



Innsbruck

Reichenauerstraße 74  
WOHNEN 01

# - Konzept - Wohnen exkl. Tagesstruktur



**»Das Ich wird Ich  
erst am Du.«**

- Viktor Frankl

Innsbruck, Mai 2024

# Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>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	8
1.7.	Medizinische Versorgung	9
1.8.	Begleitschlüssel	9
<b>2.</b>	<b>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	16
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.</b>	<b>Tagesgestaltung</b>	<b>20</b>
<b>4.</b>	<b>Fachliche Schwerpunkte</b>	<b>22</b>
<b>5.</b>	<b>Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung</b>	<b>29</b>
5.1.	Anforderungen an die Unterstützungspersonen	30
5.1.1.	Aufgaben der Unterstützungspersonen	30
5.2.	Persönliche Unterstützungskoordination	31
5.3.	Dokumentation und Datenschutz	32
<b>6.</b>	<b>Anhang</b>	<b>34</b>

# 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 Reichenauerstraße 74** 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.

## 1.1. Ziele und Zielgruppen

Das Leistungsangebot »Wohnen exklusive Tagesstruktur« steht gemäß dem Tiroler Teilhabegesetz allen erwachsenen Menschen mit Behinderungen offen, welche in einem Ausmaß von 24 Stunden Unterstützung benötigen. 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 Reichenauerstraße 74 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 pastoralen Zentrum St. Paulus entstandenen Anlagen bieten dazu viele Gelegenheiten.

Die Zielsetzungen der Wohneinrichtung in der Reichenauerstraße 74 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 Informationsbroschüren
- ▶ 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 bedarf es der Beantragung eines Gutscheins für probeweise Inanspruchnahme der Leistung beim Land Tirol und der Vereinbarung eines Zeitraums für diese probeweise Inanspruchnahme der Leistung
- ▶ Probeweise Inanspruchnahme der Leistung Wohnen exkl. Tagesstruktur für die Dauer von einem Tag bis zu zwei Wochen
- ▶ Besprechung inkl. Entscheidung über Möglichkeit der Inanspruchnahme der Leistung (abhängig von den Erfahrungen der probeweisen Inanspruchnahme, den freien Plätzen und zur Verfügung stehenden Ressourcen)
- ▶ Information des\_der Klient\_in bzw. der vertretungsbefugten 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 wir auf einen guten Abschluss, bei dem alle wichtigen Informationen ausgetauscht werden:

- ▶ Übergänge vom Wohnen in der Reichenauerstraße 74 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. Auf Wunsch ist auch ein Abschlussgespräch mit der Gesamtleitung des slw Innsbruck Wohnen 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 Reichenauerstraße 74 ist ausgerichtet auf 11 Klient\_innen in vier Wohneinheiten, die sich auf unterschiedlichen Ebenen des Gebäudes (Tops) befinden:

- ▶ eine Wohngemeinschaft für 6 Klient\_innen (EG)
- ▶ zwei Wohnungen für 2 Klient\_innen (5. OG)
- ▶ eine Einzelwohnung (6. OG)

Alle Wohnungen sind umfassend barrierefrei ausgeführt.

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

In der Wohngemeinschaft stehen allen Klient\_innen Einzelzimmer sowie Einzelbäder mit Dusche, Toilette und Waschbecken zur Verfügung. Die Einzel- und Zweierwohnungen sind ebenfalls mit Dusche, Toilette und Waschbecken ausgestattet. Auch in den Zweierwohnungen stehen Einzelzimmer zur Verfügung. Alle Wohneinheiten sind mit Küchen ausgestattet sowie mit Balkonen in den Obergeschoßen oder direktem Zugang zu Grünflächen im Erdgeschoß.

Den Klient\_innen der 6er-WG steht zusätzlich ein Wohnzimmer als Gemeinschaftsraum sowie ein voll ausgestattetes Pflegebad 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 Reichenauerstraße 74 zählen auch eine ebenerdige Terrasse, allgemeine Grünanlagen und Plätze für Begegnungen und Zusammensein, Verweilen und Ausruhen, die allen Bewohner\_innen des Gebäudes zugänglich sind.

