Leistungs-Beschreibung für Vollzeit-betreutes Wohnen für Jugendliche mit psychischen Erkrankungen

Inhalt

Teil A: Vollzeit-betreutes Wohnen für Jugendliche mit psychischen Erkrankungen ................................................................. 8

Einleitung .............................................................................................................................................................................. 8

1. Was bedeutet Vollzeit-betreutes Wohnen für Jugendliche mit psychischen Erkrankungen? ........................................ 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? ...................................................... 12
5. Was sind die Regeln und Grundsätze für die Leistung? ................. 14
6. Wie sieht die Unterstützung aus? ......................................................... 15
7. Was gehört zur Leistung dazu? .......................................................... 15
   7.1 Wie wird die Leistung angeboten? .................................................. 15
   7.2 Wo wird die Leistung angeboten? ................................................... 16
   7.3 Welche Tätigkeiten übernimmt die Leistung? ................................. 16
   7.4 Wie viel Zeit gibt es für die Leistung? ............................................ 17
   7.5 Was ist sonst noch wichtig? ............................................................ 17
Teil B: Qualitäts-Standards

Standard 1: Infrastruktur

Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?
Wie ist dieser Standard gültig?
Wie ist dieser Standard beschrieben?
Welche Ziele gibt es bei diesem Standard?
Wann sind die Ziele erreicht?

Standard 2: Grundsätze und Konzept

Wie ist dieser Standard gültig?
Wie ist dieser Standard beschrieben?
Welche Ziele gibt es bei diesem Standard?
Wann sind die Ziele erreicht?

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

Wie ist dieser Standard gültig?
Wie ist dieser Standard beschrieben?
Welche Ziele gibt es für diesen Standard?
Wann sind die Ziele erreicht?

Standard 4: Mitbestimmung für Nutzerinnen und Nutzer

Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?
Wie ist dieser Standard gültig?
Wie ist dieser Standard beschrieben?
Welche Ziele gibt es bei diesem Standard?
Wann sind die Ziele erreicht?

Standard 5: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
Wie ist dieser Standard beschrieben? .................................................37
Wie müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausgebildet sein? .......................................................................................37
Wie muss die Leitung ausgebildet sein? ........................................38
Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden angestellt?......39
Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten mit den Nutzerinnen und Nutzern zusammen? ........................................39
Werden auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Behinderungen angestellt? .................................................................40
Welche Ziele gibt es für diesen Standard? ......................................40
Wann sind die Ziele erreicht? ...........................................................41

**Standard 6: Kommunikations-Struktur** ........................................42
Wie ist dieser Standard gültig? .......................................................42
1. Kommunikations-Struktur innerhalb einer Einrichtung ..........42
Team-Besprechungen .....................................................................42
Wie sind die Team-Besprechungen beschrieben? ......................42
Welche Ziele gibt es für die Team-Besprechungen? ......................43
Wann sind die Ziele erreicht? ...........................................................44

Gespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern .....................44
Wie sind die Gespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beschrieben? .................................................................44
Welche Ziele gibt es durch die Gespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern? .................................................................45
Wann sind die Ziele erreicht? ...........................................................45

Zugang zu Standards, Abläufen und Dokumentationen innerhalb einer Einrichtung .................................................................46
Wie ist der Zugang zu Standards, Abläufen und Dokumentationen innerhalb einer Einrichtung beschrieben? .........................46
Welche Ziele gibt es für den Zugang zu Standards, Abläufen und Dokumentationen innerhalb einer Einrichtung? ........................................46
Wann sind die Ziele erreicht? ........................................................................46

2. Kommunikations-Struktur zwischen einer Einrichtung und der Öffentlichkeit ..................................................................................................................47
Öffentliches und barrierefreies Bekanntmachen des Angebotes ........47
Welche Grundlagen gibt es für ein öffentliches und barrierefreies Bekanntmachen des Angebotes? .................................................................47
Wie ist das öffentliche und barrierefreie Bekanntmachen des Angebotes beschrieben? .................................................................47
Welche Ziele gibt es für das öffentliche und barrierefreie Bekanntmachen des Angebotes? .................................................................48
Wann sind die Ziele erreicht? ........................................................................48

