

# Konzept

## Wohnen und Tagesstruktur

### (Begleiten – Fördern – Entwickeln)

*(Kursiv gedruckte Textteile entsprechen dem Inhalt aus dem Rahmenkonzept)*

## 1 Einleitung

An einem Workshop mit Geschäfts-, Abteilungsleitungsmitgliedern und Mitarbeitenden aus der Betreuung und dem Atelier wurde beschlossen, dass die Konzepte «Begleiten – Fördern – Entwickeln» und «Tagesgestaltung» in einem Konzept zusammengefasst werden. In diesem Konzept wird präzisiert und umschrieben, wie wir den folgenden Grundsätzen aus dem Rahmenkonzept gerecht werden:

- *«Unsere Angebote unterstützen unsere Dienstleistungsnutzenden, ihre persönliche, soziale und psychische Situation zu verbessern und ihren Platz in der Gesellschaft zu finden. Sie haben das Recht auf eine individuelle und zeitgemässe Betreuung, Unterstützung und Förderung.»*
- *«Wir orientieren uns an den Vorgaben der UN-Behindertenrechtskonvention und den kantonalen konzeptionellen Entwicklungen aus dem Projekt InBeZug (Individuelle und bedarfsabhängige Unterstützung für Zugerinnen und Zuger mit Behinderung).»*
- *„Wir holen die Dienstleistungsnutzenden dort ab, wo sie „stehen“ und berücksichtigen dabei das Umfeld, die Biografie, die Fähigkeiten und die Beeinträchtigungen. Wir begleiten die persönliche Entwicklung und fördern eine stabile Lebenssituation.“*
- *„Wir unterstützen die Dienstleistungsnutzenden beim Entwickeln von individuellen Lösungen und ihren persönlichen Zielsetzungen - weg von der Problemfixierung, hin zu Lösungen in Teilschritten.“*
- *„Wir arbeiten nach dem Prinzip der Selbstbestimmung und Selbstbefähigung.“*

## 2 Selbstbestimmung und Autonomie

*„Uns ist es wichtig, die Selbstbestimmung und Teilhabe zu unterstützen und die Autonomie zu begleiten (inkl. Mitsprache- und Mitwirkungsmöglichkeiten).“*

Unser Fokus liegt auf einem sozialverträglichen Miteinander. Die Dienstleistungsnutzenden haben aber das Recht auf die freie Entfaltung ihrer Persönlichkeit, soweit sie dabei die Rechte anderer nicht verletzen und sich im Rahmen des vorgegebenen Settings bewegen. Wir achten in unserer Betreuungsarbeit darauf, ihnen einen möglichst grossen Spielraum für die eigene Entscheidungsfreiheit zu lassen. Bei der Überwindung von Schwierigkeiten lassen wir den Dienstleistungsnutzenden so viel Hilfe wie nötig zukommen und unterstützen sie mit einer bedarfsgerechten Hilfe zur Selbsthilfe.

Das heisst für uns:

- Die Dienstleistungsnutzenden legen fest, worin ihre individuellen Vorstellungen von guter Lebensqualität bestehen und wie sie mit ihrer Gesundheit umgehen. Je nach dem stehen die Stabilisierung, Rehabilitierung oder die Kontinuität im Fokus.
- Informationen, die von den Dienstleistungsnutzenden gebraucht werden, um über ihre Lebenssituation entscheiden zu können, dürfen nicht vorenthalten werden.
- Die Dienstleistungsnutzenden lassen sich auf einen begleiteten Prozess ein, lernen die Selbstverantwortung für ihr Handeln zu übernehmen und sind bereit, allfällige Konsequenzen zu tragen. Die Fachpersonen unterstützen diese Entwicklung.
- Unsere Institutionsstrukturen sind so festgelegt, dass ein möglichst selbstbestimmendes Leben trotz Aufenthalt in der Institution möglich ist und wir die Fürsorgepflicht jederzeit wahrnehmen können.

Die regelmässigen Bezugspersonen- und Standortgespräche sowie die Mitwirkungsgefässe bieten die Gelegenheit, verschiedene Themen, Ziele und Wünsche immer wieder zu diskutieren, zu überprüfen und allfällige Massnahmen zu treffen.

### 3 Methoden

*„Wir pflegen einen integrativen Ansatz und orientieren uns insbesondere am systemischen Ansatz, an der Lösungs- und Prozessorientierung und am Empowerment.“*

Wir unterstützen unsere Dienstleistungsnutzenden bei der (Weiter-) Entwicklung von Kompetenzen und dem Suchen von Lösungen, so dass sie lernen, ihren Lebensweg und Lebensraum möglichst selbstbestimmt zu gestalten. Als begleitende Betreuungspersonen reflektieren wir kontinuierlich unsere Haltung und unser fachliches Handeln. Das Einbeziehen des Umfelds ist für uns selbstverständlich.