## 1.5. **Verpflegung**

Die Mahlzeiten und Zwischenmahlzeiten werden in der Regel frisch in den Küchen der Wohneinrichtung zubereitet. Die Klient\_innen erhalten dazu die erforderliche Unterstützung bzw. werden entsprechend ihrer Interessen einbezogen. 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.

Für die Klient\_innen in den Zweier- und Einzel-Wohnungen 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 oder religiöse Speisevorschriften 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, Softdrinks und alkoholische Getränke sind grundsätzlich von den Klient\_innen aus ihren persönlichen Budgetmitteln zu finanzieren.

## 1.6. **Raumreinigung und Wäschepflege**

Für den Erhalt der Sauberkeit in den Privaträumen sind die Klient\_innen selbstbestimmt verantwortlich. Für die Reinigung können sie Unterstützung in Anspruch nehmen.

Für eine regelmäßige Grundreinigung steht der Wohneinrichtung Reinigungspersonal zur Verfügung. In der alltagsorientierten Unterstützung übernehmen auch die Unterstützungspersonen Verantwortung in der Reinigung (z. B. Küchenflächen, Reinigung an Wochenenden je nach Bedarf). Klient\_innen werden je nach Fähigkeiten und Ressourcen in die Reinigungsprozesse mit eingebunden

Auch bei der Reinigung und Pflege der Wäsche werden die Klient\_innen von den Unterstützungspersonen unterstützt bzw. von diesen so gut wie möglich einbezogen. Bei Bedarf werden Tätigkeiten auch vollständig von den Unterstützungspersonen übernommen. Für die Wäsche 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. Der gehobene Dienst für Gesundheits- und Krankenpflege 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. Selbststän-

digkeit 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 Reichenauerstraße 74, 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 Reichenauerstraße 74 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 Reichenauerstraße 74 in demokratischer Wahl eine Selbstvertretung bestehend aus zwei Klient\_innen. Die Selbstvertretung wird alle vier Jahre neu gewählt.

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 Reichenauerstraße 74 und die Einbeziehung der Selbstvertretung unterschiedliche interne und externe Ansprechpersonen zur Verfügung. Nähere Information und Kontaktdaten sind in den Räumlichkeiten der Wohneinrichtung Reichenauerstraße 74 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 Päd.Agogischen Geschäftsleitung 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 sowohl im Intranet als auch auf den [Websites des slw](#).)

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 Psychiater\_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 sowohl im Intranet als auch auf den [Websites des slw.](#))

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 Reichenauerstraße 74, 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. In Absprache mit den Klient\_innen werden Freizeitaktivitäten in Form eines Wochenplans ausgeschrieben, an denen jede\_r Klient\_in nach Wunsch teilnehmen kann.

Der Innsbrucker Stadtteil Reichenau, in dem die Wohneinrichtung Reichenauerstraße 74 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 den gehobenen Dienst für Gesundheits- und Krankenpflege 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 dem gehobenen Dienst für Gesundheits- und Krankenpflege 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.

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 Reichenauerstraße 74 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\_innenzentrierung, 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.

Für die pastorale Arbeit im slw gelten folgende Standards:

- ▶ Wir respektieren und unterstützen das Recht auf Religionsfreiheit, auf Ausübung von Religion wie auch Freiheit, keine Religion auszuüben.
- ▶ Unsere pastoralen Angebote können genutzt werden. Es sind Einladungen, die man annehmen bzw. ablehnen kann.
- ▶ Das Prinzip der Freiwilligkeit muss gewährleistet sein – personell begleitet und räumlich möglich.
- ▶ Für alle Klient\_innen besteht die Möglichkeit, sich einzubringen und Vorschläge und Wünsche zur pastoralen Begleitung und zur Gestaltung von Feiern und Festen zu machen.
- ▶ Das Angebot der pastoralen Begleitung in Abschieds- und Trauerprozessen bzw. bei wichtigen Ereignissen und Wendepunkten im Laufe des Lebens wird im christlich-konfessionel-

len Sinn gesetzt. Auf Wunsch ist eine Begleitung aber auch konfessionsungebunden möglich.

