

Dienstcharta der psychosozialen Beratung

Stand Dezember 2022



Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung.....	3
2.	Die Dienstcharta.....	3
3.	Grundlegende Prinzipien	3
3.1	Gleichheit und unparteiische Behandlung	3
3.2	Kontinuität	3
3.3	Partizipation	3
3.4	Effizienz und Effektivität.....	4
3.5	Klarheit und Verständlichkeit.....	4
3.6	Höflichkeit, Kommunikation und Mehrsprachigkeit.....	4
4.	Organisationsstruktur.....	4
4.1	Erreichbarkeit und Öffnungszeiten.....	4
4.2	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	4
5.	Behandlungsstandards.....	5
5.1	Standards	5
5.2	Riskanter und schädlicher Suchtmittelkonsum	5
5.3	Akutbehandlung alkoholbezogener Störungen:.....	5
5.4	Postakutbehandlung alkoholbezogener Störungen.....	5
5.5	Prozessablauf	6
5.6	Einzelne Phasen im Detail:.....	7
6.	Inhaltliche Ausrichtungen des Dienstes	8
6.1	Auftrag und Zuständigkeit	8
6.2	Schwerpunkte des Dienstes:	9
6.2.1	Suchtbereich:	9
6.2.2	Nicht-Suchtbereich (Präventionsbereich/Frühintervention):.....	9
6.3	Angebote/ Leistungen unseres Dienstes:.....	9
7.	Den Klientinnen und Klienten Gehör schenken	9
7.1	Anregungen, Vorschläge und Beschwerden.....	10
8.	Rechtliche Aspekte / Datenschutz.....	10

1. Einleitung

Die Psychosoziale Beratung der Caritas im Vinschgau seit 1980, geht auf die Pionierarbeit der Sozialarbeiterin Frau Anne Wiegand aus Regensburg (D) zurück. Damals gab es keine Hilfsangebote für Menschen mit Alkoholproblemen im Vinschgau. Die Thematik war weitgehend tabuisiert und nicht als Krankheit anerkannt.

Die Verantwortlichen der Diözesancaritas Bozen-Brixen und die Verantwortlichen der Gesundheitspolitik in Südtirol haben die Aufbauarbeit im Vinschgau mitgetragen, betreuende Hilfsangebote für Suchtkranke anzubieten.

Der Dienst hat sich im Laufe der Jahre zu einer institutionalisierten Einrichtung und Anlaufstelle im Vinschgau für den Fachbereich der Suchtgefährdung und Abhängigkeitserkrankung entwickelt.

2. Die Dienstcharta

In der Dienstcharta werden die Pflichten dargelegt, die der Dienst gegenüber den Nutzerinnen und Nutzern im Hinblick auf den Qualitätsniveau Standard hat.

Zweck dieser Charta ist es, die angebotenen Dienste und Leistungen zu beschreiben und die Rechte der Nutzerinnen und Nutzer festzulegen.

3. Grundlegende Prinzipien

3.1 Gleichheit und unparteiische Behandlung

Der Betreiber verpflichtet sich, die Dienste unter Beachtung des Grundsatzes der Gleichheit zu erfüllen und garantiert allen Nutzerinnen und Nutzern der Einrichtung eine gleichwertige und gleichartige Behandlung. Besonderes Augenmerk wird auf die Bedürfnisse von Personen mit besonderen Bedürfnissen und sozial benachteiligten Personen gelegt.

3.2 Kontinuität

Der Betreiber verpflichtet sich kontinuierlich und ordnungsgemäß die Dienste und Angebote auszuüben und die Dauer etwaiger Unterbrechungen (z.B. aufgrund von Krankenstände) auf ein Minimum zu reduzieren.

3.3 Partizipation

Der Betreiber legt Wert auf die Partizipation der Nutzerinnen und Nutzer am Dienst, d.h. die Mitarbeiter sind offen für Bemerkungen und Vorschläge seitens ihrer Nutzerinnen und Nutzer.

