



Inhalt

1	Auftrag des Vereins	3
2	Platzangebot Bereich Wohnen und Werken	3
2.1	Infrastruktur und Ablaufstruktur	3
2.2	Platzangebot Bereich Wohnen	4
2.2.1	Haushalt	4
2.2.2	Freizeitangebot	5
2.3	Platzangebot Bereich Werken	6
2.3.1	Beschäftigungsgruppen	6
2.3.2	Sport und Bewegung	7
2.4	Notfalldispositiv	7
3	Aufnahme- und Austrittsbedingungen	7
3.1	Aufnahmebedingungen	8
3.2	Aufnahmeverfahren	9
3.3	Austritt und Ausschlusskriterien	9
3.4	Entlastungsangebote	10
3.5	Integrationsplätze	10
3.6	Im Wohnheim bis ans Lebensende wohnen	11
4	Unsere Grundsätze	11
4.1	Unsere Werte	11
4.2	Kommunikation und Information	12
4.2.1	Kommunikation	12
4.2.2	Information	13
4.3	Autonomie und Selbstständigkeit	14
4.4	Mitwirkung und Partizipation	14
4.5	Normalisierungsprinzip	14
5	Agogik	15
5.1	Bezugspersonensystem	15
5.2	Agogische Begleitplanung	16
5.3	Bewohnerzufriedenheit	16
5.4	Gesundheit	16
5.4.1	Gesundheitsprävention	16
5.4.2	Medizinische Pflege und Betreuung	17
5.5	Weiterbildungen für BewohnerInnen	17
5.6	Rechte und Pflichten der BewohnerInnen	18
5.7	Umgang mit Suchtmitteln und Drogen	18
5.8	Freundschaft, Liebe und Sexualität	19
5.9	Umgang mit schwierigen Situationen	19
5.9.1	Umgang mit Krisen und Konflikten	19
5.9.2	Umgang mit Aggression und Gewalt	20
5.10	Zusammenarbeit mit externem Netzwerk	21
5.10.1	Angehörigenarbeit/externe Bezugspersonen	21
5.10.2	Zusammenarbeit mit externen Fachstellen	22
6	Personalwesen	22
6.1	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten	23
6.2	Gefäße der internen Kommunikation des Personals	23



6.2.1	Mündliche Ebene	23
6.2.2	Schriftliche Ebene.....	24
6.3	Dienstplan.....	25
6.4	Stellvertretungen	25
6.5	Aus- und Weiterbildung	25
6.6	Strafregisterauszug bzw. Nachweis über Strafverfahren	26
7	Allgemeine weitere Themen.....	27
7.1	Finanzielle Mittel	27
7.2	Öffentlichkeitsarbeit.....	27
7.3	Qualitätsmanagement.....	28
7.4	Umwelt	28
7.5	Beschwerdeverfahren.....	29



1 Auftrag des Vereins

Das Wohn- und Beschäftigungsheim ist ein Verein, welcher gemäss den [Statuten](#) darauf abzielt, Menschen mit einer mehrfachen Beeinträchtigung oder einer psychischen Störung einen Wohn- und/oder Beschäftigungsplatz anzubieten. Der Verein strebt ein familiäres Umfeld an, welches von christlichen Werten geprägt ist; er fördert die Lebensqualität und Selbstständigkeit der BewohnerInnen; zudem ist er im Zuge einer guten Inklusion bemüht, Menschen aufzunehmen, welche aufgrund einer akuten psychischen Problematik mit dem Gesetz in Konflikt gekommen sind und deswegen Auflagen und Massnahmen der Justiz erfüllen müssen.

Aus dem [Organigramm](#) geht hervor, dass eine Trennung der strategischen und operativen Ebene sowohl personell als auch organisatorisch gewährleistet ist:

- Die drei Organe des Vereins (Vereinsversammlung, Vorstand und Revisionsstelle) samt der Ombudsstelle agieren auf der strategischen Ebene.
- Die Geschäftsführung mit den Bereichen Werken, Agogik und Administration handeln auf der operativen Ebene.

2 Platzangebot Bereich Wohnen und Werken

2.1 Infrastruktur und Ablaufstruktur

Das Wohnheim Neufeld besteht aus mehreren Gebäuden im Dorf Buchs - Räfis im Kanton St. Gallen, was eine gute Integration in die Dorfgemeinschaft ermöglicht, sowie eine gute Akzeptanz der BewohnerInnen seitens der Nachbarschaft mit sich bringt. Die zwei Haupthäuser an der Hostetgass 9 und 11, verbunden durch einen Glaskorridor, wo sich die Büros befinden, sind das Koordinations- und Handlungszentrum der gesamten Einrichtung, welche sich an den Bedürfnissen der BewohnerInnen orientiert und laufend dementsprechend angepasst wird. Weiter im Dorf befinden sich die anderen sechs Häuser für die Bereiche Wohnen und Werken (an der Hostetgass und Churerstrasse), welche zur Nutzung des Wohnheimes ausgestattet und ausgerichtet sind.

Abläufe werden an der Hostetgass 9/11 vereinbart, die wichtigsten Entscheidungen mit allen Betroffenen gefällt und dann nach aussen in die verschiedenen Häuser und Bereiche getragen und umgesetzt (Wohnen und Beschäftigungen). Diese besondere zentralisierte Struktur ermöglicht, dass Doppelspurigkeiten vermieden werden; zudem werden dadurch Optimierungen in zeitlicher sowie finanzieller Hinsicht erreicht. Ein wichtiger Moment im Tagesablauf des Wohnheimes ist die tägliche Rapportsitzung mit allen diensthabenden Mitarbeitenden (s. untenstehendes Kapitel Personalwesen, interne Kommunikation). Beschreibungen im



Tagesablauf sind in verschiedenen Dokumenten des Heimhandbuches festgehalten, wie z. B. [Tagesablauf und Schlussrunde Haus 09 + 11](#), [Nachtpikett - Leitfaden](#) usw.

2.2 Platzangebot Bereich Wohnen

Im Wohnheim Neufeld wird ein Betreuungsangebot für 46 Menschen mit besonderen Bedürfnissen 365 Tage im Jahr, 24 Stunden pro Tag gewährleistet. Dies reicht von intensiver Pflege und Betreuung bis hin zur selbstständigeren Alltagsbegleitung. Die diversen Wohnformen sind auf die individuellen Fähigkeiten und Begabungen, sowie Bedürfnisse der KlientInnen ausgerichtet. Der Wohnbereich beabsichtigt, eine familiäre Atmosphäre zu schaffen, in der sich die BewohnerInnen zu Hause fühlen und Geborgenheit erleben. Zudem ist der Wohnbereich räumlich vom Werkbereich getrennt.

In den zwei Haupthäusern an der Hostetgass 9 und 11 wohnen diejenigen KlientInnen, welche am meisten Pflege und Betreuung benötigen. An der Hostetgass 9 stehen sieben, an der Hostetgass 11 sechs Zimmer zur Verfügung.

Weiter im Dorf verteilt befinden sich zusätzliche Wohnhäuser: An der Hostetgass 10, 17, 20 und 22, in gewöhnlichen Studios und Wohnungen, haben sich mehrere Männer- und Frauenwohngruppen gebildet. Diese sind, räumlich betrachtet, besonders unauffällig in das Dorf integriert. Hier wohnen diejenigen KlientInnen, welche selbstständiger sind und lediglich eine Alltagsbegleitung benötigen. Frauen- und Männerwohngruppen sind getrennt und werden von WohngruppenleiterInnen betreut, welche sich um praktische sowie administrative Angelegenheiten kümmern. Besonders in den Aussenwohngruppen werden (vorhandene) Kompetenzen gestärkt und geübt: Sozialkompetenz (Kommunikation, Konfliktlösung, Beziehungsfähigkeit usw.), Personalkompetenz (Selbstvertrauen, Verantwortung, Selbstständigkeit usw.), Umgang mit Geld, Umgang mit Konsummitteln (Kaffee, Alkohol, Zigaretten, Medien usw.) sowie weitere Fertigkeiten. Es wird ständig auf ein angemessenes Gleichgewicht zwischen Einmischung seitens der Betreuung und Selbstständigkeit der zu Betreuenden geachtet.

2.2.1 Haushalt

Die BewohnerInnen werden möglichst entsprechend ihrem Wohlbefinden und ihren Ressourcen in die Haushaltsführung miteinbezogen, damit vorhandene Eigenschaften behalten und neue erlernt werden können.

Es gibt sowohl in den zwei Haupthäusern als auch in den Aussenwohngruppen Ämtli, Putz- und Reinigungspläne über die fünf Wochentage verteilt. Reinigungsarbeiten werden entweder in die



Beschäftigungszeiten integriert oder am Abend in den Wohngruppen in Begleitung vom Betreuungspersonal erledigt. Auf Ordnung, Hygiene und Sauberkeit wird viel Wert gelegt.

Die meisten BewohnerInnen lassen ihre Bekleidung in der hausinternen Wäscherei waschen. Einige erledigen dies selbstständig auf der Wohngruppe in Absprache mit der Wohngruppenleitung.

An der Hostetgass 11 befindet sich die Hauptküche, welche für die gesamte Verpflegung verantwortlich ist. Morgens und mittags werden die Mahlzeiten im gemeinsamen, modern eingerichteten Speisesaal eingenommen, abends auf den verschiedenen Wohngruppen. Wir sind bemüht, dass die Mahlzeiten in einer familienähnlichen, gemütlichen und entspannten Atmosphäre genossen werden können. Die drei Hauptmahlzeiten werden mit einem Gebet gestartet und beendet, um eine Struktur zu schaffen und durch das Ritual Sicherheit zu vermitteln. Obwohl niemand verpflichtet ist, mitzubeten, wird jedoch von allen erwartet, dass Ruhe und Stille für diejenigen gewährt werden, die dies tun möchten. Essenswünsche können jederzeit eingebracht werden. Es wird darauf geachtet, dass eine ausgewogene und abwechslungsreiche Ernährung angeboten wird, welche auch Rücksicht auf Gewichtsproblematiken (oft als Folge der starken Medikation) nimmt.