Standard 7: Qualitäts-Sicherung und Qualitäts-Entwicklung ..................49
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard? .....................................49
Wie ist dieser Standard gültig? ..................................................................49
Wie ist dieser Standard beschrieben? .......................................................49
Welche Ziele gibt es für diesen Standard? ..................................................50
Wann sind die Ziele erreicht? ....................................................................51

Standard 8: Handlungs-Leitlinie für den Umgang mit Gewalt ...............52
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard? .....................................52
Wie ist dieser Standard gültig? ..................................................................53
Wie ist dieser Standard beschrieben? .......................................................53
Welche Ziele gibt es für diesen Standard? ..................................................54
Wann sind die Ziele erreicht? ....................................................................54
Wo gibt es Beispiele und weitere Auskünfte zu Handlungs-Leitlinien? .................................................................57

Standard 9: Auswahl einer Leistung und Aufnahme in eine Leistung ...58
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?.................................58
Wie ist dieser Standard gültig?..........................................................58
Wie ist dieser Standard beschrieben?.................................................58
Wie soll eine Leistung ausgewählt werden?..........................................58
Wie wird man in eine Leistung aufgenommen?....................................59
Welche Ziele gibt es bei diesem Standard?.........................................60
Wann sind die Ziele erreicht?.............................................................60

**Standard 10**: Vereinbarung für eine Leistung.................................62
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?...............................62
Wie ist dieser Standard gültig?..........................................................62
Wie ist dieser Standard beschrieben?.................................................62
Welche Ziele gibt es für diesen Standard?.........................................65
Wann sind die Ziele erreicht?.............................................................65

**Standard 11**: Einbeziehung der Nutzerinnen und Nutzer in die
Gestaltung ihrer eigenen Unterstützung............................................67
Wie ist dieser Standard gültig?..........................................................67
Wie ist dieser Standard beschrieben?.................................................67
Welche Ziele gibt es für diesen Standard?.........................................68
Wann sind die Ziele erreicht?.............................................................69

**Standard 12**: Dokumentation..........................................................70
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?...............................70
Wie ist dieser Standard gültig?..........................................................70
Wie ist dieser Standard beschrieben?.................................................71
Welche Ziele gibt es für diesen Standard?.........................................73
Wann sind die Ziele erreicht?.............................................................74

**Standard 13**: Beenden einer Leistung.............................................76
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?...............................76
Wie ist dieser Standard gültig? ..........................................................76
Wie ist dieser Standard beschrieben? ...........................................76
Welches Ziel gibt es für diesen Standard? ...................................77
Wann sind die Ziele erreicht? .........................................................78

**Standard 14: Einschulung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** ......79
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard? ..........................79
Wie ist dieser Standard gültig? .......................................................79
Wie ist dieser Standard beschrieben? ...........................................80
Welche Ziele gibt es bei diesem Standard? ....................................82
Wann sind die Ziele erreicht? .........................................................82

**Standard 15: Fortbildung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern** ....83
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard? ..........................83
Wie ist dieser Standard gültig? .......................................................83
Wie ist dieser Standard beschrieben? ...........................................83
Welche Ziele gibt es für diesen Standard? ....................................84
Wann sind die Ziele erreicht? .........................................................85

**Standard 16: Reflexion** ...............................................................86
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard? ..........................86
Wie ist dieser Standard gültig? .......................................................86
Wie ist dieser Standard beschrieben? ...........................................87
Welche Ziele gibt es für diesen Standard? ....................................88
Wann sind die Ziele erreicht? .........................................................89

**Standard 17: Datenschutz** ..........................................................90
Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard? ..........................90
Wie ist dieser Standard gültig? .......................................................90
Wie ist dieser Standard beschrieben? ...........................................90
Welche Ziele gibt es für diesen Standard? ....................................91
Wann sind die Ziele erreicht? ............................................................... 91

**Standard 18**: Überprüfung und Weiter-Entwicklung der Dienst-Leistungs-Qualität ................................................................. 93

Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?.......................... 93

Wie ist dieser Standard gültig? ....................................................... 93

Wie ist dieser Standard beschrieben? ........................................... 93

Welche Ziele gibt es bei diesem Standard?..................................... 94

Wann sind die Ziele erreicht? ........................................................... 95

**Teil C: Wörterbuch** ................................................................. 96
Teil A: Vollzeit-betreutes Wohnen für Jugendliche mit psychischen Erkrankungen

Einleitung

Land Tirol

Anbietende
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
Diese Leistungs-Gruppe heißt: Tages-Struktur und Wohnen für Kinder.

