

Trainings - Werkstätte Handwork

Dienstleistungs-Charta



HANDSWORK TSCHERMS

Dienstleistungs-Charta

Übersicht

- Übersicht..... 2
- 1. Einleitung..... 4
- 2. Ziel des Dokumentes 4
- 3. Vorstellung..... 4
 - 3.1 Mission von Hands..... 4
 - 3.2 Prinzipien der geschützten Werkstätte Handwork Tscherms 5
 - 3.3 Organisationsstruktur 6
 - 3.4 Territorium 6
 - 3.5 Gesetzliche Grundlagen 6
- 4. Tätigkeiten 6
 - 4.1 Auftrag der Werkstätte 6
 - 4.2 Zusammenarbeit mit dem Dienst für Abhängigkeiten..... 7
 - 4.3 Sozial Sprengel des Burggrafenamt..... 7
 - 4.4 Aufnahme-prozedere 7
 - 4.5 Individuelle Programme..... 7
 - 4.6 Arbeitsintegration..... 9
 - 4.7 Arbeitszeiten des/der KlientenIn 9
 - 4.8 Wöchentliche Werkstatt-versammlung:..... 9
- 5. Trainingsmöglichkeiten in der Werkstätte 10
 - 5.1 Restauration von Möbel: 10
 - 5.2 Kleinobjekte..... 10
 - 5.3 Malen..... 11

5.4	Teppiche:	11
5.5	Gartenarbeit und Teeanbau.....	12
5.6	Gebrauchtmöbelmarkt:	12
6.	Qualität.....	13
6.1	Qualitätsstandarde	13
6.2	Betreuungsstandard der Mitarbeiter von Handwork.....	13
6.3	Rechte des/der KlientenIn	15
6.4	Pflichten des/der KlientenInnen	17
6.5	Gemeinschaft und Feste	17
6.6	Unsere Qualitätsverpflichtungen und Garantien.....	17
7.	Standort.....	19

Einleitung

Die Trainings - Werkstätte Handwork in Tscherms wurde im Jahr 2001 als eine teilstationäre Einrichtung vom Verein Hands Onlus eröffnet und bemüht sich mit gezielten Arbeitsprogrammen um die Wiedereingliederung in die Arbeitswelt vorwiegend von Personen mit einer Abhängigkeitserkrankung.

Die vorliegende Dienstcharta stellt die Grundlage der Arbeit von Handwork dar.

1. Ziel des Dokumentes

(Gesetz DPCM vom 27.01.1994)

Zweck der vorliegenden Dienstcharta ist es, alle Bürgerinnen auf transparente und verbindliche Weise über den Dienst zu informieren. Sie soll kurz und in einer verständlichen Sprache verfasst werden um Folgendes zu beschreiben: den Auftrag, die Ziele, die Eigenschaften und Funktionsweisen der Einrichtung.

Die Dienstcharta soll darüber informieren, welche Rechte und Pflichten die KlientInnen haben und wie sie sich einbringen können. Die Einrichtung gewährleistet, dass die in der Dienstcharta angeführten Verpflichtungen eingehalten werden. Bei wesentlichen Änderungen wird die Dienstcharta aktualisiert.

Die Dienstcharta richtet sich nach folgenden Grundsätzen:

- Prinzip der Gleichheit und Gleichbehandlung
- Festlegung von Standards und Vereinfachung der Prozeduren
- Umfassende Information
- Respekt und Höflichkeit im Umgang mit den KlientInnen
- Beschwerdemöglichkeit bei Nichteinhaltung der Grundsätze der Charta

2. Vorstellung

2.1 Mission von Hands

Die Mission dient als Grundlage für alle Initiativen des Vereines Hands.

Unsere Mission ist es Personen mit Alkoholproblemen und deren Angehörigen die bestmögliche Unterstützung und eine psychosoziale Rehabilitation zu ermöglichen. Sie drückt sich in vielfachen Behandlungsangeboten aus, mit dem Ziel, Menschen mit Abhängigkeitsproblemen ein Leben ohne Alkohol zu ermöglichen (alcohol free life).

