



Innsbruck

*Tagesstruktur 05*  
**Wirkstatt DREIHEILIGEN**

## **- Konzept -**



***»Wir werden fröhlich sein.  
Meistens.«***

Leitsatz 11 des slw

# Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Allgemeine Informationen zur Leistungserbringung</b>	<b>4</b>
1.1.	Ziele und Zielgruppen	4
1.2.	Leistungsumfang	5
1.2.1.	Begleitzeiten	5
1.2.2.	Verpflegung	5
1.3.	Leistungsbeginn und Beendigung der Dienstleistung	6
1.4.	Dienstleistungsvereinbarung	7
<b>2.</b>	<b>Prinzipien und Grundsätze</b>	<b>9</b>
2.1.	Unsere Grundhaltungen	9
2.2.	Unterstützungsplanung	10
2.3.	Partizipation	12
2.4.	Umgang mit Grenzen, Macht und Abhängigkeit, Prävention von Gewalt und Umgang mit Gewalt	14
2.5.	Privatsphäre, soziale Beziehungen und Sexual(päd)agogik	15
2.6.	Lebenswelt- und Sozialraumorientierung	16
2.7.	Prävention von Suchterkrankungen	16
2.8.	Pastorale Begleitung und spirituelle Angebote	17
2.9.	Zusammenarbeit	18
<b>3.</b>	<b>Qualitätssicherung</b>	<b>19</b>
3.1.	Anforderungen an die Unterstützungspersonen	19
3.2.	Persönliche Unterstützungscoordination	20
3.3.	Dokumentation und Datenschutz	21
<b>4.</b>	<b>Mobilität – Transport, An- und Abreise</b>	<b>23</b>
<b>5.</b>	<b>Schwerpunkte fachlicher Arbeit</b>	<b>24</b>
<b>6.</b>	<b>Anhang</b>	<b>27</b>

# Vorwort

Es ist die Frage, die schon den Kapuzinerpater Cyprian Fröhlich bei der Gründung des slw im Jahre 1889 motiviert hat, die uns im slw bis heute leitet: Was braucht der Mensch konkret, der mir gegenübersteht? Was braucht die Person hier und heute, um aus ihrer Sicht ein gutes Leben führen zu können?

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 Innsbruck ist eine in jeder Hinsicht mobile Einrichtung für Menschen mit Unterstützungsbedarf. Das derzeitige Angebot umfasst folgende Leistungen nach dem Tiroler Teilhabegesetz:

- ▶ 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 Hinsicht 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.

Innsbruck, März 2023

# 1. Allgemeine Informationen zur Leistungserbringung

## 1.1. Ziele und Zielgruppen

Die Tagesstruktur bietet tagesstrukturierende Angebote für Menschen mit Unterstützungsbedarf. Das sind fähigkeitsorientierte und sinnstiftende Aktivitäten. Diese ermöglichen Teilhabe und Mitwirkung an einem Tätigkeitsprozess sowie am Leben in der Gemeinschaft und geeignete Formen der Selbstbeschäftigung.

Lebenszeit sinnerfüllt zu gestalten, das ist das Ziel jedes Menschen, unabhängig davon, wie hoch sein Unterstützungsbedarf ist. Arbeit ist für viele Menschen ein wichtiger Teil eines erfüllten Lebens. Für Menschen mit hohem Unterstützungsbedarf ist der Zugang zum allgemeinen Arbeitsmarkt für gewöhnlich nicht einfach. Für sie bietet die Tagesstruktur eine Möglichkeit tätig zu sein – angepasst an die individuellen Ressourcen und Bedürfnisse, mit bedarfsgerechter Unterstützung von fachlich qualifizierten Unterstützer\_innen.

Die Tagesstruktur in der Wirkstatt Dreiheiligen des slw Innsbruck ist für 12 (Vollzeit-)Plätze konzipiert. Sie steht entsprechend vielen erwachsenen Menschen mit Behinderungen im Sinne des TTHG (Tiroler Teilhabegesetz) offen, die ihre Handlungskompetenzen erweitern wollen und/oder eine Begleitung unterschiedlicher Intensität im emotionalen, psychosozialen und lebenspraktischen Bereich sowie bei der Stärkung des Selbstvertrauens und der Selbständigkeit in Anspruch nehmen.

