



Trainings - Werkstätte Handwork

Dienstleistungs-Charta



HANDSWORK MERAN

Dienstleistungs-Charta

Übersicht

Übersicht.....	2
Einleitung	4
1. Ziel des Dokumentes	4
2. Vorstellung.....	4
2.1 Mission von Hands.....	4
2.2 Prinzipien der Trainings - Werkstätte Handwork Meran.....	5
2.3 Organisationsstruktur	6
2.4 Territorium	6
2.5 Gesetzliche Grundlagen	6
3. Tätigkeiten	7
3.1 Auftrag der Werkstätte	7
3.2 Zusammenarbeit mit dem Dienst für Abhängigkeiten.....	7
3.3 Sozial Sprengel des Burggrafenamt.....	7
3.4 Aufnahmeprozedere	7
3.5 Individuelle Programme.....	8
3.6 Arbeitsintegration.....	9
3.7 Arbeitszeiten der Klienten	9
3.8 Wöchentliche Werkstattversammlung:.....	9
4. Trainingsmöglichkeiten in der Werkstätte	10
4.1 Restauration von Möbel:	10



4.2	Kleinobjekte	10
4.3	Malen.....	11
4.4	Hof- und Gartenarbeit	11
4.5	Gebrauchtmöbelmarkt:	12
4.6	Professionelles Reinigungstraining.....	12
5.	Qualität.....	12
5.1	Qualitätsstandards.....	12
5.2	Betreuungsstandard der Mitarbeiter von Handwork.....	13
5.3	Rechte der Klienten	13
5.4	Pflichten der Klienten	15
5.5	Gemeinschaft und Feste	15
5.6	Unsere Qualitätsverpflichtungen und Garantien.....	16
6.	<i>Standort</i>	17

Einleitung

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

Unsere qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden im Folgenden „Betreuer“ und die aufgenommenen Personen mit „Klienten“ bezeichnet.

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 und Bürger 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 Klienten 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 Klienten
- 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 Meran

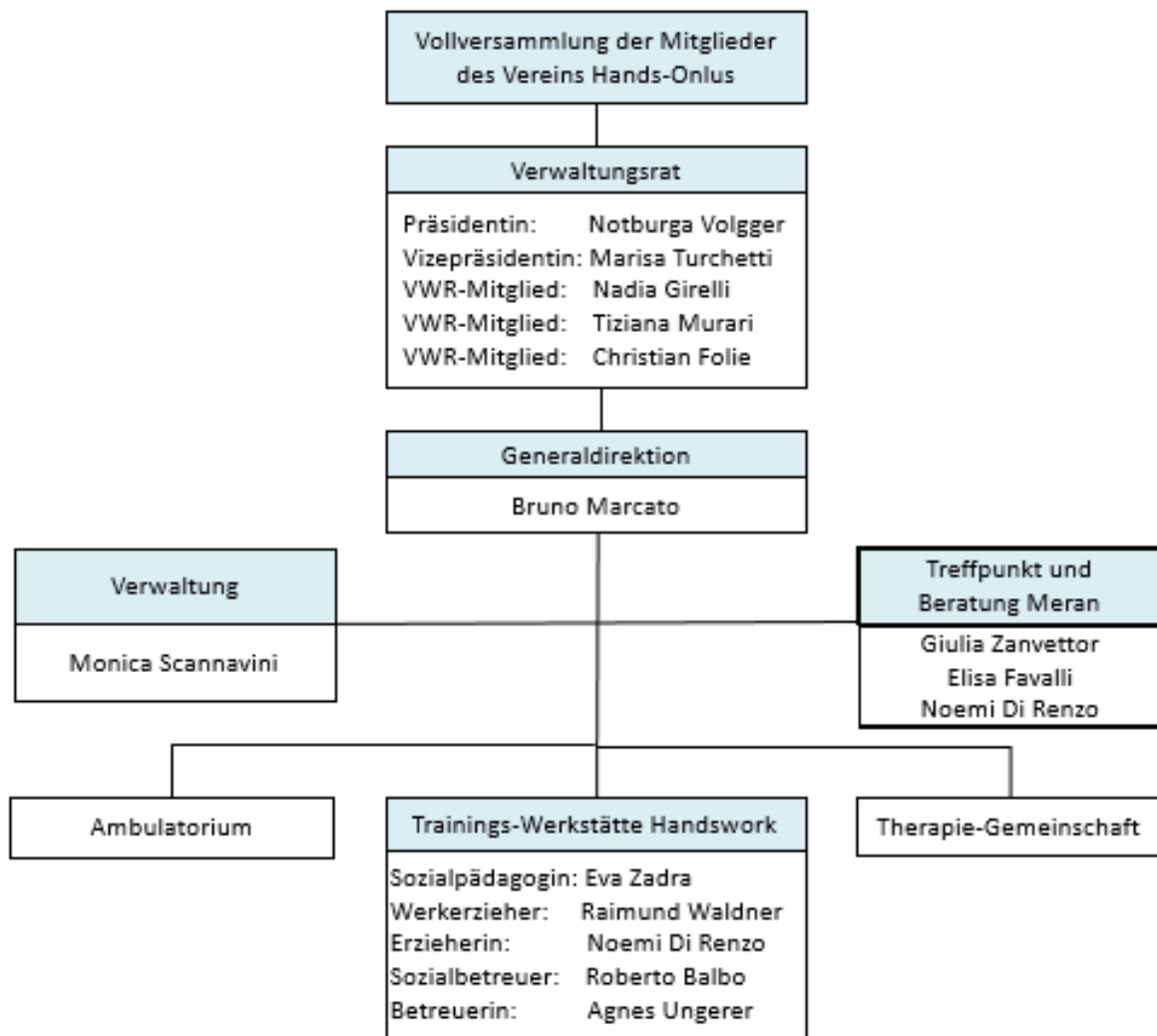
In der täglichen Betreuungsarbeit geht es darum positiv einzuwirken, damit die Klienten aus eigener Kraft und Überzeugung ihren Lebensstil grundlegend ändert, um ohne Suchtmittel ein würdevolles Leben führen zu können. Zu den wesentlichen Aufgaben in der Betreuungsarbeit zählen unter anderem:

