

Tagesclub

Einfach da sein

Qualitätscharta



Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	3
1.1.	Die Qualitätscharta der Dienstleistungen	3
1.2.	Caritas Diözese Bozen-Brixen.....	3
1.3.	Unsere Grundprinzipien	3
2.	Der Tagesclub in Meran.....	4
2.1.	Was ist der Tagesclub.....	4
2.2.	Zielgruppe.....	5
2.3.	Standort	5
2.4.	Öffnungszeiten.....	5
2.5.	Zugang.....	5
2.6.	Hausordnung.....	5
3.	Die Dienstleistungen des Tagesclubs	5
3.1.	Ziel der Dienstleistungen.....	5
3.2.	Angebote Dienstleistungen	6
3.3.	Kosten und reservierungspflichtige Leistungen	7
4.	Qualitätsstandards	7
5.	Zufriedenheitsbefragung der Nutzerinnen und Nutzer	8
6.	Vorschläge und Anregungen	9
7.	Beschwerden.....	9
8.	Außergerichtliche Schlichtung	10
9.	Kontakte	10
10.	Formulare für Vorschläge, Beschwerden, Schlichtung.....	11

1. Einleitung

1.1. Die Qualitätscharta der Dienstleistungen

Die Qualitätscharta der Dienstleistungen ist das Dokument, mit dem der Träger eines öffentlichen Dienstes Informationen über die angebotenen Leistungen, die garantierten Qualitätsstandards sowie über die Rechte der Nutzerinnen und Nutzer bereitstellt. Die Caritas Diözese Bozen – Brixen ist der Träger, der im Auftrag der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt den Dienst „Tagesclub für Menschen mit psychischen Erkrankungen“ (auch „Tageszentrum“ oder „Tagesclub“) führt.

In der vorliegenden Qualitätscharta des Tagesclubs Meran finden Bürgerinnen/Bürger und Besucherinnen und Besucher folgende Informationen:

- die angebotenen Dienstleistungen des Tagesclubs und die Modalitäten des Zugangs,
- die garantierten Mindestqualitätsstandards der Dienstleistungen,
- die Möglichkeiten zur Einbringung von Verbesserungsvorschlägen, sowie zur Einreichung von Beschwerden und Schlichtungsanträgen.

Die Qualitätscharta der Dienstleistungen des Tagesclubs ist in italienischer und deutscher Sprache verfügbar:

- auf der Website der Caritas Diözese Bozen – Brixen: www.caritas.bz.it (unter „Hilfe & Beratung / Psychosoziale Hilfe / Tagesclub Meran“),
- ausgehängt im Tagesclub, wo auch eine Kopie angefordert werden kann,
- auf der Website des Verbraucherschutzzentrums Südtirol: www.consumer.bz.it (unter „Dienste/Services“ und anschließend „Dienstleistungschartas/Qualitätschartas“).

1.2. Caritas Diözese Bozen-Brixen

Wir sind die Caritas Diözese Bozen-Brixen und führen den Tagesclub für Menschen mit psychischen Erkrankungen in Meran im Auftrag der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind Pädagoginnen/Pädagogen, Sozialpädagoginnen/ Sozialpädagogen sowie Sozialbetreuerinnen/Sozialbetreuer, die größtenteils seit vielen Jahren im Dienst tätig sind und daher über umfangreiche Erfahrung verfügen. Regelmäßige Fortbildungen sowie Supervision sind vorgesehen. In wöchentlichen Treffen werden die durchgeführten Tätigkeiten sowie die Zusammenarbeit mit anderen Diensten besprochen.

Wir orientieren uns an den Bedürfnissen unserer Besucherinnen und Besucher und nutzen die vorhandenen Ressourcen. Unsere Besucherinnen und Besucher befinden sich häufig in komplexen Lebenssituationen. Daher ist für uns besonders wichtig mit allen Diensten, die Ressourcen und Erfahrung zur Verfügung stellen, zusammenzuarbeiten. Wir verstehen uns als Teil des Unterstützungssystems für unsere Besucherinnen und Besucher. Wir arbeiten mit dem psychiatrischen Dienst des Gesundheitsbezirks Meran, dem psychosozialen Dienst des Bezirks Burggrafenamt sowie mit weiteren Diensten der Caritas zusammen.