Voraussetzung für die Teilnahme an einer Tagesstruktur ist ein gültiger Bescheid der Abteilung Soziales des Landes Tirol.

Die Zielsetzungen der Tagesstruktur in der Wirkstatt Dreiheiligen orientieren sich an den Zielen, die die Leistungsbeschreibung des Landes Tirol für Tagesstrukturen vorgibt. Dazu zählen im Besonderen die Unterstützung bei der Entwicklung und Erhaltung von Kompetenzen, das Erlernen neuer Arbeitstechniken und die Erweiterung der Handlungskompetenzen, die Erweiterung und längst mögliche Aufrechterhaltung von bestehenden Schlüsselkompetenzen und Ressourcen, das Stärken des Selbstvertrauens durch ein als sinnvoll erlebtes Tätigsein und nach Möglichkeit das Schaffen von Grundlagen für einen etwaigen Einstieg in den Arbeitsmarkt.

## 1.2. Leistungsumfang

### 1.2.1. Begleitzeiten

Die Öffnungszeiten in der Tagesstruktur in der Wirkstatt Dreieiligen bewegen sich innerhalb des Rahmens von 08:00–17:00 Uhr und in einem Wochenausmaß von 25–35 Stunden.

An der Tagesstruktur in der Wirkstatt Dreieiligen können Klient\_innen im Rahmen der verfügbaren Möglichkeiten entweder die ganze Woche, tageweise oder auch halbtägig teilnehmen.

Die Tagesstruktur bietet Menschen mit Behinderungen keine Arbeit im engeren Sinn. Deshalb haben Menschen, die an der Tagesstruktur teilnehmen, auch keinen Urlaubsanspruch im arbeitsrechtlichen Sinn. Sie können jedoch, in Absprache mit dem slw, die Tagesstruktur auch für längere Zeit nicht aufsuchen (»Freihaltetage«). Bei längerer Abwesenheit, die nicht krankheitsbedingt ist, treten die Vereinbarungen des Leistungsvertrags in Kraft.

Der Begleitschlüssel richtet sich nach der Leistungsvereinbarung des Tiroler Teilhabegesetzes.

### 1.2.2. Verpflegung

Im Rahmen der Tagesstruktur werden ein Mittagessen und nach Vereinbarung und Absprache Zwischenmahlzeiten (Vormittags- und Nachmittagsjause) angeboten. Die Menüpläne für die Mittagessen werden im Vorfeld in einfacher Sprache kommuniziert (z. B. bei Bedarf Aushänge unter Verwendung von Fotos und Piktogrammen; akustische Geräte).

Es werden neben Fleischgerichten auch vegetarische, fett-reduzierte und Diät-Gerichte angeboten (Diät-Menü nur nach ärztlicher Verordnung).

Bei Bedarf, u.a. bei Unverträglichkeiten, werden alternative Speisen zubereitet.

Süßigkeiten (Snacks), sog. Junkfood, Softdrinks und alkoholische Getränke sind grundsätzlich von den Klient\_innen aus ihren persönlichen Budgetmitteln zu finanzieren.

## 1.3. Leistungsbeginn und Beendigung der Dienstleistung

Wir verstehen uns als Ansprechpartner\_innen für alle Menschen, die sich für tagesstrukturierende Leistungen 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 Innsbruck und bei Bedarf Zusendung/Übergabe von Informationsbroschüren
- ▶ Terminvereinbarung für Informationsgespräch mit Klient\_in bzw. Vertretungsbefugte\_n
- ▶ Durchführung eines Informationsgespräches mit Klient\_in und ggf. vertretungsbefugter Person sowie den verantwortlichen Führungskräften des slw und der Fachbereichsleitung Pflege
- ▶ Rückmeldung von Klient\_in bzw. der vertretungsbefugter 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«
- ▶ Aufnahmebesprechung inkl. Entscheidung über Möglichkeit der Inanspruchnahme der Leistung (abhängig von den Erfahrungen des »Schnupperbesuchs«, den freien Plätzen und zur Verfügung stehenden Ressourcen)
- ▶ Information Klient\_in bzw. vertretungsbefugter Personen über Möglichkeiten, die Leistung in Anspruch zu nehmen
- ▶ Unterstützung Klient\_in bzw. vertretungsbefugter Personen bei der Antragstellung für die Kostenübernahme durch das Land
- ▶ Absage oder Zusage je nach Bescheid des Kostenträgers (Land Tirol)

- ▶ Beginn der Inanspruchnahme der Leistung entsprechend dem Bescheid des Landes 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. Wir achten auf einen professionellen Abschluss auf fachlicher wie auch auf menschlicher Ebene, bei dem alle wichtigen Informationen ausgetauscht werden:

- ▶ Übergänge von der Leistung Tagesstruktur in der Wirkstatt Dreieiligen in eine andere Form der Tagesgestaltung oder Arbeit 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 Tagesstrukturen 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.