2.2.2 Freizeitangebot

Der Bereich Wohnen ist ebenfalls für eine sinnvolle Freizeitgestaltung verantwortlich. Eine Balance zwischen Erholung und Aktivität wird erstrebt. Dabei wird darauf geachtet, dass KlientInnen einerseits zur Ruhe kommen und sich zurückziehen können, andererseits, dass sie aus der gewöhnlichen Umgebung herauskommen und neue Erfahrungen machen. Freizeit ist auch wichtig, um soziale Kontakte im Wohnheim und nach aussen zu pflegen.

Einige BewohnerInnen organisieren ihre Freizeit selbstständig, andere brauchen Unterstützung und Anleitung bei der Planung und Realisierung (z.B. Besuchsfahrten zu den Angehörigen mit dem ÖV). Verschiedene Ausflüge werden am Wochenende an den Nachmittagen je nach Wetter und Jahreszeit organisiert: Spaziergänge in der Umgebung, in der Höhe oder am See, Besuche von Ausstellungen, Anlässen und Märkten, Singen und Musizieren, Beisammensein im Garten, Filme und Fotos schauen usw. Im Laufe des Jahres werden verschiedene Ferienwochen geplant und durchgeführt: Winter-, Frühlings-, Sommer-, Herbst- und Weihnachtsferien. Die KlientInnen dürfen Vorschläge für Ausflüge und Aktivitäten einbringen, die anschliessend nach Möglichkeit umgesetzt werden, wie z. B. Wanderungen und Spaziergänge, Schwimmen, Grillieren, „Lädeltouren“ usw. Im September wird eine auswärtige Ferienzeit (Lager) von fünf bis zehn Tagen durchgeführt, daran nimmt ca. die Hälfte der HeimbewohnerInnen teil. Diese Zeit ausserhalb der



täglichen Umgebung wird von den Teilnehmenden besonders geschätzt (auch weil für sie keine zusätzlichen Kosten zu der normalen Monatsrechnung entstehen). Des Weiteren besteht die Möglichkeit, an extern organisierten Ferienwochen oder -lagern teilzunehmen. Eine Carreise wird in der Regel in der warmen Jahreszeit durchgeführt.

Wir feiern Feiertage und besondere Anlässe wie Ostern, 1. August, Weihnachten und Silvester gemeinsam.

2.3 Platzangebot Bereich Werken

Eine geregelte, sinnvolle Tagesstruktur wird an den gesetzlichen Arbeitstagen angeboten. Die Tagesstruktur ist ohne Lohn.

2.3.1 Beschäftigungsgruppen

Mehrere Beschäftigungssettings werden auf dem Wohnheimareal von der Hostetgass bis hin zur Churerstrasse angeboten, da die BewohnerInnen aufgrund ihrer Einschränkung nicht im wirtschaftlichen Arbeitsprozess tätig sein können: Atelier, Impulsgruppe, Kochgruppe, Garten- und Unterhaltungsgruppe, Haushalt und Wäscherei, Holzwerkstatt und Industrie. Jeder Bereich wird von einem/einer BeschäftigungsgruppenleiterIn geführt; diese Kleinteams gestalten ihre Arbeit soweit selbstständig und sind für die Qualität des Angebots verantwortlich. Dieses richtet sich nach den Wünschen und Bedürfnissen der BewohnerInnen und bleibt offen und flexibel. Die BewohnerInnen werden nach ihren Vorstellungen und Begabungen nach dem Prinzip der Selbstbestimmung dort eingeteilt, wo sie gerne arbeiten möchten. Das rotierende System, d. h. mehrere Beschäftigungsmöglichkeiten werden im Laufe einer Woche besucht, sorgt für Abwechslung im Alltag der zu Betreuenden und fördert ihre Fähigkeiten. Der Beschäftigungsplan wird alle drei Monate neu nach den Wünschen der KlientInnen und den betrieblichen Möglichkeiten angepasst. Dabei wird auch darauf geachtet, dass eine angemessene Durchmischung stattfindet. Zuständig dafür ist der Werkleiter.

Die regelmässige Tagesstruktur soll einen kontinuierlichen Rahmen bieten, in dem die KlientInnen ohne Leistungsdruck sinnvolle Tätigkeiten ausüben dürfen. Die persönlichen Interessen und die individuelle Belastbarkeit werden dabei berücksichtigt. Der geregelte Tagesablauf vermittelt Sicherheit und Struktur und ermöglicht, Neues auszuprobieren, Lernfelder zu schaffen, Selbstvertrauen und Selbstwirksamkeit zu erfahren und bietet Möglichkeiten, zwischenmenschliche Beziehungen aufzubauen. Dabei werden die Grundgedanken der Selbstwirksamkeit (Empowerment) umgesetzt.



Das Geschehen, die festgelegten Ziele und die individuellen Entwicklungsprozesse werden regelmässig in den Beschäftigungsberichten festgehalten. Die BeschäftigungsleiterInnen schreiben wöchentlich Einträge nach den kantonalen IBB-Richtlinien.

Das Wohnheim Neufeld nimmt am Frühlingsmarkt in Buchs, sowie an den verschiedenen Adventsmärkten der Region teil: Hier werden die selbst hergestellten Produkte verkauft und zusätzlich Öffentlichkeitsarbeit (s. untenstehendes Kapitel über Öffentlichkeitsarbeit) geleistet. Diese Anlässe steigern das Selbstwertgefühl der BewohnerInnen, denn die Produkte finden grossen Absatz bei den Käufern.

2.3.2 Sport und Bewegung

Zusätzlich werden wöchentlich während der Tagesstruktur Sport- und Bewegungsgruppen organisiert, damit die positiven Auswirkungen der Körperbewegung nach einem ganzheitlichen Gesundheitsverständnis die Psyche beeinflussen: Der Tagesablauf beginnt mit der Laufgruppe nach dem Frühstück; wöchentlich und der Jahreszeit entsprechend finden auch die Tennis-, Velo- und Schwimmgruppe statt.

2.4 Notfalldispositiv

Von 07:00 bis 21:00 Uhr sind mehrere Fachmitarbeitende auf dem Wohnheimareal anwesend. Ab 21:00 Uhr ist ein Nachtpikettdienst vor Ort. Dieser geht auf die Abendrunde bis 23:00 Uhr, darf dann bis 06:00 Uhr morgens schlafen, bleibt jedoch über das Telefon jederzeit erreichbar und verfügbar. Das Nachtpikett schläft in einem Zimmer an der Hostetgass 9. Falls während dieses Zeitraumes ein Notfall eintreten würde, kann das Nachtpikett auf die Person nach der Dienstbereitschaftsliste zugreifen; in dieser Liste ist geregelt, wer während der Nacht in Notfallsituationen angerufen werden soll bzw. kann. Für die Dienstbereitschaft stellen sich Mitarbeitende zur Verfügung, welche innert max. 20 Minuten im Wohnheim eintreffen könnten.

Allgemein befindet sich im Heimhandbuch ein Leitfaden, [Verhalten in Notsituationen](#), der Auskunft gibt, wie man in verschiedensten Notfallsituationen handeln sollte, wie z. B. Engegefühl in der Brust, Atemnot, Notfall epileptischer Anfall, Verhalten bei Todesfall, Verhalten bei Brandausbruch usw. Ebenfalls sind die Sammelplätze in einem Brandfall in diesem Dokument bezeichnet.

3 Aufnahme- und Austrittsbedingungen

Das Wohnheim Neufeld nimmt Menschen mit Beeinträchtigung auf, um ihnen ein Zuhause und einen Tagesablauf in familienähnlichen Strukturen bis ans Lebensende anzubieten.



3.1 Aufnahmebedingungen

Menschen, die im Wohnheim für die Bereiche Wohnen und/oder Beschäftigung aufgenommen werden, sind nicht mehr in der Lage, für sich selbst zu sorgen, oder sie sind für ihr Umfeld nicht mehr tragbar oder sie befinden sich schon in einer anderen Institution und möchten wechseln.

Menschen mit einer geistigen, körperlichen und/oder psychischen Beeinträchtigung werden nach folgenden Aufnahmekriterien aufgenommen:

- Das erreichte 18. Lebensjahr bis drei Jahre vor dem Erreichen des AHV-Alters
- Erhalt einer IV-Rente oder Finanzabsicherung der Trägerschaft
- Notwendigkeit der Betreuungs- sowie Pflegeunterstützung für die Alltagsbewältigung
- Eigene Zustimmung (wenn möglich) nach dem Prinzip der Selbstbestimmung zum Wohn- bzw. Werkaufenthaltort aufgrund der Schnupperzeit
- Fähigkeit der Fortbewegung (mit oder ohne Rollstuhl)

Allgemein wird eine heterogene Zusammensetzung der BewohnerInnen erstrebt; ihre Einzigartigkeit soll berücksichtigt und eine möglichst breite Durchmischung erreicht werden. Das Zusammenleben soll für alle Beteiligten angenehm sein und die Entwicklung des Einzelnen soll gefördert werden. Die Gruppenkonstellation wird bei der Aufnahme beachtet und gleichzeitig die Akzeptanz des Andersseins geübt. Die deutsche Sprache sollte für das Alltagsverständnis beherrscht werden.

Im Bereich Werken stehen intern oder extern wohnenden Menschen verschiedene Beschäftigungsmöglichkeiten zur Verfügung: Diese Menschen sollten in der Lage sein, sich ganztags, halbtags oder stundenweise zu beschäftigen; sie sind bei ihren Tätigkeiten auf Begleitung und Unterstützung angewiesen; sie finden sich in Kleingruppen zurecht; sie haben Interesse an industrieller, produktiver und sinnvoller Arbeit sowie an internen Dienstleistungen.

Zudem werden im Wohnheim BewohnerInnen mit Auflagen aus Art. 59 StGB aufgenommen: Es handelt sich um Menschen, welche aufgrund einer psychischen Störung eine Straftat begangen und jetzt noch Auflagen aus dem Massnahmenvollzug zu erfüllen haben. Als Aufnahmekriterium gilt für diese BewohnerInnen, zusätzlich zu den obigen, ein Gutachten, das bescheinigt, dass die Straftat aufgrund der Störung und nicht aus böswilliger Absicht erfolgt ist. Nach dem Normalisierungsprinzip soll es auch diesen KlientInnen möglich sein, ein würdevolles Leben unter engerer Begleitung zu führen.



