

Verein Oase

Wohn- und Arbeitsbegleitung

Rahmenkonzept



Leitbild

Leitsatz

*„Sag es mir, und ich werde es vergessen.
Zeig es mir, und ich werde es vielleicht behalten.
Lass es mich tun und ich werde es können.“*
Konfuzius

Mission

Wir bieten gestützt auf dem Gesetz zur sozialen und beruflichen Integration, Wohn- und Arbeitsbegleitung für Menschen mit einer Beeinträchtigung an sowie Housing First für wohnungs- bzw. obdachlose Personen mit psychischen und/oder Suchtthematiken.

Vision

Wir stehen für ein bedürfnisorientiertes Betreuungsangebot in Form der Assistenz und richten unser Angebot danach aus.

Klienten/-innen

Wir unterstützen Menschen mit einer Beeinträchtigung durch unser Angebot in allen Lebensbereichen und orientieren uns dabei an unsere Grundhaltungen.

Haltung

Wir sehen das humanistische Menschenbild, welches vom personenzentrierten Ansatz geprägt ist, als Grundhaltung in der zwischenmenschlichen Arbeit. Die Umsetzung des Angebotes richtet sich nach dem Normalisierungsprinzip sowie der funktionalen Gesundheit und baut dabei auf dem Grundsatz des Empowerments auf.

Qualitäts- und Umweltpolitik

Wir sind bemüht die Qualitätsanforderungen unseres Dienstleistungsangebotes zu erfüllen, streben es an uns stetig weiterzuentwickeln und versuchen dabei ökologisch, naturnah und umweltbewusst zu handeln.

Personal

Wir pflegen eine durch Wertschätzung geprägte Zusammenarbeit, legen Wert auf fachlich kompetentes Personal, unterstützen dessen Weiterbildung und arbeiten zielorientiert, eigenverantwortlich, selbständig und engagiert.

Finanzen

Wir setzen unsere finanziellen Ressourcen als gemeinnützige Non Profit Organisation verantwortungsbewusst ein und treffen unsere Entscheidungen sowohl bei der Mittelbeschaffung wie auch bei der Mittelverwendung nach betriebswirtschaftlichen, ökologischen und sozialen Kriterien.

Umfeld

Wir pflegen unser Erscheinungsbild, treten authentisch auf und nutzen eine vernetzte Zusammenarbeit in der Gesellschaft zum Wohl unserer Kernaufgabe.

Inhaltsverzeichnis

1.	Rahmenkonzept Verein Oase	4
1.1	Angebote und Ziele	4
1.2	Zielgruppen und Aufnahmekriterien	4
	1.2.1 Aufnahmekriterien Wohnbegleitung	4
	1.2.2 Aufnahmekriterien Arbeitsbegleitung	4
1.3	Leistungsangebot	5
	1.3.1 Wohnbegleitung	5
	1.3.2 Arbeitsbegleitung	5
1.4	Leistungsbereiche	6
	1.4.1 Wohnräume und Infrastruktur	6
	1.4.2 Bildung, Freizeit und Ferien	6
	1.4.3 Ernährung	6
	1.4.4 Körperpflege	6
	1.4.5 Haushalt und Hygiene	6
	1.4.6 Transporte	6
	1.4.7 Vorfinanzierungen	7
	1.4.8 Förderplanung	7
	1.4.9 Tages- und Wochenstruktur	7
	1.4.10 Religion und Nationalitäten	7
	1.4.11 Sexualität	7
	1.4.12 Gesundheit und medizinischer Bereich	8
	1.4.13 Notfall und Sicherheit	8
	1.4.14 Konflikte und Grenzverletzungen	8
1.5	Finanzen	9
	1.5.1 Finanzierung Wohnbegleitung	9
	1.5.2 Finanzierung Arbeitsbegleitung	9
1.6	Grundwerte und Arbeitsmethoden	10
	1.6.1 Humanistisches Menschenbild	10
	1.6.2 Personenzentrierte Haltung	10
	1.6.3 Funktionale Gesundheit	11
	1.6.4 Empowerment	11
	1.6.5 Normalisierungsprinzip	12
	1.6.6 Naturnah	12
2.	Organisationsstruktur	13
2.1	Organisationsform, interne Strukturen und Sicherheit	13
	2.1.1 Organigramm	14
	2.1.2 Qualitätssicherung und Beschwerdeverfahren	14
	2.1.3 Öffentlichkeit und externe Einflüsse	16
	2.1.4 Dokumentation	16
	2.1.5 Umgang mit Daten	16
	Anhang QM Dokumente	17

1. Rahmenkonzept Verein Oase

Das Rahmenkonzept beschreibt unsere Angebote, Grundwerte und Arbeitsmethoden sowie interne Abläufe und Strukturen. Das Angebot Housing First ist diesem angeschlossen, wobei spezifische Punkte und Inhalte im Konzept Housing First beschrieben werden.

(Dokumente: 2.1.2 Konzept Housing First)

1.1 Angebote und Ziele

Der Verein Oase wird mit Sitz in Chur als gemeinnützige Non Profit Organisation geführt. Wir verfügen über die kantonale Betriebsbewilligung sowie Anerkennung vom Departement Volkswirtschaft und Soziales für die Angebote der Wohn- und Arbeitsbegleitung sowie Housing First, im Raum der Alpennordseite des Kantons Graubündens.

Die Ziele in der Wohnbegleitung sind die soziale Integration sowie die größtmögliche Selbständigkeit und Selbstbestimmung von Menschen mit einer Beeinträchtigung. Ziel in der Arbeitsbegleitung ist die berufliche Integration in den ersten Arbeitsmarkt von Menschen mit einer Beeinträchtigung.

1.2 Zielgruppen und Aufnahmekriterien

Die Wohnbegleitung richtet sich an Menschen mit einer Beeinträchtigung, welche selbständig wohnen möchten. Die Arbeitsbegleitung richtet sich an Menschen mit einer Beeinträchtigung, welche im ersten Arbeitsmarkt arbeiten möchten. Die Angebote der Wohn- und Arbeitsbegleitung können unabhängig voneinander genutzt werden.

1.2.1 Aufnahmekriterien in der Wohnbegleitung:

- Es besteht eine $\frac{3}{4}$ oder ganze IV Rente ($\frac{1}{4}$ oder $\frac{1}{2}$ Rente in Ausnahmefällen möglich)
- Es besteht Anspruch auf Ergänzungsleistung (oder Vermögen für die Finanzierung)
- Der zivilrechtliche Wohnsitz ist bereits vor der Begleitung im Kanton Graubünden
- Es besteht eine eigene Wohnmöglichkeit
- Die Person ist zwischen 18 Jahre bis vor dem Pensionsalter
- Es bestehen genügend Kompetenzen um selbständig zu wohnen

Kann eine Person aufgrund von gesundheitlichen oder altersbedingten Gründen trotz zusätzlichen Einsatzes durch weitere Angebote wie die Spitex oder Mahlzeitendienst nicht mehr selbständig wohnen, wird mit den betroffenen sowie ggf. mit deren gesetzlichen Vertretungen gemeinsam nach einer Anschlusslösung gesucht, z.B. ein Eintritt in ein Alters- bzw. Pflegeheim oder eine Einrichtung für Menschen mit einer Beeinträchtigung.