Im Spezifischen bedeutet dies:

- Erstkontakt
- Information
- medizinische Abklärung
- Ambulante Entzugsbehandlung
- Einweisung in ein Krankenhaus zur stationären Entzugsbehandlung und zur Therapie alkoholbedingter Folgeerkrankungen
- Einweisung in Rehabilitationseinrichtungen
- Beratung
- Einzeltherapie
- Familientherapie
- Gruppentherapie/Selbsthilfegruppen
- Unterstützung und Begleitung in der Langzeit-Rehabilitation, in der Trainings - Werkstätte, in der betreuten Wohngemeinschaft oder in den Selbsthilfegruppen

2.2 Prinzipien der Trainings - Werkstätte Handwork Tscherms

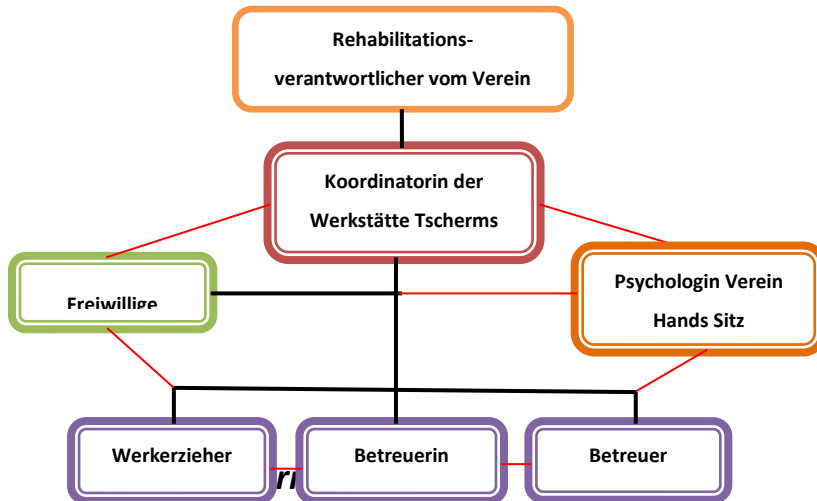
In der täglichen Betreuungsarbeit geht es darum positiv einzuwirken, damit die KlientInnen aus eigener Kraft und Überzeugung ihren Lebensstil grundlegend ändert, um ohne Suchtmittel ein würdevolles Leben führen zu können. Zu den wesentlichen Aufgaben in der Betreuungsarbeit zählen unter anderem:

Aktives Zuhören und die Ängste und Sorgen der betreuten Menschen ernst nehmen, damit sie Vertrauen schöpfen.

Klare Regeln setzen und deren Einhaltung einfordern, damit sie lernen sich in der Gesellschaft und bei einem neuen Arbeitsplatz zurechtzufinden.

Informieren über Neuerungen und Veränderungen, Selbstwertgefühl schaffen, in dem die Betreuten miterleben können, dass ihre Arbeit einen „Wert“ hat.

2.3 Organisationsstruktur



Das Einzugsgebiet unserer geschützten Werkstätte ist das Burggrafenamt, welches einen städtischen und einen dörflichen Charakter hat.

2.5 Gesetzliche Grundlagen

Rechtsträger der Trainings - Werkstätte Handwork Tscherms ist der Verein Hands Onlus mit Sitz in Bozen, mit dem Präsidenten als den gesetzlichen Vertreter. Die Arbeit und die Finanzierung der geschützten Werkstätte ist durch eine Konvention mit der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt geregelt. Für die Führung der geschützten Werkstätte gelten alle Festlegungen des Lastenheftes, welches die Grundlage für die öffentliche Ausschreibung des Dienstes im Jahr 2012 bildete.

3. Tätigkeiten

3.1 Auftrag der Werkstätte

In der Trainings - Werkstätte werden KlientInnen mit stoffgebundenen und nicht stoffgebundenen Abhängigkeitsproblemen (Alkohol, illegale Drogen, Medikamente, Nikotin) oder mit psycho-sozialen Schwierigkeiten, auf die Wiedereingliederung in die Arbeitswelt vorbereitet. Im Rahmen der Erziehungs- und Beschäftigungstherapie werden die Fähigkeiten gefördert. Das Ziel ist es den KlientInnen durch gezieltes Arbeitstraining den Wiedereinstieg in die Arbeitswelt zu erleichtern. Weiteres wird darauf hingearbeitet, den eigenen Lebensstil zu verändern bzw. zu verbessern. Ziele unserer Arbeit sind:

- Das Selbstwertgefühl und die Handlungsfähigkeit zu steigern.

- Handwerkliche Fähigkeiten zu fördern und ihnen neue Arbeitstechniken beizubringen.
- Die eigenen Grenzen zu erkennen und anzunehmen.
- Die Wiedereingliederung in die Arbeitswelt zu erleichtern.
- Das soziale Zugehörigkeitsgefühl zu fördern.
- Die gegenseitige Wertschätzung und die Fähigkeit zur Zusammenarbeit zu fördern.
- In angemessener Weise das Verantwortungsgefühl zu steigern.
- Die Phantasie und die Kreativität zu fördern.