1.3. Unsere Grundprinzipien

Gleichheit und Unparteilichkeit

Wir verpflichten uns, allen Besucherinnen und Besucher unabhängig von Geschlecht, ethnischer

Zugehörigkeit, Sprache, Religion, Kultur, politischer Meinung und sozioökonomischer Situation die gleichen Dienstleistungen anzubieten.

Kontinuität

Seit vielen Jahren bieten wir einen kontinuierlichen und regelmäßigen Dienst an. Sollten trotz aller Sicherheitsmaßnahmen Krisensituationen auftreten, handeln wir nach Notfallplänen, um eventuelle Unannehmlichkeiten so gering wie möglich zu halten.

Information, Transparenz und Beteiligung

Durch umfassende Informationen und durch die Vernetzung mit psychiatrischen und sozialpsychiatrischen Diensten des Territoriums bemühen wir uns, bestmöglich auf die Bedürfnisse unserer Besucherinnen und Besucher einzugehen. Hinweise, Beschwerden und Rückmeldungen von Bürgerinnen und Bürgern sowie Besucherinnen und Besucher betrachten wir als wichtiges Instrument zur Verbesserung unserer Dienstleistungen.

Ständige Verbesserung

Unser Ziel ist es, unsere Dienstleistungen kontinuierlich durch organisatorische, strukturelle und technologische Verbesserungen weiterzuentwickeln. Besonderen Wert legen wir auf freundliche und gut ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Förderung zwischenmenschlicher Beziehungen

Der Tagesclub ist ein Begegnungsort, an dem Freundschaften entstehen. Geburtstage der Besucherinnen und Besucher sowie andere Feste werden gemeinsam gefeiert.

Freundliche Atmosphäre

Wir bemühen uns, ein angenehmes, herzliches und familiäres Umfeld zu schaffen. Uns ist ein respektvolles und konstruktives Verhältnis zwischen Besucherinnen und Besucher sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern besonders wichtig.

Soziale Verantwortung

Wir sind uns unserer sozialen Verantwortung bewusst und setzen uns die Rehabilitation von Menschen mit psychischen Erkrankungen sowie deren gesellschaftliche Integration und Inklusion zum Ziel.

Mehrsprachigkeit und Datenschutz

Wir bieten unsere Dienstleistungen in italienischer und deutscher Sprache an und behandeln alle nutzerbezogenen Informationen unter Einhaltung der Datenschutzbestimmungen.

2. Der Tagesclub in Meran

2.1. Was ist der Tagesclub

Der Tagesclub für Menschen mit psychischen Erkrankungen in Meran wurde 1993 von der Caritas Diözese Bozen – Brixen eröffnet. Der Tagesclub ist frei zugänglich, er bietet tägliche Begleitung und Tagesstrukturierung. Der Tagesclub ist eine einladende und sichere Einrichtung, der die Möglichkeiten zur Begegnung und Beschäftigung sowie gemeinsames Frühstück und Mittagessen bietet.

2.2. Zielgruppe

Der Tagesclub steht allen Menschen, die an einer psychischen Erkrankung leiden offen, unabhängig von ihrer Sprachgruppe oder dem Gesundheitsbezirk (nachfolgend „Besucherinnen und Besucher“ bezeichnet).

2.3. Standort

Der Tagesclub befindet sich in der Verdistraße 14, in Meran. Er ist barrierefrei und gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar.

2.4. Öffnungszeiten

Der Tagesclub ist geöffnet: Montag, Mittwoch und Donnerstag von 8.30 bis 16.30 Uhr; Dienstag und Freitag von 8.30 bis 14.30 Uhr. Für Kontaktinformationen siehe Kapitel „Kontakte“.

2.5. Zugang

Der Tagesclub hat eine tägliche Kapazität von ca. 25 Besucherinnen und Besucher. Der Zugang ist frei. Für den ersten Besuch genügt es, während der Öffnungszeiten im Tagesclub zu erscheinen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geben Informationen und führen ein erstes Beratungsgespräch in italienischer oder deutscher Sprache.