3.2 Aufnahmeverfahren

Der/die BewohnerIn meldet sich entweder selber oder über die gesetzliche Vertretung im Wohnheim. Ein erstes Gespräch wird mit der Heimleitung und/oder der Leitung Agogik bzw. Leitung Werken vereinbart. Dabei werden grundlegende Informationen mündlich und/oder schriftlich erteilt. Eine Schnupperzeit (von mehreren Tagen) wird, wenn möglich, vereinbart. Anschliessend erfolgt ein Auswertungsgespräch: Die Heimleitung berücksichtigt dabei das Empfinden des Teams während der Schnupperzeit. In diesem Rahmen werden das weitere Vorgehen besprochen und die mögliche Wohnform entschieden (Haupthäuser 9/11 oder Aussenwohngruppen). Bei der Aufnahme jeder zu betreuenden Person wird ein [Heimplatzvertrag](#) unterschrieben, welcher die Aufenthaltsvereinbarungen wie z. B. Kosten, Beschwerde-Instanz, Heimordnung usw. sowie entsprechende Fristen und Kriterien zur Vertragsauflösung regelt.

Bei Anfragen von möglichen BewohnerInnen mit Auflagen aus Art. 59 StGB wird zusätzlich ein Gutachten benötigt. Im Dokument Beiblatt des Betriebs- und Betreuungskonzept, wird auf das Aufnahmeverfahren von BewohnerInnen, welche sich im Massnahmenvollzug befinden, näher eingegangen.

3.3 Austritt und Ausschlusskriterien

BewohnerInnen oder ihre gesetzliche Vertretung können jederzeit unter Berücksichtigung der Kündigungsfrist den Heimvertrag auflösen: Dies kann sein, weil der/die BewohnerIn in ein anderes Heim übertreten möchte oder aus gesundheitlichen Gründen zurück in die Selbstständigkeit kann, oder ins Pflegeheim muss.

Das Wohnheim Neufeld ist bestrebt, jedem Menschen unabhängig von seiner Krankheit, Störung und Einschränkung ein geborgenes Zuhause anzubieten. Trotzdem kommt es immer wieder zu Situationen, in denen eine Trennung für alle Beteiligten von Vorteil ist. Folgende Kriterien und Bedingungen können zur Absage oder Kündigung seitens des Wohnheimes führen:

- Wiederkehrendes aggressives und/oder schwieriges Verhalten, das die körperliche und psychische Integrität beeinträchtigt und andere Gruppenmitglieder wie auch deren Lebensqualität und/oder die betriebliche Funktion und Umgebung in unzumutbarem Ausmass einschränkt oder verunmöglicht.
- Situationen, die eine Intensität an Pflege erfordern, welche aufgrund der medizinisch-therapeutischen Bedürfnisse durch das Personal und mit den zur Verfügung stehenden Mitteln (fachlicher, personeller, finanzieller und infrastruktureller Art) nicht in genügendem Mass gewährleistet werden kann. Wenn die Grenze der Betreuungsintensität aufgrund des



gesundheitlichen Zustandes erreicht ist, wird nach einer Nachfolgelösung gesucht (z.B. Altersheim oder Pflegeheim).

- Massive Alkohol- oder Drogenprobleme und/oder andere Suchtproblematiken.
- Der/die BewohnerIn zeigt Verhaltensweisen, welche eine Neubeurteilung der Situation sowie einen neuen Betreuungs- und Förderauftrag verlangen, auf den das Wohnheim Neufeld nicht ausgerichtet ist.
- Die Zusammenarbeit zwischen dem Heim und dem nahen sozialen Umfeld und umgekehrt ist trotz Klärungsversuchen nicht mehr konstruktiv.
- Die Finanzierbarkeit ist nicht sichergestellt.
- Das Fehlen des erforderlichen Gutachtens bei BewohnerInnen mit Auflagen aus Art. 59 StGB.

Ein Ausschluss aus dem Wohnheim erfolgt nur im Ausnahmefall, nachdem alle Möglichkeiten ausprobiert und Ressourcen ausgeschöpft wurden.

Das Dokument [Checkliste Bewohneraustritt](#) ist im Heimhandbuch vorhanden, damit alle Handlungen im Hinblick auf den Austritt seitens der Betreuung rechtzeitig und gerecht durchgeführt werden können.

Der Ablauf des gesamten Aufnahme- sowie Austrittsverfahrens ist im Qualitätsmanagement im Dokument [Bewohneraufnahme, -austritt, -administration](#) detaillierter beschrieben und geregelt.

3.4 Entlastungsangebote

Das Wohnheim Neufeld stellt Zimmer für BewohnerInnen zur Verfügung, deren Umfeld ein *Time out* braucht. Diese Entlastungsangebote können jederzeit in Vereinbarung mit der Heimleitung und der agogischen Leitung in Anspruch genommen werden.

3.5 Integrationsplätze

Unter Integrationsplätze verstehen wir im Wohnheim Neufeld zwei Möglichkeiten: Die erste Perspektive beinhaltet den kurzfristigen und zeitlich determinierten Bezug eines Zimmers im Wohnheim mit Teilnahme an der Tagesstruktur. Diese Variante ist für BewohnerInnen vorgesehen, welche sich z. B. in einer Krisensituation oder einer Übergangsphase befinden oder sich von der eigenen aktuellen Situation distanzieren müssen. Nach Ablauf der vereinbarten Zeit wird nach Kapazität des Wohnheimes erwägt, ob ein offizieller Eintritt ins Wohnheim vorzusehen ist. Diese Möglichkeit kommt für unsere Einrichtung in Frage, weil, bedingt durch die Betriebsbewilligung, nicht alle möglichen Bewohnerzimmer belegt sind. Integrationsplätze



können bei Nachfrage möglicher BewohnerInnen beim Kanton beantragt und bewilligt werden; diese werden intensiv vorbereitet.

Als zweite Option sehen wir Integrationsplätze gegen aussen in unserer Umgebung: Im Dorf, aber auch allgemein in unserer Gegend, pflegen wir mit Arbeitgebern im ersten Arbeitsmarkt gute Kontakte. Mit möglichen BewohnerInnen wird auf eine Integrationsmöglichkeit hin gearbeitet, das heisst, Ziele werden laufend neu gesetzt und der persönlichen Entwicklung angepasst. Eine Integration in den ersten Arbeitsmarkt und dadurch in das selbständige Wohnen wird, wo möglich, in mehreren Schritten vollzogen: Als erster Schritt wird die Arbeitssituation angegangen, als zweiter die Wohnsituation und als letzte Etappe die vollständige Ablösung vom Wohnheim Neufeld. Gut vorbereitete Schnupperzeiten bei möglichen Arbeitgebern werden von Betreuungspersonen und/oder ArbeitsagogInnen mit den BewohnerInnen geplant, während der Schnupperzeit und später auch anfänglich während einer Anstellungszeit betreut. Ein selbstständiges Wohnen wird erfahrungsgemäss nach einer Arbeitsintegration angegangen und kann oft einfacher vollzogen werden.

3.6 Im Wohnheim bis ans Lebensende wohnen

BewohnerInnen, welche das 65. Lebensjahr erreicht haben, dürfen im Wohnheim bleiben, solange ihre Pflegedürftigkeit für das Pflege- und Betreuungspersonal tragbar ist. Ziel des Wohnheimes ist unter anderem, ein Zuhause für den Lebensabend anzubieten und den BewohnerInnen zu ermöglichen, dort aus dem Leben zu gehen, wo sie zu Hause sind. Derselbe Grundsatz gilt für (jüngere) BewohnerInnen, welche im Laufe des Lebens erkranken (z.B. Krebspatienten). Für sie sollen ebenfalls alle Ressourcen mobilisiert werden, damit sie bis zum Lebensende im Wohnheim gepflegt und betreut werden können. Externe Hilfe kann jederzeit in Anspruch genommen werden (z.B. Spitex, Palliative Care usw.).

4 Unsere Grundsätze

Folgende Grundsätze stellen die Basis unseres professionellen Handelns im Umgang mit BewohnerInnen dar.

4.1 Unsere Werte

Zu den wichtigsten Werten, welche wir im Heimalltag ausleben, gehören die christlichen. Unser Handeln basiert auf dem Grundsatz der Nächstenliebe: Der biblische Satz „Liebe deinen Nächsten wie dich selbst“ ist Grundlage für die Begegnungen mit dem Anderssein. Daraus resultiert eine wertschätzende, respektierende, akzeptierende, empathische und interessierte Grundhaltung den BewohnerInnen gegenüber.



4.2 Kommunikation und Information

Wir legen viel Wert auf eine offene, ehrliche und transparente Kommunikation und eine durchlässige Informationskultur, sowohl von der Heimleitung über die Betreuung zu den BewohnerInnen „nach unten“, aber auch umgekehrt „nach oben“.

4.2.1 Kommunikation

Unsere Kommunikationsgrundsätze basieren auf folgenden drei Kommunikationstheorien:

4.2.1.1.1 *Zwei Axiome der Kommunikation nach Paul Watzlawick*

Der erste und der zweite Axiom nach P. Watzlawick stellen die Basis unserer Kommunikationskultur dar:

1. *Man kann nicht nicht kommunizieren:* Kommunikation entsteht für uns nicht nur beim Sprechen, sondern umfasst alle möglichen Arten der Interaktion wie z. B. Mimik, Gestik, Blickwinkel und weitere nonverbale Ausdrücke. Auch wenn man schweigt, sagt man etwas damit aus. Vor allem im Umgang mit Menschen, welche oft in der verbalen Kommunikation beeinträchtigt sind, ist die nonverbale von grosser Bedeutung.

2. *Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt:* Kommunikation bedeutet für uns nicht nur den Austausch von Informationen, sondern auch das Gestalten von Beziehungen. Unsere Arbeit ist Beziehungsarbeit und die Kommunikation ist eines unserer wichtigsten Instrumente dafür.

4.2.1.1.2 *Das Vier-Ohren-Modell nach Friedemann Schulz von Thun*

Schulz von Thun bewegt sich in dieselbe Richtung wie Watzlawick. Dieser Wissenschaftler präsentiert vier Aspekte einer Botschaft: Selbstaussage, Appell, Sachaspekt, Beziehungsaspekt. Im Umgang mit unseren zu Betreuenden achten wir auf all diese vier Ebenen der Kommunikation, damit wir ihnen mit Anerkennung, Respekt und Annahme begegnen und Gespräche möglichst neutral, objektiv und konstruktiv gestaltet werden. Es ist die Aufgabe der Betreuung, eine angemessene Kommunikation mit den BewohnerInnen zu trainieren, um vermehrt Selbstkontrolle aufzubauen, alternative Strategien zur Problemlösung einzuüben, neue interaktive Verhaltensweisen zu unterstützen und die Bewältigung persönlicher Problemstellungen anzubieten.

