



Leistungs-Beschreibung für Gebärdensprach-Dolmetsch

Inhalt

Teil A: Gebärdensprach-Dolmetsch..7

Einleitung	7
1. Was bedeutet Gebärdensprach-Dolmetsch?.....	9
2. Was sind die Ziele für die Nutzerinnen und Nutzer?.....	10
3. Wer ist die Zielgruppe?	10
3.1 Wer gehört zur Zielgruppe?.....	10
3.2 Wer gehört nicht zur Zielgruppe?	10
4. Welche Leistungen gibt es gleichzeitig mit Gebärdensprach-Dolmetsch?	11
5. Was sind die Regeln und Grundsätze für die Leistung?	12
6. Wie sieht die Unterstützung aus?.....	12
7. Was gehört zur Leistung dazu?.....	13
7.1 Wie wird die Leistung angeboten?	13
7.2 Wo wird die Leistung angeboten?	13
7.3 Welche Tätigkeiten übernimmt die Leistung?	13
7.4 Wie viel Zeit gibt es für die Leistung?	13

Teil B: Qualitäts-Standards	14
Standard 1: Infrastruktur	15
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?.....	15
Wie ist dieser Standard gültig?	16
Wie ist dieser Standard beschrieben?	16
Welche Ziele gibt es bei diesem Standard?	17
Wann sind die Ziele erreicht?	18
Standard 2: Grundsätze und Konzept	19
Wie ist dieser Standard gültig?	19
Wie ist dieser Standard beschrieben?	19
Welche Ziele gibt es bei diesem Standard?.....	21
Wann sind die Ziele erreicht?	22
Standard 3: Organigramm, Stellen-Beschreibung und Funktions- Beschreibungen	23
Wie ist dieser Standard gültig?	23
Wie ist dieser Standard beschrieben?	23
Welche Ziele gibt es für diesen Standard?	25
Wann sind die Ziele erreicht?	26
Standard 5: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	27
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?.....	27
Wie ist dieser Standard gültig?	28
Wie ist dieser Standard beschrieben?	28
Wie müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausgebildet sein?	28
Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten mit den Nutzerinnen und Nutzern zusammen?	28

Werden auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Behinderungen angestellt?	29
Welche Ziele gibt es für diesen Standard?	29
Wann sind die Ziele erreicht?	30
Standard 6: Kommunikations-Struktur	31
Wie ist dieser Standard gültig?	31
1. Kommunikations-Struktur innerhalb einer Einrichtung.....	31
Team-Besprechungen	31
Wie sind die Team-Besprechungen beschrieben?	31
Welche Ziele gibt es für die Team-Besprechungen?	32
Wann sind die Ziele erreicht?	33
Gespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern	33
Wie sind die Gespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beschrieben?	33
Welche Ziele gibt es durch die Gespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern?	34
Wann sind die Ziele erreicht?	34
Zugang zu Standards, Abläufen und Dokumentationen innerhalb einer Einrichtung	35
Wie ist der Zugang zu Standards, Abläufen und Dokumentationen innerhalb einer Einrichtung beschrieben?	35
Welche Ziele gibt es für den Zugang zu Standards, Abläufen und Dokumentationen innerhalb einer Einrichtung?	35
Wann sind die Ziele erreicht?	35
2. Kommunikations-Struktur zwischen einer Einrichtung und der Öffentlichkeit.....	36
Öffentliches und barrierefreies Bekanntmachen des Angebotes.....	36
Welche Grundlagen gibt es für ein öffentliches und barrierefreies Bekanntmachen des Angebotes?	36

Wie ist das öffentliche und barrierefreie Bekanntmachen des Angebotes beschrieben?	36
Welche Ziele gibt es für das öffentliche und barrierefreie Bekanntmachen des Angebotes?	37
Wann sind die Ziele erreicht?	37
Standard 7: Qualitäts-Sicherung und Qualitäts-Entwicklung	38
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?.....	38
Wie ist dieser Standard gültig?	38
Wie ist dieser Standard beschrieben?	38
Welche Ziele gibt es für diesen Standard?	39
Wann sind die Ziele erreicht?	40
Standard 8: Handlungs-Leitlinie für den Umgang mit Gewalt	41
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?.....	41
Wie ist dieser Standard gültig?	42
Wie ist dieser Standard beschrieben?	42
Welche Ziele gibt es für diesen Standard?	43
Wann sind die Ziele erreicht?	45
Wo gibt es Beispiele und weitere Auskünfte zu Handlungs-Leitlinien?	46
Standard 9: Auswahl einer Leistung und Aufnahme in eine Leistung	47
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?.....	47
Wie ist dieser Standard gültig?	47
Wie ist dieser Standard beschrieben?	47
Wie soll eine Leistung ausgewählt werden?	47
Wie wird man in eine Leistung aufgenommen?	48
Welche Ziele gibt es bei diesem Standard?	49
Wann sind die Ziele erreicht?	49

Standard 10: Vereinbarung für eine Leistung	50
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?	50
Wie ist dieser Standard gültig?	50
Wie ist dieser Standard beschrieben?	50
Welche Ziele gibt es für diesen Standard?	53
Wann sind die Ziele erreicht?	53
Standard 14: Einschulung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	55
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?	55
Wie ist dieser Standard gültig?	55
Wie ist dieser Standard beschrieben?	55
Welche Ziele gibt es bei diesem Standard?	57
Wann sind die Ziele erreicht?	58
Standard 15: Fortbildung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern	59
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?	59
Wie ist dieser Standard gültig?	59
Wie ist dieser Standard beschrieben?	59
Welche Ziele gibt es für diesen Standard?	60
Wann sind die Ziele erreicht?	61
Standard 16: Reflexion	62
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?	62
Wie ist dieser Standard gültig?	62
Wie ist dieser Standard beschrieben?	63
Welche Ziele gibt es für diesen Standard?	63
Wann sind die Ziele erreicht?	64
Standard 17: Datenschutz	65
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?	65
Wie ist dieser Standard gültig?	65

Wie ist dieser Standard beschrieben?	65
Welche Ziele gibt es für diesen Standard?	66
Wann sind die Ziele erreicht?	66
Standard 18: Überprüfung und Weiter-Entwicklung der Dienst-	
Leistungs-Qualität	68
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?.....	68
Wie ist dieser Standard gültig?	68
Wie ist dieser Standard beschrieben?	68
Welche Ziele gibt es bei diesem Standard?	69
Wann sind die Ziele erreicht?	70
Teil C: Wörterbuch.....	71

Teil A:

Gebärdensprach-Dolmetsch

Einleitung

Es gibt in jedem Bundesland ein Behinderten-Gesetz.
In diesem Gesetz steht,
welche Leistungen Menschen mit Lernschwierigkeiten und
Behinderungen von einem Bundesland bekommen müssen.
Eine Leistung kann zum Beispiel
eine Unterstützung beim Wohnen oder beim Arbeiten sein.

Land Tirol

In Tirol ist die **Sozial-Abteilung** für die Behinderten-Hilfe zuständig.
Die Sozial-Abteilung des Landes Tirol
hat alle Leistungen beschrieben,
die Menschen mit Lernschwierigkeiten und Behinderungen
in Tirol bekommen können.
Die Sozial-Abteilung kontrolliert,
ob die Regeln für alle Leistungen eingehalten werden.

Anbietende

Die Leistungen werden von verschiedenen Einrichtungen und
Personen angeboten.
Diese Einrichtungen und Personen werden auch Anbietende genannt.

Nutzerinnen und Nutzer

Die Menschen, die eine Leistung bekommen, werden hier Nutzerinnen und Nutzer genannt.

Nutzerinnen und Nutzer werden oft auch Kundinnen und Kunden oder Klientinnen und Klienten genannt.

Mit Nutzerinnen und Nutzer können bei jeder Leistung unterschiedliche Menschen gemeint sein.

Sie finden bei jeder Leistung eine genaue Beschreibung mit dem Namen „**Wer ist die Zielgruppe?**“.

Dort steht, wer eine Leistung bekommt und wer nicht.

Leistungs-Gruppe

Die **Leistung Gebärdensprach-Dolmetsch**

gehört zu einer größeren Gruppe von Leistungen.

Diese Leistungs-Gruppe heißt: **Kommunikation und Orientierung**.

Wörterbuch

In diesem Text kommen schwer verständliche Wörter vor.

Deshalb gibt es ein Wörterbuch.

Alle Wörter, die unterstrichen sind, finden Sie im Wörterbuch wieder.

Zum Beispiel: Gebärdensprach-Dolmetsch

Sie lesen die Leistungs-Beschreibung für

Gebärdensprach-Dolmetsch.

1. Was bedeutet Gebärdensprach-Dolmetsch?

Beim Dolmetschen wird von einer Sprache in eine andere Sprache übersetzt.

Die Person, die das macht, nennt man Dolmetscherin oder Dolmetscher.

Bei der Leistung Gebärdensprach-Dolmetsch geht es:

- um das Übersetzen von der deutschen Sprache in die Österreichische Gebärden-Sprache und um das Übersetzen von der Österreichischen Gebärden-Sprache in die deutsche Sprache.

Die Österreichische Gebärden-Sprache wird mit ÖGS abgekürzt.

Die Gebärden-Sprache ist eine eigene Sprache für gehörlose und taube Menschen.

Mit einer Gebärde zeigt man die Bedeutung von etwas.

Zum Beispiel von einem Wort oder einem Buchstaben.

Gebärden macht man meistens mit der Hand.

- Bei der Leistung geht es auch um das Übersetzen von der deutschen Sprache in geschriebene Sprache. Das heißt auch Schrift-Dolmetschen.

So können schwerhörige oder gehörlose Menschen, die die Gebärden-Sprache nicht können, zum Beispiel einen Vortrag mitlesen und verstehen.

- Bei der Leistung geht es auch um das Übersetzen einer Gebärden-Sprache von einer höheren Stufe auf eine niedrigere Stufe.

Oder um das Übersetzen der Österreichischen Gebärden-Sprache in eine andere Gebärden-Sprache.

Oder um das Übersetzen der Gebärden-Sprache für Menschen, die taub und blind sind, in eine für sie verständliche Form.

Das heißt auch Relais-Dolmetschen.

2. Was sind die Ziele für die Nutzerinnen und Nutzer?

Die Ziele von Gebärdensprach-Dolmetsch sind, dass:

- sich Menschen verständigen können, die unterschiedliche Sprachen verwenden.
- die Betroffenen an der Gesellschaft teilnehmen.
- Nutzerinnen und Nutzer selbstbestimmt leben können.

3. Wer ist die Zielgruppe?

Die Leistung Gebärdensprach-Dolmetsch ist für eine ganz bestimmte Gruppe von Menschen gemacht. Diese Gruppe heißt Zielgruppe.

3.1 Wer gehört zur Zielgruppe?

Zur Zielgruppe von Gebärdensprach-Dolmetsch gehören Menschen mit Hörbehinderungen und Menschen mit mehrfachen Behinderungen, die zugleich Hörbehinderungen haben.

3.2 Wer gehört nicht zur Zielgruppe?

Menschen, die eine ähnliche Leistung oder die gleiche Leistung auch woanders bekommen können, gehören nicht zur Zielgruppe.

Woanders heißt zum Beispiel:

- vom Sozialministerium-Service,
- vom AMS,
- von einem anderen Bundesland oder
- vom Ausland oder von einem ausländischen Amt.

Das Land Tirol bezahlt die Kosten einer Leistung nur dann, wenn niemand anders bezahlen muss.

4. Welche Leistungen gibt es gleichzeitig mit Gebärdensprach-Dolmetsch?

Viele Menschen bekommen mehrere Leistungen von der Behinderten-Hilfe.

Hier sehen Sie, welche zusätzlichen Leistungen Sie noch bekommen können, wenn Sie bereits eine Nutzerin oder ein Nutzer von Gebärdensprach-Dolmetsch sind:

Alle Leistungen der Leistungs-Gruppen:

- Mobile Begleitung
- Therapien
- Förderungen
- Arbeit und Tages-Struktur

Aus der Leistungs-Gruppe Kommunikation und Orientierung :

- Begleitung von Menschen mit Sehbehinderung oder Blindheit
- Unterstützte Kommunikation

Aus der Leistungs-Gruppe Tages-Struktur und Wohnen für Kinder:

- Tages-Betreuung für Kinder und Jugendliche

Wenn mehrere Leistungen gleichzeitig bezogen werden, müssen alle Leistungen gut aufeinander abgestimmt und festgelegt sein.

Es gibt für alle Leistungen eine Beschreibung.

Wenn Sie mehr über die anderen Leistungen wissen wollen, dann lesen Sie bitte die anderen Leistungs-Beschreibungen.

5. Was sind die Regeln und Grundsätze für die Leistung?

Ein Grundsatz ist so etwas wie eine Regel, wie etwas gemacht werden soll oder wie man jemanden behandeln soll. Zum Beispiel sollen Menschen mit Behinderungen geachtet werden und sie sollen am gesellschaftlichen Leben teilhaben.

Für die Leistung Gebärdensprach-Dolmetsch gelten folgende Regeln und Grundsätze:

- Sie soll den Regeln des Verbandes der Österreichischen Dolmetscherinnen und Dolmetscher für Gebärden-Sprache entsprechen. Dieser Verband wird mit ÖGSDV abgekürzt.

6. Wie sieht die Unterstützung aus?

Die Unterstützung geschieht mit den Methoden, die beim Dolmetschen angewendet werden. Zu diesen Methoden gehört zum Beispiel: das Übersetzen vom Blatt und das Übersetzen von Gesprächen.

7. Was gehört zur Leistung dazu?

Hier lesen Sie,
was Gebärdensprach-Dolmetsch genau macht.

7.1 Wie wird die Leistung angeboten?

Die Leistung erfolgt mobil.

Das heißt, die Nutzerinnen und Nutzer
müssen nicht in eine Einrichtung gehen.

Die Anbietenden kommen zu den Nutzerinnen und Nutzern.

7.2 Wo wird die Leistung angeboten?

Die Leistung Gebärdensprach-Dolmetsch wird dort angeboten,
wo es gerade notwendig ist.

Das kann zum Beispiel bei einem Vortrag oder
bei einem Gespräch sein.