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: Psychiatrie.

Sie lesen die Leistungs-Beschreibung für Vollzeit-betreutes Wohnen für Jugendliche mit psychischen Erkrankungen.
1. Was bedeutet **Vollzeit-betreutes Wohnen für Jugendliche mit psychischen Erkrankungen**?


**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.

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

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

Die Ziele von **Vollzeit-betreutem Wohnen für Jugendliche mit psychischen Erkrankungen** sind, dass:

- die Jugendlichen wieder an der Gesellschaft teilhaben. Das nennt man auch **Inklusion**.
- sie psychisch gefestigt werden.
- sie wieder in die Schule, die Ausbildung und die Familie eingegliedert werden.
- sie selbstständig wohnen können.
- Fähigkeiten zum Lösen von großen Schwierigkeiten erarbeitet werden.
- Begabungen und Interessen entwickelt werden, die sich verwirklichen lassen.
3. Wer ist die Zielgruppe?


3.1 Wer gehört zur Zielgruppe?


Die Leistung ist für Jugendliche, die sehr starke psycho-soziale Einschränkungen haben, weil sie **psychiatrisch** erkrankt sind.

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.
### 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.

**Wichtig:**
Die Jugendlichen dürfen keine Sucht-Erkrankung haben.

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 Vollzeit-betreutes Wohnen für Jugendliche mit psychischen Erkrankungen sind:

Aus der Leistungs-Gruppe **Therapien**:
- Ergo-Therapie
- Logopädie
- Physio-Therapie

Aus der Leistungs-Gruppe **Kommunikation und Orientierung**:
- Begleitung von Menschen mit Sehbehinderung oder Blindheit
- Gebärdensprach-Dolmetsch

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
- Häuslicher Unterricht

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 **Vollzeit-betreutes Wohnen für Jugendliche mit psychischen Erkrankungen** soll:
- die Menschen mit Würde behandeln.
- ganz auf die persönlichen Fähigkeiten der Jugendlichen abgestimmt sein.
- sicherstellen, dass die Jugendlichen in Gruppen zu Recht kommen.
- die eigenen Kräfte und Fähigkeiten stärken. Das nennt man auch **Empowerment**
- die einzelnen Entwicklungs-Schritte vereinbaren.
- weiterführende Möglichkeiten der Förderung aufzeigen.
- sich nach dem ganz persönlichen Bedarf der Jugendlichen richten. Dabei wird die gesetzliche Vertretung mit einbezogen. Das können die Eltern oder auch andere Personen sein.
6. Wie sieht die Unterstützung aus?

Die Leistung **Vollzeit-betreutes Wohnen für Jugendliche mit psychischen Erkrankungen** soll:

- die Jugendlichen in ihrer gesamten Persönlichkeit erfassen. Dazu gehören zum Beispiel die körperlichen, seelischen und sozialen Eigenschaften einer Person.
- einen verlässlichen Tages-Ablauf bieten, der den Jugendlichen Sicherheit gibt.
- genau auf die Bedürfnisse der einzelnen Jugendlichen abgestimmt sein. Und die Familie mit einbeziehen.
- Behandlungen in der Gruppe bieten und dabei die Persönlichkeit der Jugendlichen fördern.
- die Vorgänge in der Gruppe genau anschauen. Und zwar die Vorgänge zwischen den Nutzerinnen und Nutzern und zwischen den betreuenden Personen.

7. Was gehört zur Leistung dazu?

Hier lesen Sie, was die Leistung **Vollzeit-betreutes Wohnen für Jugendliche mit psychischen Erkrankungen** genau macht.