4.2.1.1.3 *Die gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg*

Dieser Psychologe liefert uns ebenfalls wichtige Ansätze für einen professionellen Umgang mit unseren KlientInnen: Basierend auf den Kerngedanken „Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis und Bitte“ begegnen wir uns im Wohnheim einander mit Wertschätzung, Empathie, Verständnis und



Respekt. Die Regeln des aktiven Zuhörens ermöglichen zudem, dass die BewohnerInnen sich in einem Rahmen äussern können, in dem sie sich trotz ihrer Einschränkungen verstanden und angenommen fühlen. Wie wir den zu Betreuenden begegnen, wirkt sich letztendlich darauf aus, wie sie mit uns interagieren. Um eine freundliche Atmosphäre zu schaffen, vermeiden wir die Fehler der lebensentfremdenden Kommunikation: moralisches Urteilen, Vergleichen, Leugnen der Verantwortung, Stellen von Forderungen. Damit erzielen wir, dass Konfrontationen möglichst vermieden und Konflikte in einer liebevollen Art gelöst werden.

4.2.2 Information

BewohnerInnen haben das Recht, über alle Belange, die sie betreffen, informiert zu werden. Dies in einem Rahmen, der sie weder unter- noch überfordert. Es liegt in der Verantwortung der Betreuung, mit den Daten angemessen umzugehen: Die Grundsätze des Datenschutzes, sowie des Schutzes der Privatsphäre müssen jederzeit respektiert werden.

Information für die Betreuten findet im Wohnheim über verschiedene Wege:

- BewohnerInnen-Informationssitzungen: Diese werden von der Leitung Agogik ca. alle drei Monate organisiert. Die BewohnerInnen werden über das aktuelle Geschehen und allfällige Veränderungen informiert. Sie haben die Möglichkeit, Fragen und Anmerkungen anzubringen.
- Beschäftigungs- und Wohngruppenleitung: Sie informieren entweder tagsüber oder abends in den Wohngruppen über wichtige Angelegenheiten. Vor allem am Abend in den WGs ist der Rahmen für Dialog, Austausch, Kommunikation und Information geeignet. Die Wohngruppenleitung ist auch Bezugsperson und als Bindeglied ist sie dafür verantwortlich, dass Informationen von der Heimleitung zu den BewohnerInnen gelangen und auch umgekehrt.
- Interner Briefkasten: Mit diesem Mittel wird sichergestellt, dass die BewohnerInnen der Heimleitung auch bei deren Abwesenheit wichtige Informationen in schriftlicher Form zukommen lassen können. Der Briefkasten wird jeden morgen früh geleert.
- BewohnerInnen-Stammordner (in Papierform im Büro oder elektronisch auf dem Server): In diesem werden sämtliche individuellen Verträge und Vereinbarungen aufbewahrt. Die BewohnerInnen können ihre persönlichen Daten im Beisein ihrer Bezugsperson jederzeit einsehen.

Weitere für uns wichtige Grundsätze zu den Themen Kommunikation und Information befinden sich im [Konzept Führung](#)



4.3 Autonomie und Selbstständigkeit

Zur Wohnheimkultur gehört auch, dass unsere KlientInnen ihr Leben möglichst autonom gestalten können. Unter Autonomie verstehen wir den Zustand der Unabhängigkeit und Selbstständigkeit sowie der Entscheidungs- und Handlungsfreiheit. Mit Ermächtigungsstrategien arbeiten wir mit den zu Betreuenden darauf hin, dass sie im Rahmen ihrer Möglichkeiten Eigenständigkeit in möglichst vielen Lebensbereichen erreichen, wie z. B. Mobilität, Kontaktpflege ausserhalb des Wohnheimes, Körperpflege, finanzielle Mittel, politische Rechte usw. Diese Freiheitsmacht für alle Belange ihres Lebens liegt ganz klar bei ihnen, solange sie die Verantwortung dafür übernehmen können und ihre Entscheidungen sowie Handlungen nicht die persönlichen Grenzen anderer Menschen oder derjenigen unserer Institution überschreiten. Die persönliche Autonomie hat dort ihre Grenze, wo die der anderen beginnt, daher bleibt das Spannungsfeld zwischen Selbst- und Fremdbestimmung bzw. Hilfe und Kontrolle aktuell in unserem Heimaltag.

4.4 Mitwirkung und Partizipation

Unter Mitwirkung und Partizipation verstehen wir die Mitteilung, Beteiligung, Teilhabe, Teilnahme, Mitbestimmung, Mitsprache, Einbeziehung der BewohnerInnen in ihrem Alltag und in allen Lebensbelangen, welche sie betreffen. Durch die Mitwirkung im Alltag bekommen sie die Möglichkeit, Verantwortung für ihr Leben zu übernehmen, sowie die Konsequenzen für bestimmte Handlungen oder getroffenen Entscheidungen zu tragen. In Gesprächen und Aushandlungsprozessen befähigen wir sie, sich in allen Bereichen ihres Lebens einzubringen und mitzumachen. Die Bezugsperson ist in dieser Hinsicht von relevanter Bedeutung, um ihre Wünsche und Anliegen entgegenzunehmen und weiterzuleiten.

4.5 Normalisierungsprinzip

Wir orientieren uns am Normalisierungsprinzip: Dies bedeutet, dass den BewohnerInnen Lebensformen und alltägliche Lebensbedingungen offen stehen, die so weit wie möglich dem in der Gesellschaft als normal Akzeptierten entsprechen, d. h. das in der Gesellschaft übliche, Allgemeingültige, zur allgemeinen Kultur Gehörende und von ihr Anerkannte. Für Menschen mit Beeinträchtigungen sollen die gleichen Lebensbedingungen wie für die übrige Bevölkerung massgebend sein. Ziel ist die Schaffung von Lebensmustern und alltäglichen Bedingungen, die den gewohnten Verhältnissen unserer Gesellschaft entsprechen, oder ihnen so nahe wie möglich kommen. Aus diesem Grund richten wir unsere Alltagsbegleitung in allen Bereichen an den Postulaten des Normalisierungsprinzips aus: Dies betrifft die Tagesstruktur, die Wochen- und Jahresplanung, den individuellen Lebenszyklus, die Ausgestaltung des Beschäftigungsbereiches, die Beziehungsgestaltung unter den Bewohnern und Bewohnerinnen



und den Mitarbeitenden, die Beziehungspflege zu Angehörigen, Freunden und Bekannten, die Teilnahme am öffentlichen, politischen Leben, die Struktur als Grossfamilie usw.

Es ist für uns von grosser Bedeutung, dass BewohnerInnen mit Auflage aus der Justiz nach Art. 59 StGB ebenfalls nach diesen Grundsätzen im Wohnheim leben können: Auch für sie soll es möglich sein, unter denselben Bedingungen, trotz der engeren Begleitung, wie alle andere KlientInnen zu leben, damit sie trotz ihrer Vergangenheit ihre Würde als einzigartige und wertvolle Menschen erleben können.

5 Agogik

Unter Agogik verstehen wir das professionelle Führen, Leiten und Begleiten unserer BewohnerInnen. Die zu begleitende Person steht im Mittelpunkt unseres Handelns und wir orientieren uns an den individuellen Bedürfnissen und Möglichkeiten. Die Hauptziele der agogischen Arbeit mit unseren KlientInnen bestehen unter anderem darin, eine gesunde Balance in der Selbstständigkeit zu finden, ihre persönliche Lebensqualität zu erhöhen, vorhandene Fähigkeiten beizubehalten und neue zu erwerben, sowie eigene Problemlösungsstrategien für das eigene Leben zu entwickeln. Dabei arbeiten wir ressourcen-, lösungs-, ziel- und prozessorientiert.

5.1 Bezugspersonensystem

Jeder Bewohner und jede Bewohnerin bei uns im Wohnheim Neufeld hat eine Bezugsperson. Auf den Aussenwohngruppen ist die Bezugsperson auch die Wohngruppenleitung. An der Hostetgass 9, 10 und 11 kann aus strukturellen Gründen die Bezugsperson nicht immer mit der Wohngruppenleitung übereinstimmen. Die Bezugsperson ist für praktische, sowie administrative Angelegenheiten zuständig; sie kümmert sich um die direkte Pflege und Betreuung im Alltag der zu betreuenden Person und ist zudem das Bindeglied zwischen dem/der BewohnerIn, der Heimleitung, den restlichen Mitarbeitenden im Bereich Wohnen und Werken, den Angehörigen, der gesetzlichen Vertretung und den externen Fachstellen. Sie ist für Information und Koordination unter den verschiedenen Beteiligten verantwortlich.

Die Bezugsperson ist auch für die Aktenführung zuständig: Wöchentlich schreibt sie das [Leitfaden korrekte Verlaufsprotokolle nach IBB](#) nach den IBB-Richtlinien, aktualisiert bei Bedarf die [Methoden und Informationen](#) und halbjährlich bis jährlich die [Agogische Begleitplanung mit Auswertung](#) organisiert bei Bedarf oder auf Wunsch Standortgespräche ([Standortgespräch](#)) und dokumentiert diese.

Die Bezugsperson nimmt mit ihren BezugsbewohnerInnen Einzelgespräche wahr und, vor allem in den Aussenwohngruppen, organisiert sie Gruppengespräche, um Angelegenheiten von



gemeinsamem Interesse zu klären. Im Umgang mit den zu Betreuenden zeigt sich die Bezugsperson verständnisvoll und einfühlsam.

5.2 Agogische Begleitplanung

Die Bezugsperson ist dafür verantwortlich, dass Ziele mit den BewohnerInnen gesetzt und erreicht werden, damit ihr Entwicklungspotenzial gefördert wird und neue Kompetenzen angeeignet werden. Die Festlegung der Ziele nennen wir agogische Begleitplanung, d. h. die Planung für die Begleitung der agogischen Arbeit: Diese wird jährlich durchgeführt bzw. evaluiert. Die Ziele werden in Absprache und mit dem Einverständnis der BewohnerInnen festgelegt, dabei werden ihre persönlichen Vorstellungen berücksichtigt. Die Ziele richten sich am selbstständigen Leben aus und werden nach den SMART-Kriterien festgelegt: spezifisch, messbar, akzeptabel, realistisch, terminiert. Zudem sind sie klar, prägnant, konkret und positiv formuliert.

