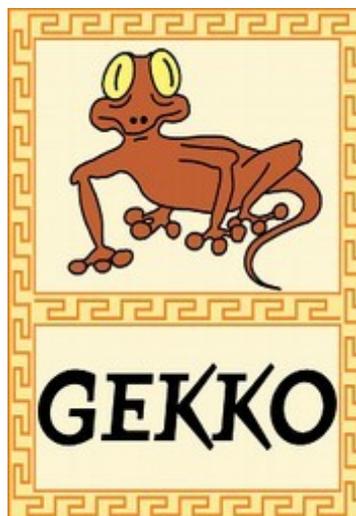


Bezirksgemeinschaft Burggrafenamnt

**Charta des Dienstes**  
zur Arbeitsrehabilitation

**Second Hand Shop**  
**„Gekko“**





# Inhaltsverzeichnis

ZIELE DER DIENSTCHARTA.....	4
BESCHREIBUNG DES DIENSTES.....	4
GRUNDSÄTZE, WERTE UND LEITLINIEN.....	4
GESETZLICHE GRUNDLAGE.....	6
ZIELSETZUNGEN UND ZIELGRUPPE.....	6
INANSPRUCHNAHME DES DIENSTES.....	7
Aufnahmeverfahren.....	7
Individuelles Trainingsprogramm.....	7
Ausgliederung - Arbeitsintegration.....	8
ZUSAMMENARBEIT MIT NETZWERKPARTNERN.....	8
ZUSAMMENARBEIT MIT DEN ANGEHÖRIGEN.....	9
Qualität DES DIENSTES.....	9
PERSONAL.....	10
RECHTE DER KLIENTEN/INNEN.....	10
Monatsprämie – Urlaub – Arbeitszeiten.....	10
Verpflegung und Anfahrt.....	11
Datenschutz.....	11
Umgang mit Anregungen und Beschwerden.....	11
Recht auf Information.....	11
Recht auf Wahrung der Würde der Person.....	11
Recht auf Mitbestimmung.....	12
Recht auf Transparenz.....	12
Recht auf Zugang zu den Unterlagen.....	12
PFLICHTEN DER KLIENTEN/INNEN.....	12
Wertschätzung der Gemeinschaft.....	12
Respektieren der Vereinbarungen.....	12
Beteiligung der Nutzer an den Kosten.....	13
Wichtige Aspekte.....	13
SECOND HAND SHOP „GEKKO“.....	14
Öffnungszeiten.....	14
Arbeitsbereiche.....	15
Qualität der Produkte.....	18

## ZIELE DER DIENSTCHARTA

Die Dienstcharta soll die BürgerInnen:

- **informieren** über das rehabilitative Leistungsangebot der Einrichtung,
- **hinweisen** auf ihre Rechte und Pflichten,
- **aufklären** über die Zugangsmöglichkeiten zu den Dienstleistungen.

Die Dienstcharta soll die Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt:

- dazu **verpflichten**, einen Qualitätsstandard bei der Erbringungen der Leistungen aufrecht zu erhalten.

## BESCHREIBUNG DES DIENSTES

Der Arbeitsrehabilitationsdienst dient der sozialen- und Arbeitsrehabilitation von erwachsenen Menschen mit einer psychischen Erkrankung, mit Suchtproblematik oder mit Behinderung.

Es werden handwerkliche, kaufmännische, künstlerische und kreative Tätigkeiten ausgeübt.

Der Besuch des Arbeitsrehabilitationsdienstes kann eine Form der dauerhaften Beschäftigung in einem geschützten Rahmen sein, oder als Vorbereitung für einen Übergang in andere Dienste, oder als Eingliederung in die Arbeitswelt dienen.

Der Aufenthalt ist zeitlich nicht begrenzt, sondern ist an das individuelle Rehabilitationsprojekt jedes einzelne Klienten gebunden.