3.2 Zusammenarbeit mit dem Dienst für Abhängigkeiten

Unsere KlientInnen werden vor allem vom Dienst für Abhängigkeiten zugewiesen. Die Zusammenarbeit erfolgt regelmäßig in den Netzwerksitzungen „Planung Beobachtung Bewertung“ (PBB), sowie den regelmäßigen Überprüfungstreffen mit dem Sozialassistenten oder anderen Fachpersonen.

3.3 Sozial Sprengel des Burggrafenamts

Weiteres werden KlientInnen aus dem Sozial Sprengel des Burggrafenamtes aufgenommen. Es werden regelmäßige Überprüfungstreffen mit den Sozialpädagogen des Sprengels durchgeführt.

3.4 Aufnahmeverfahren

Die Zuweisung der KlientInnen an die Trainings-Werkstätte erfolgt über das Aufnahmeteam zugunsten von Personen mit Behinderungen und in psychischer Notlage der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamts.

Der Bürger oder ein öffentlicher Dienst (DFA, Psychiatrie, Sprengel der BZG) kann in Zusammenarbeit mit den KlientInnen eine Anfrage an das Aufnahmeteam stellen. Die Bezugsperson des Aufnahmeteams setzt sich mit der Koordinatorin der Werkstätte in Verbindung um die Möglichkeit einer Aufnahme zu erörtern. Für die Aufnahme benötigt die Trainings-Werkstätte einen Bericht über die Fallsituation.

Nach einem Vorstellungsgespräch zum Kennenlernen, der Prüfung der Arbeitsmotivation und der Festlegung der ersten Ziele der KlientInnen ist die Besichtigung der Trainings-Werkstätte vorgesehen. Die KlientInnen haben die Möglichkeit den Arbeitsplatz kennen zu lernen und dürfen dann entscheiden, ob sie am Projekt teilnehmen möchten. Das Aufnahmeverfahren ist im Detail im Konzept Handwork geschrieben.

3.5 Individuelle Programme

Die Hauptaufgabe der Einrichtung besteht in der Begleitung der Klienten und Förderung ihrer Arbeitsfähigkeiten, sodass eine zukünftige Eingliederung in die Arbeitswelt erfolgen kann.

Es wird besonders auf die **Fähigkeiten** der KlientInnen geschaut und versucht diese so weit als möglich zu unterstützen. **Selbstwertsteigerung** ist ein grundsätzliches Prinzip. Die

verschiedenen und vielfältigen Tätigkeiten (Malen, Kreative Objektgestaltung, Ausführung von Serienarbeiten, Produktion von Handtuft-Teppichen, Gebrauchtmöbeln, Restauration von Möbeln uvm.) geben uns die Möglichkeit die einzelnen Fähigkeiten und Vorlieben der Klienten zu berücksichtigen und so ihre Freude am Arbeiten zu wecken.

Für die unterschiedlichen Bedürfnisse, Fähigkeiten und Ausgangslagen der KlientInnen stehen drei verschiedene Trainingsprogramme zur Verfügung, die im Konzept der Trainings-Werkstätte Handwork detailliert beschrieben sind. Im Wesentlichen sind dies:

Programm A, ein zweijähriges Arbeitstraining für KlientInnen die schon ein längeres Therapieprogramm durchgehalten haben und wieder in die Arbeitswelt integriert werden können.

Programm B, ein auf 2 Jahre ausgelegtes Projekt für ambivalente KlientInnen, die vor allem einen strukturierten Tagesablauf, klare Arbeitsregeln und lebenspraktische Begleitung brauchen. Bei erfolgreichem Abschluss des Programms kann ein Arbeitstraining (Programm A) angeschlossen werden.

Programm C, für KlientInnen, die das 60.ste Lebensjahr überschritten und kaum mehr eine Chance haben in der freien Arbeitswelt eine Anstellung zu finden. Diesen KlientInnen erhalten, bei positivem Verhalten, die Möglichkeit bis zu ihrem Pensionsalter in der Trainings-Werkstätte zu bleiben.

Im Laufe des Arbeitstrainings besteht die Möglichkeit, dass die KlientInnen vom Programm A zu B oder C und vom Programm B zu A wechseln können.