## 1.4. Dienstleistungsvereinbarung

Die Teilnehmer\_innen an der Tagesstruktur erhalten einen Leistungsvertrag, in dem die Rechte und Pflichten sowohl des künftigen Nutzers\_der künftigen Nutzerin der Tagesstruktur als auch des slw als Anbieter der Tagesstruktur festgelegt sind. Beide Vertragspartner\_innen bestätigen mit der Unterschrift dieses Leistungsvertrags, dass sie ihre Rechte und Pflichten nach bestem Wissen und Gewissen wahrnehmen werden.

Diese Vereinbarung bezieht sich auf folgende Inhalte:

- ▶ Vertragspartner\_innen
- ▶ Art der Leistung

- ▶ Vertragsbeginn und ggf. -dauer
- ▶ Kosten und Verrechnungsmodalitäten
- ▶ Rechte und Pflichten der Vertragspartner\_innen
- ▶ Datenschutz und Weitergabe von Daten
- ▶ Information bei bevorstehendem Auslaufen der Leistung und Unterstützung bei Beantragung der Verlängerung
- ▶ Verlängerung der Leistung
- ▶ Gründe für die Beendigung von Leistungen
- ▶ Modalitäten zur Beendigung für die Vertragspartner\_innen

Jedem neuen Klienten\_jeder neuen Klientin wird die aktuelle Hausordnung, die für alle Klient\_innen Gültigkeit hat, ausgehändigt.

Das slw Innsbruck schließt für jede Teilnehmerin\_jeden Teilnehmer an der Tagesstruktur eine Unfallversicherung ab.



## 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. Die Leitsätze sind gemeinsam mit Mitarbeiter\_innen des slw entstanden. Es sind elf Sätze geworden. Keine Rufzeichen, also Appelle, die uns vorschreiben, wie wir zu sein haben. Sondern 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 Grundhaltungen

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 Aspekte als Teile menschlichen Seins in einem ganzheitlichen und lebenslangen Entwicklungsprozess. Selbstständigkeit und selbstständige Lebensführung für Menschen mit Behinderungen soll ermöglicht werden, indem sie auf Unterstützung beim Finden eigener Lebenseinstellungen, Lebensgestaltungen und Wertvorstellungen zurückkommen können.

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 Sinnerfüllung. Personale Werte sind jene Werte, die eine Person ausmachen. Sie sind ganz persönlich und individuell.

Die Tagesstrukturen des slw Innsbruck bieten einen Rahmen und Unterstützung für sinnerfüllende Tätigkeiten. Daher ist die Auseinandersetzung mit Werten ein Schwerpunkt in unserem täglichen agogischen Handeln. Wir unterstützen 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 Neigungen umfassend kennenzulernen, sie darin 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.

## 2.2. Unterstützungsplanung

Die konkrete Gestaltung der Leistung beruht auf den Schritten: Erhebung, Erprobung, Zielsetzung, Planung, Umsetzung und Evaluierung.

Damit Klient\_innen gut unterstützt werden können, ist es wichtig herauszufinden, wie sie selbst ihre Ziele definieren oder welche Unterstützung sie benötigen, um sie selbst definieren zu können. Die Tagesstruktur in der Wirkstatt Dreieiligen bietet dafür unter anderem regelmäßig Unter-

stützungsgespräche an. Hier wird auf Zielvorstellungen und Erwartungen der Klientin\_des Klienten bezüglich eines sinn-erfüllten Lebens eingegangen. Folgende Fragen stehen dabei im Mittelpunkt: Welchen Beitrag kann ich persönlich leisten? Wofür brauche ich Unterstützung?