3.4 Effizienz und Effektivität

Ziel ist es, den Dienst und das Leistungsangebot ständig zu verbessern und den Bedürfnissen anzupassen, damit Effizienz und Effektivität der angebotenen Dienste steigen können.

3.5 Klarheit und Verständlichkeit

Die Nutzerinnen und Nutzer haben das Recht, den Behandlungsplan mit all seinen Schritten zu erfahren.

3.6 Höflichkeit, Kommunikation und Mehrsprachigkeit

Die Mitarbeiter des Dienstes verpflichten sich, den höflichen Umgang zu wahren und legen Wert auf eine einfache und verständliche Sprache. Der Dienst garantiert die Zweisprachigkeit.

4. Organisationsstruktur

Die Psychosoziale Beratung im Vinschgau, welche die Caritas seit 1980 führt, ist eingestuft in den Bereich des „Ramo Onlus“. Die Tätigkeiten entsprechen somit den Bestimmungen des Art. 10 des Gesetzesdekretes 460/1997. Im Spezifischen handelt es sich dabei um Tätigkeiten der sozialen und sozio-sanitären Fürsorge, der Wohltätigkeit und der Wahrung der Bürgerrechte. Diese Tätigkeiten richten sich ausschließlich an sozial schwache oder benachteiligte Personen, die sich in physischen, psychischen, ökonomischen, sozialen oder familiären Notsituationen befinden.

Die Psychosoziale Beratung als ambulanter Dienst im Bereich für Abhängigkeitserkrankungen ist konventioniert mit der Autonomen Provinz Bozen und dem öffentlichen Sanitätsbetrieb des Landes.

4.1 Erreichbarkeit und Öffnungszeiten

Schlanders:

Der Sitz in Schlanders, Hauptstraße 131, ist mit einer Verwaltungskraft besetzt und täglich zu folgenden Öffnungszeiten erreichbar:

Montag – Freitag: 08.30 – 12.00 Uhr

4.2 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Der Dienst beschäftigt 5 Psychologinnen und Psychologen bzw. Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten (davon eine Stellenleiterin) sowie 1 Verwaltungskraft.

Vor Jahren ist als Instrument der Personalentwicklung in der gesamten Caritas Diözese Bozen-Brixen das Mitarbeitergespräch eingeführt worden; ein wichtiges Instrument für eine zielorientierte Strukturierung und Prozessplanung.

Die Aus- und Weiterbildung des Mitarbeiterteams zeigt sich als wichtiger Eckpfeiler in der Weiterentwicklung bzw. Anpassung des Dienstes auf veränderte Herausforderungen. Zudem

entwickelt sich der Suchtbereich durch Wissenschaft und Forschung konstant weiter, was eine ständige Überprüfung bisheriger Konzepte und Integration moderner Ergebnisse und Daten erforderlich macht. Eine Supervision (8 Einheiten pro Jahr) zur Fallplanung und Diskussion, die Möglichkeit zur wöchentlichen Intervention sowie die Auseinandersetzung mit Studien und Erkenntnissen aus Fachzeitschriften (z.B. Suchttherapie) ist fixer Bestandteil der Arbeit.

5. Behandlungsstandards

5.1 Standards

In der psychologischen Beratung und psychotherapeutischen Behandlung stützen wir uns auf die Diagnoseleitlinien ICD 10 und DSM IV und die Leitlinien des Landesgesundheitsplanes der Provinz Bozen, um der Komplexität der Suchtkrankheit als bio-psycho-soziales Bedingungsgefüge gerecht zu werden.

5.2 Riskanter und schädlicher Suchtmittelkonsum

Die evidenzbasierten Leitlinien weisen auf folgendes hin:

- Screening: Paper pencil- Verfahren weisen eine höhere Sensitivität und Spezifität auf als biochemische Marker
- Intervention: minimale Interventionen nach dem Schema FRAMES (Feedback-Rückmeldung, Responsibility-Eigenverantwortung, Advice-Ratschlag, Menu-Angebot verschiedener Behandlungsmöglichkeiten Empathy- Empathie, Self-Efficacy- Zuversicht/Selbstwirksamkeit) erreichen das Ziel der Konsumreduktion; für uns eine Bestätigung, die Frühintervention im Krankenhaus bei Jugendlichen mit alkoholbezogenen Störungen zu implementieren (Projekt „HALT“).