Während des Arbeitstrainings werden periodische Gespräche über den Fortschritt der Arbeit durchgeführt. In diesen strukturierten und dokumentierten Einzel Gesprächen werden mit dem Klienten ihre persönlichen Erfahrungen, Ziele und Wünsche besprochen. Ebenso fließen in diese Gespräche die Erfahrungen und Beurteilungen der Betreuer ein um gemeinsam den weiteren Fortgang des Projektes zu besprechen und konkrete Maßnahmen einzuleiten.

Im Programm A gibt es die Möglichkeit eines **Betriebspraktikums**, welches maximal drei Monate in einem externen Betrieb/Unternehmen erfolgen kann. Es finden dabei regelmäßige Überprüfungsgespräche mit den Klientinnen und eines Vertreters des Betriebes/Unternehmen statt. Die KlientInnen können sich dabei selbst prüfen, ob die jeweiligen Erwartungen an das neue Arbeitsverhältnis erfüllt werden konnten. Das Betriebspraktikum findet unter denselben Bedingungen der Einrichtung statt und die Entlohnung erfolgt mit derselben Monatsprämie (laut Vorschriften der Provinz).

Der Verlauf wird dokumentiert und die KlientInnen haben das Recht auf Einsicht in die Unterlagen.

In der wöchentlichen Sitzung, werden die anfallenden Arbeiten der Werkstätte besprochen und eingeteilt. Die Partizipation, die Autonomie und die Eigenverantwortung der KlientInnen ist ein wichtiger Bestandteil.

3.6 Arbeitsintegration

Nach einem erfolgreichen Arbeitstraining in der Einrichtung wird je nach Fähigkeiten und Möglichkeiten in Abstimmung mit dem zuweisenden Dienst eine Arbeit auf dem freien Arbeitsmarkt (Arbeitsamt) oder in einer Sozial Genossenschaft (Stage) angestrebt.

3.7 Arbeitszeiten der KlientInnen

Die Arbeitszeiten werden an die Bedürfnisse der KlientInnen angepasst. Beispiel einer Vollzeitstelle. Vormittag und Nachmittag ist eine 15-minütige Pause vorgesehen. Wochenstunden 33,5.

Die Arbeitszeiten unserer Klienten		
	Vormittag	Nachmittag
Montag	8.00 - 12.00	13.00 – 16.45
Dienstag	9.30 - 12.00	13.00 – 16.45
Mittwoch	8.00 - 12.00	13.00 – 16.45
Donnerstag	8.00 - 12.00	13.00 – 16.45
Freitag	8.00 - 12.00	

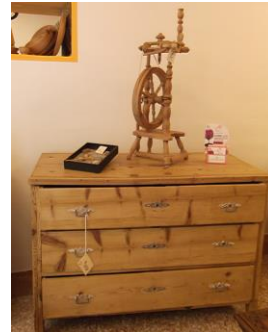
3.8 Wöchentliche Werkstattversammlung:

Bei der wöchentlichen Werkstattversammlung der KlientInnen und des Betreuerteams werden Bedürfnisse ausgetauscht, Arbeiten der kommenden Woche eingeteilt und besprochen, Verbesserungsvorschläge angebracht, das Feedback der Woche abgegeben und eventuelle Beschwerden behandelt.

4. Trainingsmöglichkeiten in der Werkstätte

Die Begleitung der Arbeitsschritte erfolgt in allen Schritten durch den Werkerzieher und den Betreuern.

4.1 Restauration von Möbel:



Im Bereich der Möbelrestauration gibt es Grundarbeiten für die KlientInnen zu erledigen, aber auch die Möglichkeit anspruchsvollerer Arbeiten auszuführen.

4.2 Kleinobjekte

Das Schleifen, das Abreiben, das Schneiden, das Brennen, das Arbeiten unter Aufsicht mit Maschinen sind wichtige Arbeiten, eine Möglichkeit die Kontinuität zu üben.

Die KlientInnen können ihre Kreativität einbringen.



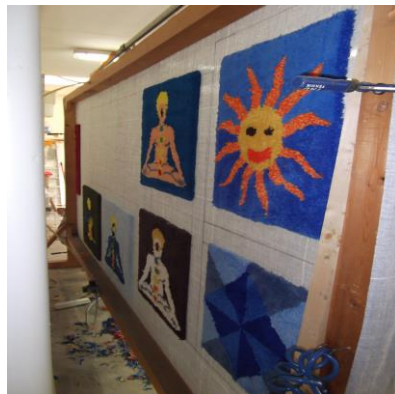
4.3 Malen

Das Bemalen von Recycling-Möbeln oder Gegenständen ist eine Tätigkeit um Geduld und Genauigkeit zu üben.



