

# Leistungs-Beschreibung Eltern-Kind-Gruppe



Leicht Lesen

## Inhalt

<b>Teil A: Eltern-Kind-Gruppe</b> .....	8
Einleitung .....	8
1. Was bedeutet Eltern-Kind-Gruppe? .....	10
2. Was sind die Ziele für die Nutzerinnen und Nutzer?.....	10
3. Wer ist die Zielgruppe? .....	11
3.1 Wer gehört zur Zielgruppe?.....	11
3.2 Wer gehört nicht zur Zielgruppe? .....	11
4. Welche Leistungen gibt es gleichzeitig mit Eltern-Kind-Gruppe?....	12
5. Was sind die Regeln und Grundsätze für die Leistung? .....	13
6. Wie sieht die Unterstützung aus?.....	13
7. Was gehört zur Leistung dazu?.....	14
7.1 Wie wird die Leistung angeboten? .....	14
7.2 Wo wird die Leistung angeboten? .....	14
7.3 Welche Tätigkeiten übernimmt die Leistung? .....	14
7.4 Wie viel Zeit gibt es für die Leistung? .....	14
7.5 Was ist sonst noch wichtig? .....	14

<b>Teil B: Qualitäts-Standards</b> .....	15
<b>Standard 1: Infrastruktur</b> .....	16
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?.....	16
Wie ist dieser Standard gültig? .....	17
Wie ist dieser Standard beschrieben? .....	17
Welche Ziele gibt es bei diesem Standard? .....	18
Wann sind die Ziele erreicht? .....	19
<b>Standard 2: Grundsätze und Konzept</b> .....	20
Wie ist dieser Standard gültig? .....	20
Wie ist dieser Standard beschrieben? .....	20
Welche Ziele gibt es bei diesem Standard? .....	22
Wann sind die Ziele erreicht? .....	23
<b>Standard 3: Organigramm, Stellen-Beschreibung und Funktions-</b> <b>Beschreibungen</b> .....	24
Wie ist dieser Standard gültig? .....	24
Wie ist dieser Standard beschrieben? .....	24
Welche Ziele gibt es für diesen Standard? .....	26
Wann sind die Ziele erreicht? .....	27
<b>Standard 5: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</b> .....	28
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?.....	28
Wie ist dieser Standard gültig? .....	29
Wie ist dieser Standard beschrieben? .....	29
Wie müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausgebildet sein? .....	29
Wie muss die Leitung ausgebildet sein? .....	30
Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten mit den Nutzerinnen und Nutzern zusammen? .....	30

Werden auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Behinderungen angestellt? .....	31
Welche Ziele gibt es für diesen Standard? .....	32
Wann sind die Ziele erreicht? .....	32
<b>Standard 6: Kommunikations-Struktur</b> .....	33
Wie ist dieser Standard gültig? .....	33
1.    Kommunikations-Struktur innerhalb einer Einrichtung.....	33
Team-Besprechungen .....	33
Wie sind die Team-Besprechungen beschrieben? .....	33
Welche Ziele gibt es für die Team-Besprechungen? .....	34
Wann sind die Ziele erreicht? .....	35
Gespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern .....	35
Wie sind die Gespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beschrieben? .....	35
Welche Ziele gibt es durch die Gespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern? .....	36
Wann sind die Ziele erreicht? .....	36
Zugang zu Standards, Abläufen und Dokumentationen innerhalb einer Einrichtung.....	37
Wie ist der Zugang zu Standards, Abläufen und Dokumentationen innerhalb einer Einrichtung beschrieben?.....	37
Welche Ziele gibt es für den Zugang zu Standards, Abläufen und Dokumentationen innerhalb einer Einrichtung? .....	37
Wann sind die Ziele erreicht? .....	37
2.    Kommunikations-Struktur zwischen einer Einrichtung und der Öffentlichkeit.....	38
Öffentliches und barrierefreies Bekanntmachen des Angebotes.....	38
Welche Grundlagen gibt es für ein öffentliches und barrierefreies Bekanntmachen des Angebotes?.....	38