5.3 Akutbehandlung alkoholbezogener Störungen:

Die Leitlinien geben folgenden Rahmen vor:

- Diagnostik: mit dem Ziel der Feststellung der Art und Schwere der alkoholbezogenen Störung, ihrer möglichen Folgen und der individuellen Therapiemöglichkeiten; eine Herausforderung stellt die differentialdiagnostische Abklärung und der Ausschluss weiterer Komorbiditäten der Störung dar. Hierzu ergibt sich die Notwendigkeit des interdisziplinären Arbeitens.
- Entgiftung: Dieser Abschnitt wird von den medizinischen Fachkräften des KH Schlanders übernommen.
- Entzugsbehandlung: Hierbei ist eine Planung und Koordination stationärer (Bad Bachgart, HANDS, St. Isidor, Haus am Seespitz) ambulanter, suchtmmedizinischer, psychiatrischer und arzneitherapeutischer Maßnahmen von Nöten

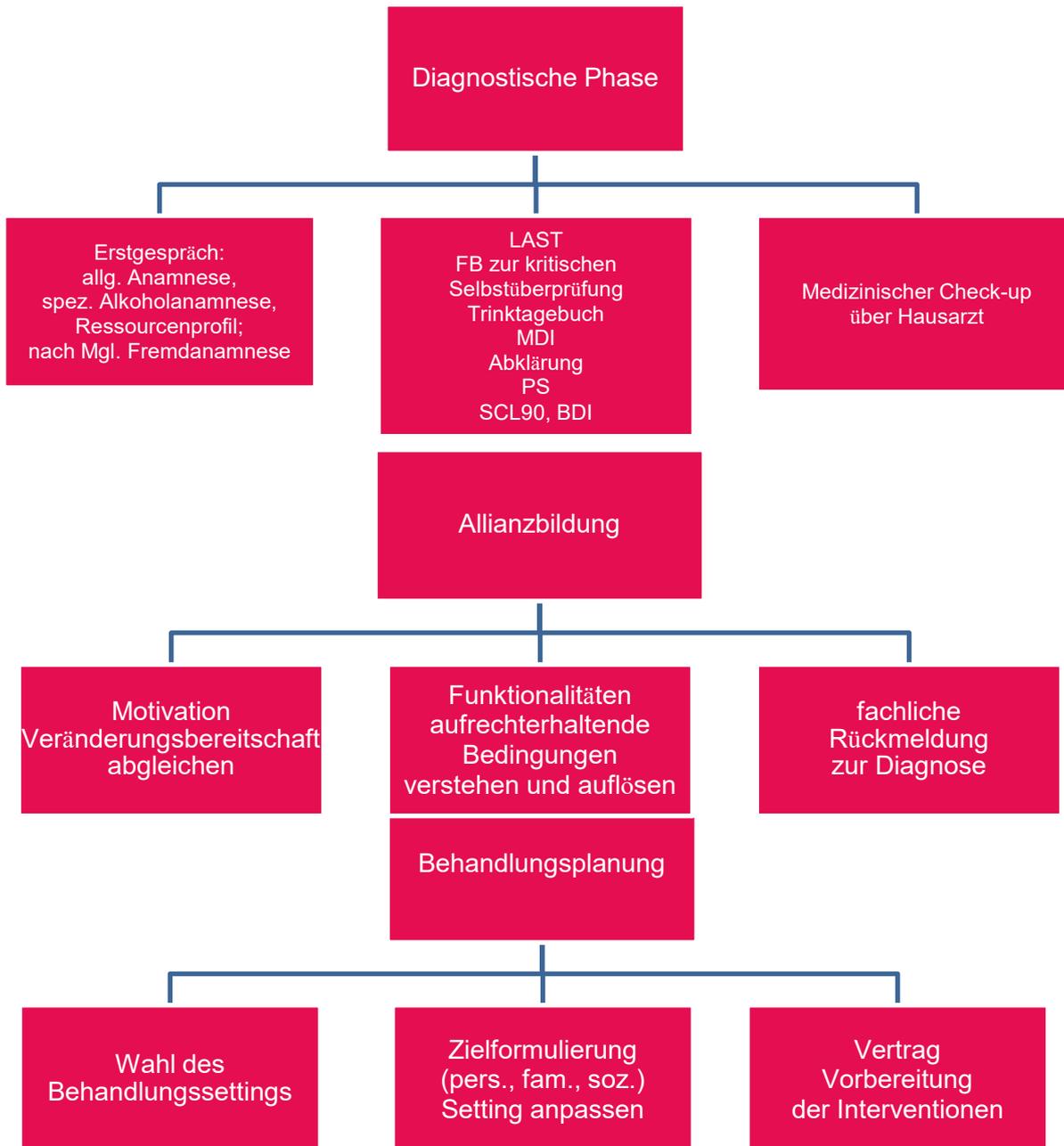
5.4 Postakutbehandlung alkoholbezogener Störungen