Beim zweiten Besuch findet ein individuelles Gespräch statt, in dem die persönlichen Bedürfnisse erfasst werden. Zudem unterzeichnet die Besucherinnen und Besucher die Datenschutzunterlagen.

Der Aufenthalt und die Teilnahme an den Aktivitäten erfolgen freiwillig und nach individueller Entscheidung.

2.6. Hausordnung

Die Besucherinnen und Besucher haben sich an die Anweisungen des Personals sowie an die Hausordnung zu halten, die am Haupteingang des Tagesclubs ausgehängt ist. Gewalt in körperlicher oder psychischer Form sowie der Konsum von Alkohol oder illegalen Substanzen sind im Tagesclub untersagt.

3. Die Dienstleistungen des Tagesclubs

3.1. Ziel der Dienstleistungen

Die im Tagesclub angebotenen Dienstleistungen unterstützen die Besucherinnen und Besucher bei der Bewältigung des Alltags und fördern durch gezielte Aktivierung individueller Fähigkeiten:

- die Stärkung der persönlichen Autonomie und Eigenverantwortung,
- die Verbesserung sozialer Kompetenzen und die Festigung sozialer Beziehungen,
- die Förderung von Eigeninitiative und Zukunftsperspektiven.

3.2. Angebotene Dienstleistungen

Der Tagesclub bietet eine strukturierte Tagesgestaltung. Die täglichen Aktivitäten basieren auf einem monatlichen Programm, das gemeinsam mit den Besucherinnen und Besuchern erstellt wird. Jeden Monat finden kreative Tätigkeiten, ein Ausflug sowie Garten- und Außenaktivitäten statt. Die Besucherinnen und Besucher folgen freiwillig einem individuellen Programm zur Weiterentwicklung persönlicher Fähigkeiten.

Der Tagesablauf ist wie folgt gestaltet:

Ab 8.30 Uhr bieten wir ein gemeinsames Frühstück an, vormittags werden mit dem Personal zusammen Hausarbeiten durchgeführt (Einkaufen, Kochen, Tischdecken, Abspülen, Reinigungsarbeiten usw.), um 12.00 Uhr findet das gemeinsame Mittagessen statt (es wird auf gesunde, ausgewogene, selbstgekochte Gerichte geachtet und die Vorlieben der Besucherinnen und Besucher werden nach Möglichkeit berücksichtigt), ab 14.00 Uhr finden Nachmittagsaktivitäten gemäß Monatsprogramm statt:

- Spiele spielen (Karten, Memory, Schach, Dame, Carrom, Tischfußball, Tischtennis usw.),
- Bastelarbeiten,
- musikalische Aktivitäten,
- Aktivitäten im Freien, Gartenarbeit, Spaziergänge,
- Feiern von Festen und Geburtstagen,
- Gymnastik, Schwimmen,
- Lesen (Zeitschriften usw.).

Regelmäßig werden Ausflüge organisiert.

Darüber hinaus besteht jederzeit die Möglichkeit, einfach in Gesellschaft zu sein. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen jederzeit für Einzelgespräche und Kriseninterventionen zur Verfügung.



3.3. Kosten und reservierungspflichtige Leistungen

Der Aufenthalt und die Teilnahme an den Aktivitäten sind kostenlos.

Für das Frühstück ist ein Beitrag von 1 Euro vorgesehen.

Für das Mittagessen ein Kostenbeitrag von 2 Euro. Das Mittagessen muss bis spätestens 11.00 Uhr desselben Tages persönlich oder telefonisch reserviert werden.

4. Qualitätsstandards

Die Caritas Diözese Bozen – Brixen verpflichtet sich, allen Besucherinnen und Besuchern des Tagesclubs qualitativ hochwertige Dienstleistungen anzubieten. Die Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt ist berechtigt, jederzeit Kontrollen und Besichtigungen durchzuführen.

Werden die Qualitätsstandards nicht eingehalten, kann eine Beschwerde eingereicht werden. Ist diese begründet, wird ein Schadenersatz von 50,00 € ausbezahlt.