### 4 Bezugspersonensystem

*„Jede, jeder Dienstleistungsnutzende erhält eine verantwortliche Bezugsperson. Die Bezugsperson setzt sich für die Anliegen des Dienstleistungsnutzenden ein und begleitet sie/ihn individuell während des Aufenthalts. Sie ist die Ansprechperson für interne und externe Anspruchsgruppen und gewährleistet die Kommunikation.“*

Jede, jeder Dienstleistungsnutzende erhält beim Eintritt eine Bezugsperson. Diese begleitet die oder den Dienstleistungsnutzenden im Alltag und steht ihr/ihm in Krisenzeiten unterstützend zur Seite. Die Bezugsperson bringt das nötige fachliche Wissen und die notwendige Berufserfahrung mit, um den Betreuungsprozess optimal zu begleiten.

Wir holen die Dienstleistungsnutzenden dort ab, wo sie gerade «stehen» und gestalten mit ihnen sinnbringende Alltags- und Wochenpläne. Die Bezugsperson repräsentiert dabei die Interessen und erfasst die Bedürfnisse der Dienstleistungsnutzenden und vermittelt und koordiniert deren Anliegen intern und extern. Gemeinsam werden individuelle Zielvereinbarungen getroffen und Visionen entwickelt, welche aus eigener Kraft erreicht werden können und mit einem positiven Gefühl verbunden sind. Diese sind verbindlich und werden durch die Bezugsperson in der praktischen Umsetzung begleitet. Die Zielvereinbarungen werden in regelmässigen Abständen zusammen mit den Dienstleistungsnutzenden evaluiert, nötigenfalls angepasst und in der Entwicklungsplanung festgehalten.

Mit dem Helfernetz werden regelmässige Standortgespräche durchgeführt. Die Häufigkeit richtet sich nach dem Bedarf in der jeweiligen Betreuungssituation (mindestens einmal jährlich).

Bei Abwesenheit der Bezugsperson übernimmt die Stellvertretung deren Aufgaben. Somit ist eine kontinuierliche und verlässliche Betreuung gewährleistet.

### 5 Interne und externe Zusammenarbeit

#### **Zusammenarbeit mit internen Berufsgruppen**

Wir erachten die unterschiedliche Fachkompetenz und die vielseitigen, individuellen persönlichen Erfahrungshintergründe unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als wichtige Ressourcen für die Betreuungsarbeit.

Interdisziplinäre Zusammenarbeit: Die Dienstleistungsnutzenden profitieren von dieser Vielfalt und erhalten so eine optimale Unterstützung in ihrem Alltag. Aus diesem Grund setzen wir auch in unseren Teams (inkl. Hauswirtschaft, Küche und Atelier) ganz bewusst Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein, die unterschiedliche Qualitäten und Fähigkeiten mitbringen. Diese Zusammenarbeit garantiert eine optimale 24-Stunden-Betreuung.

#### **Zusammenarbeit mit anderen Berufsgruppen extern**

Wir sehen den Betreuungsauftrag als gemeinsamen Beitrag zur Lebensqualität unserer Dienstleistungsnutzenden und verstehen uns als Teil eines Netzwerkes. Das bedingt eine interdisziplinäre Zusammenarbeit mit den verschiedenen externen Anspruchsgruppen (Hausärzten, Psychiatern, Kliniken, Spitälern, Amtsstellen, gesetzliche Vertreter, Arbeitgeber und Angehörige).

## 6 Tagesstruktur

*«Wir unterstützen unsere Dienstleistungsnutzenden, sich mit ihren individuellen Fähigkeiten und Möglichkeiten in den Alltag einzubringen. Es wird mit allen eine individuelle Tagesstruktur erarbeitet. Unter Berücksichtigung von sinnvollen Strukturen, Ritualen und individuellen Bedürfnissen sollen „Räume“ für ein möglichst vielfältiges Leben geschaffen werden.»*

*«Wir unterstützen die Dienstleistungsnutzenden in der (Weiter-) Entwicklung von lebenspraktischen Fähigkeiten wie Aspekten der Selbstsorge, der sozialen Kompetenzen und des Gemeinschaftserlebens.»*

Es ist unser Ziel, dass die Dienstleistungsnutzenden trotz Beeinträchtigung eine gute Lebens- und Wohnqualität ohne Über- oder Unterforderung erreichen können. Wir beachten die Ressourcen jedes/jeder Einzelnen und begleiten allfällige Defizite. Die Aktivitäten im Alltag bieten ein Lernfeld, in dem die Dienstleistungsnutzenden die Möglichkeit haben, neue Erfahrungen zu sammeln und ihre soziale Kompetenz zu stärken. Wir legen Wert darauf, die Dienstleistungsnutzenden in die Alltagsgestaltung miteinzubeziehen, sie an der Normalität des Lebens und der gemeinsamen Tätigkeiten teilhaben zu lassen, und so den Bezug zur Alltagsrealität zu fördern.

Eine sinnbringende und individuelle Tagesgestaltung vermittelt den Dienