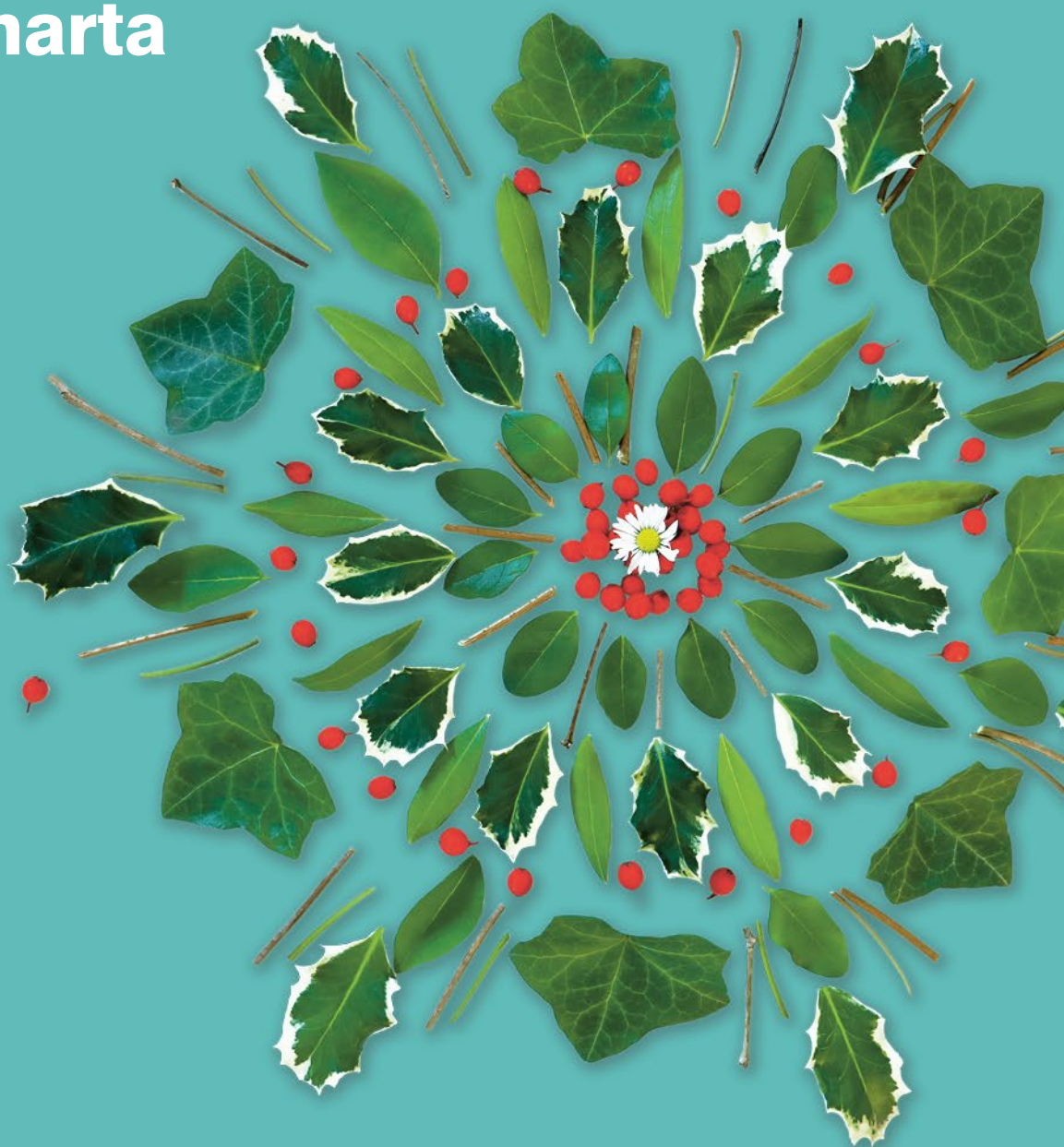


Mosaic

Sozialpädagogische Tagesstätte
für Kinder und Jugendliche mit
Autismus

Dienstcharta



Die Dienstcharta der sozialpädagogischen Tagesstätte Mosaic

- **informiert** über das Dienstleistungsangebot mit dem Ziel den Dienst den Bürgern und Bürgerinnen näher zu bringen,
- **beschreibt** die Zugangsvoraussetzungen, erklärt die Kostenbeteiligung sowie Art, Dauer und Ausmaß der angebotenen Dienstleistungen,
- **verpflichtet** den Dienst Mosaic, Qualitätskriterien festzuschreiben und Instrumente zu schaffen, und diese auch zu überprüfen,
- **weist** die Bürger und Bürgerinnen auf ihre Rechte und Pflichten hin,
- **zeigt** die Wege auf für Beschwerden und Verbesserungsvorschläge über die erbrachten Dienstleistungen.

Inhalt

1. Wer sind wir?	4
2. Unsere Klienten und Klientinnen.....	4
3. Unsere Ziele	4
4. Unsere Leitgedanken	5
5. Unsere Dienstleistungen	5
5.1 Sozialpädagogische Arbeit	5
5.2 Wohntraining und Mobilitätstraining	6
5.3 Beschäftigungs- und Freizeitangebote.....	6
5.4 Körperpflege	6
5.5 Inklusion und spezifische Programme.....	7
5.6 Essen	7
6. Zusammenarbeit & Vernetzung	7
7. Aufnahme und Entlassung.....	8
8. Kosten.....	8
9. Öffnungszeiten	9
10. Räumlichkeiten	9
11. Rechte der Klienten und Klientinnen.....	9
12. Pflichten der Klienten und Klientinnen	10
13. Mitspracheinstrumente.....	10
14. Organigramm	11
15. Das Team von Mosaic	12
16. Die Rahmenbedingungen	12
17. Qualitätsstandards und Kontrollen	13
18. Kontakte.....	13
19. Anhang	14
Das Beschwerdeformular	14
Das Vorschlags-Formular	16

1. Wer sind wir?

Caritas Mosaic ist ein Dienst der Caritas Diözese Bozen-Brixen.

Caritas ist eine Non-Profit-Organisation mit der Rechtsform einer kirchlichen Stiftung.

Seit 2012 führt die Caritas im Auftrag der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt die sozialpädagogische Tagesstätte für Kinder und Jugendliche mit Autismus.

2. Unsere Klienten und Klientinnen

Unsere Klienten und Klientinnen der sozialpädagogischen Tagesstätte Mosaic sind Kinder und Jugendliche ab 3 Jahren bis 21 Jahren und weisen eine Diagnose im Autismus Spektrum gemäß Artikel 3 Absatz 3 des Gesetzes 104/92 oder klinischem Befund laut Gesetz Nr. 170/2010 auf.

3. Unsere Ziele

Jede Person verfügt über individuelle Stärken und Fähigkeiten. Unsere Aufgabe ist es, diese zu erkennen, und die klienten-zentrierte Umgebung zur Entfaltung zu schaffen.

Die sozialpädagogischen Tagesstätte Mosaic setzt sich zum Ziel:

- Verbesserung der sozialen Kompetenzen
- Erreichung von Autonomie
- Förderung der Selbstregulation von restriktiven Verhaltensweisen
- Neue und vielfältige Interessen wecken
- Inklusion von Kindern und Jugendlichen mit Autismus in den gesellschaftlichen Alltag

Sämtliche Ziele sind individuell auf den einzelnen Klienten, die einzelne Klientin abgestimmt und richten sich nach derer Symptomatik und deren kognitiven Fähigkeiten und Fertigkeiten.

4. Unsere Leitgedanken

Wir orientieren uns an folgendem Leitgedanken:

- Der zentrale Auftrag von Caritas Mosaic liegt darin, Kinder und Jugendliche im Autismus-Spektrum in ihrer Ganzheit zu sehen, ihre Kompetenzen und Stärken zu optimieren und sie in ihrer Autonomie zu fördern und zu begleiten.
- Wir beziehen das Umfeld der Klienten und Klientinnen in die Arbeit mit ein.
- Wir arbeiten mit anderen Diensten und Einrichtungen eng zusammen
- Mosaic begegnet allen Menschen mit Wertschätzung und Respekt vor ihrer Würde, unabhängig von Alter, Nationalität, Religion und sozialem Status.