4.4 Teppiche:

Im Teppichsektor werden die Selbständigkeit, das technische Verständnis und die Kreativität gefördert.



4.5 Gartenarbeit und Tee-Anbau

In diesem Sektor haben die KlientInnen die Möglichkeit im Freien zu arbeiten. Es gibt einen kleinen Gemüsegarten und einen hauseigenen Tee-Anbau. Auf dem Gemeinschaftsbeet der Werkstatt werden Kräuter und Gemüse angebaut. Der Tee wird getrocknet und im Winter getrunken. Die geernteten Produkte werden von der Werkstätte verzehrt.

Wer Lust hat kann einen kleinen Garten in Eigenverantwortung in der Freizeit übernehmen.



4.6 Gebrauchtmöbelmarkt:

Gemeinsam mit einem Betreuer werden die geschenkten Möbel begutachtet, sortiert und abgeholt. Hier lernen unsere KlientInnen in mehr Eigenverantwortung zu arbeiten. Sie sind verantwortlich für das Verkaufslokal, Gebrauchtmöbel werden katalogisiert auf- und abgebaut, sie haben direkten Kontakt zu den Kunden und stellen den Steuerschein aus und nehmen den Geldbetrag an.



5. Qualität

5.1 Qualitätsstandards

Normalitätsprinzip

Wir wollen unsere KlientInnen auf die reale Arbeitswelt vorbereiten und ihnen das Selbstvertrauen und den Umgang geben um dort bestehen zu können. Deshalb kommen sie direkt mit unseren Kunden in Kontakt, Arbeiten mit unseren Freiwilligen und Praktikanten zusammen.

Wir arbeiten nach dem Normalitätsprinzip. Die Einrichtung soll so viel wie möglich einem normalen Betrieb angepasst sein.

Fachkundiges Personal

1 Werkerzieher, 2 Betreuer und eine pädagogische Leiterin. Zwecks guter professioneller Arbeit nimmt das Personal regelmäßig an Fort- und Weiterbildungen teil.

Freiwillige Mitarbeiter

Die Freiwilligen Mitarbeiter werden je nach Verfügbarkeit im Wochenplan eingeplant und geben uns somit Unterstützung bei den anfallenden Arbeiten. Sie begleiten uns bei den Ausflügen und Festen, ein Zeichen unserer Wertschätzung. Ihnen werden jährlich Weiterbildungen angeboten. Die Stunden der Freiwilligen Mitarbeiter werden im Jahresbericht angeführt.

5.2 *Betreuungsstandard der Mitarbeiter von Handwork*

Zweck

Der Betreuungsstandard legt die allgemeinen Regeln für den Umgang mit den betreuten Menschen, für deren Förderung und für die Verfolgung ihrer Tätigkeiten im Rahmen des Integrationsprojektes fest.

Anwendungsbereich

Der Betreuungsstandard gilt für alle Mitarbeiter und Betreuer, die den Umgang mit den betreuten Personen pflegen, sie anleiten und Ihnen Hilfestellung bei den zu bewältigenden Aufgaben geben. Dies schließt auch externe Mitarbeiter, wie zum Beispiel freiwillige Helfer ein.

Betreuungsziel

Die Trainings - Werkstätte in Tscherms setzt sich zum Ziel Menschen mit Suchtproblemen oder mit psycho-sozialen Schwierigkeiten durch gezieltes Arbeits- und Integrationstraining einen Wiedereinstieg in die Arbeitswelt zu ermöglichen.

Sollte auch eine Wiedereingliederung in den freien Arbeitsmarkt aufgrund von Alter oder mangelnden physischen oder psychischen Fähigkeiten nicht gelingen so ist es erklärtes Ziel von

Handwork den betreuten Menschen durch die tägliche Arbeit einen Lebenssinn und das Selbstvertrauen und Selbstwertgefühl zu geben um ihren Lebensweg meistern zu können.