7.3 Welche Tätigkeiten übernimmt die Leistung?

Die Leistung Gebärdensprach-Dolmetsch besteht
aus folgenden Tätigkeiten:

- Gebärdensprach-Dolmetschen
- Schrift-Dolmetschen
- Relais-Dolmetschen

7.4 Wie viel Zeit gibt es für die Leistung?

Die Leistung Gebärdensprach-Dolmetsch

kann immer bezogen werden,

wenn sie gebraucht wird.

Das kann stundenweise oder für einen ganzen Tag
oder auch in der Nacht und am Wochenende sein.

Teil B:

Qualitäts-Standards

Es gibt 18 Qualitäts-Standards für alle Leistungs-Beschreibungen.

Für die Leistungs-Beschreibung **Gebärdensprach-Dolmetsch**

sind aber nur 14 Qualitäts-Standards wichtig.

Die Standards 4, 11,12 und 13 sind für diese Leistung nicht wichtig und fehlen deshalb.

Die folgenden Qualitäts-Standards sind für die Leistung

Gebärdensprach-Dolmetsch extra angepasst worden:

- Standard 5: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Standard 9: Auswahl einer Leistung und Aufnahme in eine Leistung

Wichtig:

Hier finden Sie alle Qualitäts-Standards,

wie sie für die Leistung **Gebärdensprach-Dolmetsch** gültig sind.

Standard 1: Infrastruktur

Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?

Es gibt in Österreich und Tirol schon viele Regeln.
für Menschen mit Behinderungen.

Diese Regeln sind auch wichtig für die richtige Infrastruktur
von Gebärdensprach-Dolmetsch.

Sie finden Teile dieser Regeln
in diesem Standard wieder.

Die Regeln haben viele Namen.

Zum Beispiel heißen sie auch Norm, Ordnung, Richtlinie,
Vorschrift und Gesetz.

Wichtig sind:

- das Tiroler Anti-Diskriminierungs-Gesetz
- die ÖNorm B 1600 und 1601 für taktile Boden-Informationen
„Taktile“ heißt, dass es den Tastsinn betrifft.
Taktile Boden-Informationen helfen blinden Menschen,
dass sie sich besser auskennen.
Zum Beispiel:
Wenn der Straßenbelag so gemacht wird,
dass blinde Menschen ertasten können, wo sie gerade sind.
- die OIB Richtlinie 4
OIB ist die Abkürzung für Österreichisches Institut für Bautechnik.
- Verordnung über die technischen Bau-Vorschriften
- Tiroler Bau-Ordnung
- Schutz-Gesetz für Arbeitnehmende
- Tiroler Rehabilitations-Gesetz
In diesem Gesetz geht es um die Rechte von Menschen mit
Lernschwierigkeiten, Behinderungen oder
psychischen Erkrankungen.

Wie ist dieser Standard gültig?

Der Standard **Infrastruktur** wurde für diese Leistung angepasst.

Dieser Standard gilt für alle Anbietenden.

Dieser Standard gilt für alle Einrichtungen,

aber es gibt unterschiedliche Regeln

für neue und für ältere Einrichtungen:

- **Neue Einrichtungen**,
müssen sich ganz genau an diesen Standard halten.
- **Ältere Einrichtungen**,
können sich Schritt für Schritt an diesen Standard anpassen.
Wie diese Anpassung gemacht wird,
vereinbart das Land Tirol mit den Anbietenden.
Es muss für alle klar und verständlich sein,
wie lange die Anpassung dauert.

Wichtig:

Dieser Standard gilt nur für die Einrichtungen.

Natürlich **nicht** für die privaten Wohnungen der Nutzerinnen und Nutzer.

Wie ist dieser Standard beschrieben?

Hier finden Sie die genauen Inhalte des Standards **Infrastruktur**:

- Die Infrastruktur einer Einrichtung muss für die Unterstützung der Zielgruppe passen.
Zum Beispiel soll die Einrichtung gut mit öffentlichen Verkehrs-Mitteln erreichbar sein.
- Die Infrastruktur einer Einrichtung muss für die angebotene Leistung passen.
- Die Einrichtung muss die Infrastruktur aufbauen und erhalten.

Fortsetzung: „Wie ist dieser Standard beschrieben?“

Hier finden Sie die genauen Inhalte des Standards **Infrastruktur**:

- Auch für eine mobile Leistung müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eigene Räume bekommen.
Sie brauchen die Räume, um die Verwaltung machen zu können.
Sie brauchen die Räume auch,
um die Nutzerinnen und Nutzer und ihre Angehörigen
oder Vertretungs-Befugten beraten zu können.
Die Räume müssen so gestaltet sein,
dass die Nutzerinnen und Nutzer alles finden können.

Welche Ziele gibt es bei diesem Standard?

Die Ziele des Standards **Infrastruktur** sind:

- Die Nutzerinnen und Nutzer sollen sich frei und sicher bewegen können.
- Die Räume sollen so gestaltet sein,
dass die angebotene Leistung ohne Probleme funktioniert.
- Die Räume sollen für die Unterstützung der Zielgruppe passen.
- Die Nutzerinnen und Nutzer sollen sich selbstständig in den Räumen bewegen können.
- Die Nutzerinnen und Nutzer sollen ungestört sein können,
wenn sie das wollen.
- Die Nutzerinnen und Nutzer sollen vor Gewalt geschützt sein.

Wann sind die Ziele erreicht?

Die Ziele sind des Standards **Infrastruktur** sind erreicht:

- wenn alle Gebäude eines Anbietenden barrierefrei zugänglich sind und die technischen Bau-Vorschriften erfüllen.
Wichtig für die Bau-Vorschriften sind zum Beispiel Brandschutz, Gesundheit, Sauberkeit und Sicherheit.
- wenn die ÖNorm B 1600 erfüllt ist.
In dieser Norm stehen wichtige Regeln für das barrierefreie Bauen.
Zum Beispiel wie Gehsteige, Rampen und Türen barrierefrei gebaut werden.
- wenn die Einrichtung mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar ist.
- wenn die Räume einer Einrichtung für alle Nutzerinnen und Nutzer passen.
- wenn die Räume einer Einrichtung für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter passen.
- wenn alles in den Räumen funktioniert und nichts zu alt ist.
- wenn die Räume für die **Gebärdensprach-Dolmetsch** passend eingerichtet sind.
- wenn die Räume immer sauber und aufgeräumt sind.

Wichtig:

Neue Einrichtungen müssen sich ganz genau an diese Ziele halten.

Ältere Einrichtungen,

können sich auch Schritt für Schritt an diese Ziele anpassen.

Wie diese Anpassung gemacht wird,

vereinbart das Land Tirol mit den Anbietenden.

Es muss für alle klar und verständlich sein,

wie lange die Anpassung dauert.

Standard 2: Grundsätze und Konzept

Ein **Grundsatz** ist so etwas wie eine Regel, wie etwas gemacht werden soll oder wie man jemanden behandeln soll. Zum Beispiel sollen Menschen mit Behinderungen geachtet werden und sie sollen am gesellschaftlichen Leben teilhaben.

Ein **Konzept** ist ein Plan, zum Beispiel für eine Leistung.

Wie ist dieser Standard gültig?

Dieser Standard gilt für alle Anbietenden.

Wie ist dieser Standard beschrieben?

Hier finden Sie die genauen Inhalte des Standards **Grundsätze und Konzept**:

- Alle Anbietenden haben ein Leitbild.
In einem Leitbild stellt sich eine Einrichtung vor.
Im Leitbild der Anbietenden muss stehen, welche Grundwerte sie haben.
Grundwerte sind Dinge, die den Anbietenden wichtig sind.
Zum Beispiel, dass sich alle gegenseitig achten.

Fortsetzung: „Wie ist dieser Standard beschrieben?“

Hier finden Sie die genauen Inhalte
des Standards **Grundsätze und Konzept**:

- Alle Anbietenden haben einen Plan,
wie sie die angebotenen Leistungen durchführen.
Diesen Plan nennt man auch Konzept.

Im Konzept der Anbietenden muss stehen:
 - welche Ziele sie haben
 - welche Zielgruppe sie haben
 - welche Angebote es für die Nutzerinnen und Nutzer gibt
 - welche Methoden sie verwenden
 - wie die Nutzerinnen und Nutzer vertreten sind
- Die Anbietenden müssen das Konzept und die Grundwerte
bei allen angebotenen Leistungen umsetzen.
Wenn die Leistungen sehr unterschiedlich sind, kann es sein,
dass das Konzept an die einzelnen Leistungen
angepasst werden muss.
- Das Konzept wird immer wieder überarbeitet,
sodass es immer auf dem neuesten Stand ist.
- Das Konzept ist für die Nutzerinnen und Nutzer barrierefrei.
Das bedeutet, das Konzept gibt es in Leicht Lesen und
es ist für die Nutzerinnen und Nutzer zugänglich.
- Das Konzept informiert die Nutzerinnen und Nutzer und
die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die Grundwerte und
die Angebote der Anbietenden.
Das Konzept soll allen dabei helfen die Grundwerte und
Angebote besser zu verstehen.
- Die Grundwerte und das Konzept sind öffentlich für alle zugänglich.
- Das Leitbild und das Konzept sollen den Zielen
der UN-Konvention für die Rechte von Menschen mit Behinderungen
entsprechen.

Welche Ziele gibt es bei diesem Standard?

Die Ziele des Standards **Grundsätze** und **Konzept** sind:

- Die Grundwerte und das Angebot der Anbietenden sind für alle klar. Das heißt alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, alle Nutzerinnen und Nutzer und alle Menschen außerhalb einer Einrichtung verstehen die Grundwerte.
- Die Leistungen sind transparent. Das heißt, man bekommt alle Informationen, die man braucht. Alle Informationen müssen klar und verständlich sein. Die Nutzerinnen und Nutzer müssen verstehen, worum es bei der Leistung geht und was sie bei einer Leistung bekommen und was sie nicht bekommen.
- Die Grundsätze und das Konzept werden immer auf dem neuesten Stand des Wissens umgesetzt.
- Die Reflexion einer Tätigkeit wird erleichtert, weil sich alle Tätigkeiten immer auf das Konzept beziehen sollen. Das Konzept soll es allen Beteiligten leichter machen, über die Tätigkeiten miteinander zu sprechen und darüber nachzudenken, was sich ändern soll.
- Es gibt einen Plan für die Überprüfung einer Leistung. Die Leistungen werden innerhalb einer Einrichtung überprüft und durch Personen, die nicht zur Einrichtung gehören.

Wann sind die Ziele erreicht?

Die Ziele des Standards **Grundsätze** und **Konzept** sind erreicht:

- wenn alle Anbietenden ihre Grundwerte, ihr Leitbilder und ihre Konzepte aufgeschrieben und veröffentlicht haben.
- wenn die Grundwerte, das Leitbild und die Konzepte den Zielen der UN-Konvention für die Rechte von Menschen mit Behinderungen entsprechen.
- wenn das Leitbild und das Konzept den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekannt sind.
- wenn das Leitbild und das Konzept für die Nutzerinnen und Nutzer barrierefrei zugänglich sind.
- wenn die Anbietenden immer wieder ihre Konzepte überprüfen und weiterentwickeln.

Standard 3: Organigramm, Stellen-Beschreibung und Funktions-Beschreibungen

Wie ist dieser Standard gültig?

Dieser Standard gilt für alle Anbietenden.

Wie ist dieser Standard beschrieben?

Hier finden Sie die genauen Inhalte des Standards **Organigramm, Stellen-Beschreibung und Funktions-Beschreibungen:**

- Jede Einrichtung hat ein Organigramm.
Aus dem Organigramm kann man sehen, wie die Einrichtung aufgebaut ist, wer die Leitung hat und welche Aufgaben-Gebiete es gibt. Dort steht auch, wem die Einrichtung gehört.
- In den Stellen-Beschreibungen und in den Funktions-Beschreibungen steht, wie die einzelnen Arbeitsplätze und Aufgaben-Gebiete aussehen, die im Organigramm aufscheinen. Dabei geht es nicht um die Namen der Personen, sondern nur um ihre Aufgaben.

Fortsetzung: „Wie ist dieser Standard beschrieben?“

Hier finden Sie die genauen Inhalte

des Standards Organigramm, Stellen-Beschreibung und Funktions-Beschreibungen

- Folgende Ergänzungen zur Stellen-Beschreibung und zur Funktions-Beschreibung sind zum Beispiel möglich:
 - welche Ausbildung und praktische Erfahrung jemand für die Stelle haben muss
 - welche persönlichen und sozialen Fähigkeiten jemand für die Stelle haben muss
 - wie sich die Mitarbeitenden untereinander verständigen und wie sie ihre Erfahrungen austauschen
 - welche Arbeits-Mittel zur Verfügung gestellt werden
 - wie viel jemand bei der Einstellung verdient
- Die Mitarbeitenden bekommen die Stellen-Beschreibung und die Funktions-Beschreibung in schriftlicher Form, wenn sie in der Einrichtung zu arbeiten anfangen.
- Es ist festgelegt wer die Stellen-Beschreibung und die Funktions-Beschreibung erarbeitet, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vorstellt und sie am neuesten Stand hält.
- Das Organigramm, die Stellen-Beschreibungen und die Funktions-Beschreibungen werden alle 3 Jahre überprüft und angepasst.

Welche Ziele gibt es für diesen Standard?

Die Ziele des Standards **Organigramm, Stellen-Beschreibung und Funktions-Beschreibungen** sind:

- Es sollen Informationen gesammelt werden:
 - damit Arbeitsplätze geschaffen werden können
 - damit allen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen klar ist, wer welche Aufgabe hat
 - damit das Personal sich weiterentwickeln und so gut wie möglich eingesetzt werden kann
- Es soll klar sein, welche wichtigen Aufgaben, Fähigkeiten und Pflichten für einen Arbeitsplatz oder eine Aufgabe nötig sind.
- Es soll klar sein, was die Einrichtung von den Mitarbeitenden erwartet. Das geschieht besonders durch das Formulieren von Zielen für den Arbeitsplatz.
- Es soll klar sein, was der Arbeitsplatz oder eine bestimmte Aufgabe für einen Sinn macht.
 - Dadurch sollen die Mitarbeitenden davor geschützt werden, dass sie alle Aufgaben und Pflichten übernehmen müssen.
 - Es soll klar sein, wer für was verantwortlich ist.
- Die vereinbarte Unterstützung der Nutzerinnen und Nutzer durch Fachkräfte soll sichergestellt sein.

Wann sind die Ziele erreicht?