Die Wohneinrichtung Reichenauerstraße 74 befindet sich im Seelsorge-  
raum St. Paulus und St. Pirmin und in der Nähe der evangelischen Auf-  
erstehungskirche 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 Pfarrak-  
tivistäten 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 Familienan-  
gehörige und vertretungsbefugte Personen (z. B. Erwachsenenvertretung),  
sondern auch mögliche Partner\_innen und Freundeskreise sowie Nachbar\_in-  
nen. Der Kontakt zum sozialen Umfeld soll, soweit von den zu begleiten-  
den 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 ver-  
tretungsbefugten Personen zu erreichen, achten wir besonders auf einen  
wertschätzenden Umgang miteinander, ehrlichen Austausch über Erfah-  
rungen 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 medizini-  
schen Einrichtungen. Um die Klient\_innen bestmöglich zu begleiten und  
zu unterstützen, fördern wir den Austausch mit Fachleuten verschiedener  
Professionen.

### 3. Tagesgestaltung

Der 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 entsprechend der jeweiligen Bedürfnisse der einzelnen Klient\_innen statt. Dies beinhaltet die Unterstützung beim Aufstehen, Waschen, Anziehen, bei der Einnahme von Medikamenten und beim Frühstück.

Bei Bedarf werden die Klient\_innen bei ihrer Alltagsplanung unterstützt. Diese Tätigkeiten finden in den Wohneinheiten an Werktagen in der Regel zwischen 7 Uhr und 8.45 Uhr statt. An Werktagen gehen die Klient\_innen anschließend einer externen Beschäftigung oder Arbeit nach. Dorthin gelangen sie entweder selbständig mit öffentlichen Verkehrsmitteln oder über einen Transport in einem entsprechenden barrierefreien Fahrzeug.

Ab ca. 16.00 Uhr kehren die Klient\_innen nach und nach zurück. Dann besteht die Möglichkeit, bei einem gemeinsamen Kaffee den Tag Revue passieren zu lassen und je nach Bedürfnis und Bedarf gemeinsam und/oder individuell den Nachmittag und Abend zu planen.

Die Zeit bis zum Abendessen wird abhängig von den individuellen Bedürfnissen und Wünschen der Klient\_innen teilweise für die Unterstützung bei der Körperpflege genutzt. Darüber hinaus erfolgen je nach Bedarf und Wunsch der einzelnen Bewohner\_innen Freizeitaktivitäten oder Besorgungen. Ebenso werden am Nachmittag und am Abend die Klient\_innen bei den hauswirtschaftlichen Tätigkeiten unterstützt. Die Unterstützung dabei orientiert sich an den persönlichen Ressourcen/Fähigkeiten, an der Situation und den individuellen Bedürfnissen. Zudem bieten wir die Möglichkeit, sich in Einzel- und/oder Gruppengesprächen über wichtige Themen zu unterhalten.

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

Auch die Gestaltung des Abends erfolgt selbstbestimmt entsprechend der individuellen Wünsche 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 Assistenz-

leistungen bei der Selbstversorgung statt (z.B. Baden, Duschen, Mobilität). Die pflegerische Unterstützung der Klient\_innen wird ressourcenfördernd durchgeführt und begleitet durch agogische Maßnahmen wie beispielsweise zur Förderung der Wahrnehmung.

An Wochenenden und Feiertagen, in Urlauben bzw. an Tagen, an denen Tagesstrukturangebote außerhalb der Wohneinrichtung nicht in Anspruch genommen werden, sowie im Krankenstand wird durchgehende Unterstützung angeboten.

## 4. Fachliche Schwerpunkte in der Wohneinrichtung in der Reichenauerstraße 74



Der Fokus der Arbeitsweise der Wohneinrichtung in der Reichenauerstraße 74 liegt im Wesentlichen auf der Verwirklichung von **Partizipation und Teilhabe** der Klient\_innen. Dies spielt sowohl auf gesellschaftlicher Ebene als auch in allen alltäglichen Situationen eine zentrale Rolle mit dem Ziel, Selbstbestimmung zu ermöglichen.