Betreuungsarbeit

In der täglichen Betreuungsarbeit geht es darum positiv einzuwirken, damit die betreuten Menschen aus eigener Kraft und Überzeugung ihren Lebensstil grundlegend ändern, um ohne ihre Sucht ein lebenswertes Leben führen zu können. Zu den wesentlichen Aufgaben in der Betreuungsarbeit zählen unter anderem:

- Zuhören und die Ängste und Sorgen der betreuten Menschen erst nehmen, damit sie Vertrauen schöpfen.
- Klare Regeln setzen und deren Einhaltung einfordern, damit sie lernen sich in der Gesellschaft und bei einem neuen Arbeitsplatz zurechtzufinden
- Informieren über Neuerungen und Veränderungen, Selbstwertgefühl schaffen, in dem die Betreuten miterleben können, dass ihre Arbeit einen „Wert“ hat

Umgang mit den Betreuten

Wesentlicher Bestandteil für die Wiedererlangung des meist verlorenen Selbstwertgefühles der betreuten Menschen ist ein korrekter, respektvoller, höflicher und freundlicher Umgang mit den Menschen. Dies will nicht bedeuten, dass bei Fehlverhalten nicht auch eine Rüge oder Zurechtweisung angebracht ist. Diese muss sich aber auf das falsche Verhalten und nicht auf die Person als Ganze beziehen.

Grundsätzlich haben für uns alle Menschen, die wir betreuen den gleichen Wert, unabhängig von ihrer Herkunft, ihrer Sprache, Hautfarbe und Kultur, ihrer Vorgeschichte, ihren Fähigkeiten, ihrem Geschlecht oder ihrem Alter.

Der korrekte Umgang mit den betreuten Menschen gebietet auch eine respektvolle Distanz. Übertriebene Vertrautheit führt nicht zum Ziel.

Förderung der Fähigkeiten

Es wird besonders auf die Fähigkeiten des Betreuten geschaut und versucht diese so weit als möglich zu unterstützen. Selbstwertsteigerung ist ein grundsätzliches Prinzip. Die verschiedenen und vielfältigen Tätigkeiten in unserer Werkstatt geben uns die Möglichkeit die einzelnen Fähigkeiten und Vorlieben der betreuten Menschen bei der Arbeitseinteilung zu berücksichtigen und so ihre Freude am Arbeiten zu wecken.

Begleitung der Integrationsarbeit

Zur Begleitung der Integrationsprojekte gehören unter anderem periodische Gespräche über den Fortschritt der Arbeit. In diesen strukturierten und dokumentierten Einzel-Gesprächen werden mit der betreuten Person ihre persönlichen Erfahrungen, Ziele und Wünsche besprochen. Ebenso fließen in diese Gespräche die Erfahrungen und Beurteilungen der Betreuer ein um gemeinsam den weiteren Fortgang des Integrations-Projektes zu besprechen und konkrete Maßnahmen einzuleiten.

Die Hilfe und Anstrengung am Ende des Integrationsweges in Zusammenarbeit mit dem Arbeitsamt einen geeigneten Arbeitsplatz für die betreuten Menschen zu finden gehört zu den Kernaufgaben in der Integrationsarbeit.

Eine besonders vielversprechende Möglichkeit ist dabei das betreute Betriebspraktikum. Dabei können sich sowohl die Anwärtler für eine neue Arbeitsstelle, als auch eventuelle Arbeitgeber kennenlernen und prüfen ob die jeweiligen Erwartungen an das neue Arbeitsverhältnis erfüllt werden können.

Netzwerkarbeit

Durch eine enge Netzwerkarbeit mit den anderen Sozialdiensten kann der betreuten Person am umfassendsten geholfen werden. Zur strukturierten Netzwerkarbeit gehören neben regelmäßigen Treffen mit Fallbesprechungen auch ein rascher und organisierter Informationsaustausch.

Begleitung beim Mittagessen und Freizeitaktivitäten

Zur Förderung der Kommunikation hat sich die Begleitung der betreuten Menschen beim Mittagessen durch einen Betreuer bewährt. Einzelne gemeinsame Freizeitveranstaltungen, wie zum Beispiel ein Ausflug oder ein Grillfest, fördern die Gemeinschaft und das gegenseitige Vertrauen.

Dokumentation

Nur durch eine lückenlose Dokumentation, angefangen von der Vorgeschichte der Menschen über die Aufnahme in die Struktur und die einzelnen Projektfortschritte und auch Fehlschläge bis zum Projektabschluss ist eine aufbauende Arbeit mit den betreuten Personen möglich. Die Art der Dokumentation soll möglichst mit den anderen Diensten im sozialen Netzwerk abgestimmt sein um ein übergreifendes Zusammenwirken zu erleichtern.

5.3 Rechte der KlientInnen

Gehalt, Krankenstand, Unfall, Urlaub

Die KlientInnen haben das Recht auf einer Prämie die von der Provinz festgelegt wird. Der Gehalt hängt von den geleisteten Arbeitsstunden ab. Vollzeit bedeutet 33,5 Stunden und bei Teilzeitarbeit wird die Prämie im Verhältnis der geleisteten Stunden berechnet. Die Zahlung des Gehaltes erfolgt jeden 15. des Monats. Während der Arbeitszeit finden zwei Pausen statt, wie in der Vereinbarung geregelt. Die Arbeitszeiten werden mit den KlientInnen individuell festgelegt.