7.1 Wie wird die Leistung angeboten?

Die Leistung **Vollzeit-betreutes Wohnen für Jugendliche mit psychischen Erkrankungen** erfolgt **stationär**.
Das heißt, die Kinder und Jugendlichen wohnen, essen und schlafen **nicht zu Hause**, sondern in einer **Einrichtung**.
7.2 Wo wird die Leistung angeboten?

Die Leistung **Vollzeit-betreutes Wohnen für Jugendliche mit psychischen Erkrankungen** wird in einer **Einrichtung** angeboten. Es werden aber auch Unternehmungen gemacht, zum Beispiel Ausflüge, Besuche im Kino oder im Zoo.

7.3 Welche Tätigkeiten übernimmt die Leistung?

Die Leistung **Vollzeit-betreutes Wohnen für Jugendliche mit psychischen Erkrankungen**:

- begleitet die Jugendlichen genau so, wie sie es brauchen.
- stellt die Unterstützungen genau für die einzelnen Nutzerinnen und Nutzer zusammen. Dabei arbeiten mehrere **Einrichtungen** zusammen.
- arbeitet in einer Gruppe.
- gestaltet die Freizeit.
- unterstützt bei schulischen Aufgaben, zum Beispiel beim Lernen.
- bereitet auf eine Arbeit vor.
- führt Gespräche mit der ganzen Familie.
- bietet Gruppen-Erlebnisse in der Natur an.
- begleitet medizinisch durch eine Ärztin oder einen Arzt, auch aus einem anderen Fach.
- verbindet alle **Einrichtungen**, die in die Betreuung eingebunden sind. Das betrifft besonders die Kinder-Psychiatrie und die Jugend-Psychiatrie.
- ist in der Nachsorge tätig. Das heißt, auch wenn die Kinder und Jugendlichen nicht mehr in der **Einrichtung** wohnen, bekommen sie noch Unterstützung.
7.4 Wie viel Zeit gibt es für die Leistung?

Die Leistung erfolgt normalerweise die ganze Woche und 24 Stunden am Tag.
Es gibt einen Nacht-Dienst, der in der Nacht wach bleibt.

7.5 Was ist sonst noch wichtig?

- Die Jugendlichen erhalten Mahlzeiten, bekommen ihre Wäsche gewaschen und werden medizinisch versorgt. Wenn es notwendig ist, werden sie auch gepflegt.
Mittel für die Körper-Pflege und Taschengeld erhalten sie aber nicht.
- Die Jugendlichen werden zu geselligen Unternehmungen in der Gruppe geführt und auch einzeln begleitet.
- Es gibt regelmäßige gemeinsame Unternehmungen.
Teil B:

Qualitäts-Standards

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

Die folgenden Qualitäts-Standards sind für die Leistung Vollzeit-betreutes Wohnen für Jugendliche mit psychischen Erkrankungen extra angepasst worden:

- Standard 1: Infrastruktur
- Standard 5: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Standard 12: Dokumentation

Wichtig:
Hier finden Sie alle Qualitäts-Standards, wie sie für die Leistung Vollzeit-betreutes Wohnen für Jugendliche mit psychischen Erkrankungen gültig sind.
Standard 1: Infrastruktur

Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?


Wichtig sind:

- das Tiroler Anti-Diskriminierungs-Gesetz
  Zum Beispiel:
  Wenn der Straßenbelag so gemacht wird, dass blinde Menschen ertasten können, wo sie gerade sind.
- die OIB Richtlinie 4
  OIB ist die Abkürzung für Österreichisches Institut für Bautechnik.
- Verordnung über die technischen Bau-Vorschriften
- Tiroler Bau-Ordnung
- Schutz-Gesetz für Arbeitnehmende
- Tiroler Rehabilitations-Gesetz
  In diesem Gesetz geht es um die Rechte von Menschen mit Lernschwierigkeiten, Behinderungen oder psychischen Erkrankungen.
Wie ist dieser **Standard** gültig?

Der **Standard Infrastruktur** wurde für diese Leistung angepasst. Dieser **Standard** gilt für alle Anbieter, die **Vollzeit-betreutes Wohnen für Jugendliche mit psychischen Erkrankungen** anbieten.