Die Ziele des Standards **Organigramm, Stellen-Beschreibung und Funktions-Beschreibungen** sind erreicht:

- wenn die Einrichtung ein Organigramm, Stellen-Beschreibungen und Funktions-Beschreibungen hat, die schriftlich und auf dem neuesten Stand sind.
- wenn die Mitarbeitenden die Stellen-Beschreibung und die Funktions-Beschreibung die für sie gelten kennen. Und sie das Organigramm kennen.

Standard 5: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?

Es gibt in Österreich und Tirol schon viele Gesetze und Verträge, die wichtig für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von **Gebärdensprach-Dolmetsch** sind.

Diese Gesetze und Verträge heißen zum Beispiel:

- Tiroler Rehabilitations-Gesetz
In diesem Gesetz geht es um die Rechte von Menschen mit Lernschwierigkeiten, Behinderungen oder psychischen Erkrankungen.
- Tiroler Sozial-Betreuungs-Berufe-Gesetz
- Gesundheits- und Kranken-Pflege-Gesetz
- MTD-Gesetz
MTD ist die Abkürzung für medizinisch-technische Dienste.
- Kollektiv-Verträge für diesen Bereich,
wie zum Beispiel der BAGS-Kollektiv-Vertrag.
- Behinderten-Einstellungs-Gesetz

Manche Inhalte dieser Gesetze und Verträge finden Sie in diesem Standard wieder.

Wie ist dieser Standard gültig?

Dieser Standard wurde für diese Leistung angepasst.

Dieser Standard gilt für alle Anbietenden,
die Gebärdensprach-Dolmetsch anbieten.

Wichtig:

Neue Einrichtungen müssen sich ganz genau an diesen Standard halten.

Ältere Einrichtungen,

können sich Schritt für Schritt an diesen Standard anpassen.

Wie diese Anpassung gemacht wird,

vereinbart das Land Tirol mit den Leistungs-Anbietenden.

Es muss für alle klar und verständlich sein,

wie lange die Anpassung dauert.

Wie ist dieser Standard beschrieben?

Hier finden Sie die genauen Inhalte

des Standards Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter:

Wie müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausgebildet sein?

- Für die Leistung Gebärden-Dolmetsch gelten alle Ausbildungen, die im deutsch-sprachigen Raum für Gebärden-Dolmetschen, Schrift-Dolmetschen und Relais-Dolmetschen anerkannt sind.

Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten mit den Nutzerinnen und Nutzern zusammen?

Das kann ganz verschieden sein.

Es hängt davon ab,

für welche Gelegenheit die Leistung Gebärdensprach-Dolmetsch gebraucht wird,

zum Beispiel für ein Einzel-Gespräch oder für einen Vortrag.

Werden auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Behinderungen angestellt?

Ja.

Die Anbietenden müssen klar zeigen, dass sie auch Menschen mit Behinderungen anstellen.

Die Anbietenden sollen damit auch bei ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Inklusion unterstützen.

Inklusion bedeutet mehr als das Behinderten-Einstellungs-Gesetz zu erfüllen.

Inklusion heißt Einbeziehen.

Damit ist gemeint, dass Menschen mit Behinderungen genauso am gesellschaftlichen Leben teilhaben können wie Menschen ohne Behinderung.

Alle Menschen in unserer Gesellschaft müssen die gleichen Rechte und Möglichkeiten haben.

Welche Ziele gibt es für diesen Standard?

Die Ziele für den Standard **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** sind:

- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen eine gute Ausbildung haben.
Sie sollen viel darüber wissen, wie man Menschen mit Behinderungen unterstützen kann.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen gut ausgebildet sein, damit sie die Nutzerinnen und Nutzer professionell unterstützen können.

Wann sind die Ziele erreicht?

Die Ziele des **Standards Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** sind erreicht:

- wenn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter so gut ausgebildet sind, wie es in der Leistungs-Beschreibung festgelegt ist.
- wenn so viele Dolmetscherinnen und Dolmetscher die Nutzerinnen und Nutzer unterstützen, wie es in der Leistungs-Beschreibung festgelegt ist.
- wenn alles dafür gemacht wird, um das Behinderten-Einstellungs-Gesetz einzuhalten.

Wichtig:

Neue Einrichtungen müssen sich ganz genau an diese Ziele halten.

Ältere Einrichtungen,

können sich auch Schritt für Schritt an diese Ziele anpassen.

Wie diese Anpassung gemacht wird,

vereinbart das Land Tirol mit den Anbietenden.

Es muss für alle klar und verständlich sein,

wie lange die Anpassung dauert.

Standard 6: Kommunikations-Struktur

Wie ist dieser Standard gültig?

Dieser Standard gilt für alle Anbietenden.

Bei diesem Standard gibt es eine wichtige Unterscheidung:

1. Kommunikations-Struktur innerhalb einer Einrichtung

Dazu gehören:

- Team-Besprechungen
- Gespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- Zugang zu Standards, Abläufen und Dokumentationen innerhalb einer Einrichtung

2. Kommunikations-Struktur zwischen einer Einrichtung und der Öffentlichkeit

Dazu gehört das öffentliche und barrierefreie Bekanntmachen des Angebotes einer Einrichtung

1. Kommunikations-Struktur innerhalb einer Einrichtung

Team-Besprechungen

Wie sind die Team-Besprechungen beschrieben?

- Team-Besprechungen sichern den planmäßigen Austausch von Mitteilungen und die fachlichen Überlegungen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die die Nutzerinnen und Nutzer unterstützen.

Fortsetzung: „Wie sind die Team-Besprechungen beschrieben?“

- Team-Besprechungen stellen sicher, dass die fachliche Arbeit gut ist und die Fähigkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiter entwickelt werden.
Dadurch werden die Ziele der Einrichtung erreicht.
- Team-Besprechungen können inhaltlich verschieden sein: Sie können sich auf Nutzerinnen und Nutzer, auf das Team und auf die Arbeit selbst beziehen.
- Das gesamte Team trifft sich regelmäßig für ein paar Stunden, um die planmäßigen Abläufe in der Einrichtung zu besprechen. Das nennt man auch Klausur.
So eine Besprechung trägt zur Verbesserung der Einrichtung bei.

Welche Ziele gibt es für die Team-Besprechungen?

- Der planmäßige Austausch von Mitteilungen und von Aufgaben wird gesichert.
- Alle Team-Mitglieder wissen, was sie tun müssen.
- Man macht sich Gedanken über den Auftrag der Einrichtung, die Möglichkeiten zu handeln und über die Ziele der Unterstützungen. Das kann auch gemeinsam mit den Nutzerinnen und Nutzern geschehen.
- Die Fähigkeit persönliche Schwierigkeiten oder Schwierigkeiten mit der Einrichtung zu lösen, wird gefördert.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden entlastet.
- Das Weiter-Entwickeln von Plänen für die Einrichtung wird angeregt.

Wann sind die Ziele erreicht?

- Die Team-Besprechungen finden regelmäßig statt. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen daran teilnehmen.
- Die Team-Besprechungen werden nach einem festen Plan dokumentiert.
- Die Aufzeichnungen über die Team-Besprechungen sind für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zugänglich.

Gespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

Wie sind die Gespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beschrieben?

- Das Gespräch zwischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und ihrer oder ihrem Vorgesetzten ist geplant und genau festgelegt.
- In diesem Gespräch wird über die eigene Arbeit und über die Bedingungen bei der Arbeit nachgedacht und auch über zukünftige Aufgaben.
- Das Gespräch findet normalerweise einmal im Jahr statt und es soll dabei keine Störungen geben.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich rechtzeitig auf das Gespräch vorbereiten. Dabei hilft ihnen ein Leitfaden. Ein Leitfaden ist eine Anleitung, wie man sich auf dieses Gespräch am besten vorbereitet.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dürfen sich auch über etwas beschweren oder etwas als schlecht beurteilen. Deswegen dürfen sie aber nicht benachteiligt werden.

Welche Ziele gibt es durch die Gespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern?

Die Ziele sind:

- Die Zufriedenheit und die Freude an der Arbeit fördern
- Auf die eigene Arbeit und auf die Zusammen-Arbeit zurück schauen und in die Zukunft schauen
- Über gegenseitige Erwartungen nachdenken und Aufgaben und Ziele ganz genau bestimmen
- Die weitere berufliche Entwicklung und Weiterbildung planen und aufeinander abstimmen

Wann sind die Ziele erreicht?

- Für die Gespräche zwischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und ihrer oder ihrem Vorgesetzten wird ausgemacht, wann sie stattfinden und was besprochen wird.
- Die Dauer und der Inhalt dieser Gespräche sind schriftlich erklärt und für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zugänglich.
- Was in diesen Gesprächen ausgemacht wird, wird aufgeschrieben, von den teilnehmenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unterschrieben und für alle kopiert.

Zugang zu Standards, Abläufen und Dokumentationen innerhalb einer Einrichtung

**Wie ist der Zugang zu Standards, Abläufen
und Dokumentationen innerhalb einer Einrichtung beschrieben?**

- Es ist geregelt,
wie die wichtigen Standards, Abläufe und Dokumentationen
innerhalb der Einrichtung
für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zugänglich sind.
- Die Regeln für diesen Zugang
sind klar festgelegt und
alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sie anschauen.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
können diese Regeln
schnell und jederzeit anschauen.
Zum Beispiel in einem Buch oder im Internet.

**Welche Ziele gibt es für den Zugang zu Standards,
Abläufen und Dokumentationen innerhalb einer Einrichtung?**

- Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
sind die Standards und Abläufe
innerhalb der Einrichtung klar.
- Es ist sichergestellt,
dass alle eine gute Arbeit machen können.

Wann sind die Ziele erreicht?

- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wissen alles,
was für ihre Aufgabe wichtig ist.
- Das Wissen über die Aufgaben und Abläufe ist aufgeschrieben,
entweder in einem Buch oder im Computer
und ist leicht zugänglich.

2. Kommunikations-Struktur zwischen einer Einrichtung und der Öffentlichkeit

Öffentliches und barrierefreies Bekanntmachen des Angebotes

Welche Grundlagen gibt es für ein öffentliches und barrierefreies Bekanntmachen des Angebotes?

- Die Richtlinien zu barrierefreien Inhalten im Internet. Diese Richtlinien heißen WCAG.
- Die Standards für das Erledigen von Behörden-Sachen über das Internet, zum Beispiel einen Antrag für eine Leistung stellen. Diese Standards heißen e-government Standards.

Wie ist das öffentliche und barrierefreie Bekanntmachen des Angebotes beschrieben?

- Das öffentliche und barrierefreie Bekanntmachen des Angebotes ist an die Zielgruppe angepasst. Zielgruppen können zum Beispiel Nutzerinnen und Nutzer und Angehörige sein. Das erleichtert das Annehmen der Unterstützung.
- Die Angebote werden von der Einrichtung so beschrieben, wie sie in ihrem Ablauf, ihren Aufgaben und Möglichkeiten tatsächlich sind.
- Die Auskünfte über die Angebote sind für die betreffende Zielgruppe barrierefrei und leicht zugänglich.

Welche Ziele gibt es für das öffentliche und barrierefreie Bekanntmachen des Angebotes?

- Die Auskünfte über das Angebot der Einrichtung sind für alle zugänglich.
- Die Auskünfte werden barrierefrei und für die Betroffenen in geeigneter Form bereitgestellt.
- Mögliche Nutzerinnen und Nutzer werden ermutigt, die Angebote anzunehmen.

Wann sind die Ziele erreicht?

- Neue Einrichtungen müssen die WCAG-Richtlinien für barrierefreie Inhalte im Internet auf der niedrigsten oder auf der mittleren Stufe jedenfalls erfüllen. Es gibt 3 Stufen bei den WCAG Richtlinien:
 - A ist die niedrigste Stufe für Barrierefreiheit
 - AA ist die mittlere Stufe für Barrierefreiheit
 - AAA ist die höchste Stufe für Barrierefreiheit
- Die Auskünfte über die Angebote sind barrierefrei und für die Zielgruppe angepasst. Sie werden auch von den Nutzerinnen und Nutzern geprüft.
- Änderungen im Angebot werden in den Auskünften berücksichtigt. Das wird von den Nutzerinnen und Nutzern geprüft.
- Die Auskünfte sind für die bestimmte Zielgruppe zugänglich.

Standard 7: Qualitäts-Sicherung und Qualitäts-Entwicklung

Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?

Der Standard bezieht sich auf anerkannte Methoden, um die Qualität einer Leistung zu sichern.

Bei all diesen Methoden sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Bewertung beteiligt.

Sie bewerten ihre eigene Organisation.

und helfen dabei Verbesserungs-Möglichkeiten zu erkennen.

Dadurch soll die Qualität einer Organisation gesichert und gesteigert werden.

Wie ist dieser Standard gültig?

Dieser Standard gilt für alle Anbietenden.

Wie ist dieser Standard beschrieben?

Hier finden Sie die genauen Inhalte

des Standards **Qualitäts-Sicherung** und **Qualitäts-Entwicklung**:

- Durch das Sichern und Weiterentwickeln einer vereinbarten Qualität wird die Qualität einer Leistung gesichert, überprüft und verbessert.
Innerhalb einer Organisation wird diese Qualität nach einem genau festgelegten Ablauf geplant, gesichert, überprüft und weiterentwickelt.
Dazu gehört auch, wie man mit Beschwerden umgeht.
- Dieses Sichern und Weiterentwickeln muss die Leitung einer Einrichtung machen.

Fortsetzung: „Wie ist dieser Standard beschrieben?“

Hier finden Sie die genauen Inhalte
des Standards **Qualitäts-Sicherung** und **Qualitäts-Entwicklung**:

- Der Vorgang des Sicherns und der Weiterentwicklung geschieht nach anerkannten Methoden.
Daran sind die Mitarbeitenden und die Nutzerinnen und Nutzer einer Leistung beteiligt.
- Für die Qualitäts-Sicherung und Qualitäts-Entwicklung tauschen sich die Einrichtungen untereinander und mit den Kosten-Trägern aus.
- Alle Beteiligten in der Tiroler Behinderten-Hilfe sind sich einig,
dass die Leistungen gut sein sollen und auch besser werden sollen.

Welche Ziele gibt es für diesen Standard?

Die Ziele des Standards **Qualitäts-Sicherung** und **Qualitäts-Entwicklung** sind:

- Die beschriebenen Standards werden eingehalten.
- Die Qualität einer Organisation und die Qualität der angebotenen Leistungen werden laufend weiterentwickelt.
- Nützlichkeit und Wirksamkeit werden gesteigert.
- Die Anbietenden richten sich nach dem neuesten Wissensstand.

