

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Dienstcharta	3
3	Unsere Grundprinzipien	4
4	Leistungen des Tagesclubs Meran	5
4.1	Zielgruppe.....	5
4.2	Zugang zu den Leistungen	5
4.3	Angebotene Leistungen	5
4.4	Öffnungszeiten:	6
5	Unsere MitarbeiterInnen.....	7
6	Die Zufriedenheit unserer Besucher:	7
6.1	Rechte der Besucher.....	7
6.2	Beschwerden und Anregungen	7
6.3	Pflichten der Besucher	8
7	Unser Qualitätsziele	8
7.1	Strenge Qualitätskontrollen	9
8	Kontakt.....	9

1 Einleitung

Der Tagesclub für psychisch kranke Menschen in Meran wurde 1993 von der Caritas Diözese Bozen-Brixen eröffnet. Der Tagesclub ist in den Räumlichkeiten der BZG Burggrafenamt in der Schafferstraße 59 in Meran angesiedelt, ist barrierefrei zugänglich und mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar.

Der Schwerpunkt des Tagesclubs liegt in der Alltagsbegleitung und Tagesstrukturierung. Es werden Kontakt- und Beschäftigungsmöglichkeiten geboten und es besteht die Möglichkeit gemeinsam zu frühstücken und Mittag zu essen.



2 Die Dienstcharta

Informiert über das Dienstleistungsangebot des Caritas Tagesclubs mit dem Ziel den Dienst den Bürgern näher zu bringen.

Beschreibt die Zugangsvoraussetzungen, erklärt die Art, Dauer und Ausmaß der angebotenen Dienstleistungen.

Verpflichtet den Caritas Tagesclub Qualitätskriterien festzuschreiben und Instrumente zu schaffen, diese auch zu überprüfen.

Zeigt die Wege auf für Beschwerden und Verbesserungsvorschläge über die erbrachten Dienstleistungen.

3 Unsere Grundprinzipien

Gleichheit

Wir stehen für gleiche Leistungen an allen Besuchern, unabhängig von Geschlecht, Volksgruppe, Sprache, Religion, Kultur, politischen Anschauungen und sozialwirtschaftlicher Situation.

Kontinuität

Wir stellen seit vielen Jahren ein konstantes und regelmäßiges Dienstleistungsangebot sicher. Sollte es trotz unserer Sicherheitsvorkehrungen zu Zwischenfällen kommen, agieren wir nach Kriseninterventionsplan, um die Unannehmlichkeiten so gering wie möglich zu halten.

Beteiligung und Transparenz

Durch eine transparente und umfassende Informationspolitik und durch Vernetzung mit psychiatrischen und sozialpsychiatrischen Diensten der Zone versuchen wir, bestmöglich auf die Bedürfnisse unserer Besucher einzugehen. Anregungen, Beschwerden und Verbesserungsvorschläge werden sofort bearbeitet und berücksichtigt.

Dauernde Verbesserung

Es ist uns ein großes Anliegen, unser Leistungs- und Serviceangebot durch organisatorische, strukturelle und technologische Optimierungen kontinuierlich zu verbessern. Besonders wichtig sind uns zuvorkommende, gut aus- und fortgebildete MitarbeiterInnen.

Förderung der zwischenmenschlichen Beziehungen

Der Tagesclub ist ein Ort, an welchem Kontakte geknüpft und Freundschaften geschlossen werden. Die Geburtstage der Besucher werden gefeiert und auch andere Feste feiern wir zusammen.

Freundliche Atmosphäre

Wir legen großen Wert auf eine angenehme, freundliche und familiäre Atmosphäre sowie freundliche und wertschätzende Beziehungen zwischen unseren BesucherInnen und den MitarbeiterInnen.

Soziale Verantwortung

Wir sind uns unserer sozialen Verantwortung bewusst und bemühen uns gezielt um die Rehabilitation von psychisch kranken Menschen und um ihre Integration in die Gemeinschaft.