Das detaillierte Eintritts- und Austrittsverfahren sowie die Aufnahmebedingungen werden anhand der unten aufgeführten internen QM Dokumente handlungsleitend beschrieben.

(Dokumente: 3.1.1 Aufnahmekriterien WB, Checkliste 3.1.3 Ein- und Austritte WB)

1.2.2 Aufnahmekriterien in der Arbeitsbegleitung:

- Es besteht eine $\frac{3}{4}$ oder ganze IV Rente ($\frac{1}{4}$ oder $\frac{1}{2}$ Rente in Ausnahmefällen möglich)
- Der zivilrechtliche Wohnsitz ist bereits vor der Begleitung im Kanton Graubünden
- Die Person ist zwischen 18 Jahre bis vor dem Pensionsalter
- Es bestehen genügend Kompetenzen um im ersten Arbeitsmarkt zu arbeiten

Das detaillierte Eintritts- und Austrittsverfahren sowie die Aufnahmebedingungen werden anhand der unten aufgeführten internen QM Dokumente handlungsleitend beschrieben.

(Dokumente: 3.1.1 Aufnahmekriterien AB, Checkliste 3.1.3 Ein- und Austritte AB)

1.3 Leistungsangebot

1.3.1 Leistungsangebot Wohnbegleitung

Das Angebot der Wohnbegleitung beinhaltet die ambulante Unterstützung von Menschen mit einer Beeinträchtigung, um diesen ein selbständiges Wohnen in ihrem eigenen Zuhause zu ermöglichen. Die Begleitung in Form der Assistenz beinhaltet die Gesamtheit aller zu verrichtenden Aufgaben in den Lebensbereichen Körperpflege, Haushalt, Ernährung, Bildung, Freizeit, Ferien, individuelle Anforderungen, administrative und organisatorische Aufgaben sowie Umgang mit Behinderung, Krankheit, Verhalten und Sucht. Dazu richtet sich der Fokus auf die Bedürfnisse und Ressourcen der zu begleitenden Personen.

Die Wohnbegleitung wird in der Regel einmal wöchentlich an Werktagen zwischen 08.00 bis 20.00 Uhr, bis max. 16 Std. im Monat angeboten (Ausnahme Festtage und Betriebsferien).

Die Anzahl Stunden der Wohnbegleitung können so weit als möglich pro Monat individuell nach Bedarf verteilt werden und durch ein Jahresstundensoll monatlich ausgeglichen werden. Zu Beginn der Wohnbegleitung ist die Unterstützung oft am intensivsten, welche danach kontinuierlich auf ihre Notwendigkeit und den Bedarf überprüft sowie ggf. angepasst oder aufgelöst wird. Benötigt eine Person mehr unterstützt, kann ggf. über ein Förderbeitrag vom Kanton mehr Einsatz geleistet werden (max. 24 Std. im Monat). Zudem können bei einem höherem Unterstützungsbedarf weitere Dienstleistungsangebote wie die Spitex oder Mahlzeitendienste organisiert werden.

Angaben zur Finanzierung werden unter Punkt 2.2.1 Finanzierung WB beschrieben. Die Angebotsnutzung wird durch das unten aufgeführte QM Dokument vertraglich geregelt.

(Dokument: 3.1.6 Vertrag Wohnbegleitung)

1.3.2 Leistungsangebot Arbeitsbegleitung

Das Angebot der Arbeitsbegleitung beinhaltet die Unterstützung von Menschen mit einer Beeinträchtigung, durch welches ein Einstieg in den ersten Arbeitsmarkt ermöglicht werden kann und/oder zu dessen Erhaltung beitragen soll. Die Arbeitsbegleitung unterstützt die zu begleitende Person konkret eine Anstellung im ersten Arbeitsmarkt zu finden und bietet Beratung sowie Unterstützung für die Arbeitgeber sowie die Nutzende Person an, um das Arbeitsverhältnis langfristig zu gewährleisten bzw. zu erhalten. Auch die Kombination eines geschützten Arbeitsplatzes und dem ersten Arbeitsmarkt ist kurz oder längerfristig möglich.

Die Arbeitsbegleitung wird in der Regel einmal wöchentlich an Werktagen zwischen 08.00 bis 20.00 Uhr bis max. 8 Std. im Monat angeboten (Ausnahme Festtage und Betriebsferien).

Die Anzahl Stunden der Arbeitsbegleitung können so weit als möglich pro Monat individuell nach Bedarf verteilt werden und durch ein Jahresstundensoll monatlich ausgeglichen werden. Zu Beginn der Arbeitsbegleitung ist die Unterstützung oft am intensivsten, welche danach kontinuierlich auf ihre Notwendigkeit und den Bedarf überprüft sowie ggf. angepasst oder aufgelöst wird. Die Stellensuche beschränkt sich grundsätzlich auf maximal 3 Monate. Zeigt sich der Versuch der Arbeitsintegration bis dahin als erfolglos, wird eine Auswertung gemacht und die Arbeitsbegleitung ggf. abgebrochen. Um dies zu verhindern, wird vor der Aufnahme realitätsnah überprüft, ob eine Arbeitsintegration in den ersten Arbeitsmarkt möglich erscheint. Die zu nutzende Person erhält vom Arbeitgeber einen Arbeitsvertrag gemäß OR sowie einem Lohn entsprechend der Leistungsfähigkeit. Der Verein Oase kann nach Ermessen mittels der kantonalen Beitragszahlungen den Zeitaufwand der Arbeitgeber für die Anleitung und Begleitung der nutzenden Person mit Beeinträchtigung entschädigen.

Angaben zur Finanzierung werden unter Punkt 2.2.2 Finanzierung AB beschrieben. Die Angebotsnutzung wird durch das unten aufgeführte QM Dokument vertraglich geregelt.

(Dokument: 3.1.7 Vertrag Arbeitsbegleitung)

1.4 Leistungsbereiche

1.4.1 Wohnräume und Infrastruktur

Die Wohnbegleitung wird Personen angeboten, welche in selbst gemieteten Wohnungen leben bzw. selbstständig leben möchten. Der Verein stellt den zu begleitenden Personen keine Wohnmöglichkeit zur Verfügung, unterstützt jedoch bei Bedarf in der Wohnungssuche. Die Kosten für die Einrichtung sowie für die Miet- und Nebenkosten trägt die zu begleitende Person. Die Infrastruktur soll einem aktuellen Standard entsprechen.

1.4.2 Bildung, Freizeit und Ferien

Der Verein Oase bietet den zu begleitenden Personen der Wohnbegleitung sowie Housing First Unterstützung in den Bereichen Bildung, Ferien- und Freizeit an. Im Zentrum stehen die Autonomie sowie die soziale Integration der Begleiteten. Dabei verstehen wir die funktionale Gesundheit sowie das Normalisierungsprinzip als unsere Grundhaltung.

Der Verein Oase legt Wert auf die Teilhabe am öffentlichen Leben und regt die Begleiteten bei Bedarf zur Nutzung von Bildungs-, Ferien- und Freizeitangeboten an, welche Bspw. von Procap, Pro Infirmis und anderen Organisationen sowie Freizeitvereinen angeboten werden.

1.4.3 Ernährung

In der Wohnbegleitung sowie Housing First unterstützen wir die Begleiteten bei Bedarf zu einer gesunden Ernährung. Wir orientieren uns dabei an der Lebensmittelpyramide und regen zu einem umweltbewussten Konsumverhalten an.

