

# **RAHMENRICHTLINIE**

Leistungs- und  
Qualitätsstandards

## **FÄHIGKEITSORIENTIERTE AKTIVITÄT**

---

**Behindertenhilfe**

**Linz, im Februar 2003**

Aktualisierte Auflage Linz 2008



abteilung | Soziales

Amt der Oö. Landesregierung, Abteilung Soziales  
Bahnhofplatz 1, A - 4020 Linz  
Tel: 0732 / 7720 - 15220  
E-mail: [so.post@ooe.gv.at](mailto:so.post@ooe.gv.at)

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>1</b>	<b>VORWORT</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>GRUNDLAGEN DER LEISTUNGSERBRINGUNG</b> .....	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>DEFINITION UND ZIELSETZUNG</b> .....	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>ZIELGRUPPE DES LEISTUNGSANGEBOTES</b> .....	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>LEITPRINZIPIEN</b> .....	<b>5</b>
5.1	Menschenwürde .....	5
5.2	Bedürfnisorientierung .....	5
5.3	Mitbestimmung .....	6
5.4	Selbstbestimmung .....	6
5.5	Entwicklungsorientierung.....	6
5.6	Hilfe zur Selbsthilfe.....	6
5.7	Normalisierung .....	7
5.8	Integration .....	7
5.9	Einbindung in das Einrichtungsgeschehen .....	7
<b>6</b>	<b>LEISTUNGSBESCHREIBUNG</b> .....	<b>8</b>
6.1	Grundsätze der Leistungserbringung.....	8
6.1.1	<i>Allgemeines</i> .....	8
6.1.2	<i>Formen der Hilfestellung</i> .....	8
6.1.3	<i>Pädagogisches Konzept</i> .....	9
6.2	Strukturierung der Leistungen .....	9
6.3	Direkte Leistungen .....	10
6.3.1	<i>Betreuung und Begleitung im Arbeits- und Beschäftigungsprozess</i> .....	10
6.3.2	<i>Unterstützung bei der Erhaltung und Entwicklung von Kompetenzen</i> .....	12
6.3.3	<i>Individuelle Basisversorgung</i> .....	13
6.3.4	<i>Kommunikation</i> .....	14
6.3.5	<i>Freizeitaktivitäten im Rahmen der Beschäftigung</i> .....	14
6.3.6	<i>Leistungen im medizinisch-therapeutischen Bereich</i> .....	15
6.3.7	<i>Leistungen im psychischen Bereich</i> .....	16
6.4	Indirekte Leistungen .....	16
6.4.1	<i>Pädagogisch-planerische Leistungen</i> .....	16
6.4.2	<i>Organisatorische Leistungen</i> .....	17
6.4.3	<i>Konzeptionelle Leistungen</i> .....	17

<b>7</b>	<b>INFRASTRUKTURSTANDARDS</b> .....	<b>18</b>
7.1	Grundsätze im Infrastrukturbereich.....	18
7.2	Lage / Standort.....	18
7.3	Größe der Einrichtung und Gruppengröße .....	19
7.4	Bauliche Anforderungen.....	20
7.5	Gestaltung und Ausstattung .....	20
<b>8</b>	<b>LEISTUNGS- UND QUALITÄTSSTANDARDS FÜR MENSCHEN MIT BEEINTRÄCHTIGUNGEN</b> .....	<b>21</b>
8.1	Beschäftigungs- und Arbeitszeitregelung .....	21
8.2	Entgeltsystem.....	21
8.3	Ruhestandsregelung .....	22
8.4	Organisation der Selbst- bzw. Mitbestimmung.....	22
8.5	Auswahl und Aufgaben einer Vertrauensperson.....	23
8.6	Jahresgespräch.....	23
8.7	Bildungsmaßnahmen für Menschen mit Beeinträchtigungen .....	24
8.8	Information und Transparenz.....	24
<b>9</b>	<b>LEISTUNGS- UND QUALITÄTSSTANDARDS FÜR DIE MITARBEITER/INNEN</b> .....	<b>25</b>
9.1	Qualifikation der Mitarbeiter/innen .....	25
9.1.1	<i>Fachliche Anforderungen</i> .....	25
9.1.2	<i>Persönlich-soziale Anforderungen</i> .....	28
9.2	Stellenbeschreibung.....	30
9.3	Personalzusammensetzung / Anzahl der erforderlichen Mitarbeiter/innen.....	30
9.4	Personalauswahl.....	31
9.5	Einführung neuer Mitarbeiter/innen .....	31
9.6	Austritt von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern .....	31
9.7	Aus-, Fort- und Weiterbildung.....	32
9.8	Mitarbeiter- /Mitarbeiterinnengespräch .....	32
9.9	Lösungsorientierte methodisch-fachliche Reflexion .....	33
9.10	Kommunikations- und Informationsstrukturen.....	33
9.11	Zivildienstler, Mitarbeiter/innen im freiwilligen sozialen Jahr (FSJ), diakonische Helfer/innen und Mitarbeiter/innen ohne Dienstverhältnis.....	34
<b>10</b>	<b>QUALITÄTSBESTIMMENDE PROZESSE</b> .....	<b>36</b>

10.1 Aufnahmeprozess .....	36
10.2 Austritt.....	38
10.3 Durchlässigkeit innerhalb der Einrichtung und nach außen .....	39
10.4 Kooperation mit externen Personen bzw. Stellen .....	39
<b>11 DOKUMENTATION.....</b>	<b>41</b>
11.1 Ziele der Dokumentation .....	41
11.2 Grundsätze der Dokumentation.....	41
11.3 Inhalte der Dokumentation .....	42
11.4 Aufbewahrung der Dokumentationsunterlagen.....	43
11.5 Einsichtnahme der Menschen mit Beeinträchtigungen .....	43
11.6 Einsichtnahme der Mitarbeiter/innen der Oö. Landesregierung .....	43
<b>12 QUALITÄTSCONTROLLING .....</b>	<b>44</b>
12.1 Einrichtungsinternes Controlling.....	44
12.2 Qualitätscontrolling des Landes Oberösterreich .....	44

# 1 Vorwort

---

Die vorliegende Rahmenvereinbarung wurde von der Abteilung Soziales des Amtes der Oö. Landesregierung in Zusammenarbeit mit jeweils einem/einer Vertreter/in der Assista GmbH, des Evangelischen Diakoniewerks, der Integrativen Hofgemeinschaft Gartenhof Loidhold, der Gehörlosenambulanz der Barmherzigen Brüder / Lebenswelt Schenkenfelden, des Instituts Hartheim, der Lebenshilfe OÖ, einem/einer Vertreter/in der Kernprojektgruppe, zwei Interessenvertretern/Interessenvertreterinnen, einer Eltern-Vertreterin, der Steuerungsgruppe Kunden und der Leitner + Leitner Unternehmensberatung GmbH erarbeitet.

Die Rahmenrichtlinie wird in regelmäßigen Zeitabständen auf ihre Aktualität hin überprüft und auf eventuelle Änderungen angepasst.

## 2 Grundlagen der Leistungserbringung

---

Die gesetzlichen Grundlagen für die Fähigkeitsorientierte Aktivität befinden sich im § 11 Abs. 2 Z. 3 des Oö. Chancengleichheitsgesetzes idgF (im Folgenden kurz: Oö. ChG).

Die Einrichtungen, welche durch das Land Oberösterreich gemäß § 27 des Oö. ChG anerkannt sind, sind zur Einhaltung der in der vorliegenden Rahmenvereinbarung geregelten Leistungs- und Qualitätsstandards verpflichtet. Die Rahmenvereinbarung bildet eine Basis für die Leistungserstellung und regelt Inhalt und Standards der zu erbringenden Leistungen.

Normal gedruckte Texte gelten als Grundlagentext und stellen den gemeinsamen Konsens der Abteilung Soziales des Landes OÖ und der Einrichtungen dar. In diesen Passagen sind Definitionen, Begriffsklärungen und grundlegende Aussagen enthalten.

Gerahmte Abschnitte gelten als verbindlich. In diesen Textstellen sind objektivierbare d.h. im Rahmen der fachlichen Aufsicht überprüfbare Inhalte beschrieben.

*Kursiv* gedruckte Textstellen gelten als Standards die von den Einrichtungen entsprechend der Zielgruppe und deren Bedürfnisse abzustimmen und weiterzuentwickeln sind.

Die Einrichtungen haben ihre Leistungen nach dem Prinzip der Wirtschaftlichkeit zu erbringen.

Das Wirtschaftlichkeitsprinzip im Leistungsbereich Fähigkeitsorientierte Aktivität erfordert, dass die von den Einrichtungen erwarteten Leistungen – abhängig von den dafür vorhandenen Mitteln seitens des Landes Oberösterreich – qualitativ und quantitativ bestmöglich erbracht werden. Ein sorgsamer Umgang mit den finanziellen Mitteln bei jeglichem Handeln mit dem Zweck der Erreichung einer bestmöglichen Qualität ist somit Grundlage der Leistungserbringung.

# 3 Definition und Zielsetzung

---

Die Fähigkeitsorientierte Aktivität bietet die Teilnahme und Mitwirkung an einem Arbeitsprozess sowie am Leben in der Gemeinschaft und schafft eine organisierte Tagesstruktur mit vielfältigen, adäquaten und als sinnvoll empfundenen Tätigkeitsfeldern.

Folgende Zielsetzungen werden durch die Fähigkeitsorientierte Aktivität verfolgt:

- „Tätig sein“ im Rahmen einer als sinnvoll empfundenen Arbeit und Beschäftigung
- Vermittlung und Erhaltung von sozialen, persönlichen und fachlichen Kompetenzen
- Ermöglichung von sozialem Austausch und Identitätsentwicklung
- Soziale Integration innerhalb der Einrichtung
- Erleben von Gruppenzugehörigkeit
- Integration durch eine Außenorientierung der Arbeit

## 4 Zielgruppe des Leistungsangebotes

---

Zielgruppe des Leistungsangebotes Fähigkeitsorientierte Aktivität sind Menschen mit Beeinträchtigungen

- ab Beendigung der Schulpflicht bis zur Beendigung auf eigenen Wunsch des Menschen mit Beeinträchtigungen bzw. dessen gesetzlicher Vertretung.
- die einer Tätigkeit nachkommen wollen, für die jedoch das Angebot des allgemeinen Arbeitsmarktes, der Beruflichen Qualifizierung, der Geschützten Arbeit oder der Arbeitsassistenz und Arbeitsbegleitung zur Zeit nicht geeignet ist.

Es wird empfohlen, im Rahmen der Fähigkeitsorientierten Aktivität Menschen mit Beeinträchtigungen bei Anspruch auf Alterspension, spätestens aber bei Vollendung des 65. Lebensjahres den Austritt zu ermöglichen (z.B. Besuch einer Seniorengruppe im Rahmen der Wohnunterbringung).

Jede Einrichtung ist dazu verpflichtet, die Personengruppe, an welche sich das Angebot richtet, nach bestimmten Kriterien festzulegen. Die Festlegung ist zu dokumentieren und bei Bedarf anzupassen.

Folgende Kriterien sind zur Beschreibung der Zielgruppe heranzuziehen:

- Art der Beeinträchtigung
- Geschlecht
- Sonstige Voraussetzungen

# 5 Leitprinzipien

---

Jegliches Tun und Handeln in der Begleitung von Menschen mit Beeinträchtigungen in der Fähigkeitsorientierten Aktivität ist auf die im Folgenden beschriebenen Leitprinzipien auszurichten.

## 5.1 Menschenwürde

Die Menschenwürde stellt einen zentralen humanistischen Wert dar. Als wesentliche Bausteine der Menschenwürde gelten:

- die Achtung gegenüber Menschen mit Beeinträchtigungen,
- die Selbstbestimmung und Individualität sowie
- das Leben in sozialen Beziehungen und Kontakten.

Gleichermaßen bedeutsam für die Achtung der Menschenwürde ist die Respektierung der persönlichen Weltanschauung.