## GRUNDSÄTZE, WERTE UND LEITLINIEN

Die Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt führt die Einrichtung zur Arbeitsrehabilitation **Second Hand Shop „Gekko“** unter Einhaltung der Richtlinien des Ministerpräsidenten vom 27.01.1994. Diese Richtlinien beinhalten Prinzipien für die Erbringung von Leistungen für öffentliche Dienste. Einige davon sind:

## **Gleichheit**

Unabhängig von Geschlecht, Herkunft, Sprache, Religion, politischen Ansichten, psycho-physischen und sozial-wirtschaftlichen Bedingungen werden allen KlientInnen die gleichen Dienstleistungen angeboten.

## **Unparteilichkeit**

All jene, die den Dienst in Anspruch nehmen, haben das Recht, objektiv, unparteiisch und wertschätzend behandelt zu werden. Die Dienstleistungen erfolgen dabei unter Kenntnis und unter Berücksichtigung der geltenden Gesetze und Verordnungen.

## **Effizienz und Wirksamkeit**

Die Bedürfnisse der DienstnutzerInnen sollen durch die laufende Verbesserung des Dienstes zufrieden gestellt werden. Professionelle, standardisierte Arbeitsabläufe sollen eine entsprechend hohe Effizienz und Wirksamkeit sicher stellen.

Klar definierte **Werte und Leitlinien** dienen in der Praxis als empfehlende Handlungsrichtlinien und Handlungsanweisungen für die tägliche Unterstützung und Begleitung der Klienten.

### Als Werte gelten:

- Gleichheit aller Menschen, unabhängig ihrer physischen oder psychischen Fähigkeiten,
- Respekt und Wertschätzung in der Haltung und im Verhalten gegenüber den Klienten,
- Annehmen und Akzeptieren von individuellen Wünschen und Fähigkeiten von Klienten,
- Anstreben von, und Unterstützung zur Normalisierung und zur Teilhabe,
- Selbstbestimmung und Stärkung jeglicher Ressourcen und Fähigkeiten,
- Ermöglichen von Entwicklung, von Selbstwirksamkeit und Eigenverantwortung,
- Transparenz im gesamten Unterstützungsprozess.

Die Leitlinien ergeben sich dabei aus Konzepten, Modellen und

Methoden des Empowerments, des Recoverymodells, des systemischen und lösungsorientierten Unterstützungs- und Kommunikationsansatzes und aus der Grundhaltung der Gewaltfreiheit.

## **GESETZLICHE GRUNDLAGE**

Die Führung dieses Dienstes gründet auf den Beschluss der Landesregierung Nr. 821, 01.07.2014 - Bewilligungs- und Akkreditierungskriterien für die stationären und teilstationären Sozialdienste für Menschen mit einer psychischen Erkrankung in der Provinz Bozen, auf dem Landesgesetz Nr. 7, 2015 und dem Beschluss der Landesregierung 1458/2016.

## **ZIELSETZUNGEN UND ZIELGRUPPE**

Das oberste Ziel der Einrichtung ist, den NutzerInnen rehabilitative Maßnahmen und Begleitangebote anzubieten und die soziale Wiedereingliederung im Bereich Arbeit bestmöglich zu unterstützen. Mit jedem/jeder Klient/in wird dabei ein persönliches Trainingsprogramm ausgearbeitet, um diese/n so gut als möglich individuell zu begleiten.

Zugang zur Einrichtung haben erwachsene Personen von 18 bis 59 Jahren, in psychischer Notlage, mit Behinderungen, mit Suchtproblematik oder mit Mehrfachdiagnosen, die den Wunsch und die Aussicht haben, sich über ein Training in weniger geschützte Arbeitsformen oder in Arbeitssituationen des freien Arbeitsmarktes erstmals oder wieder zu integrieren.

Bei Beginn des Trainings sollte der/die Betroffene eine angemessene psychische Stabilität haben, über ausreichend Autonomie verfügen um die Einrichtung alleine zu erreichen und die Bereitschaft mitbringen, mit den beteiligten Netzwerkpartnern zusammenzuarbeiten.