5. Unsere Dienstleistungen

Zur Erreichung unserer Ziele werden folgende Dienstleistungen angeboten und Maßnahmen umgesetzt:

5.1 Sozialpädagogische Arbeit

Bei der Förderung von Kinder und Jugendlichen mit Autismus-Spektrum-Störung ist die Gestaltung des Lernumfeldes entscheidend. Individuell zugeschnittene Programme mit definierten und geteilten Zielen und lerntheoretisch orientierten Elementen bieten die Grundlage. Sie beinhalten:

- **Förderung der Kommunikation** nach dem TEACCH-Ansatz durch Autismus spezifische Maßnahmen wie Piktogramme, Token Systeme, Gesprächsrunden, Lernspiele und Social Stories.
- **Förderung der sozialen Interaktion:** Verständnis von sozialen Regeln, Erwerb einer Befähigung, mit anderen Menschen konstruktiv, Konflikt bewältigend, motivierend und erfolgreich in Interaktion zu treten.
- **Verständnis von sozialen Regeln aneignen:** Es werden soziale Regeln vermittelt und deren angemessene Anwendung in angeleiteten Übungen, sowie in konkreten Situationen geübt.
- **Alltagspraktische Fertigkeiten entwickeln:** Gemeinsam mit unseren Klienten werden konkrete Fertigkeiten für autonomes Leben eingeübt. So zum Beispiel: Einkaufen, Kochen, Tisch decken, gemeinsame Mahlzeiten, Tischregeln beachten, Sauberhalten der Wohnung.

- **Maßnahmen der Frühförderung:** Wir unterstützen die Kinder, die aufgrund ihrer körperlichen, seelischen oder sozialen Fähigkeiten in besonderer Art und Weise in ihrer Entwicklung gefördert werden müssen. Die spielerische Förderung steht im Mittelpunkt.

5.2 Wohntraining und Mobilitätstraining

Alleine oder in der Gruppe werden die Klienten im Bereich Selbstbestimmtes Leben gefördert.

- **Wohntraining:** Dies geschieht in kleinen Schritten innerhalb der Trainingswohnung, eingebunden in die Betreuungsaktivitäten. So zum Beispiel das Decken des Tisches, das Füllen einer Waschmaschine, das Abräumen und Aufräumen.
- **Mobilitätstraining:** Es geht um das Erlangen von Orientierung und Mobilität, das Anwenden von Fahrplänen, Wege zu Haltestellen und Bahnhöfen zu erarbeiten, Fahrkarten lösen und abstempeln sowie das Üben von Sozialverhalten in öffentlichen Verkehrsmitteln.

5.3 Beschäftigungs- und Freizeitangebote

Mosaic lebt und fördert eine aktive Freizeitgestaltung. Die Angebote umfassen sportliche Aktivitäten, Freude an Bewegung und Aufenthalte im Freien. Die Aktivitäten sind stets verbunden mit betreuerischen und pädagogischen Maßnahmen und Zielen, so zum Beispiel Koordinations- und Haltungstraining, Haltungsschulung, Förderung der sozialen Interaktion und des funktionalen Spielens, soziale Kommunikation, Aneignen sinnvoller Freizeitgestaltung, Gemeinschaftsgefühl.

Neben der Freizeit unterstützt das Mitarbeiterteam von Mosaic die Klienten/Klientinnen aber auch deren Familie bei Schulwechsel (Eintritt oder Wechsel) sowie in der Vorbereitung auf einen Übergang ins Arbeitsleben.

5.4 Körperpflege

Mosaic unterstützt die Kinder und Jugendlichen die Körperpflege eigenständig durchzuführen (Toilette, Duschen, Zahnpflege, Einkauf von Hygieneartikel) zur Unterstützung der Familie und Vorbereitung auf ein selbstbestimmtes Leben.

5.5 Inklusion und spezifische Programme

Mosaic lebt und fördert Inklusion. Insbesondere im Betreuungsalltag wird viel Wert daraufgelegt, die Klienten in den gesellschaftlichen Alltag zu integrieren. Des Weiteren bietet Mosaic verschiedene Programme an, wie z.B. ein Projekt in Zusammenarbeit mit lokalen Jugendzentren. Die Inklusionsförderung hat zum Ziel die Familien zu unterstützen, aber auch Einsamkeit und Isolation vorzubeugen.

5.6 Essen

Die Kinder und Jugendlichen können direkt nach der Schule in die Tagesstätte kommen und dort auch Mittagessen. Das Mittagessen wird von einem lokalen Cateringdienst geliefert, wobei auf abwechslungsreiche und gesunde Ernährung geachtet wird.