## 5.2 Bedürfnisorientierung

Die Leistungen und Angebote in Einrichtungen der Fähigkeitsorientierten Aktivität sind primär auf die individuellen Bedürfnisse der dort begleiteten Menschen abzustimmen, wobei deren Interessen, Begabungen und Fähigkeiten diese entscheidend mitbestimmen.

Der gesamte Arbeits- und Beschäftigungsprozess soll allen Menschen mit Beeinträchtigungen das Gefühl vermitteln, einen für sich wertvollen bzw. wichtigen gesellschaftlichen Beitrag zu leisten.

In diesem Sinne ist auf eine individuelle, persönlichkeitsfördernde und abwechslungsreiche Gestaltung der Arbeits- und Beschäftigungsangebote zu achten. Weiters sind persönlichkeitsbildende Maßnahmen, Maßnahmen zur Vermittlung und Erhaltung von arbeits- und lebenspraktischen Fähigkeiten sowie Begleitung im sozialen Kontext individuell anzubieten.

## 5.3 Mitbestimmung

Um dieses Prinzip umsetzen zu können, sind in den Einrichtungen Strukturen der Mitbestimmung zu schaffen. Diese Strukturen müssen die Möglichkeit bieten, bei relevanten Entscheidungen (z.B. durch Befragung) in der Einrichtung mitzuwirken bzw. mitzubestimmen.

## 5.4 Selbstbestimmung

Das Prinzip der Selbstbestimmung zielt darauf ab, dass in konkreten Entscheidungssituationen den eigenen Vorstellungen über die Lebensgestaltung Priorität eingeräumt wird.

Um dieses Prinzip umsetzen zu können, sind den Menschen mit Beeinträchtigungen einerseits akzeptable Wahlmöglichkeiten bereit zu stellen und ist andererseits die Eigenverantwortung jedes Einzelnen zu stärken. Ist eine Person nur unzureichend in der Lage, die Folgen der eigenen Handlungen abzusehen, so ist eine entsprechende Unterstützung zu bieten.

Das Recht auf Selbstbestimmung, aber auch die Grenzen sind vom Normalisierungsprinzip abzuleiten und stehen immer im Zusammenhang mit gesellschaftlichen Rahmenbedingungen und Vereinbarungen, die für alle Mitglieder der Gesellschaft gelten.

## 5.5 Entwicklungsorientierung

Jeder Mensch befindet sich in einem stetigen Entwicklungs- und Veränderungsprozess, beeinflusst von individuellen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen. Weiters hat jeder Mensch das Recht auf Entwicklung und Bildung. Daher sind die diversen Angebote den jeweiligen Fähigkeiten, Möglichkeiten und Bildungsbedürfnissen der Menschen mit Beeinträchtigungen anzupassen.

## 5.6 Hilfe zur Selbsthilfe

Alle Strukturen der Einrichtung sind auf eine angemessene Hilfe zur Selbsthilfe auszurichten. Dies bedeutet, dass jemand in seiner Selbständigkeit bestmöglich und sinnvoll unterstützt wird, unter anderem auch, indem nur dort Assistenz angeboten wird, wo diese auch notwendig ist bzw. gewünscht wird. Darüber hinaus müssen diese Strukturen den Menschen mit Beeinträchtigungen die Möglichkeit geben, vielfältige Erfahrungen zu sammeln.

Die Unterstützung der Selbsthilfemöglichkeiten hat individualisiert und den Fähigkeiten und Bedürfnissen angemessen zu erfolgen und bietet Gelegenheiten zur Anwendung des Gelernten im Alltag. Unterstützung ist im arbeits- und lebenspraktischen Bereich sowie im emotionalen und zwischenmenschlichen Bereich wichtig.

## 5.7 Normalisierung

Das Prinzip der Normalisierung zielt darauf ab, dass Menschen mit Beeinträchtigungen Lebens- /Arbeitsbedingungen und -situationen vorfinden, die der Allgemeinheit entsprechen. Im Mittelpunkt stehen die räumliche Trennung der Bereiche Wohnen und Arbeit und übliche zeitliche Rhythmen (z.B. Tagesstrukturierung, normaler Arbeitsrhythmus). Weiters müssen Menschen mit Beeinträchtigungen Chancen erhalten, verschiedene soziale Rollen (z.B. Arbeitskollege/Arbeitskollegin, Freund/in) wahrzunehmen.

## 5.8 Integration

Integration versteht sich als selbstverständliche Teilhabe und Zugehörigkeit von Menschen mit Beeinträchtigungen zur Gesellschaft.

Dies kann realisiert werden

- durch die räumliche Nähe zur Gesellschaft (physische Integration)
- durch die Teilnahme am öffentlichen Leben und durch Nutzung gesellschaftlicher Ressourcen (funktionale Integration)
- und durch den Aufbau individuell bedeutsamer, verlässlicher und regelmäßiger sozialer Kontakte sowie im weitesten Sinn als rechtliche, politische und wirtschaftliche Gleichstellung (soziale Integration).

Folglich sind Rahmenbedingungen zu schaffen, damit die Prinzipien der Integration gelebt werden können. Zu den Rahmenbedingungen gehören unter anderem die Regionalisierung, um wohnortnahe Arbeitsplätze zu schaffen, die Außenorientierung der Arbeits- und Beschäftigungsangebote sowie die Integration auch innerhalb der Einrichtung.

## 5.9 Einbindung in das Einrichtungsgeschehen

Es wird das Ziel verfolgt, Sinn und Zweck der Arbeit und Beschäftigung erfahrbar zu machen (z.B. gemeinsam etwas zu schaffen bzw. zu unternehmen). Dazu ist Transparenz sicherzustellen (z.B. über Arbeitsprozesse und Produkte), welche durch regelmäßige Information über Leistungen und Zielsetzungen erreicht wird.

Weiteres Ziel einer verstärkten Einbindung in das Einrichtungsgeschehen ist eine hohe Identifikation der Menschen mit Beeinträchtigungen mit der Einrichtung und den zu erbringenden Leistungen. Unternehmerisches Denken (wie z.B. Herausforderung, Motivation, Teamgeist, Problembewältigung) soll auch bei der Fähigkeitsorientierten Aktivität vermittelt werden.

# 6 Leistungsbeschreibung

---

## 6.1 Grundsätze der Leistungserbringung

### 6.1.1 Allgemeines

Mitarbeiter/innen, die beruflich Menschen mit Beeinträchtigungen betreuen und begleiten, müssen sich in ihrem Selbstverständnis als Menschen verstehen, die eine kundenorientierte Dienstleistung erbringen. Kundenorientierung bedeutet für die Mitarbeiter/innen das Erkennen der Bedürfnisse des Menschen mit Beeinträchtigungen, das gemeinsame Entwickeln ihrer Ziele für die Arbeit und deren planmäßige Umsetzung und Bewertung.

Folglich sind die individuellen Bedürfnisse des Menschen mit Beeinträchtigungen Ausgangspunkt ihres beruflichen Handelns. Respekt und Achtung sind in diesem Zusammenhang unabdingbare Voraussetzungen. Das Streben nach Autonomie ist zu unterstützen und zu fördern.

Leistungen für Menschen mit Beeinträchtigungen sind in einem gesellschaftspolitischen Kontext zu sehen. Folge dessen müssen die Dienstleistungen so gestaltet werden, dass Diskriminierung, Aussonderung und Stigmatisierung von Menschen mit Beeinträchtigungen beseitigt bzw. verhindert werden.

### 6.1.2 Formen der Hilfestellung

Der Umfang und die Intensität der erforderlichen Begleitung und Unterstützung bei der Erbringung der einzelnen Leistungen ist abhängig von den Fähigkeiten, Bedürfnissen und Wünschen des Menschen mit Beeinträchtigungen.

Bestimmend für die Form der Hilfestellung sind:

- der individuelle Hilfebedarf,
- die getroffenen Zielvereinbarungen sowie
- die jeweils in der spezifischen Situation vorhandenen Bedürfnisse.

### 6.1.3 Pädagogisches Konzept

Die Grundlagen für das fachliche Handeln und Entscheiden orientieren sich am Menschen mit Beeinträchtigungen, dessen Hilfebedarf, seinen Bedürfnissen und Fähigkeiten. Daraus resultierende Zielvorhaben bilden die Basis für die kontinuierliche Betreuungsarbeit.

Die Einrichtungen haben ein auf ihre Zielgruppe und die Bedingungen in der Einrichtung abgestimmtes pädagogisches Konzept (z.B. Arbeitsansatz und Zielsetzung) der Leistungserbringung zu entwickeln und schriftlich festzuhalten. Die nachfolgend angeführten Standards zu den direkten und indirekten Leistungen sowie die Leitprinzipien sind dabei zu berücksichtigen.

## 6.2 Strukturierung der Leistungen

Bei der Beschreibung der Leistungen wird zwischen den direkten und indirekten Leistungen unterschieden.

Unter den **direkten Leistungen** sind jene Leistungen zu verstehen, welche in direkter Interaktion mit den Menschen mit Beeinträchtigungen erbracht werden.

Die **indirekten Leistungen** beinhalten alle jene Leistungen, welche

- die Schaffung geeigneter organisatorischer Rahmenbedingungen,
- die Sicherung der Qualität der inhaltlichen Arbeit durch eine bewusste Planung der Abläufe und Reflexion,
- die Sicherstellung des Informationsflusses,
- eine geplante Weiterentwicklung des eigenen Aufgabenbereiches und
- eine Auseinandersetzung mit inhaltlich-methodischen Aspekten der pädagogischen Tätigkeit

zum Inhalt haben.

Die direkten und indirekten Leistungen werden in folgende Leistungsbereiche untergliedert:

### **Direkte Leistungen**

- (1) Betreuung und Begleitung im Arbeits- und Beschäftigungsprozess
- (2) Unterstützung bei der Erhaltung und Entwicklung von Kompetenzen
- (3) Individuelle Basisversorgung
- (4) Kommunikation
- (5) Freizeitaktivitäten im Rahmen der Beschäftigung
- (6) Leistungen im medizinisch-therapeutischen Bereich
- (7) Leistungen im psychischen Bereich

### **Indirekte Leistungen**

- (1) Pädagogisch-planerische Leistungen
- (2) Organisatorische Leistungen
- (3) Konzeptionelle Leistungen

## **6.3 Direkte Leistungen**

### **6.3.1 Betreuung und Begleitung im Arbeits- und Beschäftigungsprozess**

#### **Allgemeine Beschreibung**

Grundsätzlich sind die Arbeits- und Beschäftigungsangebote an den Interessen, Fähigkeiten und Neigungen der Menschen mit Beeinträchtigungen auszurichten. Aufgabe der Mitarbeiter/innen ist es, die Bedürfnisse der Menschen mit Beeinträchtigungen zu erkennen, gemeinsam mit ihnen Ziele zu entwickeln und diese umzusetzen und zu reflektieren. In diesem Sinne ist für den Menschen mit Beeinträchtigungen ein Rahmen zu schaffen, in dem er sinnvoll tätig sein kann.

Die Gestaltung der Arbeits- und Beschäftigungsangebote muss sich an folgenden qualitativen Kriterien orientieren:

- Abläufe und Aufträge in der Arbeit und Beschäftigung sind so zu gestalten, dass unterschiedliche Fähigkeiten der einzelnen Menschen mit Beeinträchtigungen berücksichtigt, gefordert und erweitert werden. Vielfalt und Unterschiedlichkeit müssen bei der Gestaltung der Abläufe im Mittelpunkt stehen.
- Bei der Gestaltung der Arbeit und Beschäftigung ist darauf zu achten, dass die Tätigkeiten zumutbar, differenziert und nicht gesundheitsschädlich sind.
- Es ist darauf zu achten, dass die Tätigkeit Erfolgserlebnisse und Selbständigkeit ermöglicht, persönlichkeitsfördernd ist und Verantwortung zulässt.
- Arbeits- und Beschäftigungsangebote sowie deren organisatorische Gestaltung müssen auf Durchlässigkeit und Ganzheit abzielen, d.h. die Menschen mit Beeinträchtigungen sollen auf verschiedenen Arbeits- und Beschäftigungsplätzen mit unterschiedlichen Anforderungen tätig sein können und ein Wechsel in andere Formen der Arbeit und Beschäftigung muss möglich sein (z.B. Wechsel in die Geschützte Arbeit, von der „basalen Gruppe“ in die Werkgruppe).
- Für Menschen mit intensivem Unterstützungsbedarf sind spezielle Angebote zu setzen (z.B. basale Gruppe, individuelle Unterstützung in der Gruppe). Zwischen den verschiedenen Angeboten, insbesondere basale Gruppen und Werkstättengruppen, sind Möglichkeiten zum Austausch anzubieten (z.B. übergreifende Aktivitäten, gemeinsame Arbeit an spezifischen Produkten, Projekte).