Die Ziele hier umfassen das Erreichen und Aufrechterhalten der Abstinenz bei Abhängigkeit sowie die Verringerung des Konsums bei schädlichem Gebrauch. Weitere Ziele sind die Besserung komorbider psychischer und Körperlicher Störungen sowie die Beseitigung, Reduzierung oder Kompensation der durch den Alkoholkonsum bedingten somatischen, psychischen und Psychosozialen Folgen. Hier stellt sich die Wahl des geeigneten Settings nach entsprechender Diagnostik mit Therapieplanung bzw. Auswahl angemessener psychotherapeutischer, sozialtherapeutischer, körpertherapeutischer, ergotherapeutischer und psychiatrischer Bausteine. Ein interdisziplinäres Arbeiten ist hierfür unumgänglich. Unsere wichtigsten Partner hierfür sind die Dienste des Sozialsprengels, die Caritas Schuldnerberatung, das Arbeitsamt und der Arbeitsrehabilitationsdienst.

5.5 Prozessablauf

Kontaktaufnahme durch den Klienten/ die Klientin
Abklärungstelefonat und Ersteinschätzung durch einen Psychologen
Weitervermittlung an externe Dienste oder Organisation des Ersttermin
Ausfüllen der Datenschutzformulare beim Ersttermin
Ausfüllen des Anamnesebogens und Statistikblatts
Eingangsdagnostik durch den Bezugstherapeuten
Krisensituation ja/nein: falls ja Prozedere laut PSB Krisenmanagement
Unterschreiben der Therapievereinbarung (KlientIn und TherapeutIn)
Therapieplanung: <ul style="list-style-type: none">• ambulant• stationär• Netzwerk/Helfertreffen
Akteneröffnung, Informatisierung: Ippocrate
Evaluation: <ul style="list-style-type: none">• Fallbesprechungen (Inter- und Supervision)• Kontrollen im Ippocrate• Statistik• Zielüberprüfung/ Protokollierung

5.6 Einzelne Phasen im Detail



In Bezug auf die Verlaufsperspektive unterscheiden wir:

- Kontaktphase: Problemabklärung und Motivation sowie Orientierung, Vorbereitung auf weiterführende Maßnahmen
- Veränderungsphase: Behandlung und therapeutische Maßnahmen (ambulant und stationär); bei Alkoholproblematik sprechen wir hier von Entgiftungs- und Entwöhnungsphase (s. unten angeführte Übersicht).
- Nachsorgephase: ambulante Angebote in Form von Einzel- und Gruppenbetreuung, Vermittlung in Selbsthilfegruppe