Die KlientInnen sind während der Arbeitszeit Unfall versichert.

Krankenstand wird nicht bezahlt, da es von der Provinz nicht vorgesehen ist. (laut Reglement).

Die KlientInnen haben das Recht auf einen bezahlten Urlaub (maximal 6 Tage im Jahr), alle 2 Monate einen Tag, jedoch muss dieser von dem/der Koordinatorin der Einrichtung bestätigt werden. Voraussetzung ist, dass das Arbeitstraining einen positiven Verlauf hat.

Hin- und Rückfahrt

Die Fahrtspesen mit den öffentlichen Verkehrsmitteln (Bus) sind unentgeltlich.

Verpflegung

Die KlientInnen können von Montag bis Freitag Mittagessen gehen, welches nicht unentgeltlich ist. Der Beitrag wird von der Provinz festgelegt und dieser wird vom Lohnstreifen abgezogen.

Datenschutz

Die KlientInnen werden beim Arbeitsanfang über den Datenschutz informiert. Alle Daten werden streng vertraulich behandelt und unterliegen dem geltenden Gesetz des Datenschutzes.

Beendigung des Wiedereingliederungsprojektes

Die KlientInnen haben das Recht das Wiedereingliederungsprojekt zu jeder Zeit zu beenden.

Umgang mit Beschwerden und Anregungen

Die KlientInnen haben die Möglichkeit mündlich oder schriftlich (mittels eines Formulars) Beschwerden oder Anregungen einzureichen und innerhalb zwei Wochen eine Rückmeldung zu bekommen. In der Einrichtung liegt ein Beschwerdekasten vor.

Recht auf Information

Die KlientInnen haben das Recht vor der Inanspruchnahme des Dienstes über die Qualität der angebotenen Dienstleistungen, Eintrittsmodalitäten und die vorgesehene Kostenbeteiligung informiert zu werden.

Recht auf Wahrung der Würde der Person

Die KlientInnen haben Recht auf einen korrekten, respektvollen, höflichen und freundlichen Umgang. Sie haben das Recht auf eine wertschätzende Haltung unter Wahrung der Würde ihrer Person.

Recht auf Klienten zentriertes Arbeiten

Die KlientInnen haben Recht auf Mitbeteiligung und Mitbestimmung ihrer individuellen Projekte.

Recht auf Transparenz

Die KlientInnen der Einrichtung haben ein Recht auf Information über die Entscheidungsabläufe die ihrer Person betreffen.

Recht auf Zugang zu den Unterlagen

Die KlientInnen unserer Einrichtung haben das Recht, im Rahmen der geltenden Gesetzesbestimmungen, in offizielle, ihnen betreffenden Unterlagen der Einrichtung Einsicht zu nehmen oder eine Kopie anzufordern.

Recht auf Mitbestimmung

Es wird jährlich ein Nutzerbefragungsbogen in Bezug auf die Zufriedenheit der KlientInnen ausgeteilt. Die Ergebnisse werden von der Direktion ausgewertet und es wird versucht auf deren Wünsche und Forderungen einzugehen.

5.4 Pflichten des/der KlientInnen

Vereinbarungen und Vertragsbedingungen zu respektieren

Die KlientInnen verpflichten sich die mit ihnen getroffenen mündlichen und schriftlichen Vereinbarungen und Vertragsbedingungen zu respektieren.

Respektvoller Umgang

Die KlientInnen verpflichten sich gegenüber den Vorgesetzten, Freiwilligen Mitarbeitern, Praktikanten und Mitklienten einen korrekten, respektvollen, höflichen und freundlichen Umgang zu pflegen. Sie verpflichten sich an der Arbeitsgemeinschaft konstruktiv mitzuarbeiten, um ein angenehmes Arbeitsklima zu schaffen.

5.5 Gemeinschaft und Feste

Zum Training für die Wiedereingliederung unserer KlientInnen in die Arbeitswelt, gehört auch das Feiern von gemeinsamen Festen, d.h. der ungezwungene Umgang mit anderen Menschen. Wir feiern alle Geburtstage der KlientInnen mit Kaffee und Kuchen und einem Geschenk. Wir machen 2 Ausflüge im Jahr, wobei wir ein kulturelles Erlebnis mit dem gesellschaftlichen, lockeren Beisammensein verbinden. Wir veranstalten eine Weihnachtsfeier, ein gemeinsames Grillen und Ausflüge.