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 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.
- wenn es in den Wohngruppen nicht mehr als 10 Plätze gibt, die am besten in 2 Wohngruppen mit 5 Plätzen aufgeteilt sind.
- wenn alle Nutzerinnen und Nutzer Einzel-Zimmer haben.
- wenn die bewohnten Zimmer normalerweise 20 Quadratmeter groß sind und es in jedem Zimmer ein Badezimmer gibt, wenn es vom Baulichen her möglich ist.
- wenn es mehrere Gemeinschafts-Räume und eine Küche gibt, die an die besonderen Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer angepasst sind.
- wenn die **Einrichtung** die Grund-Ausstattung der Wohnung und der Zimmer bereitstellt.
- wenn die Nutzerinnen und Nutzer eigene Schlüssel für das Zimmer und für die Haustüre haben, wenn keine wichtigen Gründe dagegen sprechen.
- wenn die Zimmer der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vom allgemeinen Bereich getrennt sind.
Fortsetzung: „Wann sind die Ziele erreicht?“

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 Anbieter.

**Wie ist dieser Standard beschrieben?**

Hier finden Sie die genauen Inhalte des Standards **Grundsätze und Konzept**:  
- Alle Anbieter haben ein **Leitbild**.  
  In einem **Leitbild** stellt sich eine **Einrichtung** vor.  
  Im **Leitbild** der Anbieter muss stehen, welche Grundwerte sie haben. Grundwerte sind Dinge, die den Anbieter 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:


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 4: Mitbestimmung für Nutzerinnen und Nutzer

Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?

Die Mitbestimmung für Nutzerinnen und Nutzer der Behinderten-Hilfe ist sehr wichtig.
Das Recht auf Mitbestimmung gibt es schon seit längerer Zeit.
Wichtig für die Mitbestimmung sind:
- die UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen
- das Heim-Vertrags-Gesetz

Manche Inhalte der UN-Konvention und des Heim-Vertrags-Gesetzes 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 Mitbestimmung für Nutzerinnen und Nutzer:
- Alle Nutzerinnen und Nutzer sollen mitbestimmen können.
  Dafür müssen sie zuerst einmal wissen,
  dass sie das Recht haben mitzubestimmen.
  Alle Nutzerinnen und Nutzer sollen dabei unterstützt werden,
  wenn sie mitbestimmen wollen.
  Sie sollen bei allen Leistungen mitbestimmen können.
  Bei jeder Leistung wird überlegt,
  wie die Nutzerinnen und Nutzer am besten mitbestimmen können.
  Zum Beispiel als Vertreterinnen und Vertreter.
Fortsetzung: „Wie ist dieser **Standard** beschrieben?“


**Welche Ziele gibt es bei diesem **Standard?**

Die Ziele des **Standards Mitbestimmung für Nutzerinnen und Nutzer** sind:

- Die Nutzerinnen und Nutzer sollen bei allen Leistungen mitbestimmen können. Bei allen Leistungen sollen die Möglichkeiten dafür geschaffen werden.
- Die Organisationen sollen gemeinsam mit ihren Nutzerinnen und Nutzer an den angebotenen Leistungen arbeiten.
- Die Informationen über Leistungen sollen barrierefrei zugänglich sein. Dadurch sollen alle die Möglichkeit haben, aktiv am Austausch von Informationen teilzunehmen.
- Die Leistungen sollen für alle klar sein. Die Nutzerinnen und Nutzer sollen die Leistungen verstehen, und wissen, was sie bei einer Leistung bekommen.
Wann sind die Ziele erreicht?

Die Ziele des Standards *Mitbestimmung für Nutzerinnen und Nutzer* sind erreicht:

- wenn die Anbieter auf ihre Nutzerinnen und Nutzer zugehen und sie regelmäßig über die Mitbestimmung informieren.
- wenn die Informationen barrierefrei sind.
- wenn die Anbieter immer wieder fragen, ob sie mitbestimmen wollen.
- wenn die Anbieter ihre Nutzerinnen und Nutzer aktiv darauf aufmerksam machen, dass sie mitbestimmen können.
- wenn die Nutzerinnen und Nutzer, sich miteinander unterhalten und austauschen können, ohne die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Einrichtung.
Fortsetzung: „Wann sind die Ziele erreicht?“

Die Ziele des Standards Mitbestimmung für Nutzerinnen und Nutzer sind erreicht:

- wenn die Nutzerinnen und Nutzer sich innerhalb und außerhalb der Einrichtung miteinander unterhalten und austauschen können. Die Anbieterenden unterstützen sie dabei.