Aktives Zuhören und die Ängste und Sorgen der Klienten 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 Klienten miterleben können, dass ihre Arbeit einen „Wert“ hat.

2.3 Organisationsstruktur



2.4 Territorium

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

2.5 Gesetzliche Grundlagen

Rechtsträger der Trainings - Werkstätte Handwork Meran ist der Verein Hands Onlus mit Sitz in Bozen, mit dem Präsidenten als den gesetzlichen Vertreter. Die Arbeit und die Finanzierung der Trainings-Werkstätte ist durch eine Konvention mit der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt geregelt. Für die Führung der Trainings-Werkstätte gelten alle Festlegungen des Lastenheftes, welches die Grundlage für die öffentliche Ausschreibung des Dienstes im Jahr 2018 bildete.

3. Tätigkeiten

3.1 Auftrag der Werkstätte

In der Trainings-Werkstätte werden Klienten mit stoffgebundenen und nicht stoffgebundenen Abhängigkeitsproblemen (Alkohol, illegale Drogen, Medikamente, Nikotin) oder mit psychosozialen Schwierigkeiten, auf die Wiedereingliederung in die Arbeitswelt vorbereitet. Im Rahmen der Erziehungs- und Beschäftigungstherapie werden die Fähigkeiten gefördert. Das Ziel ist es den Klienten 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 Klienten werden vor allem vom Dienst für Abhängigkeiten zugewiesen. Die Zusammenarbeit erfolgt regelmäßig in den Netzwerksitzungen, sowie den regelmäßigen Überprüfungstreffen mit dem Sozialassistenten oder anderen Fachpersonen.

3.3 Sozial Sprengel des Burggrafenamt

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

3.4 Aufnahme-prozedere

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

Der Bürger oder ein öffentlicher Dienst (DFA, Psychiatrie, Sprengel der BZG) kann in Zusammenarbeit mit den Klienten 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 Klienten ist die

Besichtigung der Trainings-Werkstätte vorgesehen. Die Klienten haben die Möglichkeit den Arbeitsplatz kennen zu lernen und dürfen dann entscheiden, ob sie am Projekt teilnehmen möchten. Das Aufnahmeprozedere 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 Klienten 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, Gebrauchtmöbeln, Restauration von Möbeln, Reinigungsarbeiten, Umgang mit Kunden 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 Klienten 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 Klienten 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 Klienten, 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 Klienten, die das 60.ste Lebensjahr überschritten und kaum mehr eine Chance haben in der freien Arbeitswelt eine Anstellung zu finden. Diese Klienten 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 Klienten 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 Klienten und eines Vertreters des Betriebes/Unternehmen statt. Die Klienten 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 Klienten haben das Recht auf Einsicht in die Unterlagen.

In der wöchentlichen Sitzung werden die anfallenden Arbeiten der Werkstatt besprochen und eingeteilt. Die Partizipation, die Autonomie und die Eigenverantwortung der Klienten 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 Klienten

Die Arbeitszeiten werden an die Bedürfnisse der Klienten angepasst. Beispiel einer Vollzeitstelle. Vormittag und Nachmittag ist eine 15-minütige Pause vorgesehen. Wochenstunden 35.