## **Leistungen**

- *Vielfältige, abwechslungsreiche und aktuelle Arbeits- und Beschäftigungsangebote*
- *Angebot an differenziert ausgestalteten Arbeits- und Beschäftigungsplätzen bezüglich unterschiedlicher Anforderungen*
- *Arbeits- und Beschäftigungsbereiche, -plätze und Arbeitsmittel adaptieren*
- *Arbeits- und Beschäftigungsabläufe entsprechend den Fähigkeiten planen, vorbereiten, begleiten, steuern und kontrollieren*
- *Theoretische und praktische Vermittlung, Begleitung und Anleitung in Bezug auf die Anforderungen der Tätigkeiten*
- *Angebote für Menschen mit intensiverem Unterstützungsbedarf, wie z.B. basale Stimulation, rhythmische, musikalische, bewegungsorientierte Angebote, handwerkliche Tätigkeiten, kreatives Gestalten*
- *Eingliederung in Gruppenprozesse zur sozialen Integration*
- *Außenorientierung der Arbeit und Beschäftigung (z.B. Ausstellungen, Grünraumpflege, Arbeitsgruppen in Unternehmen)*

- *Praktika und Schnuppertage innerhalb und außerhalb der Einrichtung anbieten, vermitteln und begleiten*
- *Übergang in andere Formen der Arbeit (z.B. Übergang in die Geschützte Arbeit) unterstützen und begleiten*
- *Transparenz und Information über Arbeits- und Beschäftigungsprozesse / Arbeits- und Beschäftigungsaufträge / Produkte und Beschäftigungsangebote (z.B. regelmäßige Gesprächsrunden, Wochenpläne)*
- *Möglichkeiten für die Annahme von Aufträgen und Vermarktung der erstellten Produkte durch die Menschen mit Beeinträchtigungen schaffen*
- *Menschen mit Beeinträchtigungen bei Auftragsannahme und Vermarktung ihrer Produkte unterstützen und begleiten*
- *Einschulung zu Arbeitsschutz / Unfallverhütung*
- *Maßnahmen des Arbeitsschutzes und der Unfallverhütung, etc.*

### **6.3.2 Unterstützung bei der Erhaltung und Entwicklung von Kompetenzen**

#### **Allgemeine Beschreibung**

Zu den Aufgaben der Fähigkeitsorientierten Aktivität gehört die Erhaltung der bereits erworbenen Fähigkeiten wie auch der Erwerb bzw. die Vermittlung neuer Kompetenzen. Dabei ist der Mensch in seiner Ganzheit zu betrachten und sind Entwicklungspotentiale in allen Bereichen zu erschließen.

Durch entsprechende Bildungsmaßnahmen soll eine Erweiterung fachlicher, sozialer und lebenspraktischer Kompetenzen zur Bewältigung des Alltags, Emanzipation und Autonomiegewinn, Entwicklung der Individualität und Identität sowie der Beziehungsfähigkeit, Stärkung des Selbstbewusstseins, Abbau von Ängsten und Befähigung zur Artikulation von Bedürfnissen und Interessen erreicht werden.

#### **Leistungen**

- *Individuelle Interessen und Neigungen finden, natürliche Begabungen fördern, Kreativität und Phantasie unterstützen*
- *Information über mögliche Aus- und Fortbildungsangebote*
- *Motivation zu Tätigkeiten, die den Erwerb von Kenntnissen und Fertigkeiten ermöglichen*
- *Soziale, motorische, kognitive und fachliche Kompetenzen fördern*
- *Vermittlung von Schlüsselkompetenzen (z.B. Pünktlichkeit, Konzentration)*

- *Fachliche und persönliche Weiterbildung / Bildungsmaßnahmen planen, organisieren, durchführen, vermitteln sowie begleiten (Einkehrtage, Selbsterfahrungseminare, soziales Lernen in Gruppen, Seminare für Werkstättenleiter/innen, etc.)*
- *Umfeld / Arbeitsplatz / Tätigkeiten an veränderte Fähigkeiten und Kompetenzen der Menschen mit Beeinträchtigungen anpassen*
- *Individuelle Ausdrucksformen erkennen und deren Entfaltung unterstützen*
- *Jahresgespräche mit Zielvereinbarung und Weiterbildungsplanung durchführen*
- *Förder- und Bildungspläne erstellen*
- *Beziehungen und Kontakte untereinander fördern und unterstützen, etc.*

### **6.3.3 Individuelle Basisversorgung**

#### **Allgemeine Beschreibung**

Die individuelle Basisversorgung dient der optimalen Abdeckung der Grundbedürfnisse, welche vor allem das Wohlbefinden betreffen. Die ganzheitliche Sichtweise ist dabei ein wesentlicher methodischer Ansatz.

Menschen mit Beeinträchtigungen, die in hohem Maß auf Unterstützung in diesem Bereich angewiesen sind, erleben in ihrem Tagesablauf im Zuge der individuellen Basisversorgung häufig eine intensive Zuwendung durch andere Menschen. Das heißt, dass auf die persönliche Ansprache und Zuwendung, auf genügend Zeit und die stetige Einbeziehung der Menschen mit Beeinträchtigungen in die Maßnahmen besonders Wert zu legen ist. Die Würde des Menschen, insbesondere die Wahrung der Intimsphäre, sowie die individuellen Bedürfnisse stehen bei der Individuellen Basisversorgung im Vordergrund.

#### **Leistungen**

- *Abdeckung der Grundbedürfnisse im sozialen, emotionalen und physischen Bereich*
- *Unterstützung im lebenspraktischen und pflegerischen Bereich (z.B. Ernährung, An- und Ausziehen), etc*

## 6.3.4 Kommunikation

### Allgemeine Beschreibung

Unter Kommunikation ist jegliches Verhalten in Bezug auf Mitmenschen zu verstehen. Sie umfasst sowohl verbale als auch nonverbale Formen der Mitteilung. Kommunikation ist die Grundbedingung zur Erfüllung von Bedürfnissen, zur Aufrechterhaltung eines zwischenmenschlichen Kontaktes und zur Teilnahme an der Gemeinschaft sowie zur Orientierung innerhalb und außerhalb der Einrichtung.

Die Qualität der Leistung im Bereich der Kommunikation hängt sowohl vom Einfühlungsvermögen der Gesprächspartner/innen und vom gegenseitigen sich Einlassen wollen und können ab, als auch von der Kompetenz im Einsatz geeigneter Verständigungshilfen. Die individuelle Abstimmung der Hilfeleistungen auf den Menschen mit Beeinträchtigungen sowie ausreichend Zeit für die Kommunikation sind weitere wesentliche qualitätsbestimmende Faktoren.

### Leistungen

- *Individuelle Kommunikationsvoraussetzungen klären*
- *Geeignete Kommunikationsmittel auswählen und anwenden (Erlernen von verschiedenen Kommunikationsformen, z.B. Gebärdensprache, basale Kommunikation) um Kommunikation sicherzustellen (verbal und nonverbal)*
- *Unterstützung bei der Beschaffung und Verwendung von Hilfsmitteln (z.B. PC, Symbolkarten)*
- *Umfeld adaptieren (z.B. visuelle Orientierungshilfen, Schalldämmung)*
- *Mit Fachleuten (z.B. Logopäden/Logopädinnen) zusammenarbeiten*
- *Kommunikationsfähigkeit fördern, verbale Fertigkeiten üben*
- *Kommunikationsforen schaffen (z.B. Treffpunkte, Befragungen), etc.*

## 6.3.5 Freizeitaktivitäten im Rahmen der Beschäftigung

### Allgemeine Beschreibung

Freizeitaktivitäten zählen nur innerhalb der Beschäftigungszeit zum Leistungsangebot der Fähigkeitsorientierten Aktivität. Primär ist Eigeninitiative und Aktivität der Menschen mit Beeinträchtigungen zu ermöglichen. Weiters sind die Menschen mit Beeinträchtigungen bei der Organisation von Freizeitaktivitäten zu unterstützen und Angebote durch die Einrichtungen zu setzen.

Von wesentlicher Bedeutung bei Freizeitaktivitäten sind Selbstbestimmung, Spaß und Freude haben, Selbstentfaltung und Sinn erfahren und Möglichkeiten des Rückzugs. Die Freizeitangebote sind an die Persönlichkeit, die Lebenssituation, die Neigungen, die Fähigkeiten und an das Alter der Menschen mit Beeinträchtigungen anzupassen. Die Förderung der Integration durch entsprechende Angebote ist nicht nur innerhalb sondern insbesondere auch außerhalb der Einrichtung sicherzustellen.

### **Leistungen**

- *Informationsweitergabe über Angebote*
- *Zur Aktivität motivieren und bei Aktivitäten begleiten und betreuen*
- *Örtliche Freizeitangebote zugänglich machen und Angebote in der Einrichtung organisieren (z.B. Freizeitangebote im kreativ-musischen Bereich, Sport, Kultur)*
- *Freizeitgruppen und Hobbygruppen organisieren*
- *Urlaubs- und Ferienbegleitung*
- *Feste und Feiern gestalten*
- *Fahrmöglichkeiten zu Freizeitangeboten diverser Art organisieren (z.B. Sport), etc.*

### **6.3.6 Leistungen im medizinisch-therapeutischen Bereich**

#### **Allgemeine Beschreibung**

Bei der Leistungserbringung im medizinisch-therapeutischen Bereich ist besonders auf eine ganzheitliche Betreuung, d.h. auf ein Zusammenwirken pädagogischer, medizinischer und therapeutischer Maßnahmen zu achten.

#### **Leistungen**

- *Ärztliche und therapeutische Versorgung abklären und abstimmen*
- *Mit Therapeuten/Therapeutinnen und Ärzten/Ärztinnen zusammenarbeiten*
- *Bei medizinischen und therapeutischen Maßnahmen unterstützen*
- *Hilfe im akuten Krankheitsfall / Notfall*
- *Anfallsgefährdung beobachten und begleiten, etc.*

## 6.3.7 Leistungen im psychischen Bereich

### Allgemeine Beschreibung

Für eine seelische Ausgeglichenheit ist es wesentlich, soziale Kontakte zu pflegen, Sinn in der eigenen Tätigkeit zu erfahren, für ein ausgewogenes Verhältnis von Arbeit und Freizeit, von Anspannung und Entspannung zu sorgen aber auch die Persönlichkeit, den Selbstwert sowie die Selbstkompetenz zu stärken.

Bei der Leistungserbringung im psychischen Bereich ist es wichtig, den Menschen im Kontext seiner Lebenswelt und Lebensgeschichte zu betrachten. Die Bewältigung von Krisen ist auch von der Kooperations- und Veränderungsbereitschaft der Umwelt abhängig.

### Leistungen

- *Psychosoziale Hilfestellung bei der Lebensbewältigung*
- *Schaffung von Strukturen und Ermöglichen von Beziehungen zur Stabilisierung des seelischen Gleichgewichts*
- *Erfahrungsmöglichkeiten und Entwicklungsspielräume zur Identitätsentwicklung, zur Stärkung des Selbstwertes und der Autonomie schaffen*
- *Kontinuierliche Beratung, Begleitung und Unterstützung*
- *Bedingungen zur positiven Bewältigung von Krisen schaffen und bei der Bewältigung von Krisen unterstützen*
- *Mit Fachärzten/Fachärztinnen, Psychologen/Psychologinnen und Therapeuten/ Therapeutinnen zusammenarbeiten im Sinne einer interdisziplinären Hilfe , etc.*

## 6.4 Indirekte Leistungen

### 6.4.1 Pädagogisch-planerische Leistungen

- Erforderliche Dokumentationsunterlagen erstellen und bearbeiten
- Bei Planung und Abwicklung von Aufnahmen und Wechsel mitwirken
- Jahresgespräche vorbereiten
- Planung des Tages-, Wochen-, Monats- und Jahresablaufes unter Einbeziehung der Menschen mit Beeinträchtigungen
- Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen und methodisch-fachliche Reflexionen besuchen
- Angehörigenarbeit, etc.

## **6.4.2 Organisatorische Leistungen**

- Team- / Dienstbesprechungen durchführen und Protokolle führen
- Gemeinsame Gruppenbesprechungen organisieren und durchführen
- Produktentwicklung und neue Aufgabenbereiche finden
- Kundenakquisition und Kontakte mit Kooperationspartnern/ -partnerinnen bzw. Kunden/ Kundinnen
- Materialbeschaffung und Lagerhaltung
- Produkte verkaufen und vermarkten
- Betriebliche Abläufe, wenn notwendig auch außerhalb der Arbeitszeit aufrechterhalten (z.B. Versorgung von Tieren oder Pflanzen)
- Gebäude, Ausstattung (z.B. Reparaturen, Reinigung) usw. warten und pflegen
- Dienstpläne erstellen
- Wirtschaftsgelder verwalten und abrechnen
- Öffentlichkeitsarbeit
- Vernetzung und Kooperation mit anderen Einrichtungen, Stützstrukturen (z.B. Arbeitsassistenten)
- Fahrtendienst zur Sicherung der Verpflegung, etc.

## **6.4.3 Konzeptionelle Leistungen**

- Bei der strukturellen Weiterentwicklung der Einrichtung mitwirken
- Bei der Entwicklung eines einrichtungs- / werkstättenbezogenen Arbeitsansatzes mitwirken, etc.

# 7 Infrastrukturstandards

---

## 7.1 Grundsätze im Infrastrukturbereich

Die Gestaltung der Infrastruktur hat sich insbesondere an nachfolgenden Grundsätzen zu orientieren:

- Die Infrastruktur ist auf die Zielgruppe, die Beschäftigungsangebote und die örtlichen Begebenheiten abzustimmen.
- Die Erfordernisse des Arbeitsschutzes und der Unfallverhütung sind zu beachten. Die Sicherheit der Menschen mit Beeinträchtigungen ist zu gewährleisten.
- Es ist bei der Gestaltung der Infrastruktur auf eine Durchlässigkeit und Vielfaltigkeit der Leistungsangebote zu achten.
- Die Infrastruktur muss integrative und öffentlich sichtbare Beschäftigungsfelder und / oder Projekte (z.B. Verkaufsraum, Grünraumpflege, Ausstellungen von Kreativgruppen) ermöglichen.
- Sozialer Austausch und Mobilität im Beschäftigungsfeld müssen gewährleistet sein.

## 7.2 Lage / Standort

Ein wesentliches Kriterium für die Qualität der Infrastruktur ist die Lage bzw. der Standort einer Einrichtung.

Nachfolgende Aspekte sind bei der Entscheidung hinsichtlich der Lage / des Standortes zu berücksichtigen:

- Verwirklichung des Normalisierungsprinzips
- Gewährleistung einer guten Verkehrsanbindung und Erreichbarkeit
- Trennung von Wohnung und Arbeitsstätte
- Bedarf an Beschäftigungsplätzen und bereits bestehendes Angebot an Beschäftigungsinhalten bzw. -möglichkeiten in der Region

Da die angeführten Punkte bei der Wahl der Lage / des Standortes nicht alle gleichermaßen berücksichtigt werden können, ist im Einzelfall abzuwägen, welchen Aspekten bei der Auswahl die größere Bedeutung zugeschrieben wird. Jedenfalls soll die Lage / der Standort die angeführten Punkte bestmöglich erfüllen.

## 7.3 Größe der Einrichtung und Gruppengröße

Je nach regionalem Bedarf und vorhandener Baustruktur kann die Größe einer Einrichtung unterschiedlich sein.

Bei Werkstatt-Neubauten ist von folgenden Richtwerten auszugehen:

### **(1) Durchschnittliche Nutzfläche von 27,5 m<sup>2</sup> je Platz**

Die durchschnittliche Nutzfläche je Platz beträgt 27,5 m<sup>2</sup>, wobei nachfolgende Räumlichkeiten und Bereiche zu berücksichtigen sind:

- Verwaltungsbereich (z.B. Besprechungsraum, Büro)
- Personalbereich (z.B. Garderoben, WC)
- Werkstättenbereich (z.B. Gruppenraum, Lager, Garderoben, Dusche)
- Basaler Bereich (z.B. Aktivitätsraum, Ruheraum, Pflegebad)
- Gemeinschaftsräume (z.B. Speisesaal / Aufenthaltsraum)
- Sanitärbereich (z.B. Umkleide- und Waschraum, WC)
- Funktionsräume (z.B. Küche oder Speiseausgabe, Verkaufsraum)

Die tatsächliche Festlegung der notwendigen Räumlichkeiten orientiert sich an der Zahl und den Bedürfnissen der Menschen mit Beeinträchtigungen. Je nach Beschäftigungsangebot sind Abweichungen vom Richtwert möglich (z.B. Gärtnerei, Landwirtschaft).

### **(2) Gesamtkapazität von 32 Plätzen**

Bei Neubauten ist im Hinblick auf die Gesamtkapazität von einem Richtwert von 32 Plätzen (ohne Außenstellen) auszugehen, wobei die generelle Tendenz zu dezentralen, kleineren Einheiten zu berücksichtigen ist. Überschreitungen des Richtwertes kann es aufgrund folgender Einflussfaktoren geben:

- Regionaler Bedarf, welcher sich an den Menschen mit Beeinträchtigungen, die einer Beschäftigung nachgehen möchten, orientiert
- Art des Beschäftigungsangebotes

Die Gruppengröße und -zusammenstellung richtet sich nach dem erforderlichen Unterstützungsbedarf, den Zielsetzungen, den Beschäftigungsangeboten und den Interessen der Gruppenmitglieder/innen. Eine Gruppe für Menschen mit hohem Unterstützungsbedarf sollte nicht mehr als maximal 6 Plätze umfassen.

## 7.4 Bauliche Anforderungen

Aus baulicher Sicht ist eine Ausrichtung der räumlichen Gegebenheiten auf „Barrierefreiheit“ nach Maßgabe der Ö-Norm B 1600/1601 erforderlich.

Der Grundsatz der „Barrierefreiheit“ ist beim Neubau jedenfalls zu berücksichtigen. Beim Ankauf bzw. bei Einmietung in bereits bestehende Räumlichkeiten sind die Möglichkeiten (und Kosten) der Adaption auf Barrierefreiheit bei der Auswahlentscheidung miteinzubeziehen. Weiters sind entsprechend den individuellen Bedürfnissen der Menschen mit Beeinträchtigungen organisatorische und technische Vorkehrungen zu treffen (z.B. Beschilderung in Blindenschrift für Menschen mit Sehbeeinträchtigungen).

## 7.5 Gestaltung und Ausstattung

Die Gestaltung der Arbeits- und Beschäftigungsbereiche, der Plätze, Arbeitsmittel und Arbeitsorganisation muss sich an den individuellen Anforderungen und Möglichkeiten der Menschen mit Beeinträchtigungen orientieren und entsprechend angepasst werden.

Die Raumgestaltung und Ausstattung richtet sich nach dem Beschäftigungsangebot (z.B. Holzwerkstatt, Keramik, basaler Bereich). Weiters ist eine Adaptierung der Ausstattung je nach Erfordernissen spezifischer Aufträge und Arbeitsvorgänge zu gewährleisten.

Die Ausstattung (verwendete Techniken und Technologien) der Einrichtungen soll der des allgemeinen Arbeitsmarktes möglichst entsprechen – immer unter Berücksichtigung der Zielsetzungen der Fähigkeitsorientierten Aktivität.

Die Menschen mit Beeinträchtigungen sind bei der Gestaltung soweit als möglich miteinzubeziehen. Es muss ein Angebot an individuellen Arbeits- und Beschäftigungsplätzen gegeben sein.

# 8 Leistungs- und Qualitätsstandards für Menschen mit Beeinträchtigungen

---

## 8.1 Beschäftigungs- und Arbeitszeitregelung

Den Menschen mit Beeinträchtigungen stehen die indirekten und direkten Leistungen der Fähigkeitsorientierten Aktivität im Ausmaß von mindestens 8 Stunden bis zu 42 Stunden pro Woche zur Verfügung.

Für bestimmte Zielgruppen (Menschen mit sehr hohem Hilfebedarf, Menschen mit progressiven Erkrankungen) besteht die Möglichkeit, wenn die Wohnunterbringung in unmittelbarer Nähe zur Beschäftigungsmaßnahme zur Verfügung steht, auch eine kürzere Arbeitszeit (mind. 1 Std. pro Woche) in Anspruch zu nehmen.

Pausen und Mittagszeiten sind dabei mit zu berücksichtigen bzw. vorzusehen. Es sind entsprechende Regelungen bezüglich Arbeitszeit, Pausen und Mittagszeit zu treffen.

Weiters hat jeder Mensch mit Beeinträchtigungen Anspruch auf jährlich mindestens fünf Wochen Urlaub. Der aktuelle Urlaubsstand ist regelmäßig mitzuteilen. Die Einrichtungen haben Regelungen bezüglich der organisatorischen Abwicklung des Urlaubs zu treffen.

Die Menschen mit Beeinträchtigungen sind über diese von der Einrichtung getroffenen Regelungen zu informieren.

## 8.2 Entgeltsystem

Jedem Menschen mit Beeinträchtigungen steht im Rahmen der Fähigkeitsorientierten Aktivität ein Entgelt bzw. eine finanzielle Anerkennung zu.

Es muss in den Einrichtungen ein transparentes Entgeltsystem vorhanden sein, welches für die Menschen mit Beeinträchtigungen nachvollziehbar ist. Das Entgeltsystem ist von den betroffenen Vertragsparteien (Einrichtung, Interessenvertretung und Land OÖ) auszuhandeln. Eine Anpassung des Entgeltsystems hat in regelmäßigen Zeitabständen zu erfolgen. Die Interessenvertreter/innen sind in den Prozess der Anpassung miteinzubeziehen.

## 8.3 Ruhestandsregelung

Jeder Mensch mit Beeinträchtigungen hat bei Erreichen des allgemein gültigen Pensionsalters die Wahl teilweise, nicht mehr oder weiterhin die Leistungen der Fähigkeitsorientierten Aktivität in Anspruch zu nehmen. Die Einrichtungen haben Ruhestandsregelungen zu treffen und die Menschen mit Beeinträchtigungen darüber zu informieren.

## 8.4 Organisation der Selbst- bzw. Mitbestimmung

Die Möglichkeit und Form der Selbst- bzw. Mitbestimmung der Menschen mit Beeinträchtigungen ist ein wesentlicher Qualitätsaspekt.

Die direkte Selbst- bzw. Mitbestimmung der Menschen mit Beeinträchtigungen hat generell Vorrang gegenüber anderen Formen, wie beispielsweise die Mitbestimmung durch Interessenvertreter/innen oder Vertrauenspersonen. In der konkreten Situation ist in Abhängigkeit von der Beeinträchtigung der betroffenen Person/en und der zu entscheidenden Angelegenheit die geeignete Form der Selbst- bzw. Mitbestimmung unter Einhaltung dieses Grundprinzips anzuwenden.