Wie ist das öffentliche und barrierefreie Bekanntmachen des Angebotes beschrieben? .....	38
Welche Ziele gibt es für das öffentliche und barrierefreie Bekanntmachen des Angebotes? .....	39
Wann sind die Ziele erreicht? .....	39
<b>Standard 7: Qualitäts-Sicherung und Qualitäts-Entwicklung .....</b>	<b>40</b>
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?.....	40
Wie ist dieser Standard gültig? .....	40
Wie ist dieser Standard beschrieben? .....	40
Welche Ziele gibt es für diesen Standard? .....	41
Wann sind die Ziele erreicht? .....	42
<b>Standard 8: Handlungs-Leitlinie für den Umgang mit Gewalt .....</b>	<b>43</b>
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?.....	43
Wie ist dieser Standard gültig? .....	44
Wie ist dieser Standard beschrieben? .....	44
Welche Ziele gibt es für diesen Standard? .....	45
Wann sind die Ziele erreicht? .....	47
Wo gibt es Beispiele und weitere Auskünfte zu Handlungs-Leitlinien? .....	48
<b>Standard 9: Auswahl einer Leistung und Aufnahme in eine Leistung ...</b>	<b>49</b>
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?.....	49
Wie ist dieser Standard gültig? .....	49
Wie ist dieser Standard beschrieben? .....	49
Wie soll eine Leistung ausgewählt werden?.....	49
Wie wird man in eine Leistung aufgenommen?.....	50
Welche Ziele gibt es bei diesem Standard? .....	51
Wann sind die Ziele erreicht? .....	51
<b>Standard 10: Vereinbarung für eine Leistung .....</b>	<b>53</b>

Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?.....	53
Wie ist dieser Standard gültig? .....	53
Wie ist dieser Standard beschrieben? .....	53
Welche Ziele gibt es für diesen Standard? .....	56
Wann sind die Ziele erreicht? .....	56
<b>Standard 11: Einbeziehung der Nutzerinnen und Nutzer in die Gestaltung ihrer eigenen Unterstützung.....</b>	<b>58</b>
Wie ist dieser Standard gültig? .....	58
Wie ist dieser Standard beschrieben? .....	58
Welche Ziele gibt es für diesen Standard? .....	59
Wann sind die Ziele erreicht? .....	60
<b>Standard 12: Dokumentation.....</b>	<b>61</b>
Welche Grundlagen gibt es für die diesen Standard?.....	61
Wie ist dieser Standard gültig? .....	61
Wie ist dieser Standard beschrieben? .....	62
Welche Ziele gibt es für diesen Standard? .....	64
Wann sind die Ziele erreicht? .....	65
<b>Standard 13: Beenden einer Leistung .....</b>	<b>67</b>
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?.....	67
Wie ist dieser Standard gültig? .....	67
Wie ist dieser Standard beschrieben? .....	67
Welches Ziel gibt es für diesen Standard?.....	68
Wann sind die Ziele erreicht? .....	69
<b>Standard 14: Einschulung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter .....</b>	<b>70</b>
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?.....	70
Wie ist dieser Standard gültig? .....	70
Wie ist dieser Standard beschrieben? .....	71

Welche Ziele gibt es bei diesem Standard? .....	73
Wann sind die Ziele erreicht? .....	73
<b>Standard 15: Fortbildung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern .....</b>	<b>74</b>
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?.....	74
Wie ist dieser Standard gültig? .....	74
Wie ist dieser Standard beschrieben? .....	74
Welche Ziele gibt es für diesen Standard? .....	75
Wann sind die Ziele erreicht? .....	76
<b>Standard 16: Reflexion.....</b>	<b>77</b>
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?.....	77
Wie ist dieser Standard gültig? .....	77
Wie ist dieser Standard beschrieben? .....	78
Welche Ziele gibt es für diesen Standard? .....	79
Wann sind die Ziele erreicht? .....	80
<b>Standard 17: Datenschutz.....</b>	<b>81</b>
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?.....	81
Wie ist dieser Standard gültig? .....	81
Wie ist dieser Standard beschrieben? .....	81
Welche Ziele gibt es für diesen Standard? .....	82
Wann sind die Ziele erreicht? .....	82
<b>Standard 18: Überprüfung und Weiter-Entwicklung der Dienst-</b>	
<b>Leistungs-Qualität .....</b>	<b>84</b>
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?.....	84
Wie ist dieser Standard gültig? .....	84
Wie ist dieser Standard beschrieben? .....	84
Welche Ziele gibt es bei diesem Standard?.....	85
Wann sind die Ziele erreicht? .....	86

# **Teil C: Wörterbuch.....87**

# Teil A:

## Eltern-Kind-Gruppe

### 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 sein,  
damit man sich besser mit anderen Menschen verständigen kann oder  
damit man in einer eigenen Wohnung leben kann.