Wann sind die Ziele erreicht?

Die Ziele des Standards **Qualitäts-Sicherung** und **Qualitäts-Entwicklung** sind erreicht:

- wenn alle Vorgänge des Landes Tirol, die mit einer Verbesserung und Sicherung der Qualität einer Leistung zusammenhängen, nach anerkannten Methoden geschehen. Und die Vorgänge auf die einzelnen Einrichtungen abgestimmt sind.
- wenn die Aufgaben einer Qualitäts-Sicherung und Qualitäts-Entwicklung von einer bestimmten Person erfüllt werden müssen. Dafür stellt die Einrichtung die notwendigen Hilfsmittel bereit.
- wenn über Verbesserungs-Maßnahmen alle in der Einrichtung nachdenken. Das geschieht mindestens alle zwei Jahre.
- wenn die Mitarbeitenden sowie die Nutzerinnen und Nutzer die Vorgänge zur Verbesserung kennen und daran beteiligt sind.
- wenn die Einrichtungen sich bei besonderen Treffen untereinander und mit den Kosten-Trägern austauschen.

Standard 8: Handlungs-Leitlinie für den Umgang mit Gewalt

Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?

Wichtig für die Handlungs-Leitlinie für den Umgang mit Gewalt sind:

- die UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen
- die OPCAT
Das ist eine zusätzliche Abmachung zur UN-Konvention aus dem Jahr 1984 gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder abwertende Behandlung oder Strafe.
- das 2.Gewalt-Schutz-Gesetz
In diesem Gesetz geht es besonders um den Schutz vor Gewalt im sozialen Bereich.
- das Straf-Gesetzbuch
- das Heim-Vertrags-Gesetz
- das Heim-Aufenthalts-Gesetz
- das Unterbringungs-Gesetz
- das Jugend-Schutz-Gesetz
- die UN-Konvention über die Rechte des Kindes
- das Schutz-Gesetz für Arbeit-Nehmerinnen und Arbeit-Nehmer
- der Bericht des Monitoring-Ausschusses vom 24. Februar 2011 über die Stellungnahme zu Gewalt und Missbrauch an Menschen mit Behinderung
Der Monitoring-Ausschuss achtet darauf, dass die UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen eingehalten wird.

Wie ist dieser Standard gültig?

Dieser Standard gilt für alle Anbietenden.

Wie ist dieser Standard beschrieben?

Hier finden Sie die genauen Inhalte
des Standards **Handlungs-Leitlinie für den Umgang mit Gewalt:**

- Gewalt und angriffslustiges oder streitsüchtiges Verhalten kommen überall vor.
Die Gefahr, ein Opfer von Gewalt zu werden, ist besonders groß, wenn Menschen von anderen abhängig sind und wenn die persönliche Entwicklung erschwert wird, zum Beispiel in einer Einrichtung.
- Für den Umgang mit Gewalt und Streit müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einer Einrichtung geschult sein.
Damit sie gut mit Streit umgehen und Gewalt abschwächen können, müssen sie wissen, was sie gegen Gewalt tun können.
Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen auch wissen, was sie tun müssen, um die Nutzerinnen und Nutzer und sich selbst schützen zu können.
- Es gibt ganz viele Formen von Gewalt.
Deswegen kann man nicht alles aufzählen, was zu Gewalt dazu gehört.
Es gibt Formen von Gewalt, die gesetzlich bestraft werden.
Aber es gibt auch versteckte Gewalt.
Für manche Menschen ist es schon Gewalt, wenn sie nicht geachtet werden oder wenn jemand ohne zu fragen einfach in ihr Zimmer geht.
Für andere Menschen ist es erst dann Gewalt, wenn Vorgesetzte ihre Macht ausnutzen oder wenn sie geschlagen werden oder wenn sie zu Sex gezwungen werden.

Fortsetzung: „Wie ist dieser Standard beschrieben?“

Hier finden Sie die genauen Inhalte
des Standards **Handlungs-Leitlinie** für den Umgang mit Gewalt:

- Es geht darum
die Gefahr von Gewalt in Einrichtungen
möglichst klein zu halten
und Gewalt gegen Menschen mit Behinderungen
von vornherein zu verhindern.
Es geht auch um den Umgang mit Menschen,
die gewalttätig sind.
- Es gibt Anleitungen und Regeln,
damit die Einrichtung möglichst frei von Gewalt ist.
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
und auch Nutzerinnen und Nutzer werden
auf das Problem aufmerksam gemacht.
Und alle reden offen über Gewalt
und denken darüber nach.

Welche Ziele gibt es für diesen Standard?

Die Ziele des Standards **Handlungs-Leitlinie**
für den Umgang mit Gewalt sind:

- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
und auch Nutzerinnen und Nutzer
kennen die Gründe für Gewalt
und wissen, was alles Gewalt sein kann.
- Die Auswirkungen von Gewalt in Einrichtungen
werden möglichst klein gehalten.
- Gewalttätiges Handeln in Einrichtungen
wird von vornherein verhindert
oder eingebremst.

Fortsetzung: „Welche Ziele gibt es für diesen Standard?“

Die Ziele des Standards Handlungs-Leitlinie für den Umgang mit Gewalt sind:

- Es gibt Regeln für den Umgang mit Gewalt.
Das sind die Handlungs-Leitlinien.
Es muss auch gemeldet werden,
wenn es zu Gewalt gekommen ist,
zum Beispiel bei der Polizei oder beim Land Tirol.
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wissen,
wie sie Gewalt entschärfen können.
- Nutzerinnen und Nutzer wissen,
wo sie sich beraten lassen können,
wo sie sich beschweren können
und wo sie Menschen anzeigen können,
die gewalttätig gegen sie sind.
Auch die Eltern,
die Sachwalterin oder der Sachwalter
oder andere gesetzliche Vertretungen wissen,
wohin sie sich bei Gewalt wenden können.

Wann sind die Ziele erreicht?

Die Ziele für den Standard Handlungs-Leitlinie für den Umgang mit Gewalt sind erreicht:

- wenn es in der Einrichtung eine Handlungs-Leitlinie gibt.
Dort steht, was bei Gewalt zu tun ist
und wem Gewalt gemeldet werden muss.
- wenn das Anwenden der Handlungs-Leitlinie,
nachgewiesen wird.
- wenn nachgewiesen wird,
dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
und auch Nutzerinnen und Nutzer
über Gewalt nachdenken und sprechen.
Auch darüber, wie Gewalt verhindert werden kann.
Alle wissen,
dass es verschiedene Formen von Gewalt gibt
und dass Gewalt besonders dann vorkommen kann,
wenn Menschen von anderen abhängig sind,
zum Beispiel in einer Einrichtung.
Für alle gibt es Fortbildungen und
regelmäßige Möglichkeiten,
über Gewalt nachzudenken.
- wenn Nutzerinnen und Nutzer darauf hingewiesen werden,
wo sie sich beraten lassen können,
wo sie sich beschweren können
und wo sie Menschen anzeigen können,
die gewalttätig gegen sie sind.

Wo gibt es Beispiele und weitere Auskünfte zu Handlungs-Leitlinien?

Im Internet finden Sie Beispiele, wie Handlungs-Leitlinien genau aussehen können:

- Dach-Verband der Wiener Sozial-Einrichtungen
Hier erfahren Sie mehr über Gewalt in Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen:
<http://www.dachverband.at/>
- Johannes-Diakonie Mosbach:
<http://www.johannes-diakonie.de/ueberuns/leitsaetze/gewaltpraevention.html>
- Verein Ninlil,
Empowerment und Beratung für Frauen mit Behinderung:
www.ninlil.at
Hier gibt es für Frauen mit Lernschwierigkeiten ein kleines Heft mit der Überschrift „Nein, das will ich nicht“.
- Beratungs-Stelle Tara für Frauen:
<http://www.taraweb.at/rechtsbroschuere/>
- Grundsätzliche Auskünfte zu Gewalt in Zusammenhang mit Sex und Gewalt in der Familie:
<http://www.sexualpädagogik.at/>
- Tiroler Gewalt-Schutz-Zentrum:
<http://www.gewaltschutzzentrum-tirol.at/page9/index.html>

Standard 9: Auswahl einer Leistung und Aufnahme in eine Leistung

Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?

Es gibt in Tirol ein Gesetz,
das für die Auswahl einer Leistung und
die Aufnahme in eine Leistung wichtig ist.
Dieses Gesetz heißt Tiroler Rehabilitations-Gesetz.
In diesem Gesetz geht es um die Rechte
von Menschen mit Lernschwierigkeiten,
Behinderungen oder psychischen Erkrankungen.

Wie ist dieser Standard gültig?

Dieser Standard wurde für diese Leistung angepasst.
Dieser Standard gilt für alle Anbietenden,
die Gebärdensprach-Dolmetsch anbieten.

Wie ist dieser Standard beschrieben?

Hier finden Sie die genauen Inhalte des Standards
Auswahl einer Leistung und Aufnahme in eine Leistung:

Wie soll eine Leistung ausgewählt werden?

- Die interessierten Personen und ihre Vertretungs-Befugten informieren sich über die angebotene Leistung.
Dann entscheiden sie sich, ob sie die angebotene Leistung nehmen.
- Die Anbietenden informieren Interessierte und ihre Vertretungs-Befugten über ihre Leistungen.
Sie informieren Interessierte darüber,
wie sie in eine Leistung aufgenommen werden können.
Diese Informationen müssen für die Interessierten verständlich
und zugänglich sein.

Wie wird man in eine Leistung aufgenommen?

- Wenn jemand in eine Leistung aufgenommen werden will, schreibt der Anbietende alles genau auf.
- Die Interessierten sagen dem Anbietenden, welchen Unterstützungs-Bedarf sie haben.
Das heißt sie sagen:
 - wobei sie Unterstützung brauchen
 - wann sie Unterstützung brauchen
 - wie die Unterstützung passieren sollDann wird geprüft, ob die angebotene Leistung für die interessierte Person geeignet ist.
Wenn die angebotene Leistung geeignet ist, beginnen die Vorbereitungen für den Beginn der Leistung.
- Die interessierten Personen und ihre Vertretungs-Befugten vereinbaren mit den Anbietenden alles, was für die Leistung wichtig ist.
Zum Beispiel was die Leistung kostet und was die Nutzerin oder der Nutzer dafür bekommt.
Sie vereinbaren auch ganz genau, wie und wann die Leistung beginnt.
- Die Aufnahme der interessierten Person ist beendet:
 - wenn die Leistung beginnt.
 - wenn die interessierte Person die Leistung ablehnt.
 - wenn der Anbietende die interessierte Person ablehnt.
 - wenn der Kosten-Träger nicht bezahlt.

Welche Ziele gibt es bei diesem Standard?

Die Ziele des Standards **Auswahl einer Leistung und Aufnahme in eine Leistung** sind:

- Die interessierten Personen sollen alle Informationen bekommen, die sie für die Aufnahme brauchen.
Sie sollen alles verstehen, was bei der Aufnahme wichtig ist.
Sie sollen auch alle Gründe erfahren und verstehen, wenn Entscheidungen getroffen werden.
- Die interessierten Personen sollen die angebotene Leistung verstehen, damit sie sich selbst dafür oder dagegen entscheiden können.
- Es sollen Leistungen angeboten werden, die für den Bedarf der interessierten Personen geeignet sind.

Wann sind die Ziele erreicht?

Die Ziele des Standards **Auswahl einer Leistung und Aufnahme in eine Leistung** sind erreicht:

- wenn es barrierefreie Informationen über die angebotene Leistung gibt.
- wenn die Informationen über eine angebotene Leistung öffentlich zugänglich sind.

Standard 10: Vereinbarung für eine Leistung

Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?

Es gibt in Österreich und Tirol schon einige Regeln, die wichtig für die Vereinbarung für eine Leistung sind.

Diese Regeln heißen:

- Heim-Vertrags-Gesetz
- Leistungs-Katalog des Landes Tirol
- Standard-Rahmen-Vereinbarung des Landes Tirol
- Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch
Abgekürzt sagt man: ABGB

Manche Inhalte dieser Regeln finden Sie in diesem Standard wieder.

Wie ist dieser Standard gültig?

Dieser Standard gilt für alle Anbietenden.

Wie ist dieser Standard beschrieben?

Hier finden Sie die genauen Inhalte des Standards **Vereinbarung für eine Leistung:**

Die Vereinbarung zwischen den Anbietenden und der Nutzerin oder dem Nutzer muss diese Punkte enthalten:

- wer die Vereinbarung abschließt
Das können Personen oder Organisationen sein.
- wie die Leistung genau aussieht
- wie die Leistung beim Land Tirol heißt
und wie die Leistung bei den Anbietenden heißt
Es kann sein, dass die Leistung unterschiedliche Namen hat.
- wann die Vereinbarung beginnt
- wie lange die Vereinbarung dauert

Fortsetzung: „Wie ist dieser Standard beschrieben?“

Hier finden Sie die genauen Inhalte
des Standards Vereinbarung für eine Leistung:

Die Vereinbarung zwischen den Anbietenden
und der Nutzerin oder dem Nutzer muss diese Punkte enthalten:

- wie die Reflexion gemacht wird
Reflexion bedeutet nachdenken.
Nachdenken über sich selbst oder über Andere.
Man denkt darüber nach,
was man gut gemacht hat und
was man nicht gut gemacht hat.
Man denkt auch darüber nach,
was man verändern kann.
- wie die Unterstützung angepasst werden kann
- wie Nutzerinnen und Nutzer die Leistung beenden können
- wie die Anbietenden die Leistung beenden können
- warum eine Leistung beendet werden kann
- die Nutzerinnen und Nutzer müssen benachrichtigt werden,
wenn die Vereinbarung abläuft.
- wie die Leistung verlängert werden kann
Die Nutzerinnen und Nutzer müssen dabei unterstützt werden,
wenn sie oder er die Vereinbarung verlängern will.
- Kosten:
Zum Beispiel:
 - was die Leistung kostet und wie sich die Kosten
zusammensetzen
Zum Beispiel aus Kosten für die direkte Unterstützung,
für die Verpflegung oder für den Transport.
 - wer die Kosten bezahlen muss
Es gibt Kosten,
die alle Nutzerinnen und Nutzer selbst bezahlen müssen.
Diese Kosten heißen Selbstbehalt oder Kostenbeitrag.