Diese Unterstützungsgespräche werden im gesamten slw auf Basis der International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF) durchgeführt. Dabei handelt es sich um ein international anerkanntes Instrumentarium der Weltgesundheitsorganisation (WHO). Darin wird Beeinträchtigung nicht als reines Merkmal einer Person gesehen, sondern als Beeinträchtigung der Partizipation (Teilhabe) und als Wechselwirkung zwischen dem gesundheitlichen Problem (ICD) einer Person und ihrer Umwelt. Dieses Verständnis entspricht der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen.

Klient\_innen wählen Zielsetzungen im Rahmen der ICF-Komponente »Aktivitäten und Partizipation«:

1. Lernen und Wissensanwendung
2. Allgemeine Aufgaben und Anforderungen
3. Kommunikation
4. Mobilität
5. Selbstversorgung
6. Häusliches Leben
7. Interpersonelle Interaktion und Beziehungen
8. Bedeutende Lebensbereiche (Bildung, Arbeit, Finanzen)
9. Gemeinschaftsleben, soziales und staatsbürgerliches Leben

Individuelle Zielsetzungen, höchstmögliche Selbstständigkeit und Teilhabe der Klient\_innen werden durch folgende Maßnahmen unterstützt:

- ▶ Schaffen von Handlungs- und Erlebnisräumen
- ▶ Unterstützung zur Teilhabe an sinnvollen Arbeitsprozessen
- ▶ Unterstützung der persönlichen Weiterbildung (Persönlichkeitsbildung, individuelle Interessen, Entfaltung von Potentialen, Kennenlernen von Berufsfeldern)

- ▶ Unterstützung bei der Schaffung von Grundlagen für den Einstieg in einen Arbeitsmarkt und Zusammenarbeit bei Training in Betrieben
- ▶ Unterstützung beim Erwerb von Anleitungskompetenzen
- ▶ Unterstützung bei der Kommunikation
- ▶ Unterstützung im pflegerischen Bereich
- ▶ Umwelanpassung und Anpassung von Hilfsmitteln
- ▶ Mobilitätstraining
- ▶ Zusammenarbeit mit Netzwerkpartner\_innen (Fachbereiche Behindertenhilfe und Soziale Arbeit des Landes Tirol, Nachbarschaft, Betriebe und Vereine in Nähe der Tagesstruktur Dreiheiligen, Lifetool, UK-unterwegs, Mobile Begleitung, ...)
- ▶ Seelsorgerische Angebote
- ▶ Persönliche Beratung
- ▶ Mitbestimmungsstrukturen

## 2.3. Partizipation

Die Leistungen des slw Innsbruck zielen auf die Unterstützung von Selbstbestimmung und Teilhabe der Klient\_innen ab. Sie werden klient\_innenzentriert ausgerichtet und weiterentwickelt. Daher ist Partizipation auch ein Leitprinzip in der Tagesstruktur in der Wirkstatt Dreiheiligen.

Mit den Klient\_innen werden Strukturen erarbeitet, die sicherstellen, dass sie sich gut einbringen und mitgestalten können.

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

Da die Teilnahme an der Tagesstruktur kein Arbeitsverhältnis darstellt, gibt es keine betriebsrätliche oder gewerkschaftliche Vertretung für Teilnehmer\_innen an einer Tagesstruktur. Um die Interessen der Klient\_innen dennoch bestmöglich zu vertreten, wählen die Klient\_innen der Tagesstruktur in der Wirkstatt Dreiheiligen eine aus zwei Klient\_innen bestehende Selbstvertretung in demokratischer und geheimer Wahl.

Eine Vernetzung mit den 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 Möglichkeiten zum Austausch mit leitenden Mitarbeiter\_innen im Rahmen von Treffen angeboten.

Für Rückmeldungen und Beschwerden stehen – neben der Einrichtungsleitung der Tagesstruktur in der Wirkstatt Dreieiligen und der Selbstvertretung – unterschiedliche interne und externe Ansprechpersonen zur Verfügung. Nähere Informationen und entsprechende Kontaktdaten sind in den Räumlichkeiten ausgehängt und werden den Klient\_innen mitgeteilt.

Zudem haben Klient\_innen, Angehörige und vertretungsbefugte Personen im slw Innsbruck folgende 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 jedoch der 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.