Für BewohnerInnen, welche altersbedingt oder kognitiv nicht oder nicht mehr in der Lage sind, auf ein Ziel hinzuarbeiten, erfolgt die agogische Begleitplanung in Form einer gesamten Bestandsaufnahme: Dabei wird festgehalten, welche Ressourcen noch vorhanden sind, welche abgenommen haben und welche neuen Stärken und Schwächen entstanden sind. Diese Bestandsaufnahmen werden jährlich überprüft.

5.3 Bewohnerzufriedenheit

Mit der Befragung [Fragebogen Bewohnerzufriedenheit](#) wird die allgemeine Zufriedenheit der KlientInnen mit den verschiedenen Heimbereichen erhoben: Mitarbeitende, Kommunikationskultur, Pflege, Verpflegung, Beschäftigung, MitbewohnerInnen, Reinigung, Wäscherei, Infrastruktur und Umgebung, Verwaltung und Heimleitung, Berücksichtigung persönlicher Wünsche. Die Befragung wird alle zwei Jahre vom Q-Verantwortlichen durchgeführt.

5.4 Gesundheit

Wir haben ein holistisches Gesundheitsverständnis nach dem bio-psycho-sozialen Modell zur Erhaltung der Gesundheit und Vermeidung von Krankheit, d. h. das Zusammenspiel von Körper, Psyche und sozialen Bezügen ist gesamthaft für die Gesundheitserhaltung zu berücksichtigen.

5.4.1 Gesundheitsprävention

Wir legen grossen Wert auf die Gesundheitsprävention, indem wir auf mehrere Faktoren achten: ausgewogene Ernährung, regelmässige Bewegung, Pflege der sozialen Kontakte, eine Balance zwischen Aktivität und Erholung, Kreativität und Ausdrucksmöglichkeiten, Aufenthalt in der Natur, lebenslanges Lernen usw.



5.4.2 Medizinische Pflege und Betreuung

Verantwortlich für die medizinische und pflegerische Betreuung sind die Bezugspersonen und WohngruppenleiterInnen, welche über Krankheits- sowie Störungsbilder informiert sind. Der Gesundheitszustand wird ständig beobachtet und bei Veränderungen/Verschlechterungen werden interne Fachpersonen hinzugezogen (Pflegefachpersonen und die agogische Leitung). Diese beurteilen die Situation und, falls nötig, nimmt die agogische Leitung Kontakt mit externen FachärztInnen auf. Das anwesende Betreuungspersonal ist dann verpflichtet, die verordneten geeigneten pflegerischen Massnahmen anzuwenden.

Das Wohnheim arbeitet täglich mit externen spezialisierten Fachstellen zusammen und ist auf deren Fachlichkeit angewiesen: Physiotherapie, Ergotherapie, Psychiatriezentrum, Kunsttherapie, Hausarzt/Hausärztin und SpezialärztInnen (Augen-, Ohren-, Hautarzt/-ärztin usw.), ZahnärztInnen, (Kanton-)Spitäler, Fusspflege, Spitex, Palliative Care usw. Das Betreuungspersonal achtet darauf, dass Termine rechtzeitig wahrgenommen werden und begleitet die BewohnerInnen bei Bedarf zu den jeweiligen Besuchen, Sitzungen, Kontrollen. All diese Angebote sollen einen wirkungsvollen Beitrag zur ganzheitlichen Gesundheitsförderung leisten. BewohnerInnen haben die Möglichkeit der freien Arztwahl.

Die meisten BewohnerInnen sind auf die regelmässige Einnahme von Medikamenten angewiesen, welche von einem Arzt bzw. einer Ärztin verordnet werden. Verordnungen werden nur in schriftlicher Form akzeptiert. Die Medikamente werden wöchentlich in Wochendosetts von einer Fachperson gerichtet und nach dem Vier-Augen-Prinzip kontrolliert. Die diensthabende Betreuung ist für die Verteilung nach der 5R-Regel verantwortlich (richtiger Klient/richtige Klientin, richtiges Medikament, richtige Dosierung, richtige Applikation, richtiger Zeitpunkt). Das Personal, welches Medikamente verteilt, ist angemessen eingeführt und bei mehrmaliger Abgabe begleitet worden; die Verteilung erfolgt selbstständig erst, nachdem das Formular zum eigenen Schutz und zur Sicherheitsbestätigung unterschrieben worden ist.

Jeder Werkbereich, sowie jede Wohngruppe hat eine Hausapotheke mit Pflegeutensilien und medizinisch verordneter Pflegemedikation. Diese werden regelmässig von einer medizinisch ausgebildeten Fachperson kontrolliert.

5.5 Weiterbildungen für BewohnerInnen

Aus- und Weiterbildung haben im Wohnheim nach dem Prinzip des lebenslangen Lernens einen hohen Stellenwert. Ziele des Lernens sind für die BewohnerInnen, ihre Selbstständigkeit zu erweitern, Fähigkeiten zu erhalten, zu vertiefen oder neu zu erwerben, Sicherheit im Alltag zu gewinnen, soziale Kompetenzen und kognitive Fähigkeiten zu ergänzen, sowie die eigene



Persönlichkeit weiterzuentwickeln. Aus- und Weiterbildungen werden auf zwei Wegen angeboten:

- Intern: Über Informationen, Inputs, Schulungen im Rahmen der BewohnerInnen-Informationssitzungen; über Projekte von Lernenden (z.B. Erlebnispädagogik, Gesundheit); über die agogische Begleitplanung und die Festlegung von Zielen: Allgemeinbildung, Schreibübungen, Computer, Fotografie, Velofahren, Fremdsprachen, Gedächtnistraining usw. in Absprache und Koordination durch die Bezugsperson.
- Extern: Diesbezüglich können BewohnerInnen verschiedene Angebote aus der Region wahrnehmen wie z.B. Bildungsclub pro Infirmis, Klubschule Migros, verschiedene Vereine und Kurse (Samariterkurs, Tanzkurs, Theaterkurs usw.), Erwachsenenbildung z.B. Stein Egerta usw.

5.6 Rechte und Pflichten der BewohnerInnen

Bezüglich der Rechte für Menschen mit Behinderung stützen wir uns auf die Internationale Behindertenrechtskonvention vom Jahr 2013. Einige wichtige Grundsätze, die darin enthalten sind, sind z.B. Achtung der Würde, Chancengleichheit, Zugänglichkeit, volle Teilhabe an der Gesellschaft, Nichtdiskriminierung usw.

Was die Pflichten der BewohnerInnen angeht, kann besonders auf das Dokument [Heimordnung](#) hingewiesen werden, worin die wichtigsten Hausregeln festgehalten sind. Die Hausordnung wird beim Eintritt allen BewohnerInnen ausgehändigt. Zudem werden, wenn notwendig, weitere Vereinbarungen mit der zu betreuenden Person, der Bezugsperson und, bei Bedarf, der Betriebsleitung getroffen. Diese Abmachungen sind als [Methoden und Informationen](#) gekennzeichnet und sind jeder mitarbeitenden Person jederzeit zugänglich (abgelegt in den jeweiligen BewohnerInnen-Akten im Personalschrank).

5.7 Umgang mit Suchtmitteln und Drogen

Es ist uns ein Anliegen, die BewohnerInnen zu einer möglichst gesunden Lebensführung zu motivieren. Hierzu gehört auch die Sensibilisierungsarbeit in Bezug auf die Suchtmittel und das Suchtverhalten:

- **Suchtmittel:** Diesbezüglich unterscheiden wir zwischen legalen (Tabak und Alkohol) und illegalen (Heroin, Kokain, LSD und jegliche Arten von Party- und Designerdrogen) Suchtmitteln und Drogen. Auf dem Areal des Wohnheimes leben Raucher und Nichtraucher. Um allen Bedürfnissen gerecht zu werden, wird nur an den dafür vorgesehenen Plätzen geraucht. Ausserhalb dieser Örtlichkeiten und in allen Räumen besteht ein generelles Rauchverbot. Grundsätzlich besteht auf dem Areal ein Alkoholverbot, da viele der BewohnerInnen Psychopharmaka, Antipsychotika und sonstige Medikamente einnehmen.



- **Suchtverhalten:** Es handelt sich hier um Verhaltensweisen mit Suchtpotenzial wie z.B. Essstörungen, Diebstahl, Einkauf, übermässigen Konsum von Fernsehen, Mobiltelefon, Computer und Internet.

Unsere Strategie ist, präventiv in Einzel- oder Gruppengesprächen zu arbeiten und die Aufmerksamkeit für diese Thematik immer wieder zu stärken. Die BewohnerInnen sollen zu einer möglichst gesunden Lebensführung motiviert und ihr Verständnis bezüglich des Wohlbefindens ihres Körpers soll sensibilisiert werden. Dadurch können sie sich mit den Gründen, Ursachen, Wirkungen und Folgen des Umgangs mit Suchtverhalten, Suchtmitteln und Drogen auseinandersetzen.

BewohnerInnen, welche neu eintreten, werden über die Regeln hinsichtlich der Suchtmittel und des Suchtverhaltens, sowie über die Konsequenzen, welche ein Regelübertritt mit sich bringt, informiert. Missbräuche und wiederkehrendes Fehlverhalten diesbezüglich können zum Ausschluss führen.

5.8 Freundschaft, Liebe und Sexualität

Grundlage für den Umgang mit diesen Thematiken bildet für uns das ganzheitliche Menschenbild des christlichen Gedankenguts. Die Entwicklung einer geschlechtlichen Identität umfasst die Bedürfnisse nach Geborgenheit, Wärme, Zuwendung, Zärtlichkeit und Partnerschaft, sowie den Wunsch nach Sexualität. Wir unterstützen die BewohnerInnen in der Entwicklung ihrer geschlechtlichen Identität folgendermassen: Wir fördern das Bewusstsein und die Sensibilisierung für den eigenen Körper und die Wirkung auf das andere Geschlecht; wir helfen bei der Regulation von Nähe und Distanz; wir achten auf die Privat- und Intimsphäre; wir tolerieren und anerkennen Rückzugs- und Abgrenzungsmöglichkeiten; wir führen mit den BewohnerInnen offene und differenzierte Gespräche; wir stehen in der Begleitung bei Beziehungen (wenn dies erwünscht) beratend bei; wir geben Auskunft bei Intimfragen.