## **INANSPRUCHNAHME DES DIENSTES**

### **Aufnahmeverfahren**

Der Eintritt in die Einrichtungen findet auf schriftliche Anfrage der

interessierten Person statt. Die Aufnahme setzt ein positives Gutachten von Seiten des Zentrums für psychische Gesundheit oder eines weiteren Fachdienstes der Sanität voraus. In der Folge findet ein Erstgespräch des/der GesuchstellerIn mit einem/r VertreterIn des Teams für Aufnahme und Beratung statt. Hier erhält die Person alle nötigen Erstinformationen zu den Zielen, Arbeitsweisen, Arbeitsbereichen und Öffnungszeiten der Einrichtung. Nach Abklärung der Anfrage erfolgt ein Aufnahmegespräch in der jeweiligen Struktur mit dem/der Sozialpädagogen/KoordinatorIn. Bei dieser Gelegenheit wird der geschützte Arbeitsplatz besichtigt, die Vereinbarung besprochen/unterzeichnet, der Arbeitsbeginn und die anfänglichen Arbeitszeiten, sowie erste konkrete Ziele vereinbart. Auf Wunsch kann eine interessierte Person die jeweilige Arbeitseinrichtung auch vor der Gesuchsstellung besuchen und sich einen ersten Eindruck verschaffen.

### **Individuelles Trainingsprogramm**

Die Hauptaufgabe der Einrichtung besteht in der Begleitung und Unterstützung der KlientenInnen bei der Entwicklung ihrer Arbeitsfähigkeiten.

Nach einer Erstanalyse der Wünsche, Fähigkeiten und Kompetenzen wird gemeinsam mit jedem einzelnen Klienten ein individuelles Trainingsprogramm erstellt, wobei die Trainingsmaßnahmen regelmässig, je nach Rehabilitationsverlauf, angepasst werden. Besonderen Wert legen die MitarbeiterInnen dabei darauf, dass der/die KlientIn am gesamten Prozess von Beginn an aktiv teilnimmt und damit seinen Rehabilitationsverlauf mitbestimmt und Verantwortung übernimmt. Die Festlegung der Ziele erfolgt in Absprache mit dem/der KlientIn und den zuständigen Bezugspersonen.

Grundsätzlich können in der Einrichtung folgende Arbeitskompetenzen weiterentwickelt werden: Ausdauer, Organisationsfähigkeit, Pünktlichkeit, Selbständigkeit, Verantwortung, Eigeninitiative, Konzentration, Verhalten in (Arbeits-)Problemsituationen, Flexibilität, persönliche Hygiene, Mobilität, Zuverlässigkeit, situationsgerechte Wahrnehmung der eigenen Stärken und der eigenen Grenzen, Teamfähigkeit und soziale Kompetenzen.

Der Verlauf des Arbeitstrainings wird dokumentiert, und der/die KlientIn hat auf Anfrage Recht auf Einsicht in die Unterlagen.

Bei den wöchentlichen Gruppensitzungen nehmen alle KlientInnen der Einrichtung teil, damit gemeinsam über anfallende Arbeiten und aktuelle Themen gesprochen werden kann.

## **Ausgliederung - Arbeitsintegration**

Nach erfolgreichem Arbeitstraining in der jeweiligen Rehabilitationseinrichtung, wird je nach Interesse, Möglichkeit und Kompetenzen des/der KlientIn und in Abstimmung mit dem Arbeitsvermittlungszentrum eine Praktikumsstelle in einem Betrieb oder Unternehmen gesucht.