Übersicht: Aufgaben in verschiedenen Phasen

Aufgaben	Diagnose- erstellung Information Förderung der Behandlungsbereit- schaft Motivation Therapieeinleitung	Entzug von Alkohol Behandlung von Folgestörungen Motivations- förderung Stärkung der Intentionsbildung Einleitung von spezifischen Therapiemaßnahmen Kontakt zu SH- Gruppen	Wissens- vermittlung Verhaltensänderung Psychische Stabilisierung Behandlung psychischer Störungen	Rückfall- prophylaxe Somatische und psychische Stabilisierung Förderung einer „zufriedenen“ Abstinenz Begleitung der rehabilitativen/inte- grativen Maßnahmen
Behandlungs- phasen	Motivationsphase	Entgiftungsphase	Entwöhnung	Nachsorge

6. Inhaltliche Ausrichtungen des Dienstes

6.1 Auftrag und Zuständigkeit

Der mit dem Sanitätsbetrieb konventionierte Psychosoziale Dienst der Caritas ist für das Einzugsgebiet Vinschgau Kompetenz- und Ansprechdienst in Fragen stoff- und nicht-stoffgebundenen Risikokonsums und Abhängigkeitserkrankungen.

Die stoffgebundenen Abhängigkeiten (Alkohol, Medikamente) nehmen in unserem Dienst eine repräsentative Bedeutung ein. Bei Konsum von illegalen Substanzen besteht eine Zusammenarbeit mit dem Dienst für Abhängigkeiten des Sanitätsbetriebes Meran; Grund dafür ist das fehlende sanitäre Fachpersonal in unserem Dienst. Verhaltensweisen wie Glücksspiel, Internet/ Gaming, Shopping, die sich zu einer Abhängigkeit mit Krankheitswert steigern, werden unter dem Begriff der nicht-stoffgebundenen Abhängigkeiten subsumiert.

Darüber hinaus sind wir im Laufe der Jahre Anlaufstelle bei verschiedenen psychosozialen Anliegen und Problembelastungen geworden und bieten Beratung und Psychotherapie an. Wir sehen dies als einen bedeutsamen präventiven Beitrag. Präventive Faktoren wie Aufarbeitung bzw. Auseinandersetzung mit der Lebensgeschichte oder aktuellen Belastungen und Ausweitung der sozialen Kompetenzen minimieren das Risiko von Nachfolgeschäden und verhindern unter Umständen das Abgleiten in eine Abhängigkeitserkrankung.

Die angesprochenen Zielgruppen sind:

- Betroffene
- Angehörige, Partner, Kinder und Freunde
- das erweiterte Umfeld wie Arbeitgeber, Schulen, Institutionen usw.

6.2 Schwerpunkte des Dienstes:

6.2.1 Suchtbereich:

- Stoffgebundene (Alkohol, Medikamente), sowie nicht stoffgebundene Abhängigkeiten (Glücksspiel und andere Verhaltenssüchte),
- Angehörigenberatung: Partner, Eltern, Jugendliche,
- Beratung für Institutionen, Vereine, Arbeitgeber

6.2.2 Nicht-Suchtbereich (Präventionsbereich/Frühintervention):

- Affektive Störungen
- Emotionale und somatoforme Belastungsstörungen,
- Burnout, Somatisierungsstörung, Schlafstörungen usw.,
- Verhaltens- und emotionale Störungen

Die unter diese Rubrik fallenden Aktivitäten sind mit Vereinbarung zwischen Psychologischem Dienst und Caritas geregelt und mit Verschreibung abrechenbar.

Klienten, die im Dienst nicht betreut/behandelt werden:

- Minderjährige, außer mit Zuweisung vom Psychologischen Dienst Meran
- Menschen in akuter Krise mit Selbst- und Fremdgefährdung
- Menschen mit akuter psychiatrischer Symptomatik
- Menschen, die nicht im landesweiten Gesundheitsdienst eingeschrieben sind