### 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 **Eltern-Kind-Gruppe**

gehört zu einer größeren Gruppe von Leistungen.

Diese Leistungs-Gruppe heißt: **Förderung**.

## **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: Therapie

Sie lesen die Leistungs-Beschreibung für **Eltern-Kind-Gruppe**.

# 1. Was bedeutet Eltern-Kind-Gruppe?

Bei dieser Leistung geht es um das Fördern

von Kindern in Gruppen,

solange bis die Kinder in die Schule kommen.

Dabei wird pädagogisches und therapeutisches Fördern verbunden.

Pädagogisch ist alles,

was die Erziehung und Bildung betrifft

und die Entwicklung von Menschen fördert.

Therapeutisch ist alles,

was eine medizinische Behandlung

von körperlichen oder seelischen Störungen betrifft.

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

Die Ziele der Leistung **Eltern-Kind-Gruppe** sind, dass:

- die Kinder am gesellschaftlichen Leben teilhaben.
- die Kinder früh mit anderen Menschen in Verbindung kommen.
- die gesamte Persönlichkeit des Kindes so gut wie möglich entwickelt wird.
- Entwicklungen bei den Kindern und in der Familie eingeleitet werden.
- die Eltern der Kinder gestärkt werden.

### 3. Wer ist die Zielgruppe?

Die Leistung **Eltern-Kind-Gruppe**

ist für eine ganz bestimmte Gruppe von Menschen gemacht.

Diese Gruppe heißt Zielgruppe.

#### 3.1 Wer gehört zur Zielgruppe?

Die Leistung **Eltern-Kind-Gruppe** gibt es für Kinder mit Behinderungen von der Geburt an bis zum Eintritt in die Schule.

Die Leistung gibt es im 1. Schuljahr im längsten Fall bis Ende Oktober.

Der Besuch einer Vorschule zählt nicht als Schuleintritt.

Das heißt, dass es die Leistung **Eltern-Kind-Gruppe** auch noch während des Besuchs einer Vorschule gibt.

Die Kinder müssen eine Behinderung nach den Vorschriften im Tiroler Rehabilitations-Gesetz haben.

In diesem Gesetz geht es um die Rechte von Menschen mit Lernschwierigkeiten, Behinderungen oder psychischen Erkrankungen.

#### 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 Eltern-Kind-Gruppe?

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

**Eltern-Kind-Gruppe** sind:

Aus der Leistungs-Gruppe **Mobile Begleitung**:

- Familien-Unterstützung

Aus der Leistungs-Gruppe **Förderung**:

- Einzel-Förderung für Kinder und Jugendliche mit Autismus-Spektrum-Störungen
- Gruppen-Förderung für Kinder und Jugendliche mit Autismus-Spektrum-Störungen
- Förderung im häuslichen Umfeld
- Mobile Frühförderung

Alle Leistungen der Leistungs-Gruppen:

- **Therapien**
- **Kommunikation und Orientierung**

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.

Die Leistung **Eltern-Kind-Gruppe** soll:

- alle Bedürfnisse und Möglichkeiten der Kinder und der ganzen Familie achten.
- frei wählbar sein.

## 6. Wie sieht die Unterstützung aus?

Die Unterstützung:

- fördert die Kinder in einem frühen Alter und begleitet ihre Entwicklung. Das geschieht mit anerkannten pädagogischen Methoden. Das ist zum Beispiel Lernen durch Nachmachen oder Lernen durch Ausprobieren und Fehler machen oder Lernen durch Neugierde.
- enthält Bestandteile der Logopädie, der Ergo-Therapie und der Physio-Therapie.