Die Einrichtungen haben unter Einbeziehung der Menschen mit Beeinträchtigungen entsprechende Strukturen zu schaffen und Regelungen festzulegen, die eine Selbst- bzw. Mitbestimmung der Menschen mit Beeinträchtigungen sicherstellen.

### **Interessenvertretung**

Die Interessenvertretung stellt eine wesentliche Möglichkeit der Selbst- bzw. Mitbestimmung der Menschen mit Beeinträchtigungen in den Einrichtungen dar. Darüber hinaus ist die Interessenvertretung auch ein wichtiges Instrument der Qualitätskontrolle, d.h. für die Menschen mit Beeinträchtigungen ein Weg zur Rückmeldung über die Qualität der Leistungserbringung bzw. der Einrichtung insgesamt.

In jeder Einrichtung ist daher verpflichtend eine Interessenvertretung zu installieren, wobei die Einrichtungen eine entsprechende Begleitung, Beratung und Unterstützung der Vertreter/innen sicherzustellen haben. Weiters sind die Rahmenbedingungen für eine effektive Arbeit der Interessenvertretung, insbesondere aus räumlicher, zeitlicher und finanzieller Sicht, zu schaffen.

Die Rechte und Pflichten, welche sich für die Einrichtung und für die Menschen mit Beeinträchtigungen aus der Arbeit der Interessenvertretung ergeben, sind schriftlich festzuhalten. Die Möglichkeiten der Mitwirkung und Mitbestimmung sind zu dokumentieren.

## 8.5 Auswahl und Aufgaben einer Vertrauensperson

Jedem Menschen mit Beeinträchtigungen ist die Möglichkeit zu geben, für ihn eine Vertrauensperson zu bestimmen. Die Wahl der Vertrauensperson wird vom Menschen mit Beeinträchtigungen getroffen. Der/die Mitarbeiter/in hat dabei ein Mitspracherecht. Die Aufgaben der Vertrauensperson ergeben sich aus den Anliegen und Wünschen der Menschen mit Beeinträchtigungen.

## 8.6 Jahresgespräch

Dies ist ein mindestens jährlich stattfindendes Gespräch zwischen dem Menschen mit Beeinträchtigungen und dem/der für ihn verantwortlichen Mitarbeiter/in. Der Mensch mit Beeinträchtigungen kann sich weiters eine Person seines Vertrauens auswählen, die an dem Jahresgespräch teilnimmt. Bei jenen Menschen mit Beeinträchtigungen, wo eine verbale Kommunikation aufgrund der Beeinträchtigung nicht möglich ist, tritt anstelle des Gesprächs eine inhaltliche Auseinandersetzung (z.B. teilnehmende Beobachtung mit anschließender Reflexion im Team) mit dem Menschen mit Beeinträchtigungen.

Als Inhalte des Jahresgespräches sind zumindest nachfolgende aufzunehmen:

- Allgemeine Zufriedenheit, Erfahrungen mit dem Aufgabenbereich, der Organisation und Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen
- Fähigkeiten und Fertigkeiten
- Leistungsbeurteilung
- Konkrete Bildungsmaßnahmen (Weiterbildung, Beratung, Ausbildung, etc.)
- Zielvereinbarungen für die nächste Periode

Ausgehend von den Ergebnissen der Jahresgespräche wird ein jeweils individueller Bildungsbedarf festgelegt, welcher im Bildungsplan und Weiterbildungsprogramm für die Menschen mit Beeinträchtigungen berücksichtigt wird.

Konkrete Regelungen bezüglich der Inhalte und der Durchführung des Jahresgespräches sind von den Einrichtungen festzulegen. Die Ergebnisse und Vereinbarungen aus den Gesprächen sind zu dokumentieren und von beiden Seiten zu unterzeichnen. Der Mensch mit Beeinträchtigungen erhält eine Kopie davon.

## 8.7 Bildungsmaßnahmen für Menschen mit Beeinträchtigungen

Seitens der Einrichtungen sind entsprechende Maßnahmen und Angebote zur Vermittlung und Erhaltung von sozialen, persönlichen und fachlichen Kompetenzen sicherzustellen. Die Bildungsmaßnahmen sind vom Menschen mit Beeinträchtigungen und der Einrichtung gemeinsam zu planen, festzulegen und umzusetzen. Individuelle Wünsche und Neigungen der Menschen mit Beeinträchtigungen sind dabei zu berücksichtigen.

Die organisatorischen Rahmenbedingungen (Verfahren der Antragstellung, Umfang und Bedingungen der Finanzierung der Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen durch die Einrichtung) sind von den Einrichtungen festzulegen und den Menschen mit Beeinträchtigungen mitzuteilen. Die Bildungsaktivitäten der Menschen mit Beeinträchtigungen sind zu dokumentieren.

## 8.8 Information und Transparenz

In den Einrichtungen ist ein regelmäßiger und rechtzeitiger Informationsfluss durch Schaffung entsprechender Strukturen und Festlegung von Regelungen sicherzustellen.

Zur Förderung der Information und Kommunikation innerhalb der Arbeits- und Beschäftigungsgruppen sind regelmäßig Gespräche durchzuführen. Diese Gespräche sind verbindlich in die Organisations- und Kommunikationsstruktur der Einrichtung aufzunehmen und zu regeln. Regelungen sind bezüglich der Themen (z.B. Themen um den Arbeitsprozess, Gruppenprozess, Aufträge / Produkte / Abnehmer/innen) und Protokollierung (Ergebnisse schriftlich festhalten; Aufzeichnungen führen) zu treffen.

# 9 Leistungs- und Qualitätsstandards für die Mitarbeiter/innen

---

## 9.1 Qualifikation der Mitarbeiter/innen

Die Verantwortung der Einrichtungen gegenüber Menschen mit Beeinträchtigungen erfordert fachliches Wissen bzw. Erfahrung von Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen in der Betreuungsarbeit. Um dieser Verantwortung gerecht werden zu können sind bestimmte Qualifikationsstandards zu erfüllen.

Die Qualifikation der Mitarbeiter/innen im Bereich der Fähigkeitsorientierten Aktivität beinhaltet

- fachliche Anforderungen und
- persönlich-soziale Anforderungen.

Die konkreten Anforderungen, welche von einem/einer Mitarbeiter/in gefordert sind, orientieren sich an den Stellenbeschreibungen. Der Erfüllungsgrad der einzelnen Anforderungen bzw. mögliche zusätzliche Erfordernisse sind

- von der Zielgruppe,
- von den für die Tätigkeit notwendigen Qualifikationen und
- von spezifischen Rahmenbedingungen in der Einrichtung (z.B. Führerschein) abhängig.

### 9.1.1 Fachliche Anforderungen

Als fachliche Anforderung an die Mitarbeiter/innen in der Fähigkeitsorientierten Aktivität gilt die Erlangung von Kompetenzen in folgenden drei Bereichen:

- (1) Sozialpädagogische Grundqualifikationen
- (2) Fachliche Qualifikation im jeweiligen Einsatzbereich (z.B. Tischlerei)
- (3) Führungsqualifikation für Mitarbeiter/innen in Leitungsfunktion (z.B. Gruppen-, Bereichsleitung)

Die fachlichen Qualifikationen der Mitarbeiter/innen sind im Hinblick auf die Zielgruppe, den jeweiligen Aufgabenbereich und die spezifischen Anforderungen der Einrichtung zu beschreiben. Daran orientiert sich die Basisqualifikation der Mitarbeiter/innen.

Jedenfalls ist eine sozialpädagogische Grundausbildung erforderlich. Beispiele für Grundausbildungen, welche vom Land Oberösterreich anerkannt werden, sind unter anderem Fach-/Diplomsozialbetreuer/in Behindertenarbeit bzw. Behindertenbegleitung, Altenfachbetreuer/in, Behindertenbetreuer/in und diplomierte/r Behindertenpädagoge/-pädagogin bis zum Übergangszeitpunkt 2017 (gemäß Oö. Sozialberufegesetz), Sozialpädagoge/-pädagogin, Kindergärtner/in / Sonderkindergärtner/in, Lehrer/in etc. Ausbildungen ohne Öffentlichkeitsrecht müssen vom Land OÖ anerkannt werden, um als gleichwertige Ausbildungen zu gelten.

Können die an einen Arbeitsplatz gestellten Anforderungen von einem/einer Mitarbeiter/in bei Antritt nicht erfüllt werden, so ist sicherzustellen, dass innerhalb eines festzulegenden Zeitraumes die Qualifikationen erlangt werden.

Als sozialpädagogische Grundqualifikation gilt die Erlangung von Kompetenzen in den Bereichen

- Berufsethik und Gesellschaftspolitik
- Pädagogik
- Beratung und Begleitung
- Kommunikation
- Arbeitsplatzanalyse und Arbeitsformen
- Gesundheit und Hygiene
- Musisch-kreativer Bereich
- Organisatorischer Bereich

### ***Berufsethik und Gesellschaftspolitik***

- Ganzheitliche Betrachtung des Menschen mit Beeinträchtigungen
- Vermittlung der Werte und Inhalte der Dienstleistungen für Menschen mit Beeinträchtigungen (z.B. Bedürfnisorientierung, Selbstbestimmung, Menschenwürde)
- Reflexion der gesellschaftlichen und persönlichen Einstellung gegenüber Menschen mit Beeinträchtigungen, etc.

### ***Pädagogische Kompetenzen***

- Grundlagen und Methoden der allgemeinen Pädagogik (z.B. Möglichkeiten, Grenzen und Ziele der Erziehung und Bildung, Klärung von Begriffen und Ansätzen, Kooperation und Teamarbeit)
- Grundlagen und Methoden der Dienstleistungen für Menschen mit Beeinträchtigungen (z.B. Hilfestellung zur Selbständigkeit, Normalisierung als grundsätzlicher Auftrag)
- Grundlagen der Integrationspädagogik (z.B. Integration als lebenslanger Prozess, individuelles Lernen)
- Psychologie, Psychopathologie, Soziologie (z.B. Grundlagen der Entwicklungspsychologie und des menschlichen Lernens, Stellung der Menschen mit Beeinträchtigungen in Familie und Gesellschaft, Bedeutung von Isolation, Separation, Kooperation und Integration), etc.

### ***Kompetenzen im Bereich Beratung und Begleitung***

- Kommunikationstechniken und Gruppendynamik (z.B. Erkennen und Umgang mit Spannungen und Aggressionen in Gruppen, Modelle der Gruppenleitung, Gesprächsführung)
- Methoden der pädagogischen Intervention: Rollenspiel, Trauerarbeit, etc.
- Psychohygiene und psychosoziale Präventivmaßnahmen: Supervision, Auseinandersetzung mit der eigenen Rolle im Team, Selbstkonzept und Berufsidentität, etc.

### ***Kompetenz im Bereich Kommunikation***

- Lösungs- und ressourcenorientierte Gesprächsführung (z.B. aktives Zuhören, Feedback-Regeln, nonverbale Kommunikation wie etwa basale Kommunikation)
- Aktive Kompetenz in spezifischen Kommunikationssystemen je nach Einsatzbereich (z.B. Gebärdensprache), etc.

### **Kompetenzen im Bereich Arbeitsplatzanalyse und Arbeitsformen**

- Gruppenarbeit – Einzelarbeit
- Alternative Arbeitsformen (z.B. lernförderliche Beschäftigungsplätze und -abläufe gestalten)
- Arbeitsplatzanalyse (z.B. Sicherheit der Arbeitsplätze), etc.

### **Kompetenzen im Bereich Gesundheit und Hygiene**

- Medizinische Grundlagen (z.B. Notfallmaßnahmen)
- Gesundheits- und Körperpflege: spezielle Methoden der Pflege, Hygiene, etc.

### **Kompetenzen im musisch-kreativen Bereich**

Erlernen von Techniken und Fähigkeiten zur Anwendung in verschiedenen Bereichen und Situationen als persönliches Ausdrucksmittel und zur Gestaltung des Tagesablaufes.

### **Organisatorische Kompetenzen**

- Planung, Durchführung und Dokumentation der eigenen und gemeinsamen Arbeit
- Inhaltlich-pädagogische Dokumentation, Protokolle schreiben, Dienstpläne erstellen, etc.