Der Verein Oase bietet sofern nötig Unterstützung in den Bereichen Einkäufe, Verwaltung des Haushaltbudgets, Menüplanung sowie das Organisieren geregelter Mahlzeiten und nimmt dabei Rücksicht auf spezielle Bedürfnisse.

1.4.4 Körperpflege

Der Verein Oase unterstützt die Begleitenden der Wohnbegleitung sowie Housing First in der allgemeinen Körperpflege in Form der Assistenz (Kontrolle und Anleitung). Dazu gehören die Mund- und Zahnpflege, das Duschen, das Wechseln der Kleider, die Rasur bzw. Haarpflege sowie die Nagel- und Hornhautpflege. Wird tägliche Unterstützung im Bereich der Körperpflege benötigt, können zusätzliche Dienstleistungsangebote z.B. durch die Spitex organisiert werden.

1.4.5 Haushalt und Hygiene

Die Unterstützung im Bereich der Haushaltsführung und allg. Hygiene gehört mit zum Angebot der Wohnbegleitung sowie Housing First und stellt ein wesentlicher Bestandteil für das selbständige Wohnen der zu begleitenden Personen dar. Durch die selbständige Wohnform der nutzenden Personen ist die Einwirkkraft im Bereich Hygiene und Haushalt besonders bei Personen mit Verwahrlosungstendenzen jedoch begrenzt und bedingt die Kooperationsbereitschaft der Klienten und Klientinnen.

1.4.6 Transporte

Bei Bedarf führt der Verein Oase für die zu begleitenden Personen der Wohn- und Arbeitsbegleitung sowie Housing First auch Transporte durch. So z.B. bei der Begleitung zu Terminen oder für persönliche Anschaffungen. Die Transporte werden der nutzenden Person mit 0.70 CHF pro gefahrenen Kilometer in Rechnung gestellt.

1.4.7 Vorfinanzierungen

Im Angebot der Wohnbegleitung sowie Housing First, unterstützt der Verein Oase die Nutzenden auch bei persönlichen Anschaffungen wie z.B. das Kaufen von Kleidern. Um diese persönlichen Anschaffungen zu tätigen, besteht die Möglichkeit die Anschaffung über den Verein vorzufinanzieren, sofern eine gesetzliche Vertretung oder freiwillige Finanzverwaltung besteht und eine entsprechende Kostengutsprache durch diese vorhanden ist. Der Verein Oase verrechnet dafür eine Bearbeitungsgebühr von 2 CHF pro Vorfinanzierung.

1.4.8 Förderplanung

Durch die Grundhaltung der funktionalen Gesundheit geht der Verein Oase davon aus, dass sich jeder Mensch in der Auseinandersetzung mit sich und seiner sozialen sowie materiellen Umwelt lebenslang entwickelt.

Aus diesem Grund möchten wir den Nutzenden in der Wohnbegleitung sowie Housing First die Möglichkeit anbieten sich weiterzuentwickeln und mittels eines Förderplans unterstützend an dem Ziel zu arbeiten. Die Ziele sowie die dazugehörige Förderplanung werden am Jahresgespräch ggf. mit der gesetzlichen Vertretung gemeinsam festgelegt, ausgewertet und aktualisiert. Die Förderplanung dient dazu, die Umsetzung der Ziele in Teilschritten zu konkretisieren sowie auszuwerten. Mittels der Methode des Empowerments steht bei der Zielsetzung und der Entwicklung der Förderplanung die Autonomie sowie Selbstbestimmung der nutzenden Person im Zentrum. Dies bedeutet konkret, dass die Begleiteten das Ziel, die Gestaltung sowie Umsetzung der Förderplanung im Rahmen des Möglichen selbst bestimmen und die Betreuungsperson dazu die Assistenz bildet.

(Dokumente: 3.3.1 Jahresgespräch, 3.3.2 Förderplan)

1.4.9 Tages- und Wochenstruktur

In der Wohnbegleitung sowie Housing First können die nutzenden Personen je nach Bedarf darin unterstützt werden, eine geregelte Tages- und Wochenstruktur einzurichten. Dabei können Angebote andere Organisationen wie z.B. geschützte Arbeitsplätze in Anspruch genommen bzw. organisiert werden.

1.4.10 Religion und Nationalität

Wir begegnen anhand der internen Grundwerte allen Menschen jeglicher Nationalität, Kultur und Religion mit Respekt und Wertschätzung. Wir bemühen uns, im Rahmen des Möglichen, jedem einzelnen Raum und Unterstützung für das Ausleben der jeweiligen Rituale zu bieten.

1.4.11 Sexualität

Der Verein Oase vertritt die allgemeine Erklärung der Menschenrechte, welche sexuelle Rechte als universale Menschenrechte auf der Grundlage von Freiheit, Würde und Gleichheit aller Menschen erachten.

In der Wohnbegleitung sowie Housing First respektieren wir die Grundrechte der Nutzenden bezüglich der Ausübung ihrer eigenen Sexualität. So wie der Anspruch auf Erhalt und Wiederherstellung der Gesundheit ein menschliches Grundrecht ist, so gilt dies für uns auch für die sexuelle Aktivität, sofern sie nicht die Grundrechte anderer Menschen beeinträchtigt. Besteht jedoch der Verdacht auf sexuelle Übergriffe oder grenzverletzendes Verhalten, wird dies umgehend entlang dem Dienstweg gemeldet (inkl. Meldung an gesetzliche Vertretung sowie kantonales Sozialamt). Massnahmen zum Schutz betroffener Personen werden sofort eingeleitet, gegebenenfalls unter Einbezug der gesetzlichen Vertretung und/oder der Polizei. Besteht eine Verletzung der Menschenwürde bzw. der geltenden Gesetze gemäss dem schweizerischen Strafgesetzbuch, werden umgehend rechtliche Schritte eingeleitet.

1.4.12 Gesundheit und medizinischer Bereich

In der Wohnbegleitung sowie Housing First wird von den Klienten-/innen die zuverlässige Einnahme von Medikamenten grundsätzlich vorausgesetzt (Aufnahmekriterium). Ist diese nicht gegeben kann die Medikamentenabgabe ggf. durch die Spitex organisiert werden.

Begleitungen zu Arzt-/ Therapieterminen sowie Anschaffung und Rüsten von Medikamenten wird falls nötig unterstützend gewährleistet. Für die nutzenden Personen werden seitens des Vereins die ärztliche Versorgung sowie die freie Arztwahl gewährleistet. Zudem kann die Begleitung auch während eines Klinikaufenthaltes aufrechterhalten werden, sofern die Notwendigkeit dazu besteht (ab 30 Tagen Absenz muss diese jedoch bewilligt werden).

Bei Bedarf bieten wir Unterstützung an, bewährte Hausmittel wie Wickel, Tee oder Salben für die Behandlung kleinerer Krankheiten wie Erkältungen oder geringfügiger Verletzungen wie Schnittwunden oder kleinflächige Schürfwunden zu verwenden.

1.4.13 Notfall und Sicherheit

Die Wohnungen der zu begleitenden Personen werden als normale Haushalte geführt. Sicherheitsvorkehrungen wie beispielsweise das Führen einer Hausapotheke werden in der Regel individuell nach Bedarf umgesetzt und liegt im eigenen Ermessen der Klienten/-innen.