Die Unterstützung kann zum Beispiel so aussehen:

- die Nutzerinnen und Nutzer bekommen eigene Räume, um sich ohne die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter treffen zu können.

- die Nutzerinnen und Nutzer bekommen alles was sie brauchen, um sich miteinander unterhalten zu können. Das können zum Beispiel ein Computer und eine E-Mail Adresse sein.


- die Nutzerinnen und Nutzer werden bei ihren Aufgaben als Vertreterinnen und Vertreter unterstützt.
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 Leistung **Vollzeit-betreutes Wohnen für Jugendliche mit psychischen Erkrankungen** 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 **Vollzeit-betreutes Wohnen für Jugendliche mit psychischen Erkrankungen** 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.

Das sind Beispiele für die passenden und facheinschlägigen Ausbildungen für die Leistung Vollzeit-betreutes Wohnen für Jugendliche mit psychischen Erkrankungen:

- Psychologin oder Psychologe
- Psycho-Therapeutin oder Psycho-Therapeut
- Ergo-Therapeutin oder Ergo-Therapeut

Wie muss die Leitung ausgebildet sein?

Die Leitung muss zur fachlichen Reflexion und zur fachlichen Anleitung fähig sein. Zum Beispiel muss sie, eine Supervision leiten können und selbst Erfahrung mit einer Psycho-Therapie haben. Außerdem muss die Leitung schon 5 Jahre Berufs-Erfahrung und zum Beispiel eine der folgenden facheinschlägigen Ausbildungen haben:

- Psychologin oder Psychologe
- Psycho-Therapeutin oder Psycho-Therapeut
- Ergo-Therapeutin oder Ergo-Therapeut
- Pädagogin oder Pädagoge
Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden angestellt?

- **Ambulante und stationäre Leistungen:**

- Es kann auch sein, dass nicht ganz genau festgelegt wird, wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter angestellt werden müssen. Es ist möglich, dass man sagt, dass eine Mitarbeiterinnen oder ein Mitarbeiter für 4 bis 6 Nutzerinnen angestellt wird. Die Anbieterenden können dann selbst entscheiden, ob sie eine Person für 4, 5 oder 6 Nutzerinnen und Nutzer anstellen.

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

- Von 22:00 Uhr abends bis 8:00 Uhr früh arbeiten bei der Leistung **Vollzeit-betreutes Wohnen für Jugendliche mit psychischen Erkrankungen** immer eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter mit 9 Nutzerinnen oder Nutzern zusammen.

- Von 08:00 Uhr früh bis 22:00 Uhr abends arbeiten bei dieser Leistung immer eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter mit 2 oder 4 Nutzerinnen oder Nutzern zusammen.
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.


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 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?


Wie ist dieser Standard gültig?

Dieser Standard gilt für alle Anbieter.

Wie ist dieser Standard beschrieben?

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


- 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 Anbieterenden 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.
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:

- 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 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/](http://www.dachverband.at/)

- **Johannes-Diakonie Mosbach:**
  [http://www.johannes-diakonie.de/ueber-uns/leitsaetze/gewaltpraevention.html](http://www.johannes-diakonie.de/ueber-uns/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/](http://www.taraweb.at/rechtsbroschuere/)

- **Grundsätzliche Auskünfte zu Gewalt in Zusammenhang mit Sex und Gewalt in der Familie:**
  [http://www.sexualpädagogik.at/](http://www.sexualpädagogik.at/)

- **Tiroler Gewalt-Schutz-Zentrum:**
Standard 9: Auswahl einer Leistung und Aufnahme in eine Leistung

Welche Grundlagen gibt es für diesen Standard?