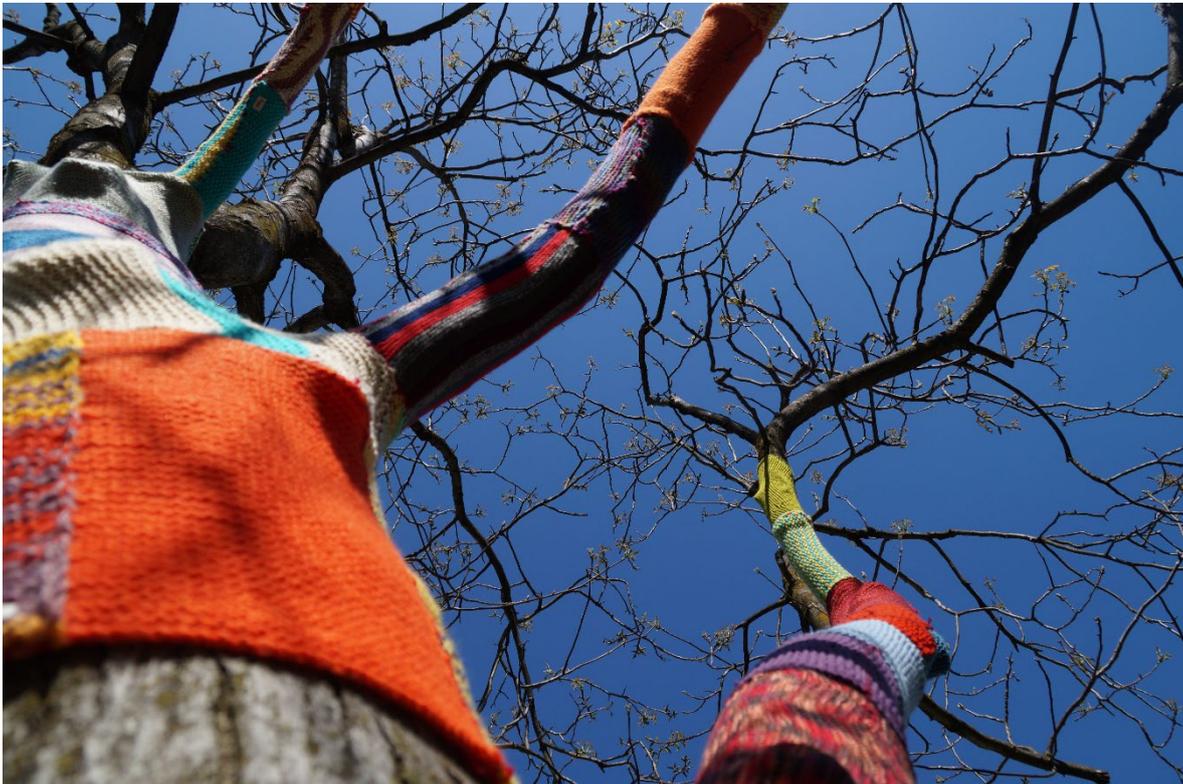
4 Leistungen des Tagesclubs Meran

4.1 Zielgruppe

Menschen, die psychisch krank sind und unter damit verbundenen Folgeproblematiken leiden, sie werden in der Dienstcharta als Besucher bezeichnet.

4.2 Zugang zu den Leistungen

Den Tagesclub können Menschen, die an einer psychischen Erkrankung leiden besuchen, unabhängig ihrer Sprachgruppenzugehörigkeit und unabhängig von der Sanitätsbereich-Zugehörigkeit. Sie haben freien Zugang und die Teilnahme an den Angeboten der Einrichtung ist freiwillig, wodurch die Eigenverantwortlichkeit, Selbständigkeit und Initiative des Einzelnen gefördert wird.