Jährlich wird in der Wohnbegleitung sowie Housing First bei Bedarf eine Feuerwehrrübung sowie ein Gefahrenrundgang durchgeführt. Dies dient als vorsorgliche Maßnahme, Gefahren frühzeitig zu erkennen und in Notfallsituationen entsprechend zu handeln. In den privaten Wohnungen können bei Bedarf Löschdecken und/oder Rauchmelder auf Kosten der zu begleitenden installiert werden. Der Verein Oase verfügt zudem über ein Notfallkonzept, welches in einem Ereignisfall handlungsleitend angewendet wird. Sofern nötig wird das Handeln im Notfall gemeinsam mit den nutzenden Personen vorsorglich geübt.

In der Arbeitsbegleitung liegt es in der Verantwortung des Arbeitgebers, die Pflichten für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz anhand den gesetzlichen Grundlagen nach Art. 32 Abs. 2 OR und Art. 82 Abs. 1 und 2 UVG einzuhalten.

(Dokument: 7.1.1 Notfallkonzept)

1.4.14 Konflikte und Grenzverletzungen

Im Umgang mit Konflikten wird entsprechend unseren Grundwerten und Arbeitsmethoden deeskalierend gehandelt, wobei diese grundsätzlich als Chance zur Veränderung betrachtet werden, mit dem Ziel den Konflikt im Sinne aller Beteiligten dahingehend zu lösen, dass die Beziehungen und das gegenseitige Verständnis gestärkt werden.

Die Ausübung von Grenzverletzungen wird jedoch nicht akzeptiert und liegt vor, wenn mit Macht, Gewalt oder Zwang, direkt oder indirekt, gegen den Willen einer Person und ohne Rücksicht auf deren Interessen, etwas mit unangemessenen Mitteln durchgesetzt wird. Der Verein Oase verfügt im Umgang mit solchen Situationen ein eigenes Konzept, welches sich am «Bündner Standard» orientiert. Dieses dient der Einschätzung und Dokumentation möglicher Vorfälle und bietet Mitarbeitenden sowie den nutzenden Personen im Umgang mit Grenzverletzungen handlungsleitende Orientierung. Neben der zwingenden Meldepflicht, welche von der Schweigepflicht übersteuert werden kann, gilt es den Vorfall entsprechend zu dokumentieren. Die Betreuungspersonen werden im Umgang mit Konflikten, Gewalt sowie Grenzverletzungen bei Bedarf durch interne Weiterbildungen oder Einzelcoachings geschult.

Freiheitsbeschränkende Maßnahmen werden nicht angewendet. Personen, welche freiheitsbeschränkende Maßnahmen nach Erwachsenenschutzrecht (ZGB) und des Strafrechts (StGB) unterliegen, eignen sich nicht für die Angebote des Vereins Oase.

(Dokumente: 7.1.7 Umgang mit Grenzverletzungen, 7.1.8 Formular Grenzverletzungen)

1.4.15 Finanzen

Der Verein Oase wird als Non Profit Organisation geführt, wobei die Umsetzung des Vereinszweck jeweils im Vordergrund steht und nicht der betriebswirtschaftliche Profit.

Die Geschäftsleitung liegt dazu in der Verantwortung für das Einhaltung und Verwaltung des Budgets sowie die Sicherstellung des Geldflusses. Sie trägt gemeinsam mit dem Vorstand die Verantwortung für die Bilanz, Erfolgsrechnung, Revision sowie Budgetplanung und leitet die Ergebnisse jeweils an das kantonale Sozialamt weiter. Zudem veröffentlicht der Verein seine Zahlen jeweils jährlich im Jahresbericht sowie auf der Homepage.

Der Verein generiert die Einnahmen grundsätzlich durch die Leistungsangebote, sammelt zudem jedoch auch regelmäßig Spenden.

(Dokumente: 8.1.1 Jahreskalkulation, 8.1.2 Jahresbudget, 6.2.5 Jahresbericht)

1.4.16 Finanzierung Wohnbegleitung

Die Finanzierung für die Wohnbegleitung setzt sich zusammen aus den kantonalen Beiträgen, welche durch den individuellen Betreuungsbedarf, kurz IBB, erhoben und direkt an den Verein ausbezahlt werden sowie durch die Beiträge der Klienten/-innen.

Die Beiträge der Klienten/-innen werden den nutzenden Personen als Taxe monatlich in Rechnung gestellt, welche diesen Betrag in Form von Ergänzungsleistungen, kurz EL, über die Sozialversicherungsanstalt, kurz SVA, rückerstatten können, sofern Anspruch auf EL besteht. Diese Taxe liegt bei 25.00 CHF pro Stunde / max. jedoch 4800.00 CHF pro Jahr.

(Dokumente: 3.1.6 Vertrag Wohnbegleitung)

1.4.17 Finanzierung Arbeitsbegleitung

Die Kosten für die Arbeitsbegleitung werden durch die kantonalen Beiträge, ebenfalls durch die Erhebung des individuellen Betreuungsbedarf, kurz IBB, abgedeckt und direkt an den Verein ausbezahlt.

Für die Klienten/-innen entstehen keine Kosten für die Nutzung der Arbeitsbegleitung.

(Dokumente: 3.1.7 Vertrag Arbeitsbegleitung)

1.5 Grundwerte und Arbeitsmethoden

In der täglichen Arbeit mit den zu begleitenden Personen sowie im Team und der interdisziplinären Zusammenarbeit richtet sich der Verein Oase an sozialpädagogische Grundwerte und Arbeitsmethoden, welche im folgenden Kapitel beschrieben werden.

1.5.1 Humanistisches Menschenbild

Das humanistische Menschenbild der personenzentrierten Haltung nach Carl Rogers (1902 - 1987) besagt; dass jeder Mensch das gleiche Recht auf Freiheit hat, das Leben und alle Entscheidungen, die dieses Leben beeinflussen selbst bestimmen zu können. Er geht weiter davon aus, dass der Mensch einzigartig und von Grund auf gut ist. Der Ansatz besagt, dass der Mensch befähigt und bestrebt ist, Entscheidungen in seinem Leben selbst zu treffen und sein Leben auf moralischer und ethischer Ebene selbst zu bestimmen. Auch auf finanzieller, sozialer, körperlicher, geistiger und seelischer Ebene sollten Entscheidungen selbst getroffen werden können.

Diese kurz beschriebene grundlegende Haltung des humanistischen Menschenbildes wird im Verein Oase als handlungsleitend verstanden und mit folgenden Leitsätzen verdeutlicht:

- *„Die Würde des Menschen ist unantastbar. Seine Persönlichkeit und seine Lebensweise müssen respektiert werden*
- *„Der Mensch hat die Fähigkeit sich zu bilden und zu entwickeln, er hat das Recht seine Talente, Potentiale und Kompetenzen zu entfalten und zu vervollkommen.“*

(Vgl. Marlis Pörtner; Ernstnehmen, Zutrauen, Verstehen (2008), S. 27 – 29)

1.5.2 Personenzentrierte Haltung

Die Psychologin und Psychotherapeutin Marlis Pörtner vertiefte sich auf dem Gebiet des personenzentrierten Ansatzes nach Carl Rogers (1902 - 1987) und beschreibt, dass es für Menschen mit einer Behinderung besonders wichtig ist, wertschätzend, empathisch und kongruent behandelt zu werden. Diese Grundhaltung vertritt der Verein Oase sowohl auf die Begegnung mit den zu begleitenden Personen wie auch in der Zusammenarbeit aller Personen im und ausserhalb des Vereins.