## 2.4. Umgang mit Grenzen, Macht und Abhängigkeit, Prävention von Gewalt und Umgang mit Gewalt

Wir sind uns dessen bewusst, dass mit der Inanspruchnahme einer Unterstützungsleistung Abhängigkeiten und damit Machtgefälle einhergehen. 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 nicht angemessenen Verhaltensweisen nehmen wir unsere Verantwortung wahr, erhöhen wir unsere Aufmerksamkeit, beziehen wir klare Stellung. Dabei unterscheiden wir zwischen der Person und ihrem Verhalten. Wir sind stets bedacht, der Person mit Wertschätzung zu begegnen und mit ihr in einer tragfähigen 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. 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 sowie am Konzept der Neuen Autorität, welches von dem Psychologen Haim Omer begründet und unter Mitwirkung zahlreicher internationaler Expert\_innen speziell auch für die Begleitung von Menschen mit Behinderungen weiterentwickelt wurde.

Das slw hat umfangreiche Maßnahmen wie Schulungen und Empfehlungen zum 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 des slw als auch auf den Websites des slw.

## 2.5. Privatsphäre, soziale Beziehungen und Sexual(päd)agogik

Gerade in Einrichtungen, in denen mehrere Personen unterstützt werden, wie es in der Tagesstruktur in der Wirkstatt Dreieiligen gegeben ist, gilt es, dem Bedürfnis nach Privatsphäre zu entsprechen.

Die 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.

Wir assistieren Klient\_innen dabei, gut mit anderen Menschen in Kontakt zu kommen und selbstbestimmt soziale Beziehungen eingehen zu können. Deshalb fördern wir Möglichkeiten zu Besuchen und Treffen wie auch die Teilnahme an Veranstaltungen und Beteiligung im umliegenden Sozialraum im Rahmen unserer personellen Möglichkeiten.

Körperlichkeit und Sexualität sind untrennbar mit dem menschlichen Leben verknüpft.

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 verfügt über umfassende Sexual(päd)agogische Richtlinien. Regelmäßig werden mit der Pädagogischen 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 sowohl im Intranet des slw als auch auf den Websites des slw.

## 2.6. Lebenswelt- und Sozialraumorientierung

Wir setzen uns aktiv mit den Räumen und Systemen auseinander, von denen Klient\_innen umgeben sind bzw. deren Teil sie sind. Wir orientieren uns an den Interessen und am Willen der Klient\_innen, wie sie ihre Einbindung in die Gesellschaft gestalten wollen. Wir bemühen uns um gute nachbarschaftliche Kontakte. Für Ausflüge und Besorgungen nutzen wir öffentliche Verkehrsmittel. Bei Bedarf steht ein Dienstwagen zur Verfügung.

## 2.7. Prävention von Suchterkrankungen

In der Begleitung und Unterstützung von Klient\_innen setzen wir auf Selbstbefähigung (Empowerment). Wir befassen uns mit Faktoren, die günstige Entwicklungsschritte fördern, und mit Barrieren, welche die volle wirksame Teilhabe der Person behindern oder ihre Entwicklung gefährden.

Daher setzen wir uns im Sinne der Prävention aktiv mit Risikofaktoren auseinander und entwickeln 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 des slw als auch auf den Websites des slw.



## 2.8. Pastorale Begleitung und spirituelle Angebote

Ergänzend zur Unterstützung im tagesstrukturierenden Alltag 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 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 mit internen und externen Partner\_innen.

Das Pastoralteam des slw garantiert Verschwiegenheit und Sicherung der Vertraulichkeit in persönlichen Angelegenheiten der Klient\_innen und setzt sich für die Achtung 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-konfessionellen Sinn gesetzt. Auf Wunsch ist eine Begleitung aber auch konfessionsungebunden möglich.

## 2.9. Zusammenarbeit

Je nach individuellen Zielsetzungen erfolgt unter Berücksichtigung der Autonomie der Klient\_innen die Zusammenarbeit mit Angehörigen sowie professionelle Vernetzung und interdisziplinäre Zusammenarbeit.