6. Zusammenarbeit & Vernetzung

Die Arbeit mit Kindern und Jugendlichen mit einer Autismus Spektrum Störung lebt von einer effizienten und gut vernetzten Zusammenarbeit mit allen Akteuren im Territorium.

Sehr wichtig ist die Zusammenarbeit mit den Eltern. Es finden regelmäßige Gespräche statt. Mit den Eltern alleine bzw. zyklisch in der Gruppe, sowie bedarfsbezogene Treffen mit Schulen und Fachdiensten.

Ein weiterer wichtiger Partner im Netzwerk ist die Kinder- und Jugendpsychiatrie in Meran, sowie die Elternvereinigung AUTÓŠ, welche Einzeltherapien für die Kinder/Jugendlichen anbieten. Zyklisch treffen sich das Team von Mosaic mit den Psychologen von AUTÓŠ und der Fachambulanz der Kinder/Jugendpsychiatrie zum gemeinsamen Austausch.

Regelmäßige Kontakte bestehen auch mit dem Auftraggeber, der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt, welche die Aufnahmen der Kinder/Jugendlichen genehmigt.

7. Aufnahme und Entlassung

Mosaic ist eine sozialpädagogische Tagesstätte welche im Auftrag der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt von der Caritas Diözese Bozen Brixen geführt wird.

Für die Aufnahme in die Tagesstätte Mosaic können sich die Familien direkt an Mosaic wenden oder werden von einem Fachdienst, wie z.B. die Kinder/Jugendpsychiatrie oder AUTÓS, empfohlen.

Nach einem ersten Beratungsgespräch mit unseren Fachkräften vor Ort, erfolgt die Entscheidung für eine Aufnahme in die Tagesstätte durch die Direktion der Sozialdienste der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt. Aufgenommen werden Kinder und Jugendliche mit einer diagnostizierten Autismus-Spektrum-Störung. Parallel nehmen sie an therapeutischer Einzelförderung durch die Fachdienste (AUTÓS oder Fachambulanz Kinder/ Jugendpsychiatrie) teil.

Personen aus dem Raum Burggrafenamt haben Vorrang.

Die Entlassung erfolgt mittels Verfügung der Direktion der Sozialdienste der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt auf der Basis eines Berichtes des Trägers der Tagesstätte.

8. Kosten

Der Dienst kann tageweise in Anspruch genommen werden und wird in Präsenzeinheiten abgerechnet. Dabei umfasst eine Tagespräsenz maximal 4 Stunden pro Klient bzw. Klientin.

Die Finanzierung der Tagespräsenzen erfolgt größtenteils durch die zuständige Bezirksgemeinschaft. Für den Besuch der Tagesstätte ist auch eine finanzielle Beteiligung des Antragsstellers und/oder dessen Angehörigen an den Kosten des Dienstes vorgesehen.

Der Tarif wird jährlich von der Landesregierung festgelegt und ist an die individuelle Zuordnung zu einer Pflegestufe gekoppelt.

Die Klienten/Klientinnen bzw. deren Familie wird gebeten, die vereinbarten Termine einzuhalten. Termine, die weniger als 24 Stunden im Voraus abgesagt oder verschoben werden, werden in Rechnung gestellt.

9. Öffnungszeiten

Mosaic ist an mindestens 210 Tagen im Jahr geöffnet. Der Dienst schließt über die Sommermonate Mitte Juni bis Ende August.

Der Dienst ist von Montag bis Freitag von 13:00 – 18:00 Uhr geöffnet sowie samstags.

10. Räumlichkeiten

Die sozialpädagogische Tagesstätte befindet sich in 39012 Meran, im Winkelweg 12A. Es handelt sich um eine Trainingswohnung und erlaubt eine optimale Umsetzung der Ziele des Dienstes. Die Lage ist für die Klienten ideal, da sie sich in der Nähe des Stadtzentrums und aller Schulen befindet. Die Zentralität ermöglicht es den Klienten die Tagesstätte eigenständig mit den öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen. Sie bietet eine gute Ausgangslage für Mobilitätstrainings sowie integrative Maßnahmen. Die Wohnung selbst befindet sich im Parterre und ist barrierefrei zugänglich.