Echtheit setzt im Sinne der humanistischen Psychologie eine reife Persönlichkeit voraus, welche bereit ist, sich ganzheitlich selbst zu erleben und in die Situation einzubringen.

Wertschätzung wird als komplexer Aspekt der Begegnungshaltung verstanden. Dieser wird auch durch weitere Begriffe wie Akzeptanz oder Respekt umschrieben. Es geht dabei darum, wie weit der Pädagoge fähig und bereit ist, den Klienten als Mitmenschen zu erleben, ohne ihn in Wert- und Nutzen-Kategorien aufgrund seiner Handlungen, Eigenschaften und Worte einzuordnen.

Kongruenz wird als Übereinstimmung einer authentischen Kommunikation, Körpersprache und dem eigenen Erleben verstanden. Um Vertrauen und das Gefühl von Ernstnehmen zu schaffen, gilt es dem Gegenüber mit Echtheit und Transparenz zu begegnen.

(Vgl. Marlis Pörtner; Ernst nehmen, Zutrauen, Verstehen (2008), S. 29 – 86)

1.5.3 Funktionale Gesundheit

Der Verein Oase arbeitet als Grundlage für die Betrachtungsweise des Menschen mit dem handlungsleitenden Konzept der funktionalen Gesundheit, welches im Auftrag der Weltgesundheitsorganisation (WHO) entwickelt wurde.

Wir richten unseren Fokus dabei auf den folgenden Leitspruch:

„Eine Person ist funktional gesund, wenn sie möglichst kompetent, mit einem möglichst gesunden Körper, an möglichst normalisierten Lebensbereichen teilnimmt und teilhat.“

Das Konzept der funktionalen Gesundheit geht davon aus, dass sich jeder Mensch in der Auseinandersetzung mit sich und seiner sozialen und materiellen Umwelt lebenslang entwickelt. Weil die Auseinandersetzung in aktiver oder passiver Teilhabe durch Aktivitäten geschieht, sieht das Konzept die Partizipation (Teilhabe) als Voraussetzung für die persönliche Entwicklung eines jeden Menschen. Gesundheit verliert den rein medizinischen Hintergrund und erhält hierbei die Bedeutung eines komplexen und umfassenden Konzeptes im menschlichen System.

(Vgl. Prof. Dr. Oberholzer, Konzept der funktionalen Gesundheit: 2009, S. 13 - 25)

1.5.4 Empowerment

Der Verein Oase arbeitet als grundlegende Begegnungshaltung gegenüber den zu begleitenden Personen mit dem Konzept des Empowerments, welches aus der amerikanischen Sozialarbeit; Bürgerrechts- und Selbsthilfebewegung stammt und mit dem Sozialwissenschaftler Julian Rappaport (1985) in Verbindung gebracht wird.

Übersetzt bedeutet Empowerment „Selbstermächtigung“ bzw. „Selbstbemächtigung“ oder anders ausgedrückt; das Übernehmen von Verantwortung. Das Konzept vertritt theoretische Annahmen und Leitideen, welche sich auf das Ziel richten, den Menschen Mut zu machen, eigene Kräfte zu entwickeln und für ihre Rechte einzustehen.

In der Sozialpädagogik hat sich die Perspektive von Defizitorientierung, in Richtung Ressourcenorientierung entwickelt. Das Erhöhen oder Wiedergewinnen der Autonomie und Selbstbestimmung bildet das Ziel des Ansatzes. Dieser Ansatz geht davon aus, dass Betroffene sich persönliche Assistenz und fachliche Unterstützung wünschen, jedoch keine Bevormundung und Aussonderung. Empowerment geht davon aus, dass Betroffene sich selbst als Experten sehen.

Empowerment kann auch als Strategie oder Massnahme bezeichnet werden, welche den Grad an Selbstbestimmung und die Gestaltungsspielräume für den eigenen Alltag erhöhen sollen, um damit so weit als möglich ein eigenmächtiges und selbstverantwortliches Leben führen zu können.

(Vgl. Internet 2015, [http://www.congress-info.ch/khm2011/upload/File/handouts/Seminar% 20C2_Empowerment_Kiss.pdf](http://www.congress-info.ch/khm2011/upload/File/handouts/Seminar%20C2_Empowerment_Kiss.pdf))

1.5.5 Normalisierungsprinzip

Die Grundhaltung des Normalisierungsprinzips, welches in den 1950er Jahren erstmals entwickelt und darauffolgend von verschiedenen Personen weiterentwickelt wurde, wird im Verein Oase als Ausgangslage für den Alltag verstanden und fließt daher handlungsleitend in das Rahmenkonzept ein.

Nach Bengt Nirje (1994) beinhaltet ein normales Leben folgende Punkte:

- einen normalen Tagesrhythmus
- die Trennung von Arbeit-Freizeit-Wohnen
- einen normalen Jahresrhythmus
- normale Erfahrungen im Ablauf des Lebenszyklus
- normalen Respekt vor dem Individuum und dessen Recht auf Selbstbestimmung
- normale sexuelle Lebensmuster ihrer Kultur
- normale ökonomische Lebensmuster und Rechte im Rahmen gesellschaftlicher Gegebenheiten
- normale Umweltmuster und - Standards innerhalb der Gemeinschaft

Ein Grundprinzip der Normalisierungstheorie ist das Gleichheitsprinzip. Das bedeutet, dass alle Menschen, seien sie behindert oder nicht, gleich sind und somit auch die gleichen Rechte haben. Normalisierung hat konsequent an den alltäglichen Lebensbedingungen beeinträchtigter Menschen anzusetzen (alltagsorientiert) und dabei die grösstmögliche Beteiligung der Betroffenen sicherzustellen (Partizipation).

(vgl. Thimm 1994: 19ff)

1.5.6 Naturnah

Albert Schweizer führte den Begriff Biophilie ein und der Psychoanalytiker Erich Fromm definierte Biophilie erstmals 1973 als leidenschaftliche Liebe zum Lebendigen. Die Biophilie-Hypothese (1984) bringt eine sozio-biologische Sichtweise und wird als Wurzel der menschlichen Beziehung zu Tier und Pflanzen betrachtet. Sie beschreibt eine emotionale Affinität (Neigung/Verwandtschaft) vom Menschen zu anderen lebenden Organismen.

(Vgl. Vernooij, Handbuch der tiergestützten Intervention (2010), S. 4-6)

Der Mensch braucht die Natur, das Ökosystem und die Tiere, um zu überleben. Dadurch entstand eine Verbindung zwischen Menschen, Tier und Natur. Biophilie beschreibt diese Verbundenheit der Menschen, die sich zusammen mit anderen Lebewesen über hunderte von Jahren gemeinsam entwickeln und in Wechselwirkung zueinanderstehen.

(Vgl. E. Olbrich, Menschen brauchen Tiere (2003), S. 68-70)

Der Verein Oase geht von einer tief verankerten Verbindung bzw. Abhängigkeit zwischen Menschen, Tier und Pflanzen aus und möchte dies durch einen bewussten Umgang mit Lebensmitteln, Gesundheit und Krankheit sowie der ökologischen Haushaltsführung zum Ausdruck bringen.