Fortsetzung: „Wie ist dieser Standard beschrieben?“

Hier finden Sie die genauen Inhalte

des Standards Vereinbarung für eine Leistung:

Die Vereinbarung zwischen den Anbietenden

und der Nutzerin oder dem Nutzer muss diese Punkte enthalten:

- **Kosten:**

Zum Beispiel:

- wie die Leistung verrechnet wird

Zum Beispiel mit Tagessätzen oder nach Stunden.

- Die Rechte und Pflichten der Nutzerinnen und Nutzer und der Anbietenden.

Zum Beispiel:

- zu welcher Zeit die Leistung angeboten wird
- wann eine Einrichtung geöffnet oder geschlossen ist
- ob ein Taschengeld bezahlt wird
- wie Termine abgesagt werden müssen

- Datenschutz:

- wie werden die Daten geschützt
- wer darf die Daten sehen

Es muss klar sein, wer die Daten sehen darf:

Das kann zum Beispiel der Kosten-Träger oder eine Behörde sein.

Wichtig:

Es ist möglich,

auch andere Punkte in die Vereinbarung aufzunehmen.

Welche Ziele gibt es für diesen Standard?

Die Ziele des Standards Vereinbarung für eine Leistung sind:

- Die Nutzerinnen und Nutzer sollen über die Leistung informiert werden.
- Die Nutzerinnen und Nutzer sollen über ihre Rechte und Pflichten informiert werden.
- Die Rechte und Pflichten der Nutzerinnen und Nutzer sollen klar sein.
- Die Rechte und Pflichten der Anbietenden sollen klar sein.
- Die Vereinbarung soll barrierefrei sein.
- Die Bedingungen der Unterstützung sollen verständlich und klar sein.
- Die Transparenz zwischen Nutzerinnen und Nutzer, Anbietenden und Kosten-Trägern soll verbessert werden.

Wann sind die Ziele erreicht?

Die Ziele des Standards Vereinbarung für eine Leistung sind erreicht:

- wenn die Vereinbarung barrierefrei und schriftlich zur Verfügung steht.
- wenn die Leistung mit den Nutzerinnen und Nutzer besprochen wird, bevor die Vereinbarung gemacht wird.
Die Besprechung muss für die Nutzerinnen und Nutzer verständlich sein.
Bei der Besprechung sind Vertretungs-Befugte dabei.
- wenn die Vereinbarung von den Nutzerinnen und Nutzer, ihren Vertretungs-Befugten und den Anbietenden unterschrieben wird. Unterschrieben wird, wenn die Leistung beginnt.
- wenn Änderungen und Verlängerungen der Vereinbarung von der Nutzerin oder dem Nutzer und den Anbietenden unterschrieben werden.
- wenn alle, die unterschrieben haben, eine Vereinbarung mit den Unterschriften im Original bekommen. Original bedeutet, dass es keine Kopie sein darf.

Fortsetzung: „Wann sind die Ziele erreicht?“

Die Ziele des Standards Vereinbarung für eine Leistung sind erreicht:

- wenn eine Vorlage für die Vereinbarung bei allen Anbietenden vorhanden ist.
- wenn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Anbietenden die Inhalte der Vereinbarung kennen, die für ihre Arbeit mit den Nutzerinnen und Nutzer wichtig sind.

Standard 14: Einschulung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?

Wichtig für die Einschulung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sind:

- das Schutz-Gesetz für Arbeitnehmende
Dort steht, wie ein sicherer und gesunder Arbeitsplatz aussehen muss.
- der Dienst-Vertrag
Dort steht zum Beispiel genau, wie die Arbeits-Zeiten sind und wie viel man bezahlt bekommt.
- die Stellen-Beschreibung
Dort steht, was man bei der Arbeit genau machen muss.

Wie ist dieser Standard gültig?

Dieser Standard gilt für alle Anbietenden.

Wie ist dieser Standard beschrieben?

Hier finden Sie die genauen Inhalte des Standards **Einschulung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter:**

- Die Einschulung ist ganz genau geplant, damit sich neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gut in der Einrichtung auskennen.
- Die Einschulung ist ein Teil der Personal-Entwicklung.
Dazu gehören Fortbildungen und wie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am besten eingesetzt werden.
Die Einschulung ist ganz wichtig für eine gute Unterstützung der Nutzerinnen und Nutzer.

Fortsetzung: „Wie ist dieser Standard beschrieben?“

Hier finden Sie die genauen Inhalte

des Standards **Einschulung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter:**

- Für die Einschulung werden genaue Vorgaben gemacht.
Die Zeit, der Inhalt und die Form der Einschulung werden genau bestimmt.
Diese Vorgaben machen bei den Anbietenden die zuständigen Personen.
- An der Einschulung müssen alle neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter teilnehmen.
Dabei gibt es keine Ausnahmen.
- Die neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter lernen bei der Einschulung Folgendes kennen:
 - die UN-Konvention und die Grundsätze der Tiroler Behinderten-Hilfe
 - die Grundsätze und den gesamten Plan für die einzelnen Leistungen
Näheres finden Sie beim Standard 2: Leit-Prinzipien und Konzept.
 - den Aufbau und die Durchführung der Leistung
Näheres finden Sie beim Standard 3: Organigramm, Stellen-Beschreibung und Funktions-Beschreibung.
 - die Angebote der Einrichtung und der Stellen, die mit der Einrichtung zusammen arbeiten
 - die Datenschutz-Bestimmungen
Näheres finden Sie beim Standard 17: Datenschutz.
 - das Schutz-Gesetz für Arbeitnehmende

Fortsetzung: „Wie ist dieser Standard beschrieben?“

Hier finden Sie die genauen Inhalte

des Standards **Einschulung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter:**

- Zusätzlich bekommen alle neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine Einschulung in ihre genauen Arbeits-Bereiche.
Sie bekommen besonders Auskünfte über:
 - die Nutzerinnen und Nutzer
 - die Verteilung der Aufgaben und die Arbeit im Team
 - die Abläufe in der EinrichtungNäheres finden Sie zum Beispiel beim Standard 6: Kommunikations-Strukturen intern und Dokumentation.

Welche Ziele gibt es bei diesem Standard?

Die Ziele für den Standard **Einschulung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** sind:

Nach der Einschulung:

- kennen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Grundsätze und das Konzept der Einrichtung und die Grundsätze der Tiroler Behinderten-Hilfe.
- kennen sie die Angebote der Einrichtung und die genauen Aufgaben.
- sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von ihren Team aufgenommen.
- können sie ihre Aufgaben erfüllen.
- kennen sie die wesentlichen Bestimmungen für ihre Aufgaben.
Und sie können die Standards für ihre Aufgaben einhalten.

Wann sind die Ziele erreicht?

Die Ziele für den Standard **Einschulung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** sind erreicht:

- wenn die Anbietenden genaue Regeln für die Einschulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben. Diese Regeln gibt es schriftlich.
- wenn genau vorgeschrieben ist, wann neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingeschult werden,
- wenn aufgeschrieben wird, wann die Einschulung abgeschlossen ist.
- wenn alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die UN-Konvention kennen.

Standard 15: Fortbildung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?

Wichtig für die Fortbildung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sind:

- Gesetzliche Bestimmungen der facheinschlägigen Berufe und Empfehlungen der Berufs-Verbände und der Dach-Verbände
- Kollektiv-Verträge, wenn es welche gibt
- Vereinbarungen in der Einrichtung, wenn es welche gibt

Wie ist dieser Standard gültig?

Dieser Standard gilt für alle Anbietenden.

Wie ist dieser Standard beschrieben?

Hier finden Sie die genauen Inhalte des Standards **Fortbildung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern:**

- Durch Fortbildungen werden Fähigkeiten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aufgebaut, gesichert, verbessert und gefördert.
Das geschieht durch facheinschlägige Fortbildungs-Veranstaltungen innerhalb oder außerhalb der Einrichtung.
- Fortbildungen sind ein wichtiges Mittel für die Personal-Entwicklung.
Fortbildungen erweitern die Fähigkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
Fortbildungen verbessern die berufliche Tätigkeit und steigern die Zufriedenheit am Arbeitsplatz.

Fortsetzung: „Wie ist dieser Standard beschrieben?“

Hier finden Sie die genauen Inhalte
des Standards **Fortbildung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern:**

- Wie die Fortbildungen genau ausschauen sollen, legen alle gemeinsam fest.
Alle überlegen, welche Fortbildungen für die Einrichtung und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wichtig sind.
- Die Einrichtung bestimmt, ob Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für eine Fortbildung frei bekommen und wer für die Fortbildung bezahlt.
- Fortbildungen können von der Einrichtung selbst oder außerhalb der Einrichtung gemacht werden.
- Die Einrichtung weist die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf mögliche Fortbildungen hin.

Welche Ziele gibt es für diesen Standard?

Die Ziele für den Standard **Fortbildung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern** sind:

- Durch den Besuch von Fortbildungen soll eine gute Unterstützung von Nutzerinnen und Nutzer aufgebaut und gesichert werden.
Die Fortbildungen sollen die Unterstützung von Nutzerinnen und Nutzer verbessern und auf den neusten Stand bringen.
- Die Fähigkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden genau so verbessert, wie sie es brauchen.
- Die Inhalte einer Fortbildung werden den anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Teams mitgeteilt.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind mit ihrer Arbeit zufrieden und arbeiten gern für die Einrichtung.

Wann sind die Ziele erreicht?

Die Ziele für den Standard **Fortbildung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern** sind erreicht:

- wenn es die Regeln für die Fortbildungen schriftlich gibt.
Es gibt mindestens:
 - einen Plan für die Fortbildungen
 - eine Beschreibung,
wie die Fortbildungen durchgeführt werden
 - Regeln,
wie viel die Fortbildungen kosten dürfen und
wer sie bezahlt
- wenn alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
regelmäßig Fortbildungen besuchen,
die für ihre Arbeit wichtig sind und
sie auf den neuesten Stand bringen.
- wenn über Fortbildungen auch in den Gesprächen
mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gesprochen wird.
Solche Gespräche finden mindestens einmal im Jahr statt.
- wenn aufgeschrieben wird,
dass jemand eine Fortbildung besucht hat.
Das jemand eine Fortbildung gemacht hat,
sieht man auch daran,
dass es eine Teilnahme-Bestätigung oder
einen Bericht von der Fortbildung gibt.

Standard 16: Reflexion

Reflexion bedeutet Nachdenken.

Nachdenken über sich selbst oder über andere.

Man denkt darüber nach,
was man gut gemacht hat und
was man nicht gut gemacht hat.

Man denkt auch darüber nach,
was man verändern kann.

Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?

Es gibt in Österreich und Tirol schon einige Regeln,
die wichtig für die Reflexion zu einer Leistung sind.

Sie finden Teile dieser Regeln
in dieser Leistungs-Beschreibung wieder.

Diese Regeln heißen:

- Richtlinien für Supervision
- Kollektiv-Verträge

Wie ist dieser Standard gültig?

Dieser Standard gilt für alle Anbietenden.

Wie ist dieser Standard beschrieben?

Hier finden Sie die genauen Inhalte des Standards **Reflexion**:

- Die Anbietenden sollen einen Plan machen, wie ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig eine Reflexion zu ihrer Arbeit machen können. Die angebotene Leistung soll damit verbessert und weiterentwickelt werden. Dafür gibt es verschiedene Möglichkeiten, wie zum Beispiel:
 - Team-Sitzungen,
 - Supervision,
 - Fall-Beratungen und
 - Intervisionen.
Eine Intervision ist eine Beratung unter Arbeits-Kolleginnen und Arbeits-Kollegen.
Dabei wird gemeinsam nach der Lösung für ein bestimmtes Problem gesucht.
- Die Reflexion kann nur mit Kolleginnen und Kollegen von der Arbeit stattfinden oder auch mit Personen, die nicht zur Einrichtung gehören.
- Die Reflexion kann auch gemeinsam mit der Nutzerin oder dem Nutzer gemacht werden. Es kann sein, dass die Nutzerin oder der Nutzer das will oder, dass es notwendig für eine gute Zusammenarbeit ist.

Welche Ziele gibt es für diesen Standard?

Die Ziele für den Standard **Reflexion** sind:

- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen sich weiterentwickeln. Sie sollen ihre Fähigkeiten für die Arbeit verbessern und dazulernen. Sie sollen auch mehr Möglichkeiten kennen lernen, wie sie ihre Arbeit machen können.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen entlastet werden.

Fortsetzung: „Wie ist dieser Standard beschrieben?“

- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen wissen, was sie machen können, wenn es schwierige Situationen bei ihrer Arbeit gibt.
- Probleme und Streitigkeiten mit Nutzerinnen und Nutzer, deren Angehörigen, mit Kolleginnen und Kollegen und Vorgesetzten sollen geklärt werden.
- Die Reflexion soll allen Beteiligten dabei helfen, Probleme einfacher und besser lösen zu können.

Wann sind die Ziele erreicht?

Die Ziele des Standards Reflexion sind erreicht:

- wenn die Anbietenden Reflexionen fest einplanen und genau beschreiben, wie diese Reflexionen stattfinden.
Für die Reflexion gibt es verschiedene Möglichkeiten.
- wenn eine Reflexion mit einer Person stattfindet, die nicht zur Einrichtung gehört.
Das nennt man auch externe Reflexion.
Eine externe Reflexion muss jedes Jahr mindestens 4 Mal stattfinden.
- wenn die Anbietenden schriftliche Regeln dafür haben, wie die externe Reflexion stattfindet, und wann die externe Reflexion stattfindet.
Über diese Regeln müssen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und allen Nutzerinnen und Nutzer informiert werden.
- wenn externe Reflexionen von Experten gemacht werden, die nicht in derselben Einrichtung arbeiten.
- wenn über alle Reflexionen ein schriftlicher Bericht gemacht wird.
- wenn die Reflexionen in der Dienstzeit stattfinden.
- wenn alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an den Reflexionen teilnehmen müssen.

Standard 17: Datenschutz

Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?

Wichtig für Datenschutz sind:

- Artikel 22 der UN-Konvention
über die Rechte von Menschen mit Behinderung
- Datenschutz-Richtlinie von der Europäischen Union
- Datenschutz-Gesetz
- Tiroler Rehabilitations-Gesetz
In diesem Gesetz geht es um die Rechte von Menschen mit Lernschwierigkeiten, Behinderungen oder psychischen Erkrankungen.
- Vorlage für die Einverständnis-Erklärung zum Datenschutz

Wie ist dieser Standard gültig?