Wie ist dieser Standard gültig?
Dieser Standard gilt für alle Anbieter.

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 Anbieter 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 soll
Dann 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 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 sind 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.
Fortsetzung: „Wann sind die Ziele erreicht?“
Die Ziele sind 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 Leistung Vollzeit-betreutes Wohnen für Jugendliche mit psychischen Erkrankungen 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 Anbieter.

Wie ist dieser Standard beschrieben?
Hier finden Sie die genauen Inhalte des Standards Einbeziehung der Nutzerinnen und Nutzer in die Gestaltung ihrer eigenen Unterstützung:


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

- Die Anbieter 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 Anbieter. Die Nutzerin oder der Nutzer und der Anbieter 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 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 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?**

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 Anbieter.
    - 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:
  
  o Die Berichte an die Kosten-Träger müssen schriftlich gemacht werden.
  
     Dazu gehört zum Beispiel der Bericht, wie die Leistung verläuft.
  
  o 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.

- Die Nutzerinnen und Nutzer sind in die Dokumentation einbezogen.
  
  Sie können die Dokumentation lesen und mitnehmen, ausgenommen fachliche Reflexionen zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, zum Beispiel bei einer Team-Besprechung.
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
  - 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:

  o die Nutzerin oder der Nutzer
  o die Vertretung der Nutzerin oder des Nutzers
  o 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.


- 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:

- 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:
  
  o einen Plan für die Fortbildungen
  o eine Beschreibung, 
    wie die Fortbildungen durchgeführt werden
  o 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.
- 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 kennenlernen, 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 verschiedene Möglichkeiten.
- wenn eine **Reflexion** mit einer Person stattfindet, die nicht zur Einrichtung gehört. Das nennt man auch externe **Reflexion**. Eine externe **Reflexion** muss jedes Jahr mindestens 4 Mal stattfinden.
- wenn die Anbietenden schriftliche Regeln dafür haben, wie die externe **Reflexion** stattfindet, und wann die externe **Reflexion** stattfindet. Über diese Regeln müssen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und 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** eine 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:
  o welche Daten weitergegeben werden
  o 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 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 Orte, wo Ordner und Akten mit Daten gelagert werden, versperrt sind. Daten werden so vernichtet, dass sie danach nicht mehr lesbar sind.
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 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**

- 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 auch die Nutzerinnen und Nutzer bestimmen, wie die Überprüfung aussehen soll. Und sie auch bei der Überprüfung selbst mitmachen.


- 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
Fortsetzung: „Autismus-Spektrum-Störung“


**BAGS-Kollektiv-Vertrag**


- 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

**Case-Management**
Das ist Englisch.
Case-Management spricht man so aus: Kees Mänäschment.
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.

**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**

**Dolmetscherin und Dolmetscher**
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: Empauerment.
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**

**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.


**fordern**
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 Gebärdensprache.
Mit einer Gebärdensprache zeigt man ein Wort.
Gebärden macht man meistens mit der Hand.

Gebärden-Sprach-Dolmetsch
Die Gebärdensprach-Dolmetsch
ist die Muttersprache von gehörlosen Menschen.
Bei der Gebärdensprach-Dolmetsch macht man Gebärdensprache.
Mit einer Gebärdensprache zeigt man ein Wort.
Gebärden macht man meistens mit der Hand.
Eine Dolmetscherin oder ein Dolmetscher übersetzt
die gesprochene Sprache mit Hilfe von Gebärdensprache.
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.

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.
Kollektiv-Vertrag

Kommunikation

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.

**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.

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.
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-Beratung

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**


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**

**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-Therapie
**Quadrat-Meter**
Ein Quadrat-Meter ist eine Fläche, die einen Meter lang und einen Meter breit ist. Die Abkürzung für Quadrat-Meter ist \( m^2 \). Wie groß eine Wohnung ist, wird zum Beispiel immer in \( m^2 \) 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**

In den Qualitäts-Standards steht zum Beispiel:
- wie die Nutzerinnen und Nutzer mitbestimmen können
- wie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausgebildet sein müssen
**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.
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

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:
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.
**Tages-Struktur**


**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.
**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.
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

Vorschrift

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