6.3 Angebote/ Leistungen unseres Dienstes:

- Information
- Motivation
- Psychosoziale Beratung und Unterstützung, psychologische Beratung
- Psychodiagnostische Abklärung, im Bedarfsfall testdiagnostische Verfahren
- Psychotherapie
- Krisenintervention
- Vermittlung an spezialisierte Fachdienste, stationäre Einrichtungen
- Nachsorge und rehabilitative Betreuung und Begleitung in unterschiedlichen Settings (Nachsorgegruppen: 2 im Suchtbereich, 1 im Bereich Psychosomatik)
- Hausbesuche bei Indikation/ Krankenhausbesuche
- Prävention: Schulen- Betriebe- Familien
- Referententätigkeit/ Sensibilisierung

7. Den Klientinnen und Klienten Gehör schenken

Um die Qualität des Dienstes und das Leistungsangebot kontinuierlich zu überprüfen und zu verbessern, ist der Dialog mit Klienten und Netzwerkpartnern unerlässlich. Dies geschieht folgendermaßen:

- Periodische Erhebung, in der die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzern des Dienstes hinsichtlich ihrer Zufriedenheit befragt werden
- Auswertung des Verbesserungs- und Beschwerdebogens, der im Wartebereich aufliegt
- Jährliche Überprüfung der Qualitätskriterien
- Periodischer Austausch mit Netzwerkpartnern

7.1 Anregungen, Vorschläge und Beschwerden

Der Dienst verpflichtet sich, alle Möglichkeiten zum Dialog mit Klientinnen und Klienten zu nutzen, um über die Bewertung der erbrachten Leistungen umfangreich informiert zu sein. Das Klientel kann Anregungen und Wünsche für die Verbesserung des Betreuungsangebots schriftlich oder mündlich erbringen.

Beschwerden aufgrund mangelnder Qualität des Dienstes müssen schriftlich erfolgen. Umstände, das Problem und der Vorfall müssen detailliert beschrieben werden. Nach Eingang der Beschwerde muss von zuständiger Stelle innerhalb einer Frist von 15 Tagen eine Antwort erfolgen.

Eine Beschwerde kann über den im Wartebereich aufliegenden Bogen eingehen oder auch via Email an folgende Adresse: psb@caritas.bz.it.

8. Rechtliche Aspekte / Datenschutz

Die Caritas Psychosoziale Beratung verarbeitet die Daten, auch sensible Daten. Der Rechtsinhaber der Datenverarbeitung ist laut Datenschutzkodex (Datenschutz-Grundverordnung – DSGVO 2016/679) ist die Caritas Diözese Bozen Brixen, mit Sitz in Bozen, Sparkassenstraße 1. Die Daten werden unter Einhaltung der spezifischen Gesetzgebung für die D.f.A., Dekret des Präsidenten der Republik (D.P.R.) Nr. 309/90 „Einheitstext der Rauschgift- und Suchtmittelgesetzgebung, Prävention, Heilung und Rehabilitation von Suchtsituationen“ und nachfolgenden Abänderungen verarbeitet. Ein weiterer Bezugspunkt für die D.f.A. des Südtiroler Sanitätsbetriebs ist durch den Beschluss Nr. 3191 vom 24.09.2007 der Landesregierung gegeben. Die Daten werden händisch und in automatisierter Form vom Personal der Caritas Psychosozialen Beratung, das hierfür formal ermächtigt ist, verarbeitet, wie es vom Gesetz vorgesehen ist.

Anhang

Formular für Anregungen, Vorschläge und Beschwerden

Anhang

Anregungen - Vorschläge - Beschwerden

Mein Name ist:

Vor- und Nachname

Meine Anschrift lautet:

Straße, Nr. PLZ und Ort

Ich bin erreichbar unter:

Tel. E-Mail.....

Ich möchte folgende Verbesserungsvorschläge machen

Ich möchte mich beschweren (bitte genaue Beschreibung)

Ich habe eine Idee zur Lösung des Problems

Datum..... Unterschrift.....

Wir danken für Ihre Mitarbeit! Sie können den Bogen ausfüllen und in den bereit gestellten Kasten einwerfen!

Information zum Datenschutz im Sinne des Datenschutz-Kodex (DSGVO 2016/679)
Die angegebenen Daten werden ausschließlich für die Bearbeitung der Anfrage benutzt.