## **9.1.2 Persönlich-soziale Anforderungen**

Bei der nachfolgend angeführten Liste von persönlich-sozialen Anforderungen ist zu beachten, dass von keinem/keiner Mitarbeiter/in alle aufgezählten Anforderungen erfüllt werden können.

Abhängig von der konkreten Stelle und der Zusammensetzung des Teams sind von der Einrichtung jene Anforderungen festzulegen, welche der/die Mitarbeiter/in erfüllen sollte.

Wesentliche persönlich-soziale Anforderungen an die Mitarbeiter/innen im Bereich der Fähigkeitsorientierten Aktivität sind:

- *Einfühlungsvermögen*
- *Wahrnehmung von bzw. Umgang mit Nähe und Distanz*
- *Beziehungsfähigkeit*
- *Toleranz, Wertschätzung, Respekt*

- *Fähigkeit, Bedürfnisse zu erkennen, zuzulassen und umzusetzen*
- *Motivationsstärke*
- *Konfliktlösungskompetenz*
- *Kreativität*
- *Kommunikationsstärke*
- *Lösungsorientierung*
- *Persönliche Stabilität*
- *Positive Lebenseinstellung*
- *Verantwortungsbewusstsein*
- *Belastbarkeit*
- *Reflexionsfähigkeit*
- *Flexibilität (zeitlich und inhaltlich)*
- *Konsequenz*
- *Selbständigkeit*
- *Team- und Kooperationsfähigkeit*
- *Organisationsfähigkeit*
- *Fort- und Weiterbildungsbereitschaft*
- *Bewusstsein der Vorbildwirkung*

## 9.2 Stellenbeschreibung

Stellenbeschreibungen sind schriftlich festgelegte organisatorische Regelungen, die eine Stelle betreffen, wobei eine Stelle das Arbeitsgebiet einer gedachten Person (personenu-nabhängig) mit bestimmter Eignung und bestimmten Arbeitsaufgaben ist. Sie sind der Bezugspunkt für die Festlegung des Personalbedarfs, die Personalauswahl, den Personaleinsatz und die Personalentwicklung.

Jede Einrichtung ist verpflichtet, Stellenbeschreibungen mit zumindest nachfolgend angeführten Inhalten für die in der Fähigkeitsorientierten Aktivität vorhandenen Stellen (inkl. des Leitungspersonals) zu entwickeln:

- Stellenbezeichnung
- Aufgaben
- Anforderungen
- Einbindung in die Organisationsstruktur
- Stellvertretung
- Verantwortlichkeit und Entscheidungsbefugnisse

## 9.3 Personalzusammensetzung / Anzahl der erforderlichen Mitarbeiter/innen

Die Zusammensetzung des Personals hinsichtlich der gestellten Anforderungen in der Fähigkeitsorientierten Aktivität richtet sich nach dem Bedarf und den Bedürfnissen der zu betreuenden Zielgruppe.

Ebenso ist die Anzahl der erforderlichen Mitarbeiter/innen von den zu betreuenden Personen abhängig.

Eine konkrete Festlegung erfolgt durch die Ermittlung der einzelnen Hilfebedarfe der Menschen mit Beeinträchtigungen (dieser kann je nach Tätigkeitsbereich unterschiedlich ausfallen). Weiters sind bei der Festlegung der Anzahl der erforderlichen Mitarbeiter/innen die indirekten Betreuungsleistungen zu berücksichtigen. Die Einrichtungen planen die Zusammensetzung der Mitarbeiter-/Mitarbeiterinnenqualifikation und begründen die Auswahl.

## 9.4 Personalauswahl

Menschen mit Beeinträchtigungen benötigen in besonderem Maße Kontinuität und Verlässlichkeit. Vorrangige Ziele bei der Personalauswahl sind daher die Einstellung von

- möglichst qualifiziertem (bezogen auf die persönlich-sozialen und fachlichen Anforderungen) und
- längerfristig zur Verfügung stehendem Personal.

Für die Auswahl der Mitarbeiter/innen sind geeignete standardisierte Verfahren einzusetzen. Zur Entscheidungsfindung soll bei geeigneten Bewerbern/Bewerberinnen wenigstens ein Schnuppertag im betroffenen Bereich absolviert werden.

Nach dem Schnuppertag und vor Ablauf des Probemonats sind die Mitarbeiter/innen und Menschen mit Beeinträchtigungen jenes Beschäftigungsbereiches, in welchem der/die neue Mitarbeiter/in tätig sein wird, in geeigneter Form in die Entscheidungsfindung bei der Personalauswahl miteinzubeziehen.

## 9.5 Einführung neuer Mitarbeiter/innen

Eine gezielte Einführung ist insbesondere durch genaue Informationen über die Stelle, die Aufgaben, Organisationsabläufe und die räumlichen Gegebenheiten zu verwirklichen. Weiteres Ziel von Einführungsmaßnahmen ist das Schaffen einer Basis für eine Identifikation mit der Organisation.

Jede Einrichtung ist verpflichtet, eine gezielte Einführung neuer Mitarbeiter/innen durch geeignete Maßnahmen (z.B. Checkliste, Patensystem) sicherzustellen.

Die Wünsche und Bedürfnisse der Menschen mit Beeinträchtigungen, insbesondere nach Kennenlernen der Mitarbeiter/innen, haben bei der Einführung neuer Mitarbeiter/innen oberste Priorität.

## 9.6 Austritt von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

Der Austritt von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist für die Menschen mit Beeinträchtigungen oftmals ein bedeutsames Ereignis. Insofern haben die Einrichtungen bzw. der/die entsprechende Mitarbeiter/in das Ausscheiden bewusst zu planen.

Wichtig ist eine persönliche Verabschiedung des Mitarbeiters / der Mitarbeiterin von den Menschen mit Beeinträchtigungen. Weiters ist für den Abschied eine ausreichende Vorbereitungszeit für die Menschen mit Beeinträchtigungen vorzusehen.

## 9.7 Aus-, Fort- und Weiterbildung

Aus-, Fort- und Weiterbildung dienen der Erlangung der in der Stellenbeschreibung festgelegten Anforderungen bzw. weiterer, sich im Laufe der Tätigkeit ergebender, erforderlichen Qualifikationen.

Der Bildungsbedarf der Mitarbeiter/innen orientiert sich an den vorhandenen Qualifikationen und ergibt sich aus den konkreten Erfordernissen in der Einrichtung und den allgemeinen Entwicklungen (zunehmende Zahl älterer Menschen mit Beeinträchtigungen, neue gesellschaftspolitische und wissenschaftliche Erkenntnisse, usw.).

Dem Aus-, Fort- und Weiterbildungsbedarf ist jeweils aktuell zu entsprechen.

Der/die Mitarbeiter/in hat das Recht und die Verpflichtung, an Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen teilzunehmen. Die Einrichtung hat darauf zu achten, dass die Mitarbeiter/innen an entsprechenden Bildungsmaßnahmen teilnehmen. Die Bildungsmaßnahmen sind von den Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen und der Einrichtung gemeinsam zu planen und festzulegen.

Die organisatorischen Rahmenbedingungen (Verfahren der Antragstellung, Umfang und Bedingungen der Finanzierung der Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen durch die Einrichtung) sind von den Einrichtungen festzulegen. Eine Dokumentation der Bildungsaktivitäten der einzelnen Mitarbeiter/innen hat zu erfolgen.

## 9.8 Mitarbeiter- /Mitarbeiterinnengespräch

Das Mitarbeiter- /Mitarbeiterinnengespräch ist ein wesentliches Steuerungs- und Führungsinstrument zur Sicherung der Qualität einer kontinuierlichen Betreuung.

In den Einrichtungen sind jährlich Mitarbeiter- /Mitarbeiterinnengespräche (direkte Gespräche zwischen den Vorgesetzten und den Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen) durchzuführen bzw. gleichwertige Personalentwicklungsinstrumente anzuwenden.

Als Inhalte des Mitarbeiter- /Mitarbeiterinnengesprächs sind zumindest nachfolgende aufzunehmen:

- Allgemeine Zufriedenheit, Erfahrungen mit dem Aufgabenbereich, der Organisation und Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen
- Fähigkeiten und Fertigkeiten des Mitarbeiters / der Mitarbeiterin
- Leistungsbeurteilung
- Konkrete Bildungsmaßnahmen sowie die Zielvereinbarungen

Die Vereinbarungen u. weitere Zielsetzungen aus diesem Gespräch sind zu dokumentieren.

## 9.9 Lösungsorientierte methodisch-fachliche Reflexion

Die lösungsorientierte methodisch-fachliche Reflexion über die berufliche Tätigkeit dient der Verbesserung der Qualität der Arbeit und der Unterstützung der Mitarbeiter/innen und erfolgt unter Anleitung einer einrichtungsinternen Person (wie z.B. Fachdienst / Einrichtungsleitung) oder externen Person. Inhalte der lösungsorientierten methodisch-fachlichen Reflexion sind insbesondere Themen, die sich aus der Beziehung zu den Menschen mit Beeinträchtigungen ergeben, Einstellungen und Haltungen, die die berufliche Tätigkeit bestimmen sowie das Finden von neuen Lösungsansätzen.

Von den Einrichtungen sind regelmäßig Maßnahmen für lösungsorientierte methodisch-fachliche Reflexion (beispielsweise Dienst-/Teambesprechungen, Klausuren, Supervision, Intervision, Coaching, Mediation) zu setzen, welche von den Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen verpflichtend wahrzunehmen sind. Von den Einrichtungen sind Richtlinien bezüglich der Durchführung dieser Maßnahmen festzulegen.

## 9.10 Kommunikations- und Informationsstrukturen

Informationen und Kommunikation sind wesentliche Steuerungs- und Qualitätsinstrumente.

In den Einrichtungen sind entsprechende Strukturen zu schaffen und Regelungen festzulegen, um einen regelmäßigen und rechtzeitigen Informationsfluss auf allen Organisationsebenen sicherzustellen und Transparenz über Kommunikationswege zu gewährleisten.

Es wird empfohlen, Vereinbarungen schriftlich festzuhalten. Team- und Dienstbesprechungen sind verpflichtend schriftlich zu dokumentieren.

## 9.11 Zivildienstler, Mitarbeiter/innen im freiwilligen sozialen Jahr (FSJ), diakonische Helfer/innen und Mitarbeiter/innen ohne Dienstverhältnis

Diese Gruppe von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kann grundsätzlich folgendermaßen eingeteilt werden:

- Zivildienstler bzw. Mitarbeiter/innen im freiwilligen sozialen Jahr: es besteht ein Vertragsverhältnis mit der Einrichtung für einen begrenzten Zeitraum (zumeist 1 Jahr)
- Diakonische Helfer/innen: entsprechen in etwa den FSJ
- Praktikanten und Praktikantinnen: erlernen einen Beruf – im Rahmen der Ausbildung wird ein Praktikum in der Einrichtung absolviert
- Volontäre und Volontärinnen: arbeiten auf freiwilliger Basis in der Einrichtung – bekommen nur ein Taschengeld
- Ehrenamtliche Mitarbeiter/innen: arbeiten auf freiwilliger Basis in der Einrichtung und erhalten für ihre Arbeit keine finanzielle Abgeltung

Zivildienstler, FSJ, diakonische Helfer/innen und Mitarbeiter/innen ohne Dienstverhältnis sind in den Dienstpostenplänen nicht als Personaleinheiten zu berücksichtigen. Aufgrund der unterschiedlichen Rahmenbedingungen, unter welchen Zivildienstler, FSJ, diakonische Helfer/innen und Mitarbeiter/innen ohne Dienstverhältnis in den Einrichtungen zum Einsatz kommen, können die unter den Punkten 9.1 bis 9.10 angeführten Standards nur teilweise Gültigkeit besitzen.