2. Organisationsstruktur

2.1 Organisationsform, interne Strukturen und Sicherheit

Die Rechtsform unserer Organisation ist ein gemeinnütziger Non Profit Verein gemäß schweizerischem Obligationenrecht. Die Führung des Vereins wird durch die Vereinsstatuten formell geregelt. Der Verein ist im Handelsregister des Kantons Graubünden als Non Profit Organisation eingetragen und verfügt für das Ausführen der Wohn-/Arbeitsbegleitung sowie Housing First über die dafür notwendige Betriebsbewilligung sowie Anerkennung vom Departement für Volkswirtschaft und Soziales des Kantons Graubündens.

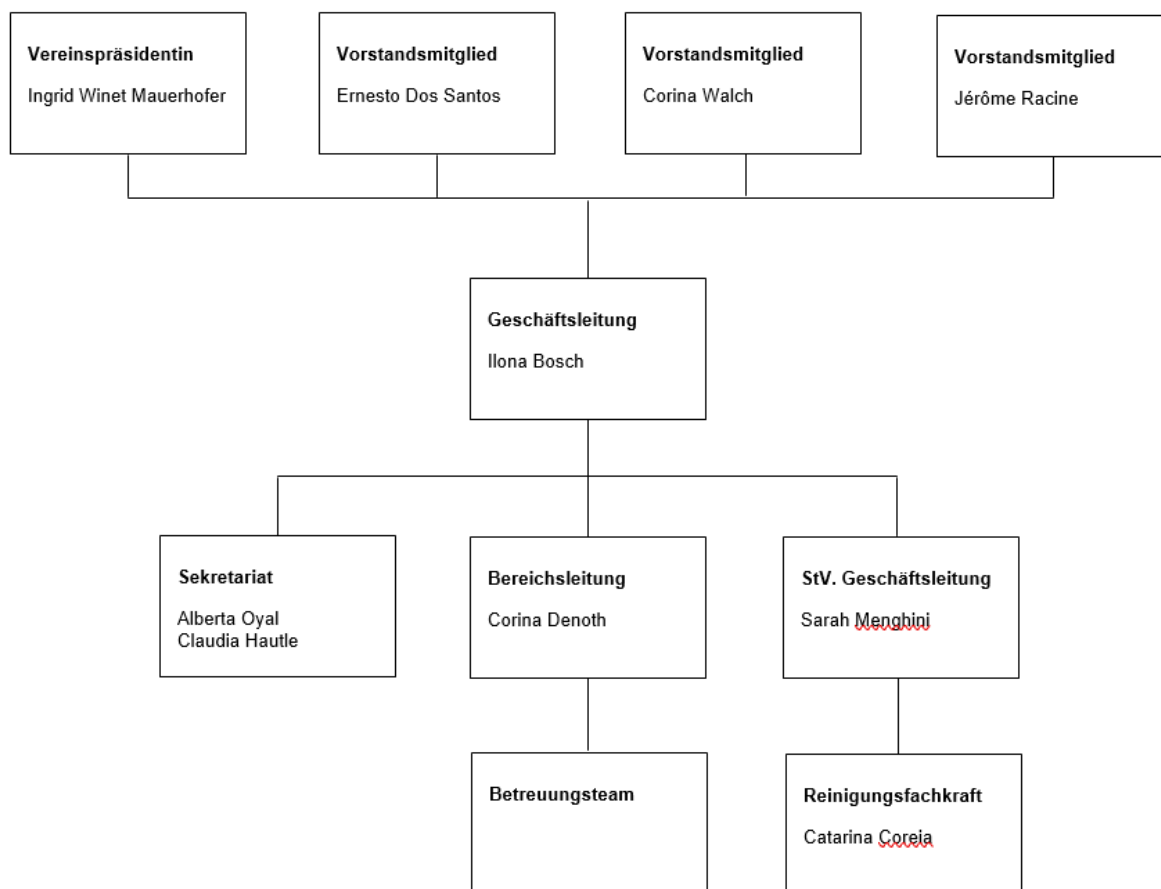
Der Verein gewährleistet die Trennung von strategischer und operativer Ebene personell sowie organisatorisch. Tätigkeiten im Vorstand sowie der Vereinsmitglieder gelten als freiwilliges Amt und werden mit Ausnahme von Spesenvergütungen und Entschädigung der Präsidentschaft grundsätzlich unentgeltlich ausgeführt. Die interne Aufsicht liegt in der Verantwortung des Vorstandes, oberstes Organ ist die Generalversammlung. Die dazugehörenden Aufgaben sind in den Vereinsstatuten schriftlich festgehalten.

Die operative Führung der Angebote unterliegt der Geschäftsleitung. Sie wird vom Vorstand ausgewählt und mit einem Arbeitsvertrag angestellt. Zur Abdeckung von Ferien sowie möglichen Arbeitsausfällen besteht eine Stellvertretungsregelung. Um den gesamten Betrieb zu führen, besteht zudem eine Bereichsleitung sowie Sekretariat, welche im engen Austausch mit der Geschäftsleitung stehen. Die betriebsrelevanten Kompetenzen und Verantwortungsbereiche werden durch den Arbeitsvertrag sowie Stellenbeschrieb geregelt und sind in der Aufgabenverteilung klar definiert und festgehalten. Interne Abläufe sind im Führungshandbuch sowie durch entsprechende Leitfäden handlungsleitend beschrieben. Die Betreuungspersonen führen die zugeteilten Begleitungen der Klienten/-innen in der Arbeits- und Wohnbegleitungen sowie im Housing First anhand der Konzepte sowie den internen Strukturen grundsätzlich selbständig aus und werden dabei von der Bereichsleitung fachlich unterstützt. Das gesamte Team nutzt gegenseitige Synergien und leisten bei Bedarf Vertretungen. Die Personalführung obliegt der Geschäfts- und Bereichsleitung, wobei die Geschäftsleitung für die Führung der Bereichsleitung zuständig ist. Der Vorstand übernimmt die Führung der Geschäftsleitung. Das Personalreglement regelt nebst den Arbeitsverträgen und Stellenbeschreibungen wesentliche Punkte der Anstellungsbedingungen.

Wir sind stets bemüht einen durch Wertschätzung geprägte Zusammenarbeit zu pflegen und legen Wert auf fachlich ausgebildetes Personal (mind. 50% aller Angestellten Personen verfügen über eine Ausbildung im sozialen Bereich). Zudem unterstützen wir Weiterbildungsmöglichkeiten, wozu jährlich ein bis zwei interne Weiterbildungen stattfinden. Externe Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten sind im Weiterbildungsreglement beschrieben. Weiter findet in der Regel monatlich eine Teamsitzungen statt und regelmäßige Fallbesprechungen. Zudem finden für das Angebot Housing First separate Teamsitzungen in kürzeren Abständen statt.