Die Lage der Wohneinrichtung in einem typischen Wohnhauskomplex der Neuen Heimat Tirol mitten in einem lebendigen Stadtteil unterstützt die Verwirklichung von Partizipation und voller, wirksamer, gleichberechtigter Teilhabe am gesellschaftlichen Leben auf verschiedenen Ebenen. In Anlehnung an die Sozialraumorientierung nach Theunissen werden vielfältige Anlaufstellen in der näheren Umgebung genutzt bzw. eingebunden. Durch die kurzen Strecken zu wichtigen Systempartner\_innen in der nahen Umgebung, wie zum Beispiel Ärzten\_Ärztinnen, Apotheken, Friseursalons oder Lebensmittelgeschäfte, kann durch ein gezieltes Kompetenztraining (zum Beispiel Förderung der Mobilität) ein höheres Ausmaß an Selbstständigkeit erzielt werden. Die folglich erhöhte Unabhängigkeit ermöglicht eine individualisierte Gestaltung der Freizeit der Klient\_innen. Beispielsweise können nahegelegene Parkanlagen, Cafés oder Kirchen so leichter, teilweise eigenständig oder mit weniger Unterstützung jederzeit und selbstbestimmt erreicht werden.

Im Sinne des agogischen Prinzips des Empowerments unterstützen wir die Klient\_innen dabei, ihre Fähigkeiten für eine komplexere Freizeitgestaltung zu erweitern. Klient\_innen werden individuell bei der Planung sowie Vorbereitung ihrer Freizeitaktivitäten unterstützt. Auch hierbei können Systempartner\_innen eine wichtige Rolle darstellen, wie zum Beispiel

Peergroups, Klubs, interessenspezifische Kurse oder Kulturveranstaltungen. Eine Vernetzung mit anderen Vereinen von oder für Menschen mit Beeinträchtigungen ermöglicht darüber hinaus Peer-to-Peer-Treffen.

Um im täglichen Leben möglichst viel Mitbestimmung und Teilhabe zu erreichen, achten wir auf Transparenz: Wir bieten einen Rahmen, innerhalb dessen Bedürfnisse, Wünsche, Ideen etc. eingebracht werden und Klient\_innen gemeinsam Entscheidungen für die Planung von Aktivitäten und Teilhabe treffen. Transparenz braucht es dann, um aufzuzeigen, was wie und warum was nicht realisiert wird.

Dazu werden vielfältige Möglichkeiten eingeräumt, um sich selbst einzubringen oder sich auszutauschen. Monatliche Bewohner\_innen-Sitzungen und gewählte Selbstvertreter\_innen stellen die wichtigsten Säulen für die Umsetzung dar.

Zusätzlich besteht für alle Klient\_innen die Möglichkeit zur Mitsprache bei gemeinschaftlichen Themen, wie etwa der wöchentlichen Speiseplan-Erstellung oder gemeinsamen Freizeitprogrammen, welche regelmäßig mit Berücksichtigung des Personalschlüssels angeboten werden. Dabei werden, wenn möglich, bedürfnisorientierte Freizeitangebote gemacht (z.B. Ausflüge, Spaziergänge, sportliche Aktivitäten, Spiele, Besuche von Konzerten, Märkten, kultur- und jahresspezifischen Veranstaltungen sowie Teilnahme an Festen und spirituellen/religiösen Feiern uvm.), um individuelle Hobbys im Sinne des Normalisierungsprinzips ausüben zu können.

Um für alle Bewohner\_innen zu gewährleisten, dass sie sich möglichst barrierefrei in die Gestaltung ihrer Zeit einbringen können, werden viele Methoden aus dem Bereich der Unterstützten Kommunikation (UK) angewandt. Informationen werden analog (Speisepläne, Einladungen, Protokolle, Mitarbeiter-Dienstpläne etc.) sowie auch digital (Infostation, Tablet, Sprachcomputer etc.) zur Verfügung gestellt und möglichst klientenzentriert eingesetzt (Verwendung von Fotos, Piktogramme, Farben etc.).

Partizipation und Teilhabe sind Schwerpunkte der Arbeit mit Menschen mit Behinderungen in der Reichenauerstraße 74. Die Realisierung von Partizipation und Teilhabe ist wesentlicher Schlüssel für ein möglichst erfülltes und selbstbestimmtes Leben und durchzieht damit alle Bereiche des Wohnens und Zusammenlebens in der Wohneinrichtung in der Reichenauerstraße 74.