Dieser Standard gilt für alle Anbietenden.

Wie ist dieser Standard beschrieben?

Hier finden Sie die genauen Inhalte des Standards **Datenschutz**:

- Die persönlichen Daten aller Beteiligten werden so behandelt wie es das Gesetz vorschreibt.
Dazu gehört, dass die Daten richtig gesammelt, aufbewahrt und gelöscht werden.
- Der Datenschutz gilt in allen Bereichen.

Welche Ziele gibt es für diesen Standard?

Die Ziele des Standards **Datenschutz** sind:

- Die Persönlichkeits-Rechte aller Beteiligten werden geschützt.
Persönlichkeits-Rechte sind zum Beispiel der Datenschutz oder das Recht auf Freiheit.
- Allen Nutzerinnen und Nutzern und allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist klar, welche Daten zu welchem Zweck abgefragt und weitergegeben werden.
- Die Daten dürfen nur so verwendet werden wie es mit den Beteiligten abgesprochen ist.
Unbeteiligte Personen dürfen die Daten nicht bekommen.
- Der Datenschutz soll dazu beitragen, dass die Nutzerinnen und Nutzer gleich behandelt werden.
Zum Beispiel darf bei der Suche nach Arbeit oder nach einer Ausbildung niemand benachteiligt werden.

Wann sind die Ziele erreicht?

Die Ziele des Standards **Datenschutz** sind erreicht:

- wenn Nutzerinnen und Nutzer das Recht haben, Dokumentationen über sich zu sehen oder eine Kopie der Dokumentation zu bekommen.
Die Vertretung einer Nutzerin oder eines Nutzers hat dasselbe Recht, wenn sie dafür zuständig ist.
- wenn es Einverständnis-Erklärungen zum Datenschutz für Nutzerinnen und Nutzer gibt.
Darin steht genau geschrieben:
 - welche Daten weitergegeben werden
 - zu welchem Zweck diese Daten weiter gegeben werden, und wer diese Daten bekommt

Fortsetzung: „Wann sind die Ziele erreicht?“

Die Ziele des Standards **Datenschutz** sind erreicht:

- wenn in den Dienst-Verträgen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und in den Vereinbarungen mit den Nutzerinnen und Nutzern sich alle Beteiligten zum Datenschutz verpflichten.
Das nennt man auch Verschwiegenheits-Verpflichtung.
- wenn es schriftliche Regeln für den Umgang mit Daten bei allen Anbietenden gibt.
- wenn die Anbietenden ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter informieren, wenn es Fortbildungen zum Datenschutz gibt.
Neue Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter werden über den Datenschutz eingeschult.
- wenn die Daten nur auf sicherem Weg weitergegeben werden.
um Beispiel müssen für E-Mails sichere Verbindungen gewählt werden.
- wenn die Anbietenden sich dabei an die geltenden Standards halten.
Diese Standards heißen
Verschlüsselungs-Standard und Internet-Security-Standard.
- wenn die Orte, wo Ordner und Akten mit Daten gelagert werden, gesperrt sind.
Daten werden so vernichtet,
dass sie danach nicht mehr lesbar sind.
- wenn alle Anbietenden eine eigene Nummer haben,
damit die Daten besser geschützt werden können.
Diese Nummer heißt
Daten-Verarbeitungs-Registrierungs-Nummer.
Abgekürzt heißt es: DVR-Nummer.

Standard 18: Überprüfung und Weiter-Entwicklung der Dienst-Leistungs-Qualität

Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?

Wichtig für die Überprüfung und Weiter-Entwicklung der Dienst-Leistungs-Qualität sind:

- die UN-Konvention
Bei dieser Vereinbarung geht es um die Rechte von Menschen mit Behinderung.
- die Konvention über die Rechte von Kindern
Das sind zum Beispiel das Recht auf einen Namen, auf Gesundheit oder auf eine Ausbildung.

Wie ist dieser Standard gültig?

Dieser Standard gilt für alle Anbietenden.

Wie ist dieser Standard beschrieben?

Hier finden Sie die genauen Inhalte des Standards

Überprüfung und Weiter-Entwicklung der Dienst-Leistungs-Qualität:

- Durch Befragungen der Nutzerinnen und Nutzer wird überprüft, ob eine Leistung gut und erfolgreich ist.
Die Befragung geschieht nach einem genauen Plan.
Dieses Überprüfen nennt man Evaluation.
- Durch regelmäßiges Überprüfen weiß man, ob sich eine Leistung für die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer gut entwickelt.
Und ob alle Hilfsmittel gut eingesetzt werden.
Man stellt auch fest, ob die Leistung noch verbessert werden kann.

Fortsetzung: „Wie ist dieser Standard beschrieben?“

Hier finden Sie die genauen Inhalte des Standards

Überprüfung und Weiter-Entwicklung der Dienst-Leistungs-Qualität:

- Wie die Überprüfung geschieht, wird vorher genau festgelegt.
Das Überprüfen kann innerhalb der Einrichtung geschehen oder auch durch Personen, die nicht in der Einrichtung arbeiten.
Die Personen, die eine Überprüfung durchführen, kennen sich gut damit aus, wie sie eine Überprüfung machen müssen.

Welche Ziele gibt es bei diesem Standard?

Die Ziele des Standards

Überprüfung und Weiter-Entwicklung der Dienst-Leistungs-Qualität sind:

- Möglichkeiten zur Verbesserung und zur Weiter-Entwicklung der Leistung werden überprüft.
- Es wird geschaut, ob die Leistung das Leben der Nutzerinnen und Nutzer verbessert.
- Es wird gemessen, ob die Nutzerinnen und Nutzer selber bestimmen oder mitbestimmen können.
Diese Mitbestimmung soll gefördert und gesichert werden.
Dabei gelten die Grundsätze der UN-Konvention:
Achten der Menschen-Würde, Schutz und Umsetzung.
Das heißt, das Recht der Nutzerinnen und Nutzer auf Mitbestimmung muss geachtet, geschützt und umgesetzt werden.

Wann sind die Ziele erreicht?

Die Ziele des Standards Überprüfung und Weiter-Entwicklung der Dienst-Leistungs-Qualität sind erreicht:

- wenn es für jede Leistung einen eigenen Plan für die Überprüfung gibt.
In dem Plan stehen die Methoden für die Überprüfung.
Zum Beispiel schriftliche Frage-Bögen, persönliches Befragen von einzelnen Menschen oder in der Gruppe.
- wenn auch die Nutzerinnen und Nutzer bestimmen, wie die Überprüfung aussehen soll.
Und sie auch bei der Überprüfung selbst mitmachen.
- wenn es mindestens alle 2 Jahre eine Überprüfung der Leistung gibt.
Alles über die Überprüfung wird aufgeschrieben.
Wenn es Vorschläge zur Verbesserung der Leistung gibt, werden sie gezielt durchgeführt.
Wenn die Leistung von Personen überprüft wird, die nicht zur Einrichtung gehören, dann sollen diese Personen Peers sein.
- wenn die Teilnehmenden die Ergebnisse der Überprüfung in einer verständlichen und klaren Form bekommen.
Die Teilnehmenden werden auch über die Vorschläge zur Verbesserung informiert.

Teil C:

Wörterbuch

A

akademisch

Akademisch heißt so viel wie wissenschaftlich.

Akademisch ist zum Beispiel
eine Ausbildung an einer Hochschule.

aktiv

das bedeutet,
dass jemand etwas selbst macht.
Das Gegenteil von aktiv ist passiv.

ambulant

Das heißt, die Nutzerinnen und Nutzer werden
untertags in einer Einrichtung unterstützt oder behandelt.

Autismus-Spektrum-Störung

Autismus ist eine Beeinträchtigung.

Menschen mit Autismus können nicht gut
Kontakt mit anderen Menschen aufnehmen.

Sie haben zum Beispiel diese Probleme:

Sie können nur schwer aushalten,
wenn andere Menschen sie angreifen oder umarmen.

Sie reagieren nicht,
wenn man sie mit ihren Namen anspricht.

Sie können nur schwer aushalten,
wenn sich in ihrem Leben oder in ihrer Umgebung etwas ändert.

Sie können ihre Gefühle nicht gut zeigen.

Fortsetzung: „Autismus-Spektrum-Störung“

Nicht alle Menschen mit Autismus haben Probleme.

Oft können Menschen mit Autismus etwas besonders gut, zum Beispiel besonders gut rechnen.

Das Wort Spektrum bedeutet, dass es bei etwas sehr viele Möglichkeiten gibt.

Im Zusammenhang mit Autismus bedeutet es, dass die Beeinträchtigungen bei den einzelnen Menschen mit Autismus ganz verschieden sein können.

B

BAGS-Kollektiv-Vertrag

BAGS ist eine Abkürzung und bedeutet:

Berufs-Vereinigung von Arbeitgebern für Gesundheits- und Sozial-Berufe.

Ein Kollektiv-Vertrag gilt immer für eine ganze Berufs-Gruppe.

Der BAGS-Kollektiv-Vertrag gilt für alle Menschen, die in einem Gesundheits-Beruf oder in einem Sozial-Beruf arbeiten.

In einem Kollektiv-Vertrag steht zum Beispiel:

- wieviel bekommt man bezahlt

Da gibt es mehrere Stufen.

In der 1.Stufe bekommt man am wenigsten bezahlt.

In der 9. Stufe bekommt man am meisten bezahlt.

In welche Stufe man kommt,

kommt darauf an,

welche Ausbildung man gemacht hat.

- wie viele Stunden in der Woche die normale Arbeitszeit ist
- wie viel Urlaub man hat

Bedürfnis

Ein Bedürfnis ist etwas,
das jemand braucht oder tun möchte.
Alle Menschen haben zum Beispiel Bedürfnisse
wie essen oder schlafen.
Menschen mit Behinderungen
haben zum Beispiel das Bedürfnis,
dass etwas barrierefrei ist
oder dass sie im Alltag unterstützt werden.

Behinderten-Einstellungs-Gesetz

Die Abkürzung ist BEinstG.
In dem Gesetz steht, welche Hilfen es gibt,
damit begünstigte Behinderte
im Berufsleben unterstützt werden.

Dabei ist zum Beispiel wichtig,

- dass Menschen mit Behinderungen
in Firmen eingestellt werden müssen.
Das heißt Beschäftigungs-Pflicht.
- dass Firmen Geld bekommen,
wenn sie Menschen mit Behinderungen einstellen.
Aber auch, dass größere Firmen
Geld bezahlen müssen,
wenn sie keine Menschen mit Behinderungen einstellen wollen.

Berufsverband

Ein Berufsverband ist der Zusammenschluss
von Personen einer bestimmten Berufs-Gruppe.
Durch das gemeinsame Auftreten können die Interessen
dieser Berufs-Gruppe besser vertreten werden.

Zum Beispiel ist der Berufsverband Physio Austria
der Zusammenschluss aller Personen in Österreich,
die Physio-Therapie anbieten.

Bund

Der Bund macht Gesetze für ganz Österreich.

Mit Bund meint man meistens auch die Bundes-Verwaltung.

Der Bund und die Bundes-Verwaltung kümmern sich darum, dass es überall in Österreich gleich abläuft.

Die Bundes-Verwaltung ist zum Beispiel zuständig für:

- Steuerrecht
- Pass- und Meldewesen
- Kranken-Versicherung
- Unfall-Versicherung
- Pensions-Versicherung
- Arbeitslosen-Versicherung

C

Case-Management

Das ist Englisch.

Case-Management spricht man so aus: Kees Mänädschment.

Es bedeutet, dass man sich ganz genau anschaut, welche Wünsche und Probleme eine Person hat.

Das ist bei jeder Person unterschiedlich.

Deshalb wird jede Person anders unterstützt.

Das kommt darauf an, was die Person braucht.

Beim Case-Management ist es auch wichtig, dass alle Beteiligten gut zusammen arbeiten.

Dafür ist die Case-Managerin oder der Case-Manger zuständig.

Case-Managerin oder Case-Manager

Das ist Englisch.

Case-Managerin spricht man so: Kees Mänädscharin.

Case-Manager spricht man so aus: Kees Mänädscha.

Das ist eine Frau oder ein Mann,

die dafür ausgebildet sind, andere Menschen zu unterstützen.

Sie kennen auch viele andere Personen,

die Unterstützung anbieten

und helfen anderen Menschen, diese Personen zu finden.

D

Dach-Verband

Ein Dach-Verband ist die Vertretung einer bestimmten Berufs-Gruppe.

Datenschutz

Datenschutz bedeutet,

dass mit Daten vorsichtig umgegangen werden muss.

Daten sind Informationen.

Beim Datenschutz müssen alle Daten geschützt und geheim gehalten werden.

Nur ganz bestimmte Personen dürfen die Daten sehen.

Daher kommen die Namen Datenschutz

oder Daten-Geheimnis.

Dienst-Leistungs-Qualität

Bei der Dienst-Leistungs-Qualität geht es darum,

wie gut zum Beispiel eine Einrichtung arbeitet und

ob sie ihre Ziele erreicht.

diplomiert

Diplomiert heißt,
dass jemand seine Ausbildung
mit einem Diplom abgeschlossen hat.
Ein Diplom ist so etwas wie ein Zeugnis.

dokumentieren

Dokumentieren heißt einen genauen Bericht
über etwas schreiben.
Dann können alle nachschauen,
wie etwas gemacht worden ist
und was passiert ist.

Dokumentation

Dokumentation bedeutet,
dass viele Sachen ganz genau aufgeschrieben werden.
Eine schriftliche Dokumentation ist wichtig,
damit alle Beteiligten nachschauen können,
was schon alles passiert ist.
Zu einer Dokumentation gehören zum Beispiel
schriftliche Berichte und Vereinbarungen.

Dolmetschen

Das Übersetzen von einer Sprache
in eine andere Sprache nennt man Dolmetschen.
Zum Beispiel vom Englischen ins Deutsche oder
von gesprochener Sprache in Gebärden-Sprache.

Dolmetscherin und Dolmetscher

Dolmetscherinnen und Dolmetscher sind Personen,
die von einer Sprache in eine andere Sprache übersetzen.
Zum Beispiel vom Englischen ins Deutsche oder
von gesprochener Sprache in Gebärden-Sprache.

E

e-government Standards

E-government wird so gesprochen: Igavanment

E-government ist Englisch und heißt
elektronische Regierung.