4.3 Angebotene Leistungen

Der Tagesclub bietet den Besuchern einen geregelten Tagesablauf. Das Programm beginnt um 8.30 Uhr mit einem Frühstück, das Gelegenheit zum informellen Austausch über den vorangegangenen Tag, das Wochenende usw. bietet, es bietet einen positiven Anreiz dar, den Tagesclub zu besuchen und hilft bei der Tagesstrukturierung.

Das Vormittagsprogramm beinhaltet Hausarbeiten, Abräumen der Tische und Abwasch des Geschirrs, Einkaufen, Essensvorbereitung, Tischdecken, Putzarbeit und Ähnliches. Alle Arbeiten

erledigen die BesucherInnen zusammen mit den MitarbeiterInnen. Um 12.30 Uhr essen alle gemeinsam zu Mittag. Wir achten dabei auf eine gesunde, ausgewogene Ernährung. Für das Mittagessen zahlen die BesucherInnen einen Unkostenbeitrag von derzeit zwei Euro, für das Frühstück derzeit einen Euro.

Ab 14.00 Uhr beginnt das eigentliche Nachmittagsprogramm mit verschiedenen Angeboten und Aktivitäten. Sie folgen dem Monatsplan, der, jahreszeitlich und in Rücksprache mit den BesucherInnen des Tagesclubs ausgearbeitet wird. Regelmäßig wird Karten, Memory, Schach, Dame, Carrom, Tischfußball, Tischtennis usw. gespielt. Jeden Monat werden außerdem kreative Arbeiten, verschiedene Handarbeiten und gemeinsames Werkeln im Gemüse- und Kräutergarten angeboten und im Monatsprogramm angekündigt. Neben den angebotenen Programmen gibt es immer auch die Möglichkeit, einfach gemütlich beisammen zu sitzen. Die MitarbeiterInnen stehen darüber hinaus für persönliche Gespräche zur Verfügung. Einmal im Monat organisiert der Tagesclub einen Ausflug.

Individuelle Programme

Wir versuchen, auf die Bedürfnisse der einzelnen Besucher einzugehen und ressourcenorientiert zu arbeiten. Da sich unsere Besucher oft in komplexen Lebenssituationen befinden ist es für uns wichtig, mit allen anderen Diensten und Personen zusammen zu arbeiten, die zeitliche Ressourcen und fachliche Begleitung zur Verfügung stellen. Wir sehen uns als ein Teil eines Hilfesystems in dem der/die BesucherIn im Mittelpunkt steht. So arbeiten wir eng mit dem psychiatrischen Dienst des Gesundheitsbezirkes Merans zusammen, außerdem mit dem sozialpsychiatrischen Dienst der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt und den anderen Diensten der Caritas.

4.4 Öffnungszeiten:

Der Tagesclub ist Montag, Mittwoch und Donnerstag von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr und Dienstag und Freitag von 8.30 Uhr bis 14.30 Uhr geöffnet.



5 Unsere MitarbeiterInnen

Unsere MitarbeiterInnen sind engagierte, fachlich qualifizierte PädagogInnen, SozialbetreuerInnen und pädagogische MitarbeiterInnen, die schon seit vielen Jahren im Dienst beschäftigt sind und somit eine umfassende Erfahrung mitbringen. Die MitarbeiterInnen bilden sich laufend fort und werden durch regelmäßige Supervision unterstützt. Wöchentliche Dienstbesprechungen dienen dazu, die Arbeit im Team zu reflektieren und die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen zu besprechen.

6 Die Zufriedenheit unserer BesucherInnen

Der regelmäßige Austausch mit unseren BesucherInnen und Partnerorganisationen bzw. AuftraggeberInnen ist uns sehr wichtig, da sie für uns wichtigster Input für mögliche Verbesserungsansätze sind.

6.1 Rechte der BesucherInnen

Recht auf Information: Die BesucherInnen haben das Recht auf eine umfassende Information über die Dienstleistungen, über die Art und die Qualität derselben, sowie über die Zugangsvoraussetzungen und die Kostenbeteiligung für das Essen.