## Selbstbestimmung



»Das möchte  
ich nicht!«

Selbstbestimmung bedeutet, dass ich über mein Leben und darüber, was mit mir passiert, selbst entscheiden kann.  
Wir begleiten in persönlichen Entscheidungsprozessen und bestärken persönliche Entscheidungen.

## Selbsttätigkeit



»Mit diesem Halte-  
griff kann ich  
selbständig  
meinen Kaffee  
trinken.«

Selbsttätigkeit meint eine Tätigkeit aus eigenem Antrieb und mit eigener Zielsetzung. Sie kann entweder spontan erfolgen (intrinsische Motivation) oder von außen beeinflusst werden (extrinsische Motivation).  
Wir ermöglichen Selbsttätigkeit, indem wir Rahmenbedingungen schaffen und Hilfsmittel anpassen.

## Transparenz



**»Warum ist das so?«**

Transparenz entsteht, wenn Strukturen und Prozesse für die Menschen nachvollziehbar sind.

Daher diskutieren wir offen die Strukturen und Prozesse und stellen bei Bedarf visuelle Medien zur Unterstützung zur Verfügung. Wir pflegen eine konstruktive Fehlerkultur, indem wir klar kommunizieren, wenn etwas nicht in Ordnung oder ungut verlaufen ist, und in Folge gemeinsam nach Lösungen suchen.

## Selbstorganisation



**»Ich möchte selbständig zum Fußballspiel ins Stadion fahren. Mit meiner Unterstützungsperson trainiere ich das Busfahren und wie ich ein Ticket kaufe.«**

Unter Selbstorganisation verstehen wir, dass Abläufe von Klient\_innen selbst organisiert werden.

Wir schaffen Bedingungen, damit möglichst vieles selbstorganisiert und autonom erfolgen kann. Wo es erforderlich ist, assistieren wir bzw. begleiten, beraten oder moderieren wir bedarfsentsprechend (z. B. bei Konflikten wie z. B. mit Nachbarn).

## Kommunikation



Kommunikation meint den Austausch oder die Übertragung von Informationen, die auf verschiedene Arten (nonverbal verbal) und mit verschiedenen Mitteln (Gebärden, Sprechen, Symbole, Schreiben ...) direkt oder über unterschiedliche technische Hilfsmittel (z. B. computerunterstützt) erfolgen kann. Gelingende Kommunikation ist die Basis eines aktiv gelebten Miteinanders. Darum wenden wir unterschiedlichste Kommunikationsstrategien an und gestalten diese transparent.

## Teilhabe



Teilhabe bezeichnet die Möglichkeit, Fähigkeit und Verantwortung die Gesellschaft mitzugestalten, in der man lebt. Durch die zentrale Lage im Stadtteil Reichenau bietet unsere Wohneinrichtung viele verschiedene Möglichkeiten in der Umgebung präsent zu sein. Begegnungsräume werden erschlossen, um selbstbestimmt Kontakte zu knüpfen und zu pflegen.

## Partizipation



Während Teilhabe laut der Welt-Gesundheits-Organisation (World Health Organisation, WHO) das »Einbezogensein in eine Lebenssituation« bedeutet, ist Partizipation mehr als das. Partizipation bedeutet: Beteiligung von Menschen an Entscheidungsprozessen und Einflussnahme auf das Ergebnis. Dazu braucht es die Fähigkeit, den persönlichen Willen zu entwickeln und auszudrücken und in Folge eine Entscheidung zu treffen. Wir unterstützen dabei, diese Kompetenzen zu entwickeln, auszubauen und zu festigen und gestalten Entscheidungsprozesse gemeinschaftlich und transparent.

## Sozialraumorientierung



Die Sozialraumorientierung ist ein ganzheitliches Fachkonzept der sozialen Arbeit. Im Kern geht es darum, die Lebensbedingungen aller Menschen in einem Sozialraum (Stadtteil, Viertel, Dorf) zu verbessern. Ihre Interessen und Bedürfnisse stehen dabei im Vordergrund.

Wir stellen Kontakte mit Systempartner\_innen her, um Barrieren abzubauen und ein selbständiges Sein in der Gesellschaft zu begünstigen.