Zum Beispiel über das Internet einen Antrag stellen
für eine Leistung für Menschen mit Behinderungen.

Es gibt genaue Regeln,
damit das Erledigen von Behörden-Sachen
über das Internet barrierefrei möglich ist.

Diese Regeln heißen Standards.

Einrichtung

Eine Einrichtung ist ein Gebäude, in dem Leistungen
für Menschen mit Behinderungen und Lernschwierigkeiten
angeboten werden.

Sie können dort zum Beispiel arbeiten oder wohnen.

Mit Einrichtungen sind oft auch die Anbietenden gemeint.

Einverständnis-Erklärung

Bei einer Einverständnis-Erklärung
zeigen Sie mit Ihrer Unterschrift,
dass Sie mit bestimmten Dingen
einverstanden sind.

Zum Beispiel,

wer Informationen über Sie bekommen darf und wer nicht.

Empowerment

Das spricht man so aus: Empowerment.

Empowerment ist ein englisches Wort.

Empowerment heißt, jemanden stark machen.

Menschen werden stark gemacht,

damit sie für sich selbst bestimmen können.

Ergo-Therapie

Die Ergo-Therapie geht davon aus,

dass Bewegung und Aktiv-Sein eine heilende Wirkung hat.

Es werden Aktivitäten und Tätigkeiten ausgesucht,

die zu den Nutzerinnen und Nutzern passen.

Diese Aktivitäten und Tätigkeiten werden geübt.

Die Nutzerinnen und Nutzer sollen so viel Dinge wie möglich selbst machen können.

Dadurch wird das Selbstvertrauen gestärkt und

die Teilhabe in allen Lebensbereichen wird verbessert.

Wichtige Lebensbereiche sind zum Beispiel:

- der private und persönliche Lebensbereich
- der soziale und gesellschaftliche Lebensbereich
- der berufliche und schulische Lebensbereich

Ergo-Therapeutin und Ergo-Therapeut

Eine Ergo-Therapeutin oder ein Ergo-Therapeut unterstützt Menschen, damit sie so viele Dinge wie möglich

selbstständig machen können.

Dafür werden passende Aktivitäten und Tätigkeiten ausgesucht und gemeinsam mit der betroffenen Person geübt.

Erziehungs-Berechtigte

Erziehungs-Berechtigte von Kindern und Jugendlichen sind meistens die Eltern.

Es können aber auch die Pflege-Eltern

oder andere Personen sein,

die vom Jugendamt dafür beauftragt sind.

Evaluation

Bei einer Evaluation wird überprüft, wie gut etwas ist.
Zum Beispiel macht man einen Fragebogen für die Bewohnerinnen und Bewohner eines Wohn-Angebots.
Mit diesem Fragebogen will man herausfinden, wie gut das Wohn-Angebot ist.

F

facheinschlägig

Wenn etwas zu einem bestimmten Bereich gehört, dann nennt man es facheinschlägig.

Eine Ausbildung kann zum Beispiel facheinschlägig sein.
Wenn Sie eine Ausbildung als Maurerin oder Maurer machen, dann ist das eine facheinschlägige Ausbildung für das Bau-Gewerbe.

Es können auch Berufs-Erfahrungen facheinschlägig sein.
Wenn Sie bereits 2 Jahre als Pflegerin oder Pfleger gearbeitet haben, dann haben Sie 2 Jahre facheinschlägige Berufs-Erfahrung im Pflege-Bereich.

fördern

Einen Menschen fördern heißt,
dass man etwas tut,
dass der Mensch die eigenen Begabungen und das eigene Können noch verbessert.
Oder dass der Mensch mehr Möglichkeiten zum selbstbestimmten Leben bekommt.

Frühförderung

Die Frühförderung
ist für Kinder mit Beeinträchtigungen,
die noch nicht in die Schule gehen.

Bei der Frühförderung
kommt eine Betreuerin oder ein Betreuer
zur Familie nach Hause,
macht Übungen mit dem Kind
und spricht mit den Eltern.

Funktions-Beschreibung

Eine Funktions-Beschreibung ist so etwas Ähnliches,
wie die Beschreibung eines Arbeitsplatzes.
Aber sie zählt nur die Haupt-Aufgaben
einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters auf.

G

Gebärden-Sprache

Die Gebärden-Sprache
ist die Muttersprache von gehörlosen Menschen.
Bei der Gebärden-Sprache macht man Gebärden.
Mit einer Gebärde zeigt man ein Wort.
Gebärden macht man meistens mit der Hand.

Gebärdensprach-Dolmetsch

Die Gebärden-Sprache
ist die Muttersprache von gehörlosen Menschen.
Bei der Gebärden-Sprache macht man Gebärden.
Mit einer Gebärde zeigt man ein Wort.
Gebärden macht man meistens mit der Hand.
Eine Dolmetscherin oder ein Dolmetscher übersetzt
die gesprochene Sprache mit Hilfe von Gebärden.
So können sie auch Menschen mit Hörbehinderungen verstehen.

Grundsatz

Ein Grundsatz ist so etwas wie eine Regel, wie etwas gemacht werden soll oder wie man jemanden behandeln soll. Zum Beispiel sollen Menschen mit Behinderungen geachtet werden und sie sollen am gesellschaftlichen Leben teilhaben.

H

Handlungs-Leitlinie

Eine Handlungs-Leitlinie ist eine Regel, die helfen soll, richtig zu handeln. Zum Beispiel, wie man mit Gewalt umgehen soll.

häusliches Umfeld

Mit dem häuslichen Umfeld ist die Wohnung gemeint, aber auch die näheren Angehörigen, die Bekannten und die Nachbarschaft.

Heil-Pädagogik

In der Heil-Pädagogik werden Menschen mit körperlichen oder seelischen Einschränkungen erzieherisch unterstützt. Dabei werden ihre Möglichkeiten und Fähigkeiten berücksichtigt.

Heim-Aufenthalts-Gesetz

Das Heim-Aufenthalts-Gesetz soll die persönliche Freiheit von Menschen schützen, die in Einrichtungen gepflegt oder betreut werden.

In diesem Gesetz steht auch genau, wann Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Freiheit von Menschen mit Behinderungen einschränken dürfen.

Zum Beispiel, wenn sie sich oder andere gefährden.

Heim-Vertrags-Gesetz

Die Leitung eines Heims muss mit allen Bewohnerinnen und Bewohnern einen Vertrag unterschreiben.

Im Heim-Vertrags-Gesetz ist geregelt, was in diesem Vertrag alles stehen muss.

Zum Beispiel, welche Leistungen man in einem Heim bekommt und welche Rechte und Pflichten man hat.

Hochschule

An einer Hochschule kann man eine wissenschaftliche Ausbildung machen.

Zum Beispiel zur Ärztin oder zum Arzt.

Zur Hochschule sagt man auch Universität.

Inklusion

Inklusion heißt Einbeziehen.

Damit ist gemeint,

dass Menschen mit Behinderungen
genauso am gesellschaftlichen Leben teilhaben können
wie Menschen ohne Behinderungen.

Alle Menschen in unserer Gesellschaft
müssen die gleichen Rechte und Möglichkeiten haben.

inklusiv

Inklusiv heißt teilhaben oder einbeziehen.

Zum Beispiel sollen Menschen mit Behinderungen
am gesellschaftlichen Leben teilhaben
oder bei der Arbeit einbezogen werden.

Infrastruktur

Mit Infrastruktur sind alle notwendigen Dinge gemeint,
damit ein Land, eine Stadt oder eine Einrichtung funktionieren können.

Zum Beispiel:

- In einem Land braucht man Autobahnen,
Eisenbahn-Schienen und Stromleitungen,
damit alles funktionieren kann.
- In einer Einrichtung braucht man die richtigen Räume mit
den passenden Geräten und Möbeln,
damit alles funktionieren kann.

integrativ

Integrativ bedeutet einbezogen.

Zum Beispiel das Lernen im integrativen Unterricht:

Schülerinnen und Schüler mit Behinderungen und Schülerinnen und Schüler ohne Behinderungen sind gemeinsam in der Klasse.

So können alle Schülerinnen und Schüler gut in die Gemeinschaft eingebunden werden.

intensiv

intensiv heißt gründlich.

Zum Beispiel bei einer intensiven Unterstützung.

Im Intensivkurs

beschäftigen sich zum Beispiel die Kursteilnehmerinnen und Kursteilnehmer gründlich mit einem Thema.

intern

Intern heißt innen oder innerhalb.

Zum Beispiel innerhalb einer Einrichtung.

Internat

Ein Internat ist ein Gebäude, das zu einer Schule gehört.

Die Kinder und Jugendlichen wohnen dort, bekommen dort zu essen und sie schlafen auch im Internat.

K

Kollektiv-Vertrag

Ein Kollektiv-Vertrag ist eine Vereinbarung zwischen Arbeit-Gebenden und Arbeit-Nehmenden.

Diese Vereinbarung gilt immer für einen bestimmten Berufs-Bereich.

Berufs-Bereiche sind zum Beispiel der Handel, das Gastgewerbe oder der Sozial-Bereich.

Der Kollektiv-Vertrag regelt zum Beispiel wie viel Geld die Arbeit-Nehmenden für ihre Arbeit bekommen.

Kommunikation

Kommunikation heißt, mit anderen Menschen in Verbindung treten.

Sich mit anderen Menschen verständigen.

Das ist zum Beispiel:

Miteinander sprechen, für jemanden etwas aufschreiben.

Jemandem etwas zeigen,

zum Beispiel mit Zeichen wie in der Gebärden-Sprache.

Auch die Unterstützte Kommunikation gehört dazu.

Kommunikations-Struktur

Bei der Kommunikations-Struktur geht es darum, wer andere benachrichtigt oder auf etwas hinweist oder was alle wissen müssen.

Zum Beispiel innerhalb einer Einrichtung.

Konvention

Eine Konvention ist ein Vertrag, bei dem sich viele verschiedene Länder auf eine gemeinsame Sache einigen.

Konzept

Ein Konzept ist ein Plan,
zum Beispiel für eine Leistung.

Koordination, Koordinatorin und Koordinator

Sie haben die Leitung von einem Bereich und
sagen allen Beteiligten, was zu tun ist.
Sie machen Pläne und sorgen dafür,
dass die Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten
gut funktioniert.

Kosten-Träger

Ein Kosten-Träger ist ein Büro,
das die Kosten für die Unterstützung
im Behinderten-Bereich oder im Sozial-Bereich übernimmt.
In Tirol sind zum Beispiel das Land Tirol
und das Sozialministerium-Service Kosten-Träger.

L

Leistungs-Gruppe

Es gibt 31 Leistungen von der Behinderten-Hilfe in Tirol.
Diese Leistungen sind in 7 Leistungs-Gruppen eingeteilt.
Die Leistungs-Gruppen heißen:

1. Mobile Begleitung
2. Therapien
3. Kommunikation und Orientierung
4. Förderung
5. Tages-Struktur und Wohnen für Kinder
6. Arbeit und Tages-Struktur
7. Wohnen

Leitbild

In einem Leitbild steht

wer man ist,

was man will

und wie man seine Ziele erreicht.

Viele Einrichtungen und Firmen haben ein Leitbild.

Leit-Prinzipien

Leit-Prinzipien sind wichtige Grund-Sätze,

nach denen sich zum Beispiel eine Firma richtet.

Logopädie

Die Logopädie beschäftigt sich mit Störungen der Stimme,

mit Störungen beim Sprechen, beim Hören,

beim Atmen und beim Schlucken.

Logopädin oder Logopäde

Eine Logopädin oder ein Logopäde unterstützen Menschen,

die Probleme und Störungen mit der Stimme,

beim Sprechen, beim Hören,

beim Atmen und beim Schlucken haben.

M

Matura

Matura heißt die Abschluss-Prüfung

in einer Höheren Schule.

Man sagt auch Reife-Prüfung dazu.

Mentorin oder Mentor

Eine Mentorin oder ein Mentor ist eine Person.

Diese Person kennt sich in einem Bereich sehr gut aus.

Darum kann sie eine andere Person in diesem Bereich gut unterstützen.

Zum Beispiel bei der Arbeit.

Methode

Eine Methode ist eine bestimmte Art,
wie man handeln oder etwas machen kann.
Es gibt zum Beispiel Methoden,
wie man jemanden medizinisch behandeln kann.

mobil

mobil bedeutet beweglich,
dass etwas nicht immer am selben Ort ist.
Mobile Leistung heißt zum Beispiel,
dass die Nutzerinnen und Nutzer zu Hause betreut werden.

O, Ö

ÖNorm

Das „Ö“ steht für Österreich.
Eine Norm ist eine Regel.
Eine ÖNorm ist eine Regel, die in ganz Österreich gilt.

Organigramm

In einem Organigramm steht,
wie zum Beispiel eine Firma
oder eine Einrichtung aufgebaut ist
und welche Aufgaben-Bereiche sie hat.

Orientierung

Bei der Orientierung geht es um das Zurechtfinden.
Wenn jemand eine gute Orientierung hat,
dann findet sich diese Person gut zurecht.
Sie weiß, wo sie gerade ist.
Die Person findet alleine dorthin,
wo sie hin will.

P

Pädagogik

In der Pädagogik geht es um das Erforschen und das Anwenden von Erziehung und Bildung.

Die Menschen,
die sich damit beschäftigen
sind Pädagoginnen und Pädagogen.

Pädagogin oder Pädagoge

Pädagoginnen und Pädagogen sind Fachleute im Bereich Erziehung und Bildung.

Sie fördern die persönliche oder die schulische Entwicklung von Menschen.

Sie arbeiten zum Beispiel im Bereich Sonder-Pädagogik, als Freizeit-Pädagoginnen oder Freizeit-Pädagogen oder als Erlebnis-Pädagoginnen oder Erlebnis-Pädagogen.

pädagogisch

Pädagogisch ist alles,
was die Erziehung und Bildung betrifft
und die Entwicklung von Menschen fördert.

passiv

das bedeutet,
dass jemand etwas machen lässt oder an etwas beteiligt ist ohne sich dafür einzusetzen.
Das Gegenteil von passiv ist aktiv.

Peer

Peer ist ein englisches Wort und wird so ausgesprochen: Pier.

Peer bedeutet der Gleich-Gestellte oder die Gleich-Gestellte.

Peers sind Menschen, bei denen etwas Bestimmtes gleich ist.

Sie können den gleichen Beruf haben,

oder eine gleiche Eigenschaft,

oder aus einer gleichen Gruppe kommen.