Dabei kann das Praktikum in dem jeweiligen Betrieb oder Unternehmen maximal 3 Monate dauern. Während dieser Praktikumszeit finden regelmäßige Gespräche mit KlientIn, MitarbeiterIn der Rehabilitationseinrichtung und VertreterIn der Praktikumsstelle statt, um den Verlauf zu besprechen. Für das Praktikum ist, gleich wie für das Arbeitstraining in der Rehabilitationseinrichtung, eine Monatsprämie vorgesehen. Für das Unternehmen fallen keine Kosten an.

Nach erfolgreichem Praktikumsverlauf und Praktikumsabschluss werden in Zusammenarbeit mit dem Zentrum für psychische Gesundheit und dem Arbeitsvermittlungszentrum weiterführende Projekte außerhalb der Rehabilitationseinrichtung der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt angestrebt, um die Arbeitsintegration auf dem freien Arbeitsmarkt oder in weniger geschützten Arbeitseinrichtungen möglich zu machen.

Sollte ein/e KlientIn dafür noch nicht bereit sein oder keine Arbeitsstelle gefunden worden sein, ist eine Fortführung des Arbeitstrainings in der Struktur der Bezirksgemeinschaft möglich.

## **ZUSAMMENARBEIT MIT NETZWERKPARTNERN**

Ein Teil der KlientInnen befindet sich bei Beginn des Rehabilitationsprozesses in komplexen Lebenssituationen, die es nötig machen, mit jenen Diensten und Personen zusammenzuarbeiten, die Ressourcen zur Verfügung stellen, um dieser Vielfältigkeit gerecht zu werden.

Die Mitarbeiter der Einrichtung legen auf die Vernetzung mit anderen Diensten Augenmerk, um die Klienten bestmöglich zu begleiten und alle Ressourcen und Möglichkeiten in ihrem Sinne auszuschöpfen.

Folgende Partner sind im Netzwerk für die Arbeitsrehabilitation besonders wichtig:

- Zentrum für psychische Gesundheit
- Dienst für Abhängigkeiten
- Psychologischer Dienst
- Arbeitsamt bzw. Arbeitsvermittlungszentrum
- private und öffentliche Betriebe im Territorium
- Sozialgenossenschaften

## **ZUSAMMENARBEIT MIT DEN ANGEHÖRIGEN**

Diese erfolgt bei Bedarf mit Einverständnis und Einbezug der KlientInnen und bezieht sich auf Themen des Bereiches Arbeit.

## **QUALITÄT DES DIENSTES**

Die Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt verpflichtet sich dazu, einen Qualitätsstandard bei der Erbringung von Leistungen einzuhalten und die Effizienz und Wirksamkeit der Leistungen zu erhalten und zu fördern. Dabei liegt das Hauptaugenmerk der MitarbeiterInnen auf:

- der fachlichen Unterstützung und Begleitung der KlientInnen bei der Umsetzung der individuellen Rehabilitationsprogramme,
- der Berücksichtigung und Umsetzung von betrieblichen Aspekten, um festgelegte Betriebsziele zu erreichen.

## PERSONAL

Die Teams bestehen aus SozialpädagogInnen/ErzieherInnen, SozialbetreuerInnen und technischen MitarbeiterInnen. Im Sinne einer professionellen Arbeit nimmt das Personal regelmäßig an Fort- und Weiterbildungen teil; ebenso besteht ein Austausch mit ähnlichen Einrichtungen auf Landesebene. Die MitarbeiterInnen werden außerdem durch eine regelmäßige externe Supervision unterstützt.

## RECHTE DER KLIENTEN/INNEN

### Monatsprämie – Urlaub – Arbeitszeiten

Die Tätigkeit während des Rehabilitationsprozesses gilt nicht als ein reguläres Arbeitsverhältnis und wird demzufolge nicht mit einem Gehalt, sondern mit einer vom Land festgesetzten Monatsprämie entgolten. Diese beträgt derzeit bei einer Vollzeitbeschäftigung von festgelegten 33 Wochenstunden max. 410,00.-\* Euro und bei einer Teilzeitbeschäftigung im jeweiligen Verhältnis weniger.