Persönliche Freiheiten in Bezug auf diese Thematik werden toleriert und respektiert, soweit sie nicht an die Grenze anderer oder der Institution stossen.

Um das Risiko von Übergriffen möglichst zu minimieren, besuchen sich BewohnerInnen nur dann auf den Wohngruppen, wenn eine Betreuungsperson anwesend ist.

Um Machtgefälle und Abhängigkeiten zu vermeiden, sind im Wohnheim Neufeld Beziehungen zwischen BewohnerInnen und Betreuungspersonen verboten.

5.9 Umgang mit schwierigen Situationen

Wo viele Menschen zusammenleben, sind Situationen, in denen man aneinandergerät, unvermeidbar.

5.9.1 Umgang mit Krisen und Konflikten

Krisen, Konflikte und deren Bewältigung gehören ebenfalls zum Heimalltag.



5.9.1.1 Umgang mit Krisen

Unter Krise verstehen wir eine problematische, mit einem Wendepunkt verknüpfte Entscheidungssituation. Aus unserer Erfahrung befinden sich BewohnerInnen in einer Krise, wenn sie mit einer (neuen) Situation konfrontiert werden, welche sie überfordert und die nötigen Bewältigungsstrategien fehlen. In solchen Zuständen kommen oft Gefühlslagen und emotionale Anteile zum Vorschein, welche kombiniert mit Störungs- und Krankheitsmustern eine rationale Einsicht schwierig machen. Die Aufgabe der BetreuerInnen besteht darin, ruhig zu bleiben und beruhigend zu wirken; die Betreuung soll den/die BewohnerIn dort abholen, wo er/sie sich befindet und sich verständnisvoll und empathisch zeigen. In ruhigeren Momenten soll sie mit der zu betreuenden Person Beratung über Schutzmechanismen, Verhaltensweisen, Verhaltensmuster und mögliche Lösungsstrategien und -optionen anbieten. Es hat sich aus der Erfahrung bewährt, dass nur eine Ansprechperson, meistens die Bezugsperson, für die Krisenbewältigung zur Verfügung steht – zu viele Ansprechpersonen verwirren eher die zu betreuende Person – obwohl natürlich jedes Teammitglied die momentane Krise mitträgt. Die Bezugsperson kennt in der Regel die zu betreuende Person (Biografie, charakteristische Stresssymptome, Grenzen, Entwicklungsstand usw.) und kann am effizientesten reagieren. Krisen können längere Zeit bestehen und es kann notwendig sein, externe Fachpersonen zur Krisenbewältigung hinzuzuziehen (z.B. PsychiaterIn) und medikamentös zu (be-)handeln (z.B. durch die Verabreichung von Reservemedikamenten).

5.9.1.1.1 Umgang mit Konflikten

Wir sprechen von einem Konflikt, wenn Interessen, Zielsetzungen oder Wertvorstellungen von zwei oder mehreren Parteien miteinander unvereinbar sind oder unvereinbar erscheinen. Konflikte gehören zum Alltag und können unterschiedliche Ursachen (individuelle Unterschiede, Missverständnisse, Unvereinbarkeiten, Überforderung, Veränderungen usw.) und Formen (Beziehungs-, Akzeptanz-, Interessen-, Werte-, Bedürfnis-, Identitätskonflikt usw.) haben; es ist Aufgabe der Betreuung, ruhig zu bleiben, rechtzeitig einzugreifen und die Konflikte mit allen Beteiligten offen anzusprechen und nach Lösungen, Möglichkeiten und Kompromissen zu suchen. Optimal ist natürlich, wenn eine *Win-win*-Situation bei der Lösung des Konfliktes für alle Beteiligten erreicht wird, was die Betreuung jederzeit anstrebt. Im Konzept Führung im Heimhandbuch wird der Umgang mit Konflikten ausführlicher behandelt.

5.9.2 Umgang mit Aggression und Gewalt

Psychische, physische oder sexuelle Gewalt ist in unserem Wohnheim nicht tolerierbar, da sowohl einzelne Personen als auch das gesamte Zusammenleben gefährdet werden. Da wir ein Zuhause anbieten möchten, wo die BewohnerInnen sich aufgehoben, sicher und geborgen



fühlen, haben hier Gewalt, Aggressionen oder Grenzüberschreitungen keinen Platz. Es ist für uns unabdingbar, dass die körperliche, seelische und geistige Integrität aller geschützt wird.

Deswegen arbeiten wir präventiv: Konflikte und Auseinandersetzungen werden frühzeitig erkannt und Interventionsmassnahmen durch mehrere Strategien getroffen. Durch konstruktive Gespräche werden Lösungsstrategien gesucht, Vereinbarungen und Massnahmen getroffen, Konsequenzen eingehalten. Zudem wirkt sich die Abgabe von Reservemedikamenten und Beruhigungsmitteln oft positiv bzw. beruhigend aus. Gewaltprävention heisst für uns auch, Grenzen zu setzen und klare Rahmenbedingungen zu schaffen.

Falls es uns nicht gelingt, präventiv zu arbeiten, greifen wir deeskalierend ein. Hier wenden wir diejenigen Deeskalationsstrategien an, welche in der Gewaltsituation angebracht sind. Darunter fallen beispielweise folgende: Ablenkung; körperlicher Abstand oder körperliches Dazwischentreten (auch mit lauter Stimme); lautstarke Trennung (Abschreckungscharakter); Beschwichtigung des Umfeldes; Beseitigung gewaltverstärkender Signale (z.B. laute Musik); Veränderungen der äusseren Bedingungen (z.B. Einschalten von Licht); Entfernung von Dritten aus der Gefahrzone; Hilfe von anderen Teammitgliedern oder der Heimleitung, Hilfe von aussen holen (z.B. Polizei) usw.

Wiederkehrendes aggressives und/oder schwieriges Verhalten, das die körperliche, psychische und geistige Integrität beeinträchtigt und andere Gruppenmitglieder wie auch deren Lebensqualität und/oder die betriebliche Funktion und Umgebung in unzumutbarem Ausmass einschränkt oder verunmöglicht, kann zu einem Ausschluss führen.

5.10 Zusammenarbeit mit externem Netzwerk

Wir arbeiten im Wohnheim in einem multiprofessionellen Team. Extern arbeiten wir mit dem Umfeld der BewohnerInnen und anderen Fachpersonen zusammen.

5.10.1 Angehörigenarbeit/externe Bezugspersonen

Die Herkunftsfamilie ist für einen Menschen mitbestimmend, weil dort Sozialisation und Prägung stattfinden. Da die Familie einen hohen Stellenwert einnimmt, ist es uns wichtig einen guten Kontakt zwischen dem/der BewohnerIn, der Herkunftsfamilie und dem Wohnheim zu pflegen. Mit der professionellen Beziehungsgestaltung mit Familien erzielen wir die Sensibilisierung der Angehörigen für die Bedürfnisse und das Entwicklungspotenzial der BewohnerInnen, den Einbezug in die aktive agogische Arbeit zur Förderung der sozialen Gesundheit, die Beteiligung an der Verantwortung für deren Betreuung, Unterstützung und Konsens für eine optimale Begleitung usw.

Hinsichtlich der Kontaktpflege organisieren wir Anlässe zur Informationsweitergabe, sowie zum gemütlichen Beisammensein und Austausch.



5.10.2 Zusammenarbeit mit externen Fachstellen

Wir arbeiten auch mit anderen involvierten Fachpersonen und -stellen zusammen. Bei der interdisziplinären Zusammenarbeit geht es darum, einen gemeinsamen Weg, Lösungen und Möglichkeiten zu finden und sich anschliessend für eine konkrete Umsetzungsstrategie zu entscheiden. Die BewohnerInnen sollen von den verschiedenen Fachstellen in dieselbe Richtung gelenkt werden: Ein gemeinsamer Weg muss gefunden werden, um die KlientInnen einheitlich und ganzheitlich in ihrer psychischen, körperlichen und sozialen Entwicklung zu begleiten. Gemeinsame Lösungen, Möglichkeiten und Umsetzungsstrategien werden angestrebt, damit sie sich in allen Lebensbereichen entfalten können.

Die externen Fachstellen, mit denen wir am häufigsten zusammenarbeiten, sind folgende:

- Psychiatrie-Zentrum Werdenberg-Sarganserland in Sargans (PZ)
- Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Suchtberatung St. Pirminsberg, Pfäfers
- Haus- und FachärztInnen (Ohren-, Haut-, Zahn-, Frauenarzt/-ärztin usw.)
- TherapeutInnen (Physiotherapie, Ergotherapie, Kunst- und/oder Maltherapie und weitere)
- Behörden der Justiz (damit haben wir besonders bei BewohnerInnen mit Auflagen nach Art. 59 StGB zu tun)
- Soziale Dienste Werdenberg
- Suchtberatungen
- Ernährungsberatungen
- Orthopädie
- Fachberatungen für Mobilitätshilfsmittel
- Geschützte Werkstätten, in welchen die BewohnerInnen extern arbeiten
- Fachberatungen für Mitarbeitende
- TOX-Zentrum Zürich

Die Kontakthäufigkeit wird gemeinsam mit allen Beteiligten ausgehandelt.

6 Personalwesen

Mitarbeitende im Wohnheim haben entweder eine Ausbildung im Sozialbereich (medizinisch, agogisch oder handwerklich orientiert) oder in einem anderen Bereich absolviert; einige Mitarbeitende haben keine Ausbildung im Sozialbereich. Alle sind aber verpflichtet, eine empathische und wertschätzende Grundhaltung zu zeigen.