## **7. Was gehört zur Leistung dazu?**

Hier lesen Sie,  
was die **Eltern-Kind-Gruppe** genau macht.

### **7.1 Wie wird die Leistung angeboten?**

Die Leistung **Eltern-Kind-Gruppe**  
erfolgt ambulant.

Das heißt, die Nutzerinnen und Nutzer  
werden tagsüber in einer Einrichtung unterstützt.

### **7.2 Wo wird die Leistung angeboten?**

Die Leistung **Eltern-Kind-Gruppe**  
wird in einer Einrichtung angeboten.

### **7.3 Welche Tätigkeiten übernimmt die Leistung?**

Die Leistung **Eltern-Kind-Gruppe**:

- geschieht in einer Gruppe.
- berät die Eltern und leitet sie an.
- unterstützt und begleitet die ganze Familie.

### **7.4 Wie viel Zeit gibt es für die Leistung?**

Die Leistung **Eltern-Kind-Gruppe**  
findet höchstens 80 Stunden im Jahr statt,  
normalerweise für 2 Stunden in der Woche.

### **7.5 Was ist sonst noch wichtig?**

Es gibt eine Jause.

## Teil B:

### Qualitäts-Standards

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

Für die Leistungs-Beschreibung **Eltern-Kind-Gruppe**

sind aber nur 17 Qualitäts-Standards wichtig.

Der Standard 4 ist für diese Leistung nicht wichtig und fehlt deshalb.

Der folgende Qualitäts-Standard ist

für die Leistung **Eltern-Kind-Gruppe** extra angepasst worden:

- Standard 5: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

#### **Wichtig:**

Hier finden Sie alle Qualitäts-Standards,

wie sie für die Leistung **Eltern-Kind-Gruppe** 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  
der **Eltern-Kind-Gruppe**.

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  
„Taktil“ 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?

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.

## 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 Verkehrsmitteln erreichbar sein.
- Die Infrastruktur einer Einrichtung muss  
für die angebotene Leistung passen.

## **Fortsetzung: „Wie ist dieser Standard beschrieben?“**

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

- Die Einrichtung muss die Infrastruktur aufbauen und erhalten.
- Für ambulante und stationäre Leistungen müssen die Räume passend eingerichtet sein.  
Alles was für die angebotene Leistung gebraucht wird, muss da sein.  
Alles muss funktionieren und es darf nichts zu alt sein.  
Die Räume müssen so gestaltet sein,  
dass die Nutzerinnen und Nutzer alles finden können.  
Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bekommen  
die passenden Räume für die Leistung.

## **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 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 Leistung 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 Arbeitsmittel 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 der **Eltern-Kind-Gruppe** 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 die Leistung **Eltern-Kind-Gruppe** 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?**

- Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen gut mit anderen Menschen umgehen können und die passenden persönlichen Eigenschaften besitzen. Sie sollen auch eine passende Ausbildung gemacht haben.
- Für jede Leistung gibt es nur ganz bestimmte Ausbildungen, die als facheinschlägig vom Land Tirol anerkannt werden.
- Für jede Leistung wird ganz genau bestimmt, welche Ausbildung eine Person braucht, damit sie die Leitung oder die Koordination einer Leistung machen kann.  
Es gilt aber für alle Leistungen, dass diese Person mindestens 2 Jahre facheinschlägige Berufs-Erfahrung haben muss.

### **Fortsetzung: „Wie müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausgebildet sein?“**

- Ausbildungen müssen vom Bund oder den Bundesländern anerkannt sein.
- Neue Ausbildungen oder ausländische Ausbildungen müssen von der Sozial-Abteilung des Landes Tirol anerkannt sein.

### **Das sind Beispiele für die passenden und facheinschlägigen Ausbildungen für die Leistung Eltern-Kind-Gruppe:**

- Sonder-Kindergarten-Pädagogik
- Logopädie
- Ergotherapie
- Physiotherapie
- Studium der Psychologie

### **Wie muss die Leitung ausgebildet sein?**

Die Leitung muss eine facheinschlägige Ausbildung haben.

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

- Bei der Leistung **Eltern-Kind-Gruppe** begleitet in der Arbeitszeit immer eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter bis zu drei Nutzerinnen oder Nutzer.