5.6 Unsere Qualitätsverpflichtungen und Garantien

Um die Erbringung von qualitativ hochwertigen Dienstleistungen zu gewährleisten, wurde ein System mit Qualitätsfaktoren und Indikatoren ausgearbeitet. Die KlientInnen erhalten dadurch die Möglichkeiten eine qualitative Bewertung der Leistungen und Dienste vorzunehmen. Wenn ein gewährleisteter Qualitätsfaktor nicht eingehalten wird, können die KlientInnen eine Beschwerde einreichen. Die Leitung der Werkstatt wird die Beschwerde analysieren und zur Auszahlung der jeweils vorgesehenen Entschädigung vorgehen. Die Entschädigung erfolgt in Form von Gutscheinen im Wert von jeweils 10 € (inklusive MwSt.), die für den Kauf von Produkten aus der Werkstatt Handwork in der Gampenstr. 14 verwendet werden können.

Qualitätsverpflichtungen

Qualitätsfaktor	Indikator	Qualitätsstandard	Entschädigung
Zugänglichkeit für alle KlientInnen	90% der Einrichtung ohne architektonische Barrieren	100%	nein
Zugang zu den Informationen	Dokumentation erfolgt elektronisch (Computer), e- mail, Telefon/Fax, Standard Post	100% der Informationen sind verfügbar	nein
Beschwerden	Höchstfrist für die Antwort auf Beschwerden oder Informationsanforderungen	15 Tage	ja
Kenntnisse und Kompetenzen des Personals	Besitz der beruflichen Qualifikationen	80%	nein
Transparenz und Ausrichtung auf die Dienstnutzer	Aktualisierung der Charta	jährlich	nein
	Zufriedenheitserhebung bei den Klienten und deren Veröffentlichung in der Website Hands	jährlich	
Arbeitsmethoden	Klienten-orientiertes Arbeiten (Einzelgespräche, Zusammenarbeit mit den verschiedenen Einrichtungen, wöchentliche Arbeitsbesprechung in der Gruppe)	100%	nein
Essensqualität	Mensaessen Haus Sebastian	100%	nein
Öffnungstage des Dienstes	Montag bis Freitag	100%	nein

6. Standort

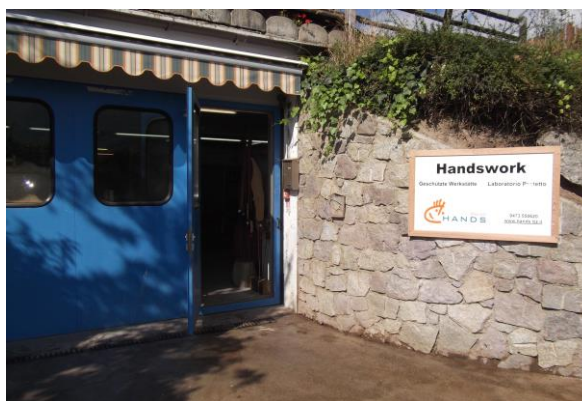
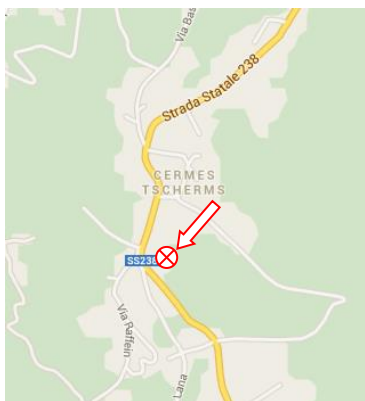
Trainings - Werkstätte Handwork Tscherms

39010 Tscherms – Gampenstraße 14

Telefon 0473 550620

Fax 0473 550745

E-Mail: workcermes@hands.ines.org



Wir sind von Meran mit der Buslinie 11 erreichbar. Der Bus fährt alle 15 Minuten. Die Haltestelle befindet sich direkt im Dorf und wir sind von dort in fünf Minuten zu Fuß erreichbar.

Öffnungszeiten

	Werkstätte und Gebrauchtmöbel Laden	
	Vormittag	Nachmittag
Montag	8.00 - 12.30	13.00 - 17.00
Dienstag	9.30 - 12.30	13.00 - 17.00
Mittwoch	8.00 - 12.30	13.00 - 17.00
Donnerstag	8.00 - 12.30	13.00 - 17.00
Freitag	8.00 - 12.00	