Tabelle der Qualitätsstandards			
Qualitätsfaktor	Indikator	Qualitätsstandard	Entschädigung
Präsenz	Anwesenheit von Personal in der Einrichtung	Mo, Mi und Do: 8.30 – 16.30 Uhr Di und Fr: 8.30 – 14.30 Uhr	Ja
Zugang	Tägliche Aufnahmekapazität	Ca. 25 Besucher/innen (bei Ausflügen 12 Besucher/innen)	Ja
	Zugänglichkeit der Einrichtung	Barrierefreie Einrichtung	Ja
Aufnahme	Aufnahmegespräch	Informationen über den Dienst, Erklärung der Hausordnung des Tagesclubs, Hinweis auf die Qualitätscharta und der Möglichkeit des Einreichens von Vorschlägen, Beschwerden und Schlichtungsgesuchen	Ja
Kommunikation und Information	Mehrsprachigkeit	Italienisch und Deutsch	Ja
	Veröffentlichung der angebotenen Dienstleistungen	Monatsprogramm in deutscher und italienischer Sprache wird am Haupteingang ausgehängt, Hausordnung in deutscher und italienischer Sprache wird am Haupteingang ausgehängt	Ja
	Bereitschaft Erklärungen abzugeben	Bei Bedarf und bei Nachfrage	Ja
Tätigkeiten - Freizeit	Art und Häufigkeit	Täglich: Tagesstrukturierung (Frühstück,	

		Haushaltstätigkeiten, Einkaufen, Mittagessen, Gruppenaktivitäten: (Geselliges Beisammensein, Brettspiele, Leseangebot - Tageszeitungen), Monatlich/ Wöchentlich: Kreative Tätigkeiten, Musik machen, Turnen, Ausflüge und Tätigkeiten im Freien	
	Zugang	Freie Teilnahme-möglichkeit außer: Mittagessen (Anmeldung bis 11 Uhr desselben Tages); Ausflug (Vormerkung, max. 12 Teilnehmer)	
	Kosten	Gratis, außer: Frühstück (Beitrag 1 Euro); Mittagessen (Beitrag von 2 Euro);	
Charta der Dienstleistungsqualität	Verfügbarkeit	Stets am Eingang der Einrichtung auf Deutsch und italienisch ausgehängt	Ja
		Stets in gedruckter Form auf Italienisch oder Deutsch erhältlich	Ja
		Kummerkasten hängt am Eingang mit den dazugehörigen Formularen	Ja
	Zeiten der Antwort auf Beschwerden	Innerhalb einer Woche	
Vertraulichkeit - Privacy	Einhalten der Privacy der Besucher	Unterschreiben der Privacy Bestimmungen beim Aufnahmegespräch, Aufnahmegespräch in einem abgegrenzten Raum; die Daten der Besucher werden nach den Privacy Bestimmungen behandelt; Einhalten des Berufsgeheimnisses	Ja
Zufriedenheitsbefragung	Verteilen von anonymen Fragebögen zur Zufriedenheit in Bezug auf den Dienst	Einmal im Jahr	Ja

5. Zufriedenheitsbefragung der Nutzerinnen und Nutzer

Einmal jährlich werden anonyme Fragebögen zur Erhebung der Besucherzufriedenheit verteilt. Die Ergebnisse dienen der Verbesserung des Angebots.

6. Vorschläge und Anregungen

Besucherinnen und Besucher können ihre Vorschläge mündlich oder schriftlich (auch anonym) einbringen:

- persönlich beim Personal,
- über den Kummerkasten im Tagesclub, der sich beim Haupteingang befindet,
- mit der Post, Verdistrasse 14, 39012 Meran
- mit E-Mail: tcm@caritas.bz.it
- Telefonisch: 0473 495640.