## 3. Qualitätssicherung

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 Unterstützungsplanung nach der ICF
- ▶ Partizipationsprozesse
- ▶ Rückmeldemanagement
- ▶ Projekt- und Arbeitsgruppen, Teamsitzungen
- ▶ Klient\_innen-Dokumentation (unter anderem Pflegedokumentation, Verlaufsberichte)
- ▶ Klient\_innen-Akt
- ▶ verpflichtende Supervisionen (mind. 4-mal im Jahr)
- ▶ Stabstelle Personalentwicklung und Qualitätsmanagement (Weiterbildungsangebote, laufende Organisationsentwicklungsprozesse ...)
- ▶ Organisationsrichtlinien und slw interne Informationsplattform für Mitarbeiter\_innen

Sämtliche Richtlinien sind im slw wiki, einer internen Informationsplattform, abrufbar.

### 3.1. 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 Tagesstruktur in der Wirkstatt Dreiheiligen ist multiprofessionell zusammengesetzt und facheinschlägig in (Päd-)Agogik und / oder Pflege qualifiziert. Bei uns arbeiten Personen mit persönlicher Eignung für die Arbeit in einer Tagesstruktur, den Qualifizierungsvorgaben des Landes Tirol entsprechend. Die Ressourcen des Fachbereiches Pflege im slw Innsbruck werden bedarfsentsprechend in Anspruch genommen.

## 3.2. Persönliche Unterstützungskoordination

Für jeden Klienten bzw. jede Klientin übernimmt eine Unterstützungsperson des Teams der Tagesstruktur in der Wirkstatt Dreiheiligen die Funktion des persönlichen Unterstützungskordinators bzw. der persönlichen Unterstützungskordinatorin (PUK) und trägt damit Hauptverantwortung für nachfolgende Belange:

- ▶ regelmäßige Führung persönlicher Gespräche
- ▶ Unterstützung in Krisensituationen und bei Konflikten
- ▶ Hauptansprechpartner\_in für Organisatorisches
- ▶ Hauptansprechpartner\_in für Anliegen und Bedürfnisse
- ▶ Vorbereitungen und Durchführung des Unterstützungsgesprächs auf Basis der ICF, Beachtung der Umsetzung geplanter Maßnahmen zur Erreichung der persönlichen Ziele
- ▶ Verfassen von Fachberichten wie Teilhabe- und Unterstützungsplanung, Verlaufs- und Abschlussberichten

- ▶ Kontaktperson zu Eltern, Angehörigen, Erwachsenenvertretung, anderen Leistungsbereichen (Wohnbereich, Mobile Begleitung ...)
- ▶ Dokumentation und Weiterleiten von Informationen
- ▶ Bei Klient\_innen, die auch eine Wohnleistung des slw Innsbruck in Anspruch nehmen: Absprache mit PUK aus dem Wohnbereich 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
- ▶ Zielformulierung, Maßnahmenplanung zur Zielverfolgung, Evaluierung
- ▶ Vernetzung mit anderen Bereichen
- ▶ Einberufen von Unterstützungskonferenzen und Vernetzungsgesprächen
- ▶ Diverse persönliche Belange der Klient\_innen

### 3.3. 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 die 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 Dokumentation vertrauliche Daten über Klient\_innen enthält, wird der Zugang zu den elektronischen Daten 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 des slw als auch auf den Websites des slw.

## 4. Mobilität – Transport, An- und Abreise

Die Kosten für das günstigste öffentliche Verkehrsmittel vom Wohnort zur Tagesstruktur und retour werden laut Leistungsbeschreibung des Landes Tirol vom Dienstleister übernommen. Ein Fahrtendienst wird dann zur Verfügung gestellt, wenn die Benutzung eines öffentlichen Verkehrsmittels unzumutbar ist. Im slw nutzt ein Großteil der Klient\_innen aufgrund des hohen Unterstützungsbedarfs private Fahrtendienste (z. B. Die Johanniter). Sonderwünsche, wie z. B. der Wunsch nach Einzelfahrten, können nicht berücksichtigt werden.

## 5. Schwerpunkte fachlicher Arbeit



In der Tagesstruktur in der Wirkstatt Dreieiligen werden vielfältige Methoden und Handlungskonzepte zur Begleitung von Klient\_innen herangezogen. Sie orientieren sich am aktuellen Stand der Wissenschaft und an den Bedürfnissen der Klient\_innen.

An erster Stelle stehen unsere Klient\_innen. Wir schaffen ihnen eine angenehme Atmosphäre, in welcher sie sich wohl fühlen und auf ihre individuellen Bedürfnisse eingegangen wird.