11. Rechte der Klienten und Klientinnen

Recht auf Information und Transparenz: Die Klienten und Klientinnen haben das Recht auf eine umfassende klare und transparente Information zu unseren Dienstleistungen, über die Art und die Qualität derselben, sowie über die Zugangsvoraussetzungen und die Kostenbeteiligung.

Recht auf Gleichbehandlung: Die Klienten und Klientinnen haben das Recht auf eine gerechte und unparteiische Behandlung, ohne Bevorzugung oder Diskriminierung.

Recht auf Datenschutz: Die persönlichen Daten der Klienten und Klientinnen werden gemäß der EU-Datenschutzgrundverordnung 2016/679 vertraulich und verantwortungsvoll behandelt.

Recht auf Professionalität, fachliche und menschliche **Qualität,** auf **Kontinuität** in der Leistungserbringung;

Recht auf Mitbestimmung: Unsere Klientinnen und Klienten haben Recht auf Mitbeteiligung in der Planung und Durchführung des Betreuungsprogrammes.

Recht auf Wahrung der Würde: Caritas Mosaic verpflichtet sich zu einem wertschätzenden und achtsamen Umgang unter Wahrung der Würde der ihr anvertrauten Personen.

Recht auf Zugang zu den Unterlagen: Unsere Klientinnen und Klienten haben das Recht Einsicht in ihre Dokumentation gemäß geltenden Gesetzesbestimmungen zu nehmen.

Vorschlagsrecht: Wir sind stetig bemüht, uns weiterzuentwickeln. Unsere Klientinnen und Klienten können jederzeit Verbesserungsvorschläge zum Dienst und den angebotenen Dienstleistungen vorzubringen.

12. Pflichten der Klienten und Klientinnen

Die Vereinbarungen respektieren: Die Klienten und Klientinnen sind angehalten, die mit ihnen getroffenen schriftlichen und mündlichen Abmachungen und Vereinbarungen einzuhalten.

Der Zahlungspflicht nachkommen: Die Klienten und Klientinnen verpflichten sich die geschuldeten Beträge termingerecht zu begleichen.

Die Klientinnen und Klienten werden ersucht, gesundheitliche und soziale **Veränderungen** welche Einfluss auf die Dienstleistung haben, mitzuteilen.

13. Mitspracheinstrumente

Caritas Mosaic ist bemüht den Klienten eine zufriedenstellende Arbeit zu bieten. Auch ist es ihr ein Anliegen, den Dienst kontinuierlich zu verbessern und ihn an den sich wandelnden Bedürfnissen der Personen und der Gesellschaft zu orientieren bzw. den neuesten Erkenntnissen aus Forschung/Medizin/Wissenschaft anzupassen. Die begleiteten Personen stehen im Mittelpunkt des Dienstes und es bestehen verschiedene Möglichkeit zur Mitsprache. Hier kann es sich um Anregungen, Hinweise oder Beschwerden handeln, die folgendermaßen mitgeteilt werden können. Dies gilt für unsere Klienten und Klientinnen bzw. stellvertretend für ihre Erziehungsberechtigten/rechtlichen Vormund.

a) Gespräch mit der Dienststellenleitung: Es ist jederzeit möglich ein persönliches oder telefonisches Gespräch mit der/dem Verantwortlichen von Mosaic zu führen.