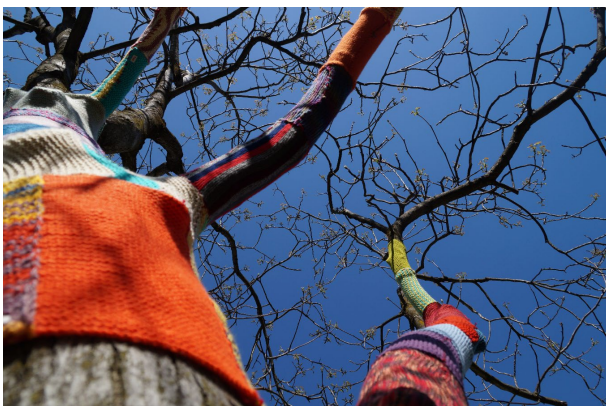
7. Beschwerden

Eine Beschwerde kann eingereicht werden: bei Nichteinhaltung der Qualitätsstandards, bei allgemeiner Unzufriedenheit mit dem Dienst.

- wenn die Caritas Diözese Bozen-Brixen einen oder mehrere „Qualitätsstandards“ (siehe Kapitel 4) nicht einhält, oder
- jedes Mal, wenn man mit den von der Caritas Diözese Bozen-Brixen im Tagesclub angebotenen Dienstleistungen nicht zufrieden ist.

Es ist möglich, eine Beschwerde schriftlich einzureichen, indem man diese Schritte befolgt:

- Erster Schritt:
Das entsprechende Beschwerdeformular (siehe Kapitel 10) vollständig ausfüllen. Dieses liegt im Tagesclub in der Nähe des Haupteingangs auf. Alternativ kann die Beschwerde auch ohne Formular verfasst werden, wobei Vorname, Nachname, persönliche Kontaktdaten und der Grund der Beschwerde anzugeben sind.
- Zweiter Schritt:
Das ausgefüllte Formular bzw. die schriftliche Beschwerde auf einem der folgenden Wege an die Caritas Diözese Bozen-Brixen übermitteln:
 - durch Einwurf in den dafür vorgesehenen „Kummerkasten“ im Tagesclub in der Nähe des Haupteingangs.
 - per E-Mail an: tcm@caritas.bz.it
 - per Post an: Tagesclub Meran, Verdistrasse 14, 39012 MeranDie Caritas Diözese Bozen-Brixen antwortet innerhalb einer Woche nach Erhalt schriftlich auf die Beschwerde. Sollte die Beschwerde begründet sein, wird im Falle der Nichteinhaltung der Qualitätsstandards (siehe Kapitel 4) eine Entschädigung zugunsten des Besuchers bzw. der Besucherin geleistet.



8. Außergerichtliche Schlichtung

Bei unzufriedenstellender Antwort kann kostenlos eine Schlichtung über das Verbraucherschutzzentrum Südtirol beantragt werden.

- Außergerichtliche Streitbeilegung (Schlichtungsverfahren)
- Wenn der Besucher bzw. die Besucherin keine Antwort erhalten hat oder mit der Antwort auf seine/ihre Beschwerde nicht zufrieden ist, kann er/sie über die Verbraucherzentrale Südtirol kostenlos ein Schlichtungsverfahren einleiten (siehe entsprechendes Formular in Kapitel 10), um die Beschwerde weiterzuverfolgen.
- Die Schlichtungskommission besteht aus einem von der Caritas Diözese Bozen-Brixen ernannten Vertreter und einem von der Verbraucherzentrale (VZS) ernannten Vertreter. Nach Erhalt des Antrags ist die Kommission verpflichtet, innerhalb von 20 Tagen den Schlichtungsversuch einzuleiten. Wenn der Schlichtungsversuch erfolgreich ist, gilt der Streitfall als endgültig gelöst, und die getroffene Vereinbarung ist für beide Parteien bindend. Falls der Schlichtungsversuch negativ verläuft, steht es den Parteien frei, den ordentlichen Rechtsweg zu beschreiten.

KONTAKTDATEN DER VERBRAUCHERZENTRALE SÜDTIROL (VZS)

Zwölfmalgreiner Straße 2, Bozen

Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag:
9:00 bis 12:00 Uhr und 14:00 bis 17:00 Uhr
Freitag: 9:00 bis 12:00 Uhr

0471 975597
info@verbraucherzentrale.it
www.consumer.bz.it

9. Kontakte

Tagesclub Meran | Caritas Diözese Bozen – Brixen
Verdistraße 14, 39012 Meran
Tel.: 0473 495 640
E-Mail: tcm@caritas.bz.it
Website: www.caritas.bz.it

Stellenleiterin: Dr. Monika Verdorfer
E-Mail: monika.verdorfer@caritas.bz.it

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

FORMULAR FÜR BESCHWERDEN

An
Tagesclub | Caritas Diözese Bozen-Brixen
Verdistraße 14, 39012 Meran

Tel. 0473 495 640
E-mail: tcm@caritas.bz.it

Ort Datum

Die/der Unterfertigte

geboren in am

wohnhaft in (Ort, PLZ, Straße, Hausnummer)

.....