Zur Anwendung kommen folgende bereits definierte Standards:

- 9.2 Stellenbeschreibung
- 9.6 Ausscheiden von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- 9.10 Kommunikations- und Informationsstrukturen

Als gesonderte Regelungen sind beim Einsatz dieser Mitarbeiter/innen nachstehende zu berücksichtigen:

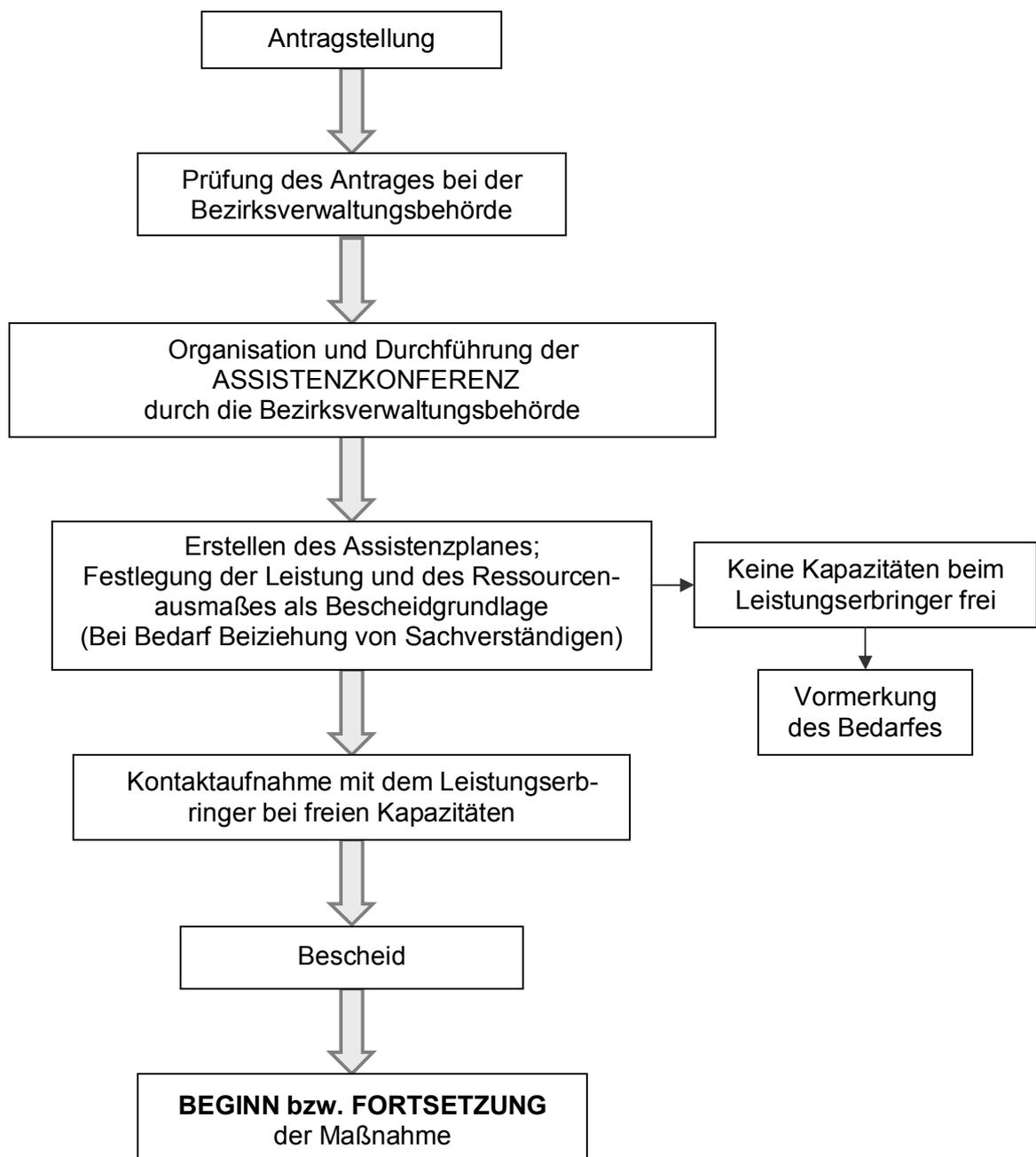
- **Gesetzliche Grundlagen sowie sonstige Richtlinien:** Relevanten gesetzlichen Grundlagen, Verordnungen (für Zivildienstler) sowie den Richtlinien des Vereins zur Förderung freiwilliger Dienste (für FSJ) sind zu entsprechen.
- **Begleitung / Einschulung:** Die Dauer und Intensität der Einschulung sowie die Begleitung während der Tätigkeit in der Einrichtung richtet sich danach, in welchen Bereichen (Betreuungsbereich oder sonstige Tätigkeit, Zielgruppe) oben genannte Mitarbeiter/innen in der Einrichtung eingesetzt werden. Richtlinien für eine entsprechende Einschulung und Begleitung, welche jedenfalls durchzuführen sind, sind von der Einrichtung verpflichtend festzulegen.
- **Verantwortung:** Den Zivildienstlern / FSJ / Diakonischen Helfern/Helferinnen / Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen ohne Dienstverhältnis kann Verantwortung nur soweit übertragen werden, wie es aus Sicht des/der betroffenen Mitarbeiters/Mitarbeiterin einerseits und des/der zuständigen Mitarbeiters/Mitarbeiterin aus der Einrichtung (Gruppenleiter/in) andererseits angemessen und zweckmäßig erscheint.

# 10 Qualitätsbestimmende Prozesse

---

## 10.1 Aufnahmeprozess

Beim Prozess der Aufnahme eines Menschen mit Beeinträchtigungen in eine Einrichtung sind folgende Schritte zu setzen:



Die Kenntnis der Einrichtung und die Transparenz des Leistungsangebotes ermöglichen Menschen mit Beeinträchtigungen, Eltern, Angehörigen oder Sachwaltern/Sachwalterinnen die bedarfsgerechte Auswahl einer Einrichtung der Fähigkeitsorientierten Aktivität und die nachfolgende gezielte Anmeldung des Menschen mit Beeinträchtigungen.

- **Erstkontakt**

Bewerber/innen und deren Angehörige sind über das Leistungsangebot der Einrichtung und das Aufnahmeverfahren zu informieren. Von den Einrichtungen sind dazu Informationsunterlagen zur Verfügung zu stellen.

- **Erstgespräch**

Das Erstgespräch hat mit dem Menschen mit Beeinträchtigungen stattzufinden. Ziele und Inhalte dieses Gesprächs sind gegenseitiges Kennenlernen und die Abklärung der beiderseitigen Erwartungen. Vereinbarungen bezüglich der weiteren Vorgangsweise sind zu treffen und zu dokumentieren.

- **Schnuppern**

Der/die Bewerber/in muss die Möglichkeit erhalten, mindestens einen Tag in der Einrichtung zu schnuppern. Im Anschluss an das Schnuppern muss ein Gespräch mit dem Menschen mit Beeinträchtigungen stattfinden, in dem über die weitere Vorgangsweise beraten wird. Dieses Gespräch ist zu dokumentieren.

- **Bedarfsmeldung**

Wenn keine Kapazitäten frei sind, wird mittels Formular schriftlich festgehalten, dass ein Bedarf nach einer Maßnahme der Fähigkeitsorientierten Aktivität besteht. Das Formular ist an die zuständige Bezirksverwaltungsbehörde weiterzuleiten.

- **Antragstellung**

Der Antrag auf Gewährung einer Leistung kann bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde, Gemeinde, Sozialberatungsstelle, Einrichtung eines Trägers der Behindertenhilfe bzw. der psychosozialen Vor- und Nachsorge oder beim Amt der Oö. Landesregierung abgegeben werden.

- **Assistenzkonferenz:**

Die Assistenzkonferenz wird von der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde organisiert und abgehalten. Im Rahmen der Assistenzkonferenz wird das Ausmaß der Ausübung der Fähigkeitsorientierten Aktivität (durchschnittlich vereinbarte Stunden pro Woche) mit dem Menschen mit Beeinträchtigungen vereinbart.

- **Entscheidung über Aufnahme oder Ablehnung:** Grundsätzlich obliegt der zuständigen Behörde in Abstimmung mit der Trägereinrichtung, die Entscheidung über Aufnahme oder Ablehnung eines Bewerbers/einer Bewerberin. Von der Einrichtung ist über die Aufnahme einer neuen Mitarbeiterin bzw. eines neuen Mitarbeiters in Form einer Teambesprechung zu beraten. Die Entscheidung über Aufnahme oder Ablehnung ist zu dokumentieren und zu erläutern.

- **Zuweisung zur Maßnahme:** Die Zuweisung erfolgt durch die zuständige Bezirksverwaltungsbehörde mittels Bescheid
- **Eintritt**

Nach positiver Entscheidung beginnt die Beschäftigung in der Einrichtung. Zu Beginn muss eine Arbeits-/Beschäftigungsfindung stattfinden. Weiters ist die soziale Integration des Menschen mit Beeinträchtigungen in die Gemeinschaft zu unterstützen und aktiv zu fördern.

Bei Beginn der Beschäftigung ist eine gezielte Einführung der Bewerberin / des Bewerbers sicherzustellen. Dies ist durch genaue Informationen (über Aufgaben, Organisationsabläufe, räumliche Gegebenheiten) zu verwirklichen.

Weiters hat die Einrichtung Dauer und Inhalt der Arbeits- / Beschäftigungserprobungsphase mit dem Menschen mit Beeinträchtigungen zu vereinbaren und schriftlich festzulegen. Am Ende der Arbeits- / Beschäftigungserprobung muss ein Abschlussgespräch stattfinden, welches zu dokumentieren ist.

## 10.2 Austritt

Bei Austritt eines Menschen mit Beeinträchtigungen aus der Einrichtung ist grundsätzlich folgendes zu beachten:

- Es ist die Möglichkeit zum Verabschieden von den Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen und den Menschen mit Beeinträchtigungen zu geben.
- Ein Abschlussgespräch mit Dokumentation hat stattzufinden.

Bei Austritt aufgrund des Wechsels in eine andere Einrichtung ist im Bedarfsfall und mit Einverständnis des Menschen mit Beeinträchtigungen bzw. des/der gesetzlichen Vertreters/Vertreterin ein Abschlussbericht zu erstellen und an die neue Einrichtung weiterzuleiten. Dieser Bericht beinhaltet folgendes:

- Arbeitszeugnis bzw. Tätigkeitsnachweis
- Biographischer Rückblick in Form eines tabellarischen Lebenslaufes
- Wichtige medizinische Daten

Informationen über Fremd- und Selbstgefährdung sind, sofern sie dem Datenschutz nicht unterliegen, in jedem Fall weiterzugeben.

## 10.3 Durchlässigkeit innerhalb der Einrichtung und nach außen

Der Wechsel in eine andere Gruppe / andere Beschäftigungsbereiche innerhalb und außerhalb der Einrichtung muss auf Wunsch des Menschen mit Beeinträchtigungen – je nach Möglichkeiten und betrieblichen Gegebenheiten – ermöglicht werden. Darüber hinaus sind von den Einrichtungen regelmäßig Angebote zum Wechsel zu setzen. Die Menschen mit Beeinträchtigungen sind darüber zu informieren.

Das Prozedere des Wechsels ist von den Einrichtungen festzulegen und zu dokumentieren. Eine entsprechende Begleitung des Menschen mit Beeinträchtigungen muss sichergestellt sein.

## 10.4 Kooperation mit externen Personen bzw. Stellen

Bei der Zusammenarbeit mit externen Personen bzw. Stellen wird zwischen drei Gruppen unterschieden:

- Eltern, Angehörige, Sachwalter/innen
- Wohnbereich
- Therapeuten/Therapeutinnen und Ärzte/Ärztinnen

Die Kooperation zwischen den genannten Personen und den Mitarbeitern/ Mitarbeiterinnen erfolgt im Sinne kontinuierlicher Betreuungsarbeit für und mit den Menschen mit Beeinträchtigungen.

Die Einrichtungen beschreiben die einrichtungsspezifischen Kooperationsformen in der genannten Aufgliederung.

