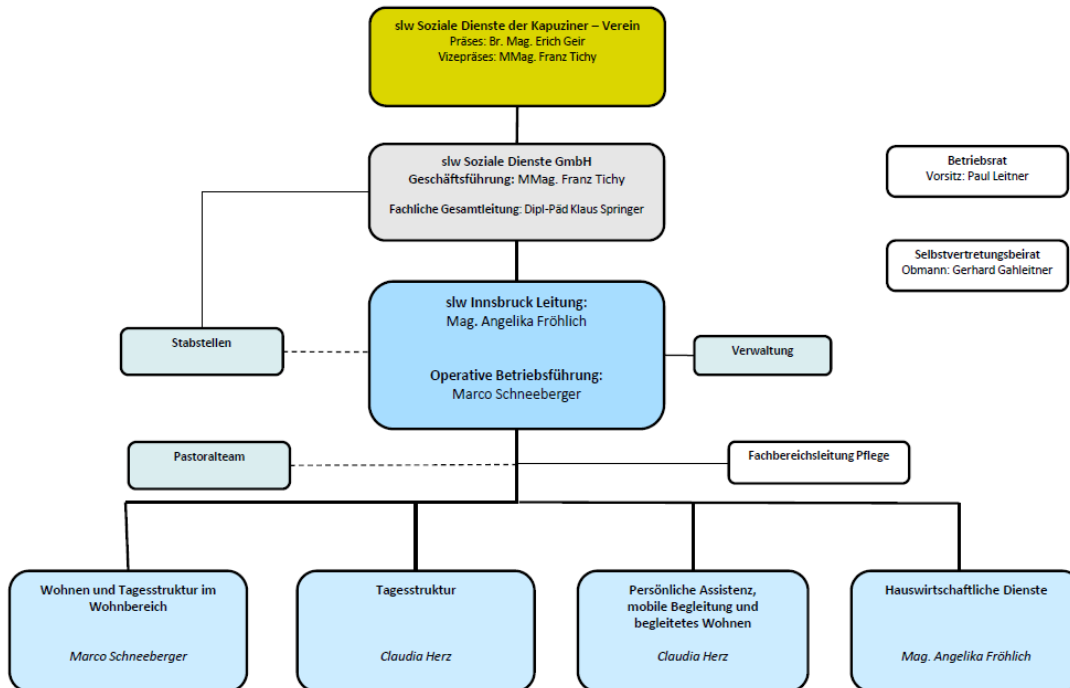
Da die Dokumentationen vertrauliche Daten über Klient\_innen enthalten, wird der Zugang zu den elektronischen Dokumentationsdaten durch gesicherte Passwörter kontrolliert. Die Einsicht in die Daten unterliegt den gesetzlich vorgeschriebenen Verschwiegenheitspflichten. Eine Einverständniserklärung mit den Verschwiegenheitspflichten wird von allen Mitarbeiter\_innen bei Dienstvertragsunterfertigung unterschrieben.

(Richtlinien des slw werden laufend evaluiert und weiterentwickelt. Die aktuelle Fassung der „Dokumentationsrichtlinien“ befindet sich im Anhang.)



## 5 Anhang

### Anhang 1: Organigramm



Stand März 2022

**Anhang 2: Prävention von Gewalt und Umgang mit Gewalt im slw**

**Anhang 3: Sexual(päd)agogische Richtlinien im slw**

**Anhang 4: Prävention von und Umgang mit Suchterkrankungen von Klient\_innen im slw**

**Anhang 5: Dokumentationsrichtlinie im slw**