Tel. E-Mail:

reicht Beschwerde ein wegen (Detaillierte Beschreibung des Vorfalls mit Terminen, Uhrzeiten, Dienste und beteiligte Personen):

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Aufgrund dieser Umstände ersucht der/die Unterfertigte (die Modalitäten angeben, die laut Beschwerdeführer oder Beschwerdeführerin zur Überwindung der Unannehmlichkeit oder einer anderen, beliebigen Missachtung führen):

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Anlagen:

.....
.....
.....
.....

Unterschrift

INFORMATION DER BETROFFENEN PERSON IN BEZUG AUF DIE VERARBEITUNG VON PERSONENBEZOGENEN DATEN

Mit Bezugnahme auf die Verordnung (EU) 2016/679 und das Datenschutzkodex, GvD 196/2003, wird die betroffene Person darüber in Kenntnis gesetzt, dass alle hier enthaltenen, personenbezogenen Daten ausschließlich zur Beschwerde verarbeitet werden.

FORMULAR FÜR SCHLICHTUNGSGESUCH

Ort Datum

Die/der Unterfertigte

geboren in am

wohnhaft in (Ort, PLZ, Straße, Hausnummer)

Tel. E-Mail:

hat am eine Beschwerde eingereicht (Beschwerde beilegen), hat von Caritas Diözese Bozen Brixen die beiliegende Antwort erhalten und ist mit selbiger aus den folgenden Gründen nicht zufrieden:

.....
.....
.....
.....
.....

oder
hat nach Tagen ab Einreichung keine Antwort auf die beiliegende Beschwerde erhalten. Die/der Unterfertigte hat weder die ordentliche Gerichtsbarkeit angerufen, noch Dritte mit der Behandlung der oben beschriebenen Streitigkeit beauftragt und ersucht hiermit um die Durchführung eines Schlichtungsversuchs nach den Vorgaben der Qualitätscharta des Dienstes, zur gütlichen Beilegung der gegenständlichen Streitigkeit.

Der/die Unterfertigte nimmt die Zusammensetzung der Schlichtungskommission an, die sich aus den ernannten Vertretern der Caritas Diözese Bozen-Brixen und der Verbraucherzentrale Südtirol VZS zusammensetzt und überträgt dem Vertreter der VZS die volle Befugnis im Hinblick auf den Abschluss des Vergleichs.

Die/der Unterfertigte erteilt der Schlichtungskommission für den gegenständlichen Schlichtungsversuch die Befugnis für den Zugang zu allen Unterlagen und personenbezogenen (auch sensiblen) Daten (gemäß Europäischer Datenschutz-Grundverordnung 2016/679). Die/der Unterfertigte wählt im Rahmen des Schlichtungsverfahrens den Sitz der VZS als Domizil und gibt in der Folge die Anschrift an, die für die Zustellung des Protokolls über die erfolgte Schlichtung bzw. der Meldung über die nicht erfolgte Einigung zu verwenden ist:

.....
.....
.....
.....

Die/der Unterfertigte wählt für das Schlichtungsverfahren die folgende Sprache:

Deutsch Italienisch

Anlagen:

.....
.....
.....

Unterschrift

INFORMATION DER BETROFFENEN PERSON IN BEZUG AUF DIE VERARBEITUNG VON PERSONENBEZOGENEN DATEN

Mit Bezugnahme auf die Verordnung (EU) 2016/679 und das Datenschutzkodex, GvD 196/2003, wird die betroffene Person darüber in Kenntnis gesetzt, dass alle hier enthaltenen, personenbezogenen Daten ausschließlich zum Schlichtungsversuch verarbeitet werden.