Die BewohnerInnen mit ihren Bedürfnissen und ihrem Entwicklungspotenzial stehen in unserem Handeln im Mittelpunkt; es ist uns aber auch ein Anliegen, dass Mitarbeitende auf die eigene Person achten, sich kritisch mit der eigenen Rolle auseinandersetzen, ihre Grenzen wahrnehmen und äussern und aufeinander Acht geben. Eine gesunde Work-Life-Balance soll von allen im



Berufs-, aber auch im Privatleben angestrebt werden. Einer der vielen Vorteile von unserem grossen Team ist das gemeinsame Tragen von schwierigen, auch persönlich belastenden Situationen seitens des Personals. Ein ehrlicher und transparenter Umgang miteinander ist uns wichtig: Schwierigkeiten und Probleme sollen direkt mit allen Beteiligten angesprochen werden. Die Zufriedenheit im Beruf ist uns ebenfalls ein Anliegen: Mitarbeitende sollen gerne ins Wohnheim zur Arbeit kommen und gerne ihre Tätigkeit ausüben; daher werden sie dort eingesetzt, wo sie ihre Begabungen am meisten entfalten können. Wünsche werden ernst genommen und nach Möglichkeit berücksichtigt.

Im Heimhandbuch und insbesondere im [Personalreglement](#) sind die Rechte und Pflichten des Personals festgehalten.

6.1 Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten

Die allgemeinen Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten auf der Personalebene können dem Organigramm entnommen werden: Der Vorstand und die interne Aufsicht sind der Mitgliederversammlung untergeordnet. Die Geschäftsführung ist dem Vorstand unterstellt, ihr wiederum die Bereichsleitungen (Werken, Agogik, Administration). Die jeweiligen Untergruppen oder Fachbereiche, wie z.B. Medikamente oder Ausbildung, sind ebenfalls im Organigramm abgebildet. Weitere Erläuterungen zu dem Organigramm und der operativen Leitung befinden sich im [Konzept Führung](#).

Die verschiedenen Aufgaben, Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten der Mitarbeitenden sind in den jeweiligen Stellenbeschreibungen und im [Funktionendiagramm](#) aufgeführt. Alle Stellenbeschreibungen sind nach derselben Struktur gegliedert, legen Richtlinien, Aufgaben, Ziele, Funktionen und Kompetenzen fest und sind im Heimhandbuch auffindbar.

6.2 Gefässe der internen Kommunikation des Personals

Im Wohnheim Neufeld gibt es mehrere Gefässe, welche die interne Kommunikation des Personals, sowohl auf der schriftlichen, als auch auf der mündlichen Ebene regeln.

6.2.1 Mündliche Ebene

Hier sind folgende wichtige Kommunikationsmöglichkeiten zu nennen:

- Das direkte Gespräch mit ArbeitskollegInnen und Vorgesetzten, dazu gehören z.B. das jährliche [Mitarbeiterjahresgespräch - Qualifikation](#) oder Gespräche zur Auswertung der Probezeit, des Praktikums, Ausbildungsgespräche oder sonstige, oft spontane Gespräche mit den Mitarbeitenden. Verschiedene Gesprächsvorlagen befinden sich im Heimhandbuch wie z.B. [Mitarbeiterjahresgespräch - Qualifikation](#) und [Kurzprotokoll für Lerngespräche](#) usw.
- Dienstübergabe bei Dienstwechsel.



- Tägliche Rapportsitzung: Diese Sitzung gehört zu den wichtigsten Momenten des Tages. Das gesamte multiprofessionelle Team (s. [Multiprofessionelles Team](#)), welches am Tag Dienst hat, kommt zusammen. Die Heimagenda wird vorgelesen, um bevorstehende Termine der BewohnerInnen zu koordinieren; Abmachungen werden getroffen; schwierige Situationen und Massnahmen werden besprochen usw. Wichtig dabei ist, dass sowohl Mitarbeitende aus dem Bereich Wohnen, als auch aus dem Bereich Werken anwesend sind und so Vereinbarungen von allen Teammitgliedern eingehalten werden können. Diese Sitzung dauert ca. 30 Minuten. Im Rapportordner werden die wichtigsten Abmachungen schriftlich festgehalten, damit abwesende Mitarbeitende sich im Nachhinein informieren können.
- Betriebskommissionssitzungen: Diese finden ca. alle zwei Monate statt. Die Betriebsleitung trifft sich mit allen WohngruppenleiterInnen, um verschiedene Angelegenheiten im kleineren Rahmen zu besprechen. Ein Protokoll wird jeweils erstellt, damit sich auch Abwesende nachträglich informieren können.
- Personalsitzung: Sie findet ca. alle zwei Monate im Wechsel mit der Betriebskommissionssitzung statt. Alle Mitarbeitenden sollten nach Möglichkeit daran teilnehmen. Diese Sitzung dauert 60 bis 90 Minuten. Die vergangenen Monate werden reflektiert: Fehler, Optimierungs- und Verbesserungsvorschläge, Problemfälle, Punkte der Mitarbeitenden und der BewohnerInnen, sowie administrative Angelegenheiten werden angesprochen; Schulungen zu aktuellen Themen in Verbindung mit theoretischen Inhalten werden durchgeführt. Ein Protokoll wird jeweils erstellt, damit sich die Abwesenden ebenfalls informieren können.

Weitere Informationen über die Sitzungen als Führungsinstrument befinden sich im [Konzept Führung](#)

6.2.2 Schriftliche Ebene

An dieser Stelle können folgende Möglichkeiten aufgeführt werden:

- Agenda: Hier werden alle Termine der BewohnerInnen festgehalten. In der täglichen Rapportsitzung wird sie bis zur nächsten Rapportzeit vorgelesen und daraufhin koordiniert, wer und wie die Termine mit den BewohnerInnen organisiert und wahrnimmt.
- Rapportordner: In diesem werden die wichtigsten Ereignisse und Geschehnisse festgehalten, damit abwesende Bezugspersonen sich nach der Abwesenheitszeit informieren können.
- Verlaufsberichte, Methoden und agogische Begleitplanungen als Hilfsmittel für die agogische Betreuung und Begleitung der BewohnerInnen.



- Weitere Listen, Formulare und Dokumente aus dem Heimhandbuch wie z.B. Trinkliste, Stuhlgangliste, Vitalzeichen, Arztkalendarium usw.

6.3 Dienstplan

Der Dienstplan wird monatlich erstellt. Bis zum 20. des laufenden Monats dürfen Mitarbeitende ihre Freiwünsche für den übernächsten Monat in den Freiwunschordner eintragen (s. [Konzept Freiwünsche und Ferien](#)). Ab dem 21. beginnt die verantwortliche Person mit der Planung. Alle Bereiche sind auf dem Dienstplan ersichtlich: Leitung, Logistik und Administration; Wohngruppenleitung Aussenwohngruppen; Pflege und Betreuung; Ausbildung; PraktikantInnen; Beschäftigung. Das Fachpersonal arbeitet interdisziplinär zusammen und kann in mehreren Aufgabenbereichen eingesetzt werden (z.B. Kombination der Mitarbeit in Wohnen und Beschäftigung).

Der Dienstplan deckt 24 Stunden/7 Tage pro Woche/365 Tage pro Jahr ab. Damit wird die Sicherstellung einer umfangreichen und ganzheitlichen Betreuung garantiert. Dabei werden normale Werktage, Wochenenden und Feiertage, Ferien und weitere Abwesenheitszeiten des Personals, Aus- und Weiterbildung, Ferientage der zu Betreuenden, sowie besondere Anlässe berücksichtigt.

6.4 Stellvertretungen

In jeder [Stellenbeschreibung GeschäftsführerIn](#) ist die Stellvertretung festgelegt. Allgemein ist die jeweilige Bereichsleitung bemüht, Lücken aufgrund der Abwesenheitszeiten zu füllen oder deren Füllung zu delegieren.

Im Konzept [Konzept Freiwünsche und Ferien](#) ist zudem festgelegt, dass jeder Arbeitsbereich auch bei Ferienzeiten möglichst abgedeckt werden muss. Dies geschieht nach Vereinbarung in den jeweiligen Arbeitsgruppen; zudem muss die Ferienmeldung bei der personalverantwortlichen Person erfolgen und diese koordiniert die Abwesenheitszeiten in Absprache mit der verantwortlichen Person für die Dienstplanung.

6.5 Aus- und Weiterbildung

Im Wohnheim legen wir viel Wert auf professionelle Arbeit, um eine kompetente Betreuung der KlientInnen zu gewährleisten. Wir sind daher auf gut ausgebildetes Personal angewiesen. Durch das Zusammenwirken von Theorie und Praxis sollen Mitarbeitende fähig sein, Fragen und Problemstellungen der BewohnerInnen in ihrer Gesamtheit und Komplexität zu erfassen und mit ihnen geeignete Lösungsstrategien zu entwickeln. Durch Lernen können sich zudem Betreuungspersonen persönlich und beruflich weiterentwickeln und dadurch Sicherheit im eigenen Beruf erlangen.

Aus- und Weiterbildungen finden im Wohnheim in verschiedenen Settings statt:



- Allgemeine interne Schulungen: Diese werden immer wieder durchgeführt, sei es in Kleingruppen (z.B. Korrektur Berichte Beschäftigung) oder im Einzelsetting (Einführung in die Medikamente, Einführung in die Bezugspersonenarbeit usw.).
- Interne Schulungen im Rahmen der Personalsitzungen: Die Ausbildungsverantwortliche organisiert im Rahmen der Personalsitzungen kleine Inputs zu verschiedenen Themen, welche aktuell für das Personal von Relevanz sind. Dabei involviert sie auch Mitarbeitende in Ausbildung.
- Schulungen mit einem externen Referenten/einer externen Referentin: Mindestens einmal jährlich wird eine externe Lehrperson entweder ins Wohnheim oder an einen auswärtigen Ort eingeladen, um ein oder mehrere Schulungstage zu gestalten. Daran nehmen bis zu 25 Mitarbeitende teil.
- Weiterbildungstage an externen Weiterbildungsstätten: Mitarbeitende haben zusätzlich die Möglichkeit, an verschiedenen Weiterbildungen im Themenbereich Gesundheit und Soziales teilzunehmen. Diese werden z.B. von INSOS, Curaviva, Agogis, Schlosshofen Vorarlberg, CISA (Christliche Institutionen der Sozialen Arbeit) usw. angeboten. Der Besuch einer Weiterbildung kann jederzeit mit der Heimleitung vereinbart werden.
- Duale Ausbildungen in Zusammenarbeit mit verschiedenen Schulen: Wir bilden mehrere Lernende, sowohl auf dem sekundären als auch auf dem tertiären Ausbildungsniveau aus: AssistentIn Gesundheit und Soziales, Fachfrau/Fachmann Betreuung, SpezialistIn Langzeitpflege und Betreuung, SozialpädagogIn, SozialarbeiterIn, ArbeitsagogIn. Diese besuchen externe, vom Bund anerkannte Ausbildungsstätten. Im Wohnheim Neufeld werden die Lernenden von einer ausbildungsverantwortlichen Person begleitet und unterstützt. Mehr Informationen befinden sich im [Ausbildungskonzept](#), welches von den jeweiligen Schulen alle fünf Jahre geprüft und anerkannt wird.