## Selbstwirksamkeit



**»Ich hole mir die Chips  
selbständig von meinem Tisch,  
wenn ich Lust danach verspüre.«**

Unter Selbstwirksamkeit (*self-efficacy beliefs*) versteht man in der Psychologie die Überzeugung eines Menschen, auch schwierige Situationen und Herausforderungen aus eigener Kraft erfolgreich bewältigen zu können (Stangl, 2023). Es geht darum, selbständig eigene Probleme zu lösen.

Menschen stehen immer wieder vor alltäglichen Hindernissen und Herausforderungen. Wir stellen ihnen Kompetenztraining und Hilfsmittel zur Verfügung, um künftig auftauchende Probleme weitgehend selbstständig zu lösen.

## Empowerment



**»Ich habe in verschiedenen  
Vereinen Erfahrungen  
gesammelt. Diese gebe ich  
nun im Peer-to-Peer-Setting  
an andere weiter.«**

In der Literatur finden sich viele Versuche, zu definieren, was mit Empowerment (wörtlich übersetzt: Selbstbemächtigung; Selbstbefähigung; Stärkung von Eigenmacht und Autonomie) gemeint ist. Gemeinsam ist allen Definitionen: Der Begriff Empowerment steht heute für alle Arbeitsansätze in der psychosozialen Praxis, die die Menschen zur Entdeckung der eigenen Stärken ermutigen und ihnen Hilfestellungen bei der Aneignung von Selbstbestimmung und Lebensautonomie vermitteln wollen.

Wir fördern autonomes und selbstsicheres Auftreten, um den eigenen Platz in der Gesellschaft beanspruchen zu können. Dazu fördern wir Talente und ermöglichen wir einen Peer-to-Peer-Austausch.

## 5. 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

## 5.1. 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 Reichenauerstraße 74 ist multiprofessionell zusammengesetzt und fach einschlägig qualifiziert. Bei uns arbeiten Personen mit persönlicher Eignung für die Arbeit in Wohneinrichtungen, den Qualifizierungsvorgaben des Landes Tirol entsprechend.

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.

### 5.1.1. Aufgaben der Unterstützungspersonen

Die Aufgaben der Mitarbeiter\_innen der Wohneinrichtung Reichenauerstraße 74 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, Reinigungssistenz etc.)
- ▶ Dokumentation
- ▶ Zusammenarbeit mit vertretungsbefugten Personen, Angehörigen und Freund\_innen, Partner\_innen der Klienten\_innen

## 5.2. Persönliche Unterstützungskoordination

Für jeden Klienten bzw. jede Klientin übernimmt eine Unterstützungsperson des Teams der Wohneinrichtung Reichenauerstraße 74 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 (Tagesstruktur, ...)

- ▶ 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

### 5.3. 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 sowohl im Intranet als auch auf den [Websites des slw.](#))

## 6. Anhang

Leitsätze, Richtlinien und Organisationsstrukturen des slw werden laufend evaluiert und weiterentwickelt. Folgende Dokumente sind zum jeweils aktuellen Stand im Intranet des slw bzw. auch auf den [Websites des slw](#) abrufbar:

- ▶ [Organigramm](#)
- ▶ [Leitsätze des slw](#)
- ▶ [Das eigene Leben gestalten beim Wohnen und in der Freizeit](#)
- ▶ [Bildung für alle Menschen](#)
- ▶ [Sinnerfüllung in Arbeit und Beschäftigung](#)
- ▶ [Orientierung im Sozialraum](#)
- ▶ [Wege zu eigenständigem Wohnen](#)
- ▶ [Sexual\(päd\)agogische Richtlinien im slw](#)
- ▶ [slw Gewaltschutzrichtlinie](#)
- ▶ [slw Gewaltschutz Merkblatt](#)
- ▶ [Prävention und Umgang mit Suchterkrankungen von Klientinnen im slw](#)
- ▶ [slw Dokumentationsrichtlinie](#)

Jeder Mensch braucht ein Zuhause.  
Einen Ort, den er sich selbst ausgesucht hat,  
wo er sicher ist und gerne lebt.



## ***DAS EIGENE LEBEN GESTALTEN BEIM WOHNEN UND IN DER FREIZEIT***

In allem, was wir tun, wollen wir dazu beitragen, dass die  
Menschen im slw ein erfülltes Leben führen können.