### **Zusammenarbeit mit Eltern, Angehörigen und Sachwaltern/Sachwallerinnen**

Eltern- und Angehörigenarbeit ist immer individuell auszurichten. Daher ist die Mitwirkung und Einbeziehung der Eltern auf den Einzelfall abzustimmen. Eine vertrauensvolle und kooperative Zusammenarbeit zwischen den Menschen mit Beeinträchtigungen bzw. den Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen einer Einrichtung und den Eltern, Angehörigen und Sachwaltern/Sachwallerinnen ist zu fördern.

Sachwalter/innen sind je nach Umfang der vom Pflsgerichtsgericht festgelegten Kompetenzen in Entscheidungsprozesse einzubeziehen.

Bei laufenden Sachwalter-Bestellungsverfahren ist eine schriftliche Stellungnahme bei Gericht abzugeben, wenn es den begründeten Verdacht gibt, dass die geplante Bestellung von der Sache oder von der Person her nicht dem Wohle des Menschen mit Beeinträchtigungen dient. Eine Anregung bei Gericht seitens der Einrichtung hat dann zu erfolgen, wenn es im Interesse des Menschen mit Beeinträchtigungen erforderlich ist.

Eine Sachwalterschaft durch Mitarbeiter/innen, die in einem Betreuungsverhältnis zur Einrichtung stehen, ist aufgrund möglicher Interessenskonflikte nicht zulässig.

### **Zusammenarbeit mit dem Wohnbereich**

Eine konstruktive Zusammenarbeit mit dem Wohnbereich ist zu fördern. Das Ausmaß bzw. der Umfang des Informationsaustausches orientiert sich

- am Recht des Menschen mit Beeinträchtigungen auf verschiedene soziale Rollen in unterschiedlichen Lebensfeldern und
- an vorliegenden medizinischen Daten (z.B. Allergien, Medikamente), die für den Bereich Fähigkeitsorientierte Aktivität Relevanz besitzen.

Bei der Weitergabe von Informationen ist das Einverständnis des Menschen mit Beeinträchtigungen oder gegebenenfalls seiner gesetzlichen Vertretung einzuholen. Darüber hinaus hat ein Informationsaustausch zwischen Beschäftigungs- und Wohnbereich im Fall von Fremd- und Selbstgefährdung zu erfolgen, soweit diese Informationen nicht dem Datenschutz unterliegen.

### **Zusammenarbeit mit Therapeuten/Therapeutinnen und Ärzten/Ärztinnen**

Ein Informationsaustausch zwischen der Fähigkeitsorientierten Aktivität und Ärzten/Ärztinnen und Therapeuten/Therapeutinnen hat bei Bedarf im Bereich der medizinischen Daten bzw. therapeutischen Maßnahmen zu erfolgen.

Vereinbarte Therapien sind im Rahmen der Fähigkeitsorientierten Aktivität zu unterstützen und zu begleiten.

# 11 Dokumentation

---

## 11.1 Ziele der Dokumentation

Grundsätzlich soll durch eine entsprechende Dokumentation ein ganzheitliches Bild des Menschen mit Beeinträchtigungen gezeichnet werden, um somit eine optimale – an den Bedürfnissen des Menschen mit Beeinträchtigungen orientierte – Begleitung zu gewährleisten. Neben diesem grundsätzlichen Ziel sollen durch die Dokumentation folgende weitere Ziele verwirklicht werden:

- Interne Qualitätssicherung und -kontrolle der Betreuungsleistung (z.B. Informationsweitergabe bei neuen Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen sicherstellen)
- Schaffen von Transparenz gegenüber den Menschen mit Beeinträchtigungen, Angehörigen und dem Land Oberösterreich als Kostenträger
- Nachweis über die Einhaltung von Qualitätsstandards gegenüber dem Land Oberösterreich
- Dokumentation wichtiger Entscheidungen und Abmachungen
- Absicherung bei auftretenden Schwierigkeiten
- Sicherstellung von Informationen über längere Zeiträume

## 11.2 Grundsätze der Dokumentation

Bei der Dokumentation, deren konkrete Ausgestaltung den Einrichtungen obliegt, sind unter anderem nachfolgende Grundsätze einzuhalten:

- Datenschutzrechtliche Bestimmungen sind zu beachten.
- Die im Rahmen der Dokumentation erhobenen Daten dürfen ausschließlich zum Wohle der Menschen mit Beeinträchtigungen verwendet werden.
- Die Menschen mit Beeinträchtigungen haben das Recht, darüber informiert zu werden, was dokumentiert wird und an wen diese Informationen zu welchem Zweck weitergegeben werden.
- Die Formulierungen müssen eine Unterscheidung zwischen beobachteten Tatsachen und Interpretation der Mitarbeiter/innen ermöglichen.
- Die Dokumentation ist in einer wertschätzenden Formulierung zu verfassen.
- Es sind von den Einrichtungen Formblätter zu entwickeln, um eine einheitliche, den Erfordernissen entsprechende Dokumentation sicherzustellen.
- Das Datum der Eintragung und der Name des Dokumentierenden sind einzutragen.

## 11.3 Inhalte der Dokumentation

Die Dokumentationsunterlagen können in drei Bereiche untergliedert werden:

- Stammdatenblatt
- Medizinisch-pflegerische Dokumentation
- Pädagogische Dokumentation

### **Stammdatenblatt**

Das Stammdatenblatt beinhaltet Grundinformationen über den Menschen mit Beeinträchtigungen (soziodemographische Daten, Sozialversicherungsdaten, Kontaktpersonen etc.) und dient der Übersicht über die wichtigsten Informationen zu einer Person.

Das Stammdatenblatt ist bei Aufnahme des Menschen mit Beeinträchtigungen in der Einrichtung unter Beteiligung des Menschen mit Beeinträchtigungen und/oder dessen gesetzlicher Vertretung zu erstellen und gegebenenfalls zu aktualisieren.

### **Medizinisch-pflegerische Dokumentation**

Medizinisch-pflegerische Daten über die Menschen mit Beeinträchtigungen sind nur dann zu erfassen, wenn diese aus Sicht der Betreuung und Unterstützung durch die Einrichtung bzw. andere Personen oder für Ärzte/Ärztinnen und Therapeuten/Therapeutinnen erforderlich sind. Die medizinisch-pflegerische Dokumentation beinhaltet Informationen wie z.B. Aufzeichnungen von medizinischen Grunddaten, medizinische und pflegerische Maßnahmen, Krankenhausaufenthalte.

### **Pädagogische Dokumentation**

Die pädagogische Dokumentation dient der Erfassung der auf den Menschen mit Beeinträchtigungen bezogenen pädagogischen Arbeit inkl. der für die Arbeit notwendigen Informationen. Im Rahmen der pädagogischen Dokumentation sind die Ziele der Arbeit sowie die wesentlichen Arbeitsschritte zur Erreichung dieser Ziele zu dokumentieren.

Die pädagogische Dokumentation hat grundsätzlich zumindest folgende Informationen zu enthalten:

- Pädagogische Ziele und Aktivitäten (z.B. die Vereinbarungen im Rahmen der Jahresgespräche)
- Dokumentation der Bildungsmaßnahmen der Menschen mit Beeinträchtigungen (Aufzeichnungen zur berufs- und persönlichkeitsbezogenen Bildung)

- Für die Begleitung relevante, spezielle Ereignisse und Aktivitäten im Beschäftigungstag und im Umfeld der Menschen mit Beeinträchtigungen
- Fremd- und Selbstgefährdung

Die Daten sind sowohl vergangenheitsbezogen bei Eintritt des Menschen mit Beeinträchtigungen in die Einrichtung als auch laufend zu erfassen (Entwicklungsverlauf).

## 11.4 Aufbewahrung der Dokumentationsunterlagen

Die gesamten Dokumentationsunterlagen sind in der Einrichtung nach einem geeigneten Ordnungssystem aufzubewahren. Der Ort der Aufbewahrung ist festzulegen. Es ist weiters sicherzustellen, dass unbefugten Personen kein Zugang zu den Informationen möglich ist.

## 11.5 Einsichtnahme der Menschen mit Beeinträchtigungen

Die Menschen mit Beeinträchtigungen bzw. deren gesetzliche Vertretung haben das Recht, in die den Menschen mit Beeinträchtigungen betreffende Dokumentation Einsicht zu nehmen bzw. diese vorgelesen zu bekommen, wenn sie das selbst nicht können. Bei Bedarf ist die Dokumentation bzw. bestimmte Teile oder Aussagen daraus zu erläutern. Die Menschen mit Beeinträchtigungen sind über ihr Recht auf Einsichtnahme zu informieren.

## 11.6 Einsichtnahme der Mitarbeiter/innen der Oö. Landesregierung

Die Träger der Einrichtungen sind verpflichtet, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Oö. Landesregierung Einblick in die für die Vollziehung des Oö. ChG erforderlichen schriftlichen Unterlagen zu gestatten und die erforderlichen Auskünfte zu erteilen.

# 12 Qualitätscontrolling

---

Das Qualitätscontrolling umfasst die Planung, Steuerung und Kontrolle der Qualität im Leistungsbereich Fähigkeitorientierte Aktivität. Zu unterscheiden ist zwischen dem einrichtungsinternen Controlling und jenem, welches vom Land Oberösterreich durchgeführt wird.

## 12.1 Einrichtungsinternes Controlling

Das einrichtungsinterne Qualitätsmanagement und nachfolgende Qualitätscontrolling besteht zumindest aus den Grundlagen der Leistungs- und Qualitätsstandards des Landes OÖ und zusätzlichen einrichtungseigenen Qualitätsstandards. Die Weiterentwicklung der Qualitätsstandards obliegt der jeweiligen Einrichtung.

## 12.2 Qualitätscontrolling des Landes Oberösterreich

Für das Qualitätscontrolling des Landes Oberösterreich bildet ebenfalls die Rahmenvereinbarung die Grundlage. Die gemeinsame Planung mit den Einrichtungen erfolgt im Rahmen der Abschlüsse der Leistungsverträge, in denen auch das Mengengerüst der Leistungen festgelegt wird. Auch die Planungsgespräche, welche im Zuge der Controllinggespräche stattfinden, stellen einen Teil dieser gemeinsamen Planung dar. Mittel- und langfristige Projektvorhaben und Strategien werden dabei besprochen und festgelegt.

Die Kontrolle der Einhaltung der Grundsätze und Vorgaben der Rahmenvereinbarung sowie der genannten Planungsvereinbarungen erfolgt in Form einer regelmäßigen fachlichen Aufsicht durch das Land Oberösterreich sowie durch eine Überprüfung der relevanten Kennzahlen der Controlling-Richtlinie des Landes Oberösterreich.

Die fachliche Aufsicht ist als dialogischer Prozess zu verstehen, in dem gemeinsam die Qualität der inhaltlichen Arbeit weiterentwickelt werden soll.

Die fachliche Aufsicht umfasst unter anderem die Beobachtung der Betreuungssituation vor Ort, die Befragung der Interessenvertreter/innen, der Menschen mit Beeinträchtigungen sowie der Mitarbeiter/innen hinsichtlich ihrer Zufriedenheit mit der Leistungserbringung und die Einsichtnahme in die in der Rahmenrichtlinie festgelegten Dokumentationsunterlagen. Ein weiterer Schwerpunkt ist die Überprüfung der Mitarbeiter- /Mitarbeiterinnengespräche bzw. Jahresgespräche sowie der Zielvereinbarungen hinsichtlich ihrer Durchführung.

Diesbezüglich wird vom Land OÖ ein standardisierter Ablauf der Aufsicht festgelegt und ein standardisiertes Instrumentarium zur Überprüfung der Qualität in Einrichtungen der Fähigkeitsorientierten Aktivität eingesetzt.

Die Ergebnisse der fachlichen Aufsicht werden in einem schriftlichen Bericht zusammengefasst und der Einrichtung vorgelegt. Weiters wird in einem Gespräch gemeinsam über die Ergebnisse diskutiert und die weitere Vorgehensweise festgelegt.