Die Arbeitszeiten unserer Klienten		
	Vormittag	Nachmittag
Montag	8.00 – 12.20	13.00 – 16.45
Dienstag	9.20 - 12.20	13.00 – 16.45
Mittwoch	8.00 - 12.20	13.00 – 16.45
Donnerstag	8.00 - 12.20	13.00 – 16.45
Freitag	8.00 - 12.00	

3.8 Wöchentliche Werkstattversammlung:

Bei der wöchentlichen Werkstattversammlung der Klienten 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 Werkstatt

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

4.1 *Restauration von Möbel:*



Im Bereich der Möbelrestauration können die Klienten Grundarbeiten erledigen, aber auch die Möglichkeit erhalten 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. Das Training hilft in diesem Sinne der Entwicklung von Geduld und Ausdauer.

Die Klienten 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 Hof- und Gartenarbeit

In diesem Sektor haben die Klienten die Möglichkeit im Freien zu arbeiten. Täglich werden Kehrarbeiten im Hofraum durchgeführt und an der Pflege der Sträucher und Blumen gearbeitet.



4.5 Gebrauchtmöbelmarkt:

Gemeinsam mit einem Betreuer werden die geschenkten Möbel begutachtet, sortiert und abgeholt. Hier lernen unsere Klienten 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.



4.6 Professionelles Reinigungstraining

Die Klienten lernen in diesem Bereich fachmännisch Reinigungsarbeiten durchzuführen und erhalten somit mehr Arbeitskompetenzen. Der Einstieg in die Arbeitswelt könnte damit erleichtert werden.

5. Qualität

5.1 Qualitätsstandards

Normalitätsprinzip

Wir wollen unsere Klienten 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

Eine Sozialpädagogin in der Funktion der Koordinatorin der Einrichtung, einen Werkerzieher, eine Erzieherin, ein Sozialbetreuer und eine Betreuerin. 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 jährlichen Sozialbericht angeführt.

5.2 Betreuungstandard der Mitarbeiter von Handwork

Zweck

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

Anwendungsbereich

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

Umgang mit den Klienten

Wesentlicher Bestandteil für die Wiedererlangung des meist verlorenen Selbstwertgefühles der Klienten 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 Klienten gebietet auch eine respektvolle Distanz. Übertriebene Vertrautheit führt nicht zum Ziel.

5.3 Rechte der Klienten

Gehalt, Krankenstand, Unfall, Urlaub

Die Klienten haben das Recht auf einer Prämie, die von der Provinz festgelegt wird. Der Gehalt hängt von den geleisteten Arbeitsstunden ab. Vollzeit bedeutet 35 Stunden und bei Teilzeitarbeit wird die Prämie im Verhältnis der geleisteten Stunden berechnet. Die Zahlung der Prämie erfolgt jeden 15. des Monats. Während der Arbeitszeit finden zwei Pausen statt, wie in der Vereinbarung geregelt. Die Arbeitszeiten werden mit den Klienten individuell festgelegt.

Die Klienten sind während der Arbeitszeit Unfall versichert.

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

Die Klienten haben das Recht auf einen unbezahlten Urlaub, von zwei Wochen, 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 (Omnibus oder Zug) sind unentgeltlich.

Verpflegung

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

Datenschutz

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

Beendigung des Wiedereingliederungsprojektes

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

Umgang mit Beschwerden und Anregungen

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

Recht auf Transparenz

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

Recht auf Zugang zu den Unterlagen

Die Klienten 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 Klienten ausgeteilt. Die Ergebnisse werden von der Direktion ausgewertet und es wird versucht auf deren Wünsche und Forderungen einzugehen.

5.4 Pflichten der Klienten

Vereinbarungen und Vertragsbedingungen zu respektieren

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

Respektvoller Umgang

Die Klienten 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 Klienten in die Arbeitswelt, gehört auch das Feiern von gemeinsamen Festen, d.h. der ungezwungene Umgang mit anderen Menschen. Wir feiern alle Geburtstage der Klienten 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 Klienten erhalten dadurch die Möglichkeiten eine qualitative Bewertung der Leistungen und Dienste vorzunehmen. Wenn ein gewährleisteter Qualitätsfaktor nicht eingehalten wird, können die Klienten 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 Trainings-Werkstätte Handwork in der Kuperionstr. 6 verwendet werden können.

Qualitätsverpflichtungen

Qualitätsfaktor	Indikator	Qualitätsstandard	Entschädigung
Zugänglichkeit für alle Klienten	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	87%	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	Mensa in der Maiser Handwerkerzone	100%	nein
Öffnungstage des Dienstes	Montag bis Freitag	100%	nein

6. Standort

Trainings - Werkstätte Handwork Meran

39012 Meran – Kuperionstr. 6

Telefon 0473 550620

E-Mail: handworkmeran@hands.ines.org



Wir sind von Meran mit der Buslinie 212 erreichbar. Der Bus fährt alle 30 Minuten. Die Haltestelle befindet sich in der Maiser Handwerkerzone, 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	