Ein großes Augenmerk wird auf den Erhalt von bereits vorhandenem Können sowie die individuelle Förderung von neuen Fähigkeiten gelegt. Die Klient\_innen sollen sich ihrer Fertigkeiten und Fähigkeiten bewusst sein und dazu animiert werden, sich an Neuem zu versuchen. Das fördert das Selbstvertrauen und die psychische Stabilität unserer Klient\_innen.



Außerdem liegt ein Schwerpunkt in der Erhaltung und Förderung der Selbstständigkeit unserer Klient\_innen. Es ist wichtig, dass sie eine höchstmögliche Eigenständigkeit im Erledigen der Aufträge und Tätigkeiten in der Tagesstruktur erlangen.

Ein großer Teil der Tätigkeiten in der Wirkstatt Dreieiligen stellt die Bearbeitung unterschiedlichster Aufträge (Letter Service, Digitalisierungsaufträge sowie das Herstellen diverser Produkte wie Buttons, Glückwunschkarten, usw., ...) dar. Bei allen Tätigkeiten in der Wirkstatt Dreieiligen ist es unser Bestreben, die Klient\_innen miteinzubeziehen bzw. sie zu befähigen, von ihnen gewünschte Tätigkeiten selbstständig erledigen zu können. Es ist die Aufgabe der Unterstützer\_innen, die Klient\_innen soweit in die Aufgaben einzuführen, dass sie eigenständig tätig sein können. Bei Bedarf bieten wir unsere Unterstützung an.

Auch beim Erledigen einiger anfallenden Tätigkeiten im Hauswirtschaftsbereich werden die Klient\_innen miteingebunden. So wird mindestens einmal im Monat mit jeweils zwei bis drei Klient\_innen das Mittagessen oder Kuchen für die Gruppe zubereitet. Dazu gehört die gemeinsame Menüauswahl, das Schreiben der Einkaufsliste und der gemeinsame Einkauf. Sie werden dabei von einer\_einem Unterstützer\_in begleitet. Dabei werden bei Bedarf auch unterstützende Kommunikationsmethoden, (z.B. Computer, Bildsymbole usw.) angewendet. Auch der Tisch für das Mittagessen wird von unseren Klient\_innen gedeckt.

In Krisensituationen erfahren die Klient\_innen eine professionelle Unterstützung unter der Mithilfe der bewährten Methode von ProDeMa. Es wird mit verschiedenen Kommunikationsmethoden gearbeitet und individuelle Lösungsstrategien werden mit den Klient\_innen gemeinsam entwickelt.

Ein weiterer Bestandteil unserer Tätigkeiten sind Erhaltung und Ausbau ihrer kognitiven Fähigkeiten. Dazu gibt es auch Bildungsangebote wie z.B. Lösen von Zahlenrätseln, Wortsuchrätseln, Gemeinschaftsspielen oder auch Lösen von Rechenaufgaben, genauso wie Führungen in einem Museum, der Stadtbibliothek oder auch in einer Bank.

Durch Botengänge und Spaziergänge, die unsere Klient\_innen mit Unterstützung durchführen, wird die nähere Umgebung erkundet.

Bei Interesse sprechen wir über Nachrichten und Politik und unterstützen vor Wahlen die Informationsbeschaffung. Dabei

legen wir auf objektive Informationsvermittlung Wert, damit sich die Klient\_innen ihre eigenen Meinungen bilden können.

Auch werden mit den Klient\_innen Feste im Jahreskreis (Geburtstag, Ostern, Weihnachten, Frühling, ...) durch gemeinsames Herstellen eines Raumschmucks oder Kochen von traditionellem Essen oder Backwaren gefeiert. Das Feiern der Feste und Spielen von Gemeinschaftsspielen fördert auch die Gemeinschaft und die Kommunikation untereinander.

# 6. Anhang

Anhang 1:  
**Organigramm**

Anhang 2:  
**Unsere Kompass zu Sinnerfüllung in Arbeit und Beschäftigung**



## ***Sinnerfüllung in Arbeit und Beschäftigung*** ***Wir finden Wege im Gehen***

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

Jede Person soll ihre Einzigartigkeit leben, sich als wirksam  
erfahren und das Leben genießen. Dort, wo es schwer ist,  
wollen wir helfen, dass man mit Zuversicht weitergehen kann.