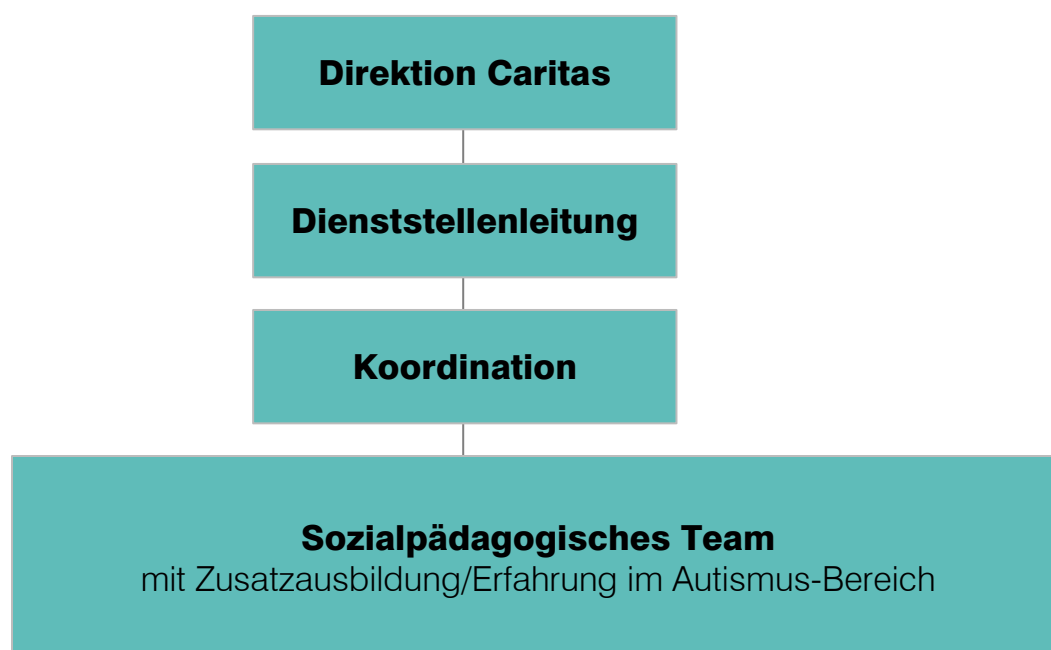
b) Die formelle Beschwerde: Es besteht jederzeit die Möglichkeit, Beschwerden schriftlich vorzubringen: postalisch an Caritas Mosaic, Winkelweg 12A, 39012 Meran oder per E-Mail an mosaic@caritas.bz.it . Dazu kann, wenn gewünscht, das Beschwerdeformular ausgefüllt werden (siehe Anhang).

Alle schriftlichen Beschwerden werden innerhalb von 10 Arbeitstagen (Protokolldatum) beantwortet.

c) Vorschläge: Es besteht jederzeit die Möglichkeit, Vorschläge zum Dienst bzw. deren angebotenen Dienstleistungen einzubringen. Per Post oder per E-Mail an mosaic@caritas.bz.it. Dazu kann, wenn gewünscht, das Vorschlagsformular ausgefüllt werden (siehe Anhang).

d) Klientenbefragung: Zur Bewertung und kontinuierlichen Verbesserung des Dienstes wird regelmäßig eine schriftliche Klientenbefragung durchgeführt. Die Ergebnisse werden im Jahresbericht veröffentlicht.

14. Organigramm



15. Das Team von Mosaic

Unsere Fachkräfte

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Caritas Mosaic sind fachlich qualifiziert. Sie sind im Besitz der Berufsausbildung als Sozialbetreuer/Sozialbetreuerinnen bzw. Pädagoge/Pädagogin und verfügen über Fachwissen bzw. Berufserfahrung im Umgang mit Menschen mit Autismus. Alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen besuchen regelmäßig Weiterbildungen und nehmen an den wöchentlichen Teamsitzungen und regelmäßigen Supervisionen teil um ihr berufliches Handeln zu reflektieren, Kompetenzen und Qualifikationen zu stärken und auszubauen. Sie beherrschen die zwei Landessprachen, deutsch und italienisch.

Unsere Koordination

Der Koordinator/die Koordinatorin führt Erstgespräche mit potentiellen Klienten bzw. dessen/deren Angehörigen, ist zuständig für die Entgegennahme und Prüfung der Anträge, für die Begleitung der Erstaufnahme der Klienten und Klientinnen, die Kontrolle und Zielerreichung in der Betreuung, die Klientendokumentation. Sie pflegt die Kontakte zu unseren Netzwerkpartnern, kontrolliert die Präsenzen und erstellt die Wochenpläne.

Unsere Dienststellenleitung

Die Dienststellenleitung ist verantwortlich für den reibungslosen Arbeitsablauf, für die Organisation und ordnungsgemäße Führung des anvertrauten Dienstes sowie deren Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, unter Wahrung der Aufgaben der Koordination. Sie sorgt für Qualität und kontinuierliche Weiterentwicklung des Dienstes und der Fachkräfte. Als Ansprechpersonen für die Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt ist sie für sämtliche organisatorische und inhaltliche Fragen und Anregungen zuständig und kümmert sich um eine gute Zusammenarbeit mit den Netzwerkpartnern.