(Dokumente: 1.1.1 Vereinsstatuten, 1.1.2 Protokoll Generalversammlung, 1.1.3 Beitrittserklärung Vereinsmitglied, 3.7.1 Führungshandbuch, 5.1.1. – 5.1.6 Leitfäden (je Funktion), 5.2.1 – 5.2.6 Leitfäden (je Themenbereichen), 6.2.1 Aufgabenverteilung, 4.2.1 – 4.2.6 Arbeitsverträge (je Funktion), 4.3.1 – 4.3.5 Stellenbeschreibung (je Funktion), 4.4.2 Personalreglement, 4.4.3 Weiterbildungsreglement, 6.1.1 – 6.1.3 Sitzungsprotokolle (je Sitzungsform))

2.1.1 Organigramm:



2.1.2 Qualitätssicherung und Beschwerdeverfahren

Der Verein Oase ist stets bemüht, sich zeitgemäß weiterzuentwickeln und zu verbessern. Dazu verfügt der Verein über ein Qualitätsmanagementsystem.

Zur Qualitätssicherung wird einmal jährlich eine Zufriedenheitsbefragung mit dem Personal, den Klienten/-innen und den gesetzlichen Vertretungen bzw. Angehörigen erhoben. Zudem werden jährlich mit den Klienten/-innen Jahresgespräche durchgeführt. Auch mit dem Personal wird jährlich ein Personalgespräch geführt.

Die Zufriedenheitsbefragung wird von einer neutralen Person im Team ausgewertet, wobei die Ergebnisse anhand einer Analyse grafisch dargestellt werden. Zudem werden die Aussagen zusammengefasst und der Geschäftsleitung übergeben. Die resultierenden Ergebnisse der Jahres- und Personalgespräche werden zudem von der Bereichsleitung gesammelt und ebenfalls an die Geschäftsleitung übergeben. Anhand dieser Ergebnisse leitet die Geschäftsleitung ggf. weitere Schritte ein, um sich stetig zu verbessern.

Nebst den regulären Teamsitzungen finden zusätzlich regelmässig Fallbesprechungen statt. Ziel der Fallbesprechungen ist es, die Qualität der Betreuung zu sichern, den fachlichen Austausch im Team zu fördern sowie individuelle Unterstützungsstrategien im Umgang mit herausforderndem Klientel oder Situationen im Betreuungsalltag systematisch zu entwickeln.

Bei besonders herausfordernder Klientel wird bei Bedarf ein Tandemsystem eingeführt. Ziel ist es, durch das Vier-Augen-Prinzip eine kontinuierliche und fachlich abgestützte Begleitung

sicherzustellen. Das Tandem ermöglicht einen regelmässigen fachlichen Austausch, entlastet die zuständigen Fachpersonen und stärkt die gemeinsame Reflexion im Betreuungsprozess. Dadurch kann die Betreuung auch in komplexen Situationen stabil, ressourcenorientiert und professionell gestaltet werden.

Zur weiteren Qualitätssicherung finden jährlich bei drei bis vier Klienten/-innen Stichproben statt. Die Befragung erfolgt direkt mit den nutzenden Personen und ohne Anwesenheit der zuständigen Betreuungsperson. Die Durchführung übernimmt eine Leitungsperson und orientiert sich an der standardisierten Vorlage „Stichproben zur Qualitätssicherung“. Am Ende des Jahres werden die Ergebnisse von der zuständigen Person zusammengeführt, ausgewertet und an die Geschäftsleitung weitergeleitet. Ziel ist es, die agogische Qualität der Betreuung unabhängig zu überprüfen, Verbesserungspotenziale zu erkennen und die Ergebnisse transparent zu dokumentieren.

Die gesamte Betriebsentwicklung des Vereins sowie spezifische Ergebnisse bzw. Massnahmen aus der Qualitätssicherung werden jährlich nach Ermessen im Jahresbericht transparent gemacht. Auch das Betriebskonzept, die internen QM Dokumente sowie die Angebotsnutzung wird jährlich überprüft und gegebenenfalls angepasst.

Bei Unstimmigkeiten zwischen den Angebotsnutzenden und dem Verein, erfolgt das Beschwerdeverfahren schriftlich oder mündlich über die Bereichsleitung entlang dem Dienstweg zum Vorstand. Den Begleiteten sowie deren gesetzlichen Vertretungen steht jederzeit ein Beschwerderecht über die Angebotsumsetzung zu, worüber sie beim Eintritt in das Angebot informiert werden. Die Beschwerdeführenden haben ein Recht auf persönliche Anhörung und auf schriftliche Mitteilung des Entscheides. Sind die Beschwerdeführenden mit dem Entscheid nicht einverstanden oder wird keine stimmige Lösung gefunden, kann die nächsthöhere Instanz, die externe Beschwerdeinstanz einberufen werden. Der Verein stellt dazu eine, in die direkte Betriebsführung nicht involvierte, externe Beschwerdeinstanz zur Verfügung. Der Verein Oase verpflichtet sich zur schriftlichen Auskunftserteilung an die externe Beschwerdeinstanz. Entscheide werden schriftlich durch den Vorstand oder die Geschäftsleitung mitgeteilt.

Auch das Personal hat das Recht auf Beschwerde entlang dem Dienstweg. Gibt es bezogen auf das Arbeitsverhältnis intern keine stimmige Lösung, kann eine Meldung beim kantonalen Arbeitsamt vorgenommen werden oder andere rechtliche Schritte eingeleitet werden (z.B. mittels Gewerkschaft oder Rechtsschutz).

Besteht ein Konflikt im Leitungsgremium der operativen bzw. der strategischen Führung wird eine externe Beratung beigezogen. Wird trotz jeglicher Bemühungen keine stimmige Lösung gefunden ist die interne Aufsicht verantwortlich das kantonale Sozialamt beizuziehen.

(Dokumente: 3.3.1 Jahresgespräch, 4.5.1 Personalgespräch, 3.1.5 Beschwerdeverfahren
6.2.5 Jahresbericht, 7.1.5 Zufriedenheitsbefragung, 7.1.6 Qualitätssicherung Angebotsbereiche,)

2.1.3 Öffentlichkeit und externe Einflüsse

Wir tauschen unser Wissen und unsere Erfahrung mit verwandten Institutionen sowie Fachstellen aus und pflegen eine interdisziplinäre Zusammenarbeit.

Die Geschäftsleitung steht gemeinsam mit dem Vorstand in der Verantwortung vernetzt zu arbeiten, die sozialpolitische sowie wirtschaftliche Lage zu beobachten und strebt die Zusammenarbeit mit betriebsrelevanten Stellen an.

(Dokument: 7.1.4 Öffentlichkeitsarbeit)

2.1.4 Dokumentation

Zur Qualitätssicherung und Nachvollziehbarkeit, kurz NAVZ, des individuellen Betreuungsbedarfes, kurz IBB, wird in der Wohn- und Arbeitsbegleitung sowie Housing First am Ende jeder Begleitungseinheit Journal geführt. Die Journalführung findet in der Software «Socialweb» statt. Dabei wird besonders der Betreuungsaufwand festgehalten sowie Informationen und Beobachtungen während der Begleitung dokumentiert. Wichtige Informationen, besondere Ereignisse sowie grenzverletzende Situationen werden dabei entsprechend erkenntlich markiert.

Daten der Klienten/-innen, Personaldaten sowie Kontaktdaten des Vereins werden in der Software «Socialweb» erfasst, worin auch die Dokumentenablage stattfindet. Weiter wird jährlich am Jahresgespräch die alg. Situation möglichst realitätsnah erfasst und dokumentiert, wobei die Förderplanung Bestandteil davon ist. Tritt eine zu begleitende Person aus dem Angebot aus, wird auf Anfrage ein Austrittsbericht verfasst, welcher über wichtige Informationen und den Verlauf der Begleitung Auskunft gibt.