## **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 Behinderungen.

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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 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 Behinderungen  
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 Behinderungen:  
**[www.ninlil.at](http://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 gilt für alle Anbietenden.

### **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.
- wenn beim Aufnahme-Gespräch eine Einverständnis-Erklärung für den Datenschutz gemacht wird.  
Die Einverständnis-Erklärung muss für jede Leistung genau angepasst sein.
- wenn die interessierten Personen aktiv an allen Gesprächen teilnehmen.  
Andere Personen, wie zum Beispiel Eltern, Angehörige oder wichtige Bekannte dürfen nur mitreden, wenn die interessierte Person das will.
- wenn die Wünsche und Ziele der interessierten Person aufgeschrieben sind.
- wenn die Interessen und der Unterstützungs-Bedarf der interessierten Person aufgeschrieben sind.

### **Fortsetzung: „Wann sind die Ziele erreicht?“**

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

- wenn das Ergebnis aufgeschrieben wird, falls die interessierte Person die Leistung ausprobiert hat. Das Ausprobieren nennt man auch Schnuppern.
- wenn bei Beginn einer Leistung alle wichtigen Dinge vereinbart worden sind.
- wenn alle abgelehnten interessierten Personen eine mündliche oder schriftliche Begründung bekommen.

# **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 11: Einbeziehung der Nutzerinnen und Nutzer in die Gestaltung ihrer eigenen Unterstützung**

Einbeziehung bedeutet, dass die Nutzerinnen und Nutzer darüber informiert werden, wie die **Eltern-Kind-Gruppe** aussieht. Sie können auch sagen, was sie wollen und mit den Anbietenden zusammen schauen, ob das möglich ist.

## **Wie ist dieser Standard gültig?**

Dieser Standard gilt für alle Anbietenden.

## **Wie ist dieser Standard beschrieben?**

Hier finden Sie die genauen Inhalte des Standards **Einbeziehung der Nutzerinnen und Nutzer in die Gestaltung ihrer eigenen Unterstützung:**

- Die Anbietenden befragen ihre Nutzerinnen und Nutzer.  
Sie fragen nach:
  - Wünschen
  - Zielen
  - Interessen
  - und Bedürfnissen ihrer Nutzerinnen und Nutzer

Durch das Ergebnis der Befragung wird der Unterstützungs- Bedarf geplant.

- Die Anbietenden erklären der Nutzerin oder dem Nutzer ihre fachlichen Ziele.
- Wie die Unterstützung wirklich aussieht ergibt sich aus dem Unterstützungs-Bedarf der Nutzerinnen und Nutzer und den Zielen der Anbietenden.  
Die Nutzerin oder der Nutzer und der Anbietende vereinbaren in einem Gespräch, wie die Unterstützung aussehen soll.

## **Fortsetzung: „Wie ist dieser Standard beschrieben?“**

Hier finden Sie die genauen Inhalte  
des Standards **Einbeziehung der Nutzerinnen und Nutzer in die  
Gestaltung ihrer eigenen Unterstützung:**

- Wenn es notwendig ist, wird die Vereinbarung überprüft und geändert.  
Wann das passieren muss, ist nicht genau festgelegt.  
Es muss aber regelmäßig passieren.
- Bei der Unterstützung sollen Personen miteinbezogen werden,  
die die Nutzerinnen und Nutzer gut kennen.

## **Welche Ziele gibt es für diesen Standard?**

Die Ziele für den Standard **Einbeziehung der Nutzerinnen und Nutzer  
in die Gestaltung ihrer eigenen Unterstützung** sind:

- Die Nutzerinnen und Nutzer sollen die Ziele der Unterstützung  
mit ihren Anbietenden vereinbaren.  
Sie sollen auch selbst wissen, welche Ziele das sind und  
übernehmen Verantwortung für diese Ziele.
- Die Nutzerinnen und Nutzer sollen ihre Wünsche, Ziele,  
Interessen und Bedürfnisse mitteilen.  
Diese Wünsche, Ziele, Interessen und Bedürfnisse  
sollen beachtet werden.
- Die Nutzerinnen und Nutzer sollen mit den Mitarbeiterinnen und  
Mitarbeitern vereinbaren, wie die Unterstützung wirklich aussieht.
- Die Unterstützung soll überprüft und angepasst werden.  
Das wird jedes Jahr eingeplant.