Zum Beispiel:

Wenn eine Gruppe von Menschen mit Lernschwierigkeiten zusammen kommt,

dann sind sie zueinander Peers.

Sie sind Gleich-Gestellte,

weil sie alle Lernschwierigkeiten haben.

Peer-Beratung

Peer ist ein englisches Wort und wird so ausgesprochen: Pier.

Peer bedeutet der Gleich-Gestellte oder die Gleich-Gestellte.

Bei der Peer-Beratung

beraten zum Beispiel Menschen mit Behinderungen,

andere Menschen mit Behinderungen.

Personal-Entwicklung

Das Personal sind alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einer Firma.

In der Personal-Entwicklung geht es zum Beispiel darum,

wie man das Personal am besten einsetzt und

welche Fortbildungen wichtig sind.

Persönliche Assistenz

Assistenz bedeutet Unterstützung oder Hilfe.

Persönliche Assistentinnen und Assistenten unterstützen Menschen, wenn sie im Alltags-Leben etwas brauchen.

Zum Beispiel unterstützen sie Menschen

beim Einkaufen, beim Lernen,

bei Gesprächen mit der Bank, wenn es um Geld geht,

oder wenn Menschen mit Lernschwierigkeiten und Behinderungen

eine Reise machen wollen.

Persönliche Assistentinnen und Assistenten

unterstützen nur dann,

wenn die Menschen mit Behinderungen das wollen.

Physio

Physio betrifft den Körper

und wird Füsio ausgesprochen.

Physio-Therapie

Physio betrifft den Körper

und wird Füsio ausgesprochen.

Therapie heißt Behandlung.

Die Physio-Therapie behandelt also Störungen

in der Beweglichkeit des Körpers.

Physio-Therapeutin und Physio-Therapeut

Diese Personen haben eine Ausbildung gemacht,

damit sie Störungen in der Beweglichkeit des Körpers

behandeln können.

Praktikum

Ein Praktikum ist die Mitarbeit in einem Betrieb,

für eine bestimmte Dauer

um die Arbeit dort kennen zu lernen.

psychisch

Psychisch heißt, dass es die Psyche oder das seelische Befinden eines Menschen betrifft. Zum Beispiel eine psychische Krankheit. Das bedeutet, dass die Seele krank ist.

Psychiaterin oder Psychiater

Das sind Ärztinnen oder Ärzte, die eine spezielle Ausbildung haben. Sie beschäftigen sich mit den Gefühlen von Menschen.

Psychiatrie

In der Psychiatrie werden Menschen mit Störungen der Seele und der Gefühle behandelt. Die Ärztinnen und Ärzte dort heißen Psychiaterinnen und Psychiater.

psychiatrisch erkrankt

Wenn jemand psychiatrisch erkrankt ist, dann braucht er Unterstützung. Zum Beispiel von einer Psychiaterin oder einem Psychiater. Das ist eine Ärztin oder ein Arzt mit einer speziellen Ausbildung. Sie beschäftigen sich mit den Gefühlen von Menschen.

psychiatrische Unterstützung

Das ist eine Unterstützung für die Seele. Diese Unterstützung bekommt man von Psychiaterinnen und Psychiatern Psychologinnen und Psychologen Psycho-Therapeutinnen und Psycho-Therapeuten.

Psychologin oder Psychologe

Psychologinnen und Psychologen beschäftigen sich zum Beispiel damit, wie Menschen sich verhalten, wie sie denken, wie sie lernen oder wie sie etwas wahrnehmen. Sie helfen Menschen, die seelische Probleme haben.

psychologisch

Das bedeutet, wie sich Menschen verhalten, wie sie denken, wie sie lernen oder wie sie etwas auffassen.

psycho-sozial

Psycho betrifft die Seele und sozial betrifft die Gesellschaft.

Psycho-soziale Beeinträchtigung heißt, dass eine Person seelische und gesellschaftliche Probleme hat. Zum Beispiel hat sie Schwierigkeiten mit anderen Menschen.

Psycho-Therapie

Psycho-Therapie ist ein Wort, das aus zwei griechischen Wörtern zusammengesetzt ist.

Psychisch heißt,

dass es die Psyche oder das seelische Befinden eines Menschen betrifft.

Therapie bedeutet Heilung.

Eine Psycho-Therapie soll die psychischen Probleme von Menschen heilen.

Zum Beispiel wenn jemand ständig traurig und lustlos ist.

Q

Quadrat-Meter

Ein Quadrat-Meter ist eine Fläche,
die einen Meter lang und einen Meter breit ist.

Die Abkürzung für Quadrat-Meter ist m².

Wie groß eine Wohnung ist, wird zum Beispiel immer in m² angegeben.

Qualität

Bei der Qualität geht es darum,
wie gut und nützlich etwas ist.

Qualitäts-Entwicklung

Bei der Qualitäts-Entwicklung geht es darum,
eine Leistung zu verbessern.

Qualitäts-Sicherung

Bei der Qualitäts-Sicherung geht es darum,
die Nützlichkeit einer Leistung zu erhalten.

Qualitäts-Standard

Das Land Tirol hat Qualitäts-Standards
für die Behinderten-Hilfe in Tirol festgelegt.

Standards sind wie Regeln.

Alle Anbietenden in Tirol,
die Leistungen für Menschen mit Behinderungen
und Lernschwierigkeiten anbieten,
müssen sich an diese Standards halten.

In den Qualitäts-Standards steht zum Beispiel:

- wie die Nutzerinnen und Nutzer mitbestimmen können
- wie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausgebildet sein müssen

R

Reflexion

Reflexion bedeutet Nachdenken.

Nachdenken über sich selbst oder über andere.

Man denkt darüber nach,
was man gut gemacht hat und
was man nicht gut gemacht hat.

Man denkt auch darüber nach,
was man vielleicht verändern kann.

Relais-Dolmetschen

Beim Relais-Dolmetschen geht es um das Übersetzen
einer Gebärden-Sprache von einer höheren Stufe
auf eine niedrigere Stufe.

Oder um das Übersetzen der Österreichischen Gebärden-Sprache
in eine andere Gebärden-Sprache.

Oder um das Übersetzen der Gebärden-Sprache
für Menschen, die taub und blind sind,
in eine für sie verständliche Form.

Rehabilitation

Rehabilitation heißt,
dass Menschen nach einer Krankheit
oder nach einem Unfall so geholfen wird,
dass sie ein möglichst normales Leben
führen können.

S

Sachwalterin oder Sachwalter

Das sind Personen,
die Menschen mit Lernschwierigkeiten oder Behinderungen
oder Menschen mit psychischen Erkrankungen
unterstützen.

Zum Beispiel:

- wenn jemand Hilfe bei finanziellen Angelegenheiten braucht
- wenn jemand einen Vertrag machen muss
- oder wenn jemand zu einer Behörde muss

Aber die Sachwalterin oder der Sachwalter darf sich nicht
in alle Dinge im Leben dieser Person einmischen.

Sonder-Pädagogik

Die Sonder-Pädagogik unterstützt und begleitet Menschen,
die in der Schule besonders gefördert werden müssen,
weil sie besondere Bedürfnisse haben.

Sozial-Betreuerin oder Sozial-Betreuer

Eine Sozial-Betreuerin oder ein Sozial-Betreuer
begleitet Menschen mit einem erhöhten Unterstützungs-Bedarf.
Sie arbeiten mit Menschen mit Behinderungen
in einer Familie oder mit alten Menschen.

Sozialministerium-Service

Beim Sozialministerium-Service gibt es viele Förderungen und Hilfen
für Menschen, die Unterstützung brauchen.

Das Sozialministerium-Service unterstützt hauptsächlich Menschen mit
Behinderungen.

Es ist aber auch für Pflege und Renten zuständig.

Sozial-Pädagogin oder Sozial-Pädagoge

Sozial-Pädagoginnen oder Sozial-Pädagogen
fördern Kinder und Jugendliche
in der Entwicklung ihrer Persönlichkeit.

Sie arbeiten in sonder-pädagogischen Einrichtungen,
zum Beispiel in Heimen oder in Wohngemeinschaften.

Sozial-Psychiatrie

Die Sozial-Psychiatrie arbeitet mit Menschen
mit einer psychischen Erkrankung
und auch mit ihrer Familie, ihren Angehörigen
und ihrem Freundeskreis.

sozial-psychiatrisch

Sozial betrifft die Gesellschaft,
psychiatrisch das Erkennen und die Untersuchung
seelischer Störungen.

Standard

In einem Standard stehen Regeln.
Diese Regeln zeigen,
wie etwas gemacht werden muss.

Zum Beispiel:

Das Land Tirol hat Standards
für die Behinderten-Hilfe in Tirol festgelegt.
Alle Anbietenden in Tirol,
die Leistungen für Menschen mit Behinderungen
und Lernschwierigkeiten anbieten,
müssen sich an diese Standards halten.

stationär

Stationär heißt,
dass man für längere Zeit
an einem bestimmten Ort bleibt,
weil man dort betreut wird.
Das kann zum Beispiel im Krankenhaus sein
oder in einem Internat.

Studium

Ein Studium ist eine mehrjährige und
wissenschaftliche Ausbildung an einer Hochschule.
Zum Beispiel muss eine Ärztin
oder ein Arzt ein Studium machen.

Supervision

Supervision ist eine Art Beratung
für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
unter fachlicher Leitung.
Inhalt einer Supervision kann die Arbeit im Team
oder die Arbeit mit den Nutzerinnen und Nutzern sein.
An Supervisionen können einzelne Personen
oder Gruppen teilnehmen.

T

Tages-Struktur

In einer Tages-Struktur haben Menschen mit Behinderungen und Lernschwierigkeiten die Möglichkeit, zu arbeiten.

Sie gehen also einer Beschäftigung nach und lernen einen Tages-Ablauf kennen.

Zum Tages-Ablauf gehört zum Beispiel dazu, dass man fixe Arbeits-Zeiten hat.

Oder dass man regelmäßig Pause macht.

Oder dass man neue Dinge lernen darf.

teilzeit-betreut

Teilzeit-betreut heißt, dass man am Tag betreut wird, aber nicht in der Nacht.

Zum Beispiel in einem Wohn-Angebot einer Einrichtung.

Man bekommt dort zu essen und zu trinken, die Kleidung wird gewaschen oder man wird dort gepflegt.

Therapeutin oder Therapeut

Das ist eine Person, die körperliche oder seelische Störungen behandelt.

Zum Beispiel geht es bei der Physio-Therapie um Störungen in der Bewegung.

Therapie

In der Therapie geht es um die medizinische Behandlung von Krankheiten und Verletzungen und von körperlichen oder seelischen Störungen.

Bei der Physio-Therapie werden zum Beispiel Störungen in der Bewegung behandelt.

therapeutisch

Therapeutisch ist alles, was eine medizinische Behandlung von körperlichen oder seelischen Störungen betrifft.

Training

Bei einem Training übt man etwas. Ein Training soll dabei helfen selbstständiger zu werden.

Transparenz

Ein anderes Wort für Transparenz ist Durchsichtigkeit. Wenn ein Material transparent ist, dann kann man durchsehen.

Das kann aber auch für eine Leistung gemeint sein.

Wenn zum Beispiel eine Leistung transparent ist, dann bekommt man alle Informationen, die man braucht.

Alle Informationen müssen klar und verständlich sein.

Die Beteiligten müssen verstehen, worum es bei der Leistung geht und was sie bei einer Leistung bekommen und was sie nicht bekommen.

U

UN-Konvention

UN ist eine englische Abkürzung für „United Nations“,
das spricht man so: Juneited Neischons.

United Nations bedeutet Vereinte Nationen.

„Nation“ ist ein anderer Name für „Land“.

Die UN ist ein Zusammenschluss
von fast allen Ländern der Welt.

Die UN ist zum Beispiel dafür da,
dass alle Länder die Menschenrechte einhalten.

Die UN hat einen Vertrag gemacht,
bei dem es um die Rechte von Menschen mit Behinderungen geht.

In dem Vertrag steht,
dass die Menschenrechte und Freiheiten
von Menschen mit Behinderungen
geschützt und eingehalten werden müssen.

Dieser Vertrag heißt
UN-Konvention für Menschen mit Behinderungen.

Unterstützte Kommunikation

Bei der Unterstützten Kommunikation geht es
um das Erweitern oder das Ersetzen von Wörtern
in der Verständigung.

Zum Beispiel durch Zeichen oder Bild-Karten.

Das hilft Menschen,
die nicht oder nur schlecht sprechen können.

V

Vertretungs-Befugte

Das sind Personen, die eine gesetzliche Erlaubnis haben, um Menschen mit Behinderungen vertreten zu dürfen.

Das können zum Beispiel Eltern, Angehörige, Sachwalterinnen oder Sachwalter sein.

vollzeit-betreut

Vollzeit-betreut heißt,

dass man den ganzen Tag und die ganze Nacht betreut wird.

Zum Beispiel in einem Wohn-Angebot einer Einrichtung.

Man bekommt dort zu essen und zu trinken,

die Kleidung wird gewaschen

oder man wird dort gepflegt.

Vorschrift

Eine Vorschrift ist wie eine Regel.

Alle müssen sich daran halten.

Bau-Vorschriften zum Beispiel regeln, wie ein Gebäude gebaut werden muss, damit es sicher und barrierefrei ist.

W

Wahrnehmung

Wahrnehmen kann man alles, was da ist.

Etwas wahrnehmen heißt:

- sehen,
- hören,
- riechen,
- schmecken oder
- fühlen.

WCAG

WCAG ist die Abkürzung von
Web Content Accessibility Guidelines.

Das spricht man so: Web Kontent Aksesibiliti Geidleins

Das ist Englisch und heißt:

Vorschriften für barrierefreie Inhalte im Internet.

Zum Beispiel für Menschen mit Lernschwierigkeiten
oder mit Sehbehinderungen.

Würde

Das heißt, jeder Mensch hat das Recht
geachtet zu werden.

Alle Menschen haben die gleichen Rechte.

Die Menschen-Würde gilt für
jeden einzelnen Menschen auf der Welt.

Man darf niemanden schlechter behandeln,
als andere Menschen.



Leicht Lesen

Dieses Zeichen ist ein Gütesiegel.

Texte mit diesem Gütesiegel
sind leicht verständlich.

Leicht Lesen gibt es in drei Stufen.

B1: leicht verständlich

A2: noch leichter verständlich

A1: am leichtesten verständlich