Recht auf Gleichbehandlung: Die BesucherInnen haben das Recht auf eine gerechte und unparteiische Behandlung durch den Dienst ohne Bevorzugung oder Diskriminierung.

Recht auf Datenschutz: Die persönlichen Daten der BesucherInnen werden gemäß dem Gesetz für Datenschutz behandelt.

Der Aufenthalt im Tagesclub und die Teilnahme an den verschiedenen Programmen sind kostenlos.

6.2 Beschwerden und Anregungen

Wir sind bemüht, unseren BesucherInnen ein umfassendes und zufriedenstellendes Angebot für ihre Tagesstrukturierung anzubieten. Sollte dies aus verschiedenen Gründen nicht gelingen, können die BesucherInnen jederzeit Beschwerden oder Verbesserungsvorschläge vorbringen. Sie können diese mündlich, im direkten Gespräch oder telefonisch unter 0473 495 640 äußern oder schriftlich beim Caritas Tagesclub, Schafferstraße 59, 39012 Meran, oder via Mail unter tcm@caritas.bz.it einreichen. Für Beschwerden steht zusätzlich ein eigenes Formular (siehe Anhang) zur Verfügung. Zudem gibt es einen anonymen Kummerkasten im Tagesclub. AnsprechpartnerInnen sind die Stellenleiterin oder die MitarbeiterInnen des Tagesclubs. Alle Beschwerden werden schriftlich festgehalten und innerhalb einer Woche nach Erhalt beantwortet.

6.3 Pflichten der BesucherInnen

Die BesucherInnen des Tagesclubs sind angehalten, keine physische und psychische Gewalt auszuüben. Sie sind verpflichtet, sich an schriftliche und mündliche Vereinbarungen mit der Einrichtung zu halten. Bis 11 Uhr müssen sich die BesucherInnen für das Mittagessen anmelden. Für das Frühstück und das Mittagessen ist ein kleiner Unkostenbeitrag zu bezahlen.



7 Unsere Qualitätsziele

Es ist uns wichtig, dass wir uns an den Wünschen und Bedürfnissen unserer BesucherInnen orientieren. Diese werden über regelmäßige Einzelgespräche erhoben.

Wir bieten eine ausgewogene Ernährung, welche auch auf die Vorlieben unserer BesucherInnen Rücksicht nimmt. Wir feiern Festtage und die Geburtstage unserer BesucherInnen.

Wir führen unter den BesucherInnen regelmäßig anonyme Befragungen über ihre Zufriedenheit mit dem Tagesclub durch. Beschwerden und Anregungen sind willkommen und werden ernst genommen.

Wir verwenden Geschirr aus Keramik und Glas und beschränken die Nutzung von nicht recycelbaren Materialien auf ein Minimum. Außerdem achten wir sehr auf Mülltrennung.

Wir legen großen Wert auf saubere und sichere Räumlichkeiten. Und eine angenehme räumliche Atmosphäre in den Aufenthaltsräumen.

7.1 Strenge Qualitätskontrollen

Wir führen alle Weisungen und Qualitätskontrollen der HACCP- Richtlinien mit Sorgfalt durch. Intern haben wir hierfür einen zuständigen Mitarbeiter beauftragt.

Die Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt kann als Auftraggeber aufgrund der bestehenden Konvention zu jedem beliebigen Zeitpunkt unsere Arbeit im Tagesclub überprüfen und die Räumlichkeiten kontrollieren.

8 Kontakt

Caritas Tagesclub Meran
39012 Meran, Schafferstrasse 59
Tel. 0473 495 640,
Internet: www.caritas.bz.it E-Mail: tcm@caritas.bz.it
Dienststellenleiterin: Dr. Monika Verdorfer
E-Mail: monika.verdorfer@caritas.bz.it

Öffnungszeiten des Tagesclubs:
Mo, Mi, Do 8.30 – 16.30 Uhr
Di, Fr 8.30 – 14.30 Uhr