## Wann sind die Ziele erreicht?

Die Ziele des Standards **Einbeziehung der Nutzerinnen und Nutzer in die Gestaltung ihrer eigenen Unterstützung** sind erreicht:

- wenn die Ziele der Unterstützung zwischen Nutzerinnen und Nutzer und den Anbietenden schriftlich vereinbart sind.  
Es wird auch schriftlich vereinbart, wie die Unterstützung genau aussieht.
- wenn die Vereinbarungen barrierefrei sind.
- wenn unterschieden wird zwischen den Zielen der Nutzerinnen und Nutzer und den Zielen der Anbietenden.  
So wird es auch aufgeschrieben.
- wenn die Anbietenden einen festen Plan haben, wie sie die Überprüfung und Anpassung der Leistung machen.  
Die Nutzerinnen und Nutzer werden in die Überprüfung miteinbezogen.  
Diese Überprüfung nennt man auch Evaluation.
- wenn die Ergebnisse der Überprüfung aufgeschrieben werden.
- wenn die Überprüfung gemacht wird, wenn es notwendig ist.  
Die Überprüfung muss mindestens einmal jedes Jahr stattfinden.
- wenn die erste Überprüfung spätestens nach einem halben Jahr gemacht wird.

## **Standard 12: 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.

### **Welche Grundlagen gibt es für die diesen Standard?**

Es gibt in Österreich und Tirol schon einige Gesetze, die wichtig für die Dokumentation einer Leistung sind.

Diese Gesetze heißen zum Beispiel:

- MTD-Gesetz  
MTD ist die Abkürzung für medizinisch-technische Dienste
- Österreichisches Gesetz für Psychologinnen und Psychologen
- Datenschutz-Gesetz
- Heim-Aufenthalts-Gesetz

Manche Inhalte dieser Gesetze 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 Dokumentation:

- Es wird aufgeschrieben,  
wie die Unterstützung bei einer Leistung verläuft.  
Das heißt, es werden Berichte geschrieben,  
was bei einer Unterstützung alles passiert.  
Die Berichte beginnen mit der Aufnahme einer Nutzerin oder  
eines Nutzer und werden so lange weitergeschrieben  
bis die Leistung zu Ende ist.
- Die Dokumentation muss so gemacht sein,  
wie es im Gesetz steht.
- Die Dokumentation muss für alle Beteiligten bei der Leistung  
klar und verständlich sein.
- Folgendes muss bei der Dokumentation einer Leistung  
aufgeschrieben werden:
  - wie die Unterstützung verläuft  
Das kann man zum Beispiel für jeden Tag machen.
  - welche Vereinbarungen gemacht worden sind
  - welche Ziele bei der Leistung verfolgt werden  
Dabei wird unterschieden zwischen  
den Zielen der Nutzerinnen und Nutzer und  
den Zielen der Anbietenden.  
So wird es auch aufgeschrieben.
  - was bisher im Leben der Nutzerin oder des Nutzers passiert ist  
Zum Beispiel welche Ausbildung gemacht wurde,  
wie es um die Gesundheit steht,  
welche Behinderungen die Nutzerin oder der Nutzer hat,  
wie das Verhältnis zur Familie ist.  
Es wird alles aufgeschrieben,  
was für die Leistung wichtig sein kann.

## **Fortsetzung: „Wie ist dieser Standard beschrieben?“**

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

- Folgendes muss bei der Dokumentation einer Leistung aufgeschrieben werden:
  - Die Berichte an die Kosten-Träger müssen schriftlich gemacht werden.  
Dazu gehört zum Beispiel der Bericht, wie die Leistung verläuft.
  - Es muss die schriftliche Dokumentation gemacht werden, die das Gesetz vorschreibt.  
Dazu gehören zum Beispiel:
    - ein Bericht darüber, wie viele Medikamente eine Nutzerin oder ein Nutzer bekommt und wer diese Medikamente der Nutzerin oder dem Nutzer gibt
    - ein Bericht darüber, wenn eine Nutzerin oder ein Nutzer gegen seinen Willen eingesperrt wird
    - ein Bericht darüber, wenn einer Nutzerin oder einem Nutzer erklärt wird, was für die Sicherheit wichtig ist
- Die Nutzerin oder der Nutzer können bei der Dokumentation dabei sein.  
Sie können sich die Dokumentation durchlesen oder auch eine Kopie bekommen.