16. Die Rahmenbedingungen

Die Caritas führt Mosaic im Auftrag der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt. Die vertraglich festgelegten Vorgaben beschreiben die zu erbringenden Leistungen und die entsprechenden Qualitätsstandards. In diesen Vereinbarungen ist das Gesamtausmaß der zu erbringenden

Leistungen definiert und die Querfinanzierung des Dienstes durch die öffentliche Hand festgelegt.

17. Qualitätsstandards und Kontrollen

Caritas Mosaic ist bestrebt, ihre Qualität durch folgende Maßnahmen zu sichern und zu verbessern:

- Anwendung aktueller Standards in der Förderung von Menschen im Autismus-Spektrum
- Regelmäßige Weiterbildungen für die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen,
- Wöchentliche Teambesprechungen
- Teamsupervision
- Regelmäßiger Austausch mit den Netzwerkpartnern und den Fachexperten des Landes
- Regelmäßiger Austausch mit den Familien der Klienten und Klientinnen (min. 1 x Jahr)
- Klientenbefragungen (alle 2 Jahre), um die Zufriedenheit der Klienten und Klientinnen bzw. deren Angehörigen zu überprüfen,
- Akkreditierung
- Vorschlagswesen und Beschwerdemanagement,

18. Kontakte

Caritas Mosaic

Winkelweg 12A

I-39012 Meran

Tel. +39 0473 495 656

Mobil: +39 366 589 3285

E-Mail: mosaic@caritas.bz.it

www.caritas.bz.it

Dienststellenleitung: Kathrine Rydberg

Meran, 4.7.2024

19 Anhang

Das Beschwerdeformular

Sehr geehrte/r

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

Tel.Nr.
Fax.Nr.....
E-Mail.....

Einreichung einer Beschwerde

Sofern der Beschwerde bzw. der Anregung ein Name oder eine Kontaktadresse beigelegt ist, verpflichtet sich die Caritas Mosaic zu einer Antwort bzw. einer Kontaktaufnahme innerhalb 10 Arbeitstagen.

Der/die Unterfertigte geboren in am
und wohnhaft in,-Straße/Platz reicht aus den folgenden
Gründen eine Beschwerde ein:

*Beschreiben Sie, wie sich der Vorfall zugetragen hat (Beschreibung des Vorfalls mit
Uhrzeit/Fristen, beteiligten Arbeitskräften usw.)*

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

Aufgrund des Vorfalls ersucht der/die Unterfertigte:

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

Datum und Unterschrift.....

INFORMATION DER BETROFFENEN PERSON IN BEZUF AUF DIE VERARBEITUNG VON
PERSONENBEZOGENEN DATEN.

Mit Bezugnahme auf den Einheitstext zum Schutz der Vertraulichkeit von personenbezogenen Daten
("Datenschutzkodex", gesetzesvertretendes Dekret Nr. 196/2003) und auf die EU-Richtlinie 2016/679 wird

die betroffene Person darüber in Kenntnis gesetzt, dass alle hier enthaltenen, personenbezogenen Daten ausschließlich zur Übermittlung einer Antwort auf die Beschwerde/auf den Vorschlag verarbeitet werden.

Das Vorschlags-Formular

Sehr geehrte/r

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

Tel.Nr.

Fax.Nr.....

E-Mail.....

Das vorliegende Formular kann für die Einbringung von Vorschlägen verwendet werden. Um eine Antwort zu erhalten, muss auch der Teil zu den persönlichen Daten ausgefüllt werden.

Welches Problem wurde festgestellt / Wie lautet der Vorschlag

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

Vorgeschlagene Lösung/Verbesserung

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

Name und Nachname _____

Straße, PLZ und Ort _____

Tel. Nr. _____ E-Mail _____

Datum und Unterschrift.....

INFORMATION DER BETROFFENEN PERSON IN BEZUF AUF DIE VERARBEITUNG VON
PERSONENBEZOGENEN DATEN. Mit Bezugnahme auf den Einheitstext zum Schutz der Vertraulichkeit
von personenbezogenen Daten ("Datenschutzkodex", gesetzesvertretendes Dekret Nr. 196/2003) und
auf die EU-Richtlinie 2016/679 wird die betroffene Person darüber in Kenntnis gesetzt, dass alle hier
enthaltenen, personenbezogenen Daten ausschließlich zur Übermittlung einer Antwort auf die
Beschwerde/auf den Vorschlag verarbeitet werden.