Die KlientInnen haben das Recht auf:

- die Monatsprämie,
- Urlaub,
- Pausen während der Arbeitszeit, welche in der internen Vereinbarung schriftlich geregelt sind,
- die Festlegung von individuellen Arbeitszeiten,
- eine Unfallversicherung während der Arbeitszeiten.

<b>Taschengeld</b> <small>(Art. 21 D.L.H. 11.08.2000, Nr. 30)</small>	10%	<b>41,00 €</b>	<b>Assegno per le piccole spese personali</b> <small>(art. 21 D.P.G.P. 11.08.2000, n. 30)</small>
	50%	<b>205,00 €</b>	
	80%	<b>328,00 €</b>	
	100%	<b>410,00 €</b>	

\* = die Höchstbeträge werden jährlich von der Landesregierung festgelegt

## **Verpflegung und Anfahrt**

Die KlientInnen erhalten das Mittagessen mit einer Kostentarifbeteiligung.

Der/die TrainingsteilnehmerIn hat die Möglichkeit ein Ansuchen zur kostenlosen Benutzung öffentlicher Verkehrsmittel für die Strecke Wohnort - Arbeitseinrichtung zu stellen.

## **Datenschutz**

Alle Informationen bzgl. der TrainingsteilnehmerInnen werden streng vertraulich behandelt und unterliegen dem geltenden Gesetz für Datenschutz.

## **Umgang mit Anregungen und Beschwerden**

Alle TrainingsteilnehmerInnen haben die Möglichkeit, mündlich oder mittels Formular Anregungen und auch Beschwerden einzureichen und innerhalb von 2 Wochen eine Rückmeldung zu erhalten.

## **Recht auf Information**

Alle BürgerInnen haben das Recht, auch bereits vor der Inanspruchnahme des Dienstes über die Art und die Qualität der angebotenen Dienstleistungen, über die Eintritts- und Nutzungsmodalitäten und über die vorgesehene Kostenbeteiligung informiert zu werden.

## **Recht auf Wahrung der Würde der Person**

Die BürgerInnen die sich an den Dienst wenden, haben das Recht auf eine achtsame und wertschätzende Behandlung unter Wahrung der Würde ihrer Person.

## **Recht auf Mitbestimmung**

Die NutzerInnen des Dienstes haben ein Recht auf Mitbeteiligung und Mitbestimmung in der Planung, Durchführung und Auswertung des eigenen Rehabilitationsprogrammes.

In regelmäßigen Abständen finden Zufriedenheitserhebungen der KlientInnen statt. Die Ergebnisse werden ausgewertet und mitgeteilt, und in der weiteren Gestaltung des Dienstes berücksichtigt.

## **Recht auf Transparenz**

Die NutzerInnen des Dienstes haben ein Recht auf Information, ihre Person betreffend.

## **Recht auf Zugang zu den Unterlagen**

Die NutzerInnen des Dienstes haben das Recht, im Rahmen der geltenden Gesetzesbestimmungen, in sie betreffende Unterlagen Einsicht zu nehmen oder eine entsprechende Kopie anzufordern.

# **PFLICHTEN DER KLIENTEN/INNEN**

## **Wertschätzung der Gemeinschaft**

Von den KlientInnen wird erwartet, dass sie mit den anderen KlientInnen und MitarbeiterInnen der Einrichtung einen wertschätzenden und toleranten Umgang haben und sich am Gemeinschaftsleben beteiligen.

## **Respektieren der Vereinbarungen**

Die KlientInnen der Einrichtungen sind verpflichtet, sich an die schriftlichen und mündlichen Vereinbarungen, sowie an bestehende Hausordnungen und interne Regelungen zu halten.



- die Zusammenarbeit mit den jeweiligen Fachdiensten und deren Bezugspersonen,
- kein Konsum von Drogen und Alkohol,
- Gewaltfreiheit.