Das jährliche MitarbeiterInnengespräch, s. Dokument [Mitarbeiterjahresgespräch - Qualifikation](#), ist ein möglicher Rahmen, um Aus- und Weiterbildungen mit den Vorgesetzten zu vereinbaren. Bei dieser Gelegenheit werden unter anderem berufliche Ziele mit den Mitarbeitenden festgelegt, welche ebenfalls zur professionellen Weiterentwicklung dienen.

6.6 Strafregisterauszug bzw. Nachweis über Strafverfahren

Alle neuen Mitarbeitenden sind gemäss Punkt 8.1 der Richtlinien zur Basisqualität des Kantons St. Gallen verpflichtet, dem Arbeitgeber vor Stellenantritt einen Strafregisterauszug vorzuweisen. Dieser Verweis befindet sich auch im [Arbeitsvertrag Mitarbeiter](#) und auf dem Formular [Checkliste Eintritt eines MA für EDV-Erfassung](#).



7 Allgemeine weitere Themen

7.1 Finanzielle Mittel

Der Betrieb Wohnheim Neufeld ist seit dem 1. März 2014 in die kantonalen Leistungsverträge aufgenommen worden. Dadurch wird der Betrieb durch Versicherungsgeld (Hilflosenentschädigung, IV und Ergänzungsleistungen), sowie durch die kantonalen Beiträge finanziert. Eine schematische Darstellung des Finanzflusses befindet sich im Heimhandbuch (s. [Finanzierungsablauf](#)). Weitere Einnahmen werden durch den Verkauf von selbst erstellten Produkten der Beschäftigungsgruppen, sowie Dienstleistungen (z.B. aus der Gartengruppe) generiert. Spenden und Beiträge ermöglichen die Finanzierung von Freizeitaktivitäten, Ausflügen und Ferien für die BewohnerInnen.

Der Betrieb Wohnheim Neufeld soll so weit wie möglich ausgeglichen geführt werden, d. h. ohne Verlust. Die Leistungen für die zu Betreuenden sollen gleichzeitig qualitativ und kostengünstig sein. Ein verantwortungsbewusster Umgang mit allen Mitteln und Ressourcen wird sowohl von den zu Betreuenden, als auch den Betreuungspersonen verlangt.

7.2 Öffentlichkeitsarbeit

In unserer Gesellschaft haben Menschen mit einer Beeinträchtigung nur bedingt Platz. Durch unsere Öffentlichkeitsarbeit wollen wir die Bevölkerung, unsere Nachbarschaft und unsere Umgebung für die Würde und Einzigartigkeit von Menschen mit Behinderung sensibilisieren und über ihre besondere Lebenslage (natürlich unter Berücksichtigung der Privatsphäre) informieren. Uns bieten sich verschiedene Wege für die Öffentlichkeitsarbeit:

- Zufriedene BewohnerInnen sind unsere beste Öffentlichkeitsarbeit: Wir wollen ihren Wünschen und Bedürfnissen gerecht werden und sie ihren Möglichkeiten entsprechend fördern.
- Wir pflegen einen regen und freundschaftlichen Kontakt zu den Menschen, die in der Nachbarschaft wohnen. Wir achten auch darauf, dass die BewohnerInnen kein Störfaktor sind und die Nachbarn ihre Ruhe haben.
- Angehörige werden möglichst aktiv in den Entwicklungsprozess eingebunden. Spezielle Anlässe im Wohnheim, zu denen sie eingeladen werden, finden immer wieder statt (z.B. Adventsabend, Grillfest, Jubiläum, Einweihung usw.).
- Wir bieten Interessierten auf eigenem Wunsch einen Blick ins Wohnheim, wie z.B. Schulklassen oder Schnuppernde, welche mit uns einen Tag lang oder länger unterwegs sind.
- Alle zwei Jahre nehmen wir an der WIGA (Werdenberger Industrie und Gewerbe Ausstellung) teil. An diesen zehn Tagen wollen wir uns der Bevölkerung zeigen und in der



nahen Umgebung bekannt(er) machen. Dabei verteilen wir vor allem Flyer und informatives Druckmaterial über das Wohnheim Neufeld.

- Wir nehmen am Frühlingmarkt und an den verschiedenen Weihnachtsmärkten der Region während der Adventszeit teil. Durch den Verkauf unserer selbst erstellten Produkte (vor allem Dekomaterial) zeigen wir ebenfalls unsere Präsenz.

Durch diese Strategien der Öffentlichkeitsarbeit leisten wir unseren Beitrag zur Integration und Inklusion von Menschen mit Behinderung in die Gesellschaft.

7.3 Qualitätsmanagement

Unser Qualitätsmanagement (QM) beinhaltet alle organisatorischen Maßnahmen, Festlegungen, Beschreibungen, Tätigkeiten, die der Verbesserung unserer Prozessqualität und unserer Leistungen dienen. Durch das QM unternehmen wir den Versuch, die Prozesse objektiv bewertbar zu machen, damit wir unsere Qualität messen und dementsprechend stets verbessern können. In der Qualitätssicherung sehen wir ein Verbesserungs-, Entwicklungs- und Optimierungsinstrument, mit dem wir die gesetzlichen und behördlichen Forderungen, Richtlinien und Normen einhalten können. So können die Anliegen und Bedürfnisse der BewohnerInnen ernst genommen und allfällige Kursänderungen vorgenommen werden.

Durch den regelmässigen Kontakt mit Fachstellen und Behörden, sowie das Verfolgen gesellschaftlicher und politischer Ereignisse und Veränderungen überprüfen wir einerseits unsere Angebote, andererseits wollen wir am Puls der Zeit bleiben und gegebenenfalls Ideen entwickeln, welche auf Erfahrungswerten und Erhebungen von Daten basieren und den neuen oder veränderten Bedürfnissen entsprechen.

Der Vorstand ist für die interne Aufsicht des Wohnheimes verantwortlich. Die Aufsichtspflicht umfasst alle Bereiche des Betriebes und hat ständig zu überprüfen, ob die Qualitätsrichtlinien und die -Standards eingehalten und die Bedürfnisse der BewohnerInnen ernst genommen werden.

Wir erfüllen die Anforderungen der internationalen Norm für das Qualitätsmanagementsystem ISO 9001:2015.

7.4 Umwelt

Eine gesunde Umwelt ist für uns ein wichtiges Gut, da eine möglichst unversehrte Natur auch für die nachfolgende Generation von Bedeutung ist. Deshalb versuchen wir, unseren Arbeitsalltag im Einklang mit der Natur zu gestalten und die Prinzipien der nachhaltigen Entwicklung umzusetzen, sei dies in der Führung der Mitarbeitenden oder in der Begleitung der BewohnerInnen. Wir sensibilisieren unser Personal und unsere Klientel, mit vorhandenen Ressourcen verantwortungsbewusst umzugehen, ein umweltbewusstes Verhalten umzusetzen und für die Umwelt und Natur Sorge zu tragen.

Dies tun wir konkret auf folgenden Wegen:



- Wir pflegen einen ökologischen Umgang mit Gebrauchsartikeln, Mobiliar, Elektrizität, Wasser, Heizung usw.
- Wir beziehen beim Einkauf von Alltagsgegenständen ökologische Grundsätze mit ein.
- Wir halten die gesetzlichen Vorschriften in Bezug auf Entsorgung ein; bei der Entsorgung aller Materialien orientieren wir uns an den Kalendern der Gemeinden Buchs und Sevelen. Weitere Informationen s. [Merkblatt Entsorgung](#)
- (Abgelaufene) Medikamente werden zur Beseitigung zurück an die Apotheke gebracht.
- Unsere Infrastruktur, Gerätschaften und Fahrzeuge werden fachgerecht gewartet, um das Risiko der Umweltbeschädigung auf dem Minimum zu halten.
- In den verschiedenen Wohngruppen, der Kochgruppe und der Haushaltsgruppe werden die BewohnerInnen im Umgang mit Strom und Wasser, sowie zur sorgfältigen Benutzung der Putzmittel, zum Kompostieren, Türeenschliessen, richtigen Lüften und so weiter angeleitet.
- Hinweise zum Umgang mit Reinigungsmitteln und zu allen anderen hygienetechnischen Belangen befinden sich im Konzept [Sicherheit und Umwelt](#) und [Konzept Küche](#).

7.5 Beschwerdeverfahren

Mitarbeitende und BewohnerInnen haben im Wohnheim Rechte und Pflichten. Das Beschwerderecht ist ein zur Verfügung stehendes Instrument, falls sich jemand in seinen Rechten eingeschränkt oder übergangen fühlt.

Mithilfe von Audits, welche von internen und externen Auditoren geprüft werden, wird die Zufriedenheit von BewohnerInnen ([Fragebogen Bewohnerzufriedenheit](#)), der Mitarbeitenden ([Fragebogen Mitarbeiterzufriedenheit](#)), sowie der Angehörigen und Versorger ([Fragebogen Versorgerzufriedenheit](#)) erhoben und das Verbesserungspotenzial ausgelotet. Diese Qualitätsprüfungen dienen auch als Indikatoren zur Abschätzung möglicher Beschwerden.

Schriftliche Beschwerden mit Begründung gehen zu Händen des Leitungsteams bzw. des Vorstandes: Diese behandeln die Beschwerde, indem Abklärung erfolgt und Gesprächsbereitschaft signalisiert wird; der Beschwerdeführer erhält eine schriftliche Stellungnahme.

Bei Interessenkonflikten sind zwei Mitglieder vom Vorstand als Mediatoren und Ombudspersonen bestimmt. Als Mediatoren sollen sie helfen, Konflikte und Unstimmigkeiten abschliessend zu beseitigen.

Das Beschwerderecht ist den BewohnerInnen aus Informationssitzungen bekannt.



Konzept überarbeitet im:

Oktober 2022

Nächste Überprüfung fällig bis:

Ende 2026