Dokumentierte Inhalte unterstehen dem Datenschutz, welcher unter Punkt 2.1.5 Umgang mit Daten beschrieben ist. Die Begleiteten, die gesetzlichen Vertreter sowie dem Verein übergeordnete Kontrollstellen haben auf Anfrage und unter den Bedingungen des Datenschutzes jederzeit Einsicht in die Dokumentation.

2.1.5 Umgang mit Daten

Der Verein hält sich im Umgang mit Daten strikt an das schweizerische Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG 235.1). Die Schweigepflicht ist für das Personal durch die Arbeitsverträge, das Personalreglement und Rahmenkonzept formell geregelt. Sie gilt gegenüber allen Personen, welche aufgrund Ihrer Tätigkeit in Zusammenarbeit mit dem Verein auf die betreffenden Informationen angewiesen sind. Das Personal sowie die Vorstandsmitglieder und Vereinsmitglieder unterstehen während des Arbeitsverhältnisses bzw. während des Ausübens eines freiwilligen Amtes und nach dessen Beendigung der Schweigepflicht. Sie gilt für persönliche, familiäre und finanzielle Verhältnisse der Klienten, des Personals und des Vereins.

Um den Daten- bzw. Informationsaustausch in der interdisziplinären Zusammenarbeit mit externen Fachpersonen zu regeln, besteht das Dokument zur Entbindung der Schweigepflicht.

Der Verein achtet im Umgang mit persönlichen Daten der zu begleitenden Personen, des Personals und des Vereins auf die Datensicherheit und bezweckt damit insbesondere den Schutz der Persönlichkeit und der Grundrechte von Personen, über die Daten erhoben und bearbeitet werden. Personendaten werden gemäss dem Dokument Umgang mit Daten, durch angemessene technische Massnahmen gegen Unbefugte geschützt.

(Dokument 3.1.4 Entbindung Schweigepflicht, 4.2.1 – 4.2.6 Arbeitsverträge (je Funktion), 4.4.2 Personalreglement, 7.1.2 Umgang mit Daten)

Anhang QM Dokumente

1. QM Dokumente Verein

- 1.1.1 Dokument Vereinsstatuten
- 1.1.2 Dokument Protokoll GV
- 1.1.3 Dokument Beitrittserklärung Vereinsmitglieder

2. QM Dokumente Konzepte

- 2.1.1 Dokument Rahmenkonzept
- 2.1.2 Dokument Konzept Housing First

3. QM Dokumente Klient/-in

- 3.1.1 Dokument Aufnahmekriterien
- 3.1.2 Dokument Datenaufnahme KL
- 3.1.3 Dokument Checkliste Ein- und Austritt
- 3.1.4 Dokument Entbindung Schweigepflicht
- 3.1.5 Dokument Beschwerdeverfahren
- 3.1.6 Dokument Vertrag WB
- 3.1.7 Dokument Vertrag AB
- 3.1.8 Dokument Vertrag HF

- 3.2.1 Dokument HF Sondervereinbarung
- 3.2.2 Dokument HF Untermietvertrag
- 3.2.3 Dokument HF Abnahmeprotokoll
- 3.2.4 Dokument HF Mobiliarliste
- 3.2.5 Dokument HF Kameravereinbarung
- 3.2.6 Dokument HF Kündigungsschreiben

- 3.3.1 Dokument Jahresgespräch
- 3.3.2 Dokument Förderplanung
- 3.3.3 Dokument Klienten Portrait
- 3.3.4 Dokument Austrittsbericht

4. QM Dokumente Personal

- 4.1.1 Dokument Checkliste Ein- und Austritte MA
- 4.1.2 Dokument Datenaufnahme MA
- 4.1.3 Dokument Verfahrensbestätigung

- 4.2.1 Dokument Arbeitsvertrag MA
- 4.2.2 Dokument Arbeitsvertrag Sek
- 4.2.3 Dokument Arbeitsvertrag BL
- 4.2.4 Dokument Arbeitsvertrag GL
- 4.2.5 Dokument Arbeitsvertrag StV.
- 4.2.6 Dokument Arbeitsvertrag Std.

- 4.3.1 Dokument Stellenbeschreibung MA
- 4.3.2 Dokument Stellenbeschreibung Sek
- 4.3.3 Dokument Stellenbeschreibung BL
- 4.3.4 Dokument Stellenbeschreibung GL
- 4.3.5 Dokument Stellenbeschreibung StV.

- 4.4.1 Dokument Vorsorgereglement
- 4.4.2 Dokument Personalreglement
- 4.4.3 Dokument Weiterbildungsreglement

- 4.5.1 Dokument Personalgespräch
- 4.5.2 Dokument Arbeitszeugnis

5. QM Dokumente Struktur

- 5.1.1 Dokument Leitfaden MA
- 5.1.2 Dokument Leitfaden GL
- 5.1.3 Dokument Leitfaden StV. GL
- 5.1.4 Dokument Leitfaden BL
- 5.1.5 Dokument Leitfaden Sek A
- 5.1.6 Dokument Leitfaden Sek B

- 5.2.1 Dokument Leitfaden Socialweb
- 5.2.2 Dokument Leitfaden Housing First
- 5.2.3 Dokument Leitfaden Arbeitsbegleitung
- 5.2.4 Dokument Leitfaden Jahresgespräche
- 5.2.5 Dokument Leitfaden Erstgespräche
- 5.2.6 Dokument Leitfaden Leistungspauschale

6. QM Dokumente Instrumente

- 6.1.1 Dokument Protokoll TS
- 6.1.2 Dokument Protokoll KS
- 6.1.3 Dokument Protokoll HS

- 6.2.1 Dokument Aufgabenverteilung
- 6.2.2 Dokument Inventarliste
- 6.2.3 Dokument Ordnerbeschriftung
- 6.2.4 Dokument Briefvorlage
- 6.2.5 Dokument Jahresbericht

7. QM Dokumente Qualität und Sicherheit

- 7.1.1 Dokument Notfallkonzept
- 7.1.2 Dokument Umgang mit Daten
- 7.1.3 Dokument Führungshandbuch
- 7.1.4 Dokument Öffentlichkeitsarbeit
- 7.1.5 Dokument Zufriedenheitsbefragung
- 7.1.6 Dokument Qualitätssicherung Angebotsbereiche
- 7.1.7 Dokument Umgang mit Grenzverletzungen
- 7.1.8 Dokument Formular Grenzverletzungen

8. QM Dokumente Finanzen

- 8.1.1 Dokument Jahreskalkulation
- 8.1.2 Dokument Jahresbudget
- 8.1.3 Dokument Lohnabrechnung
- 8.1.4 Dokument Kontrolle Zahlungseingänge
- 8.1.5 Dokument Mietzinse, Strom- und Heizkosten HF
- 8.1.6 Dokument Mietzinsdepot HF
- 8.1.7 Dokument Kasse Ersteinrichtung HF
- 8.1.8 Dokument Büronutzung und Betriebsfahrzeug
- 8.1.9 Dokument Förderbeiträge
- 8.1.10 Dokument Spendeneingänge
- 8.1.11 Dokument Spendenverwendung