## Welche Ziele gibt es für diesen Standard?

Die Ziele für den Standard Dokumentation sind:

- Die Dokumentation soll für alle Beteiligten bei einer Leistung klar und verständlich sein.  
Das gilt vor allem für die Nutzerinnen und Nutzer.
- Es soll immer wieder aufgeschrieben werden, wie es den Nutzerinnen und Nutzern geht.
- Es soll aufgeschrieben werden, was gemacht wurde und ob die vereinbarten Ziele erreicht wurden.
- Die Gesetze sollen eingehalten werden.
- Die Dokumentation soll für jede Leistung angepasst werden.
- Die Dokumentation soll nur die wichtigen Sachen beinhalten.  
Es kann nicht alles dokumentiert werden, dafür fehlt die Zeit.  
Die Dokumentation soll für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gut zu machen sein.
- Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen gut informiert sein.  
Dafür sollen sie sich die Dokumentation von ihren Kolleginnen und Kollegen anschauen.



## Wann sind die Ziele erreicht?

Die Ziele des Standards Dokumentation sind erreicht:

- wenn die Anbietenden eine klare und verständliche schriftliche Dokumentation haben.
- wenn die Dokumentation auf jede Leistung angepasst ist.
- wenn alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verstehen, was sie bei der Dokumentation machen müssen.
- wenn die Dokumentation auf jede Nutzerin und jeden Nutzer angepasst ist.
- wenn die schriftliche Dokumentation mit der Aufnahme einer Nutzerin oder eines Nutzers beginnt und so lange weitergeschrieben wird bis die Leistung zu Ende ist.
- wenn zum Beispiel Folgendes bei der Dokumentation einer Leistung aufgeschrieben wird:
  - wie die Unterstützung verläuft  
Das kann man zum Beispiel für jeden Tag machen.
  - welche Vereinbarungen gemacht worden sind
  - welche Ziele bei der Leistung verfolgt werden  
Dabei wird unterschieden zwischen den Zielen der Nutzerinnen und Nutzer und den Zielen der Anbietenden.  
So wird es auch aufgeschrieben.
  - was bisher im Leben der Nutzerin oder des Nutzers passiert ist  
Zum Beispiel welche Ausbildung gemacht wurde, wie es um die Gesundheit steht, welche Behinderungen die Nutzerin oder der Nutzer hat, wie das Verhältnis zur Familie ist.  
Es wird alles aufgeschrieben, was für die Leistung wichtig sein kann.
  - die Berichte an die Kosten-Träger  
Dazu gehört zum Beispiel der Bericht, wie die Leistung verläuft.

## **Fortsetzung: „Wann sind die Ziele erreicht?“**

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

- wenn der Anbietende die schriftliche Dokumentation mindestens 10 Jahre aufbewahrt.
- wenn die schriftliche Dokumentation gemacht wird, die das Gesetz vorschreibt.

Dazu gehören zum Beispiel

- ein Bericht darüber, wie viele Medikamente eine Nutzerin oder ein Nutzer bekommt und wer diese Medikamente der Nutzerin oder dem Nutzer gibt
  - ein Bericht darüber, wenn eine Nutzerin oder ein Nutzer gegen seinen Willen eingesperrt wird
  - ein Bericht darüber, wenn einer Nutzerin oder einem Nutzer erklärt wird, was für die Sicherheit wichtig ist
- wenn die Nutzerinnen oder die Nutzer bei der Dokumentation dabei sein können.  
Sie können sich die Dokumentation durchlesen oder auch eine Kopie bekommen.

## **Standard 13: Beenden einer Leistung**

### **Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?**

Es gelten die Regeln, welche die Nutzerin oder der Nutzer mit den Anbietenden vereinbart hat.