<b>Öffnungszeiten für KlientInnen</b>	
Mo, Di, Mi und Fr.	09:00 – 13:00 Uhr und 14:00 – 18:00 Uhr
Do	09:00 – 13:00 Uhr
Sa	09:00 – 12:00 Uhr
Am Donnerstag Nachmittag bleibt die Struktur für KlientInnen wegen der wöchentlichen Teamsitzung geschlossen.	

Die Einrichtung „Gekko“ wurde im November 2001 gegründet und 2007 durch 3 weitere Räume erweitert. Sie hat eine Aufnahmekapazität von 10 Trainingsplätzen in Vollzeit (=33 Wochenstunden). Es ist auch ein Arbeitstraining in Teilzeit möglich.

Die Struktur verteilt sich auf zwei Etagen. Im Untergeschoss befindet sich die Annahme- und Bearbeitungsstelle der Gebrauchtkleider und der Accessoires. Im Erdgeschoss befindet sich das Geschäfts- und Verkaufslokal, eine kleine Küche und ein Büro.

**Arbeitsbereiche**

***Annahmestelle***

Hier erfolgt die Annahme der Kleider und der Accessoires. Die Kleidungsstücke werden zum größten Teil von Privatpersonen abgegeben. Gemeinsam mit den Kunden werden die Kleidungsstücke angesehen und sortiert.



### Die Haupttätigkeiten sind :

- die Annahme,
- das Waschen,
- das Bügeln,
- das Klassifizieren und Versehen mit Preisschildern,
- Verpacken und Wegräumen je nach Saison.

Die Kunden erhalten ab einer bestimmten Anzahl von abgegebenen Artikeln Gutscheine, mit denen sie sowohl im Geschäft „Gekko“ als auch in anderen sozialen Einrichtungen der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt Einkäufe tätigen können.

### ***Geschäft***

#### Die Arbeitsaktivitäten bestehen aus:

- dem Verkauf der Ware,
- der Bedienung und Beratung der Kunden,
- dem Einordnen und Nachfüllen der neuen Artikel in die Regale und Ständer,
- der Betätigung der Kasse sowie
- der Schaufenstergestaltung.

Im Laufe des Jahres werden im Geschäft immer wieder verschiedene Verkaufsaktionen organisiert. In der Planung und Umsetzung dieser Aktionen werden die KlientInnen miteinbezogen.





## ***Weitere Arbeitsfelder***

Auch die Accessoires wie Schuhe, Taschen und Gürtel werden gereinigt, mit Preisschildern versehen, eventuell verpackt und weggeräumt.

Die Anfertigung von Dekorationsartikeln für die Schaufenstergestaltung und die Realisierung von handwerklichen Produkten zum Verkauf im Geschäft zählen ebenfalls zu gängigen Tätigkeiten. Die Etiketten zum Verkauf der Bekleidung werden in der Einrichtung nach Prinzipien des Recyclings hergestellt.

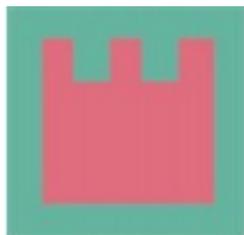
Die Reinigung der gesamten Räumlichkeiten gehört außerdem zu den Aufgaben der KlientInnen.

## **Qualität der Produkte**

Der Second Hand Shop „Gekko“ zeichnet sich durch die Qualität der angebotenen Kleidungsstücke aus.

Die Philosophie der Einrichtung ist es dabei, nicht nur ausschließlich preiswerte Kleider anzubieten, sondern in einer sehr konsumorientierten Gesellschaft auch die Idee der Wiederverwertung aktiv zu unterstützen.





## **IMPRESSUM**

**Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt**  
**O. Huberstraße 13 – 39012 Meran**  
**[www.bzgbga.it](http://www.bzgbga.it)    E-Mail [info@bzgbga.it](mailto:info@bzgbga.it)**  
**Mai 2017**