In der Vereinbarung steht:

- wie die Nutzerin oder der Nutzer die Leistung beenden kann
- wie die Anbietenden die Leistung beenden können
- warum eine Leistung beendet werden kann

### **Wie ist dieser Standard gültig?**

Dieser Standard gilt für alle Anbietenden.

### **Wie ist dieser Standard beschrieben?**

Hier finden Sie die genauen Inhalte des Standards **Beenden einer Leistung**:

- Die Leistung kann beendet werden:
  - wenn die Nutzerin oder der Nutzer die Leistung beenden will.
  - wenn die Vertretung der Nutzerin oder des Nutzers die Leistung beenden will.
  - wenn die Ziele der Leistung erreicht worden sind.
  - wenn die Vereinbarung ausläuft.  
Jede Vereinbarung ist nur für eine bestimmte Zeit gültig.  
Sie kann dann verlängert oder beendet werden.
  - wenn die Nutzerin oder der Nutzer sich nicht an die Vereinbarung hält.  
Zum Beispiel, wenn in der Vereinbarung steht, dass kein Alkohol getrunken werden darf und die Nutzerin oder der Nutzer sich nicht daran hält.

## **Fortsetzung: „Wie ist dieser Standard beschrieben?“**

Hier finden Sie die genauen Inhalte  
des Standards **Beenden einer Leistung**:

- Die Leistung kann beendet werden:
  - wenn bestimmte Voraussetzungen wegfallen.  
Zum Beispiel, wenn die Nutzerin oder der Nutzer in ein anderes Bundesland zieht und der Haupt-Wohnsitz nicht mehr in Tirol ist.  
Dann bekommt die Nutzerin oder der Nutzer die Leistung nicht mehr vom Land Tirol.
- Die Transparenz ist ganz wichtig.  
Das heißt alle Beteiligten müssen wissen, warum die Leistung beendet wird.  
Die Informationen müssen klar und verständlich sein.
- Die Nutzerinnen und Nutzer müssen darüber informiert werden, wo sie sich auch weiterhin beraten lassen können.
- Alle Beteiligten sollen es immer sagen können, wenn sie die Leistung beenden wollen.  
Das gilt vor allem für die Nutzerinnen und Nutzer.
- Die Anbietenden und die Nutzerinnen und Nutzer haben vereinbart was passiert, wenn eine Leistung beendet wird.  
Wenn eine Leistung wirklich beendet wird, dann wird alles so gemacht wie vorher vereinbart.

## **Welches Ziel gibt es für diesen Standard?**

Das Ziel für den Standard **Beenden einer Leistung** ist:

- Der Ablauf beim Beenden einer Leistung ist genau vereinbart.  
Alle Schritte sind gut geplant und für alle klar und verständlich.

## Wann sind die Ziele erreicht?

Die Ziele des Standards **Beenden einer Leistung** sind erreicht:

- wenn die Anbietenden einen genauen Plan haben, was beim Beenden einer Leistung passiert.
- wenn es ein Abschluss-Gespräch mit der Nutzerin oder dem Nutzer gibt.

Bei diesem Gespräch wird auch darüber gesprochen, wieso die Leistung beendet wird.

Dieses Gespräch und die Gründe für das Ende der Leistung müssen schriftlich dokumentiert werden.

- wenn es einen Abschluss-Bericht gibt.  
Den Bericht bekommen:
  - die Nutzerin oder der Nutzer
  - die Vertretung der Nutzerin oder des Nutzers
  - der Kosten-Träger
- wenn die Anbietenden die Nutzerinnen und Nutzer darüber informieren, wo sie sich auch weiterhin beraten lassen können.
- wenn alle beteiligten Personen und Einrichtungen darüber informiert werden, dass die Leistung beendet wird.

## **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.
- 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.

## **Fortsetzung: „Wie ist dieser Standard beschrieben?“**

Hier finden Sie die genauen Inhalte

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

- 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.
- 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 Einrichtung.  
Näheres 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.  
Dass 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.
- 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 verschiedenen 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 alle Nutzerinnen und Nutzer informiert werden.
- wenn externe Reflexionen von Expertinnen und 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 Behinderungen
- 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.  
Zum 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 Behinderungen.
- 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 m<sup>2</sup>.

Wie groß eine Wohnung ist, wird zum Beispiel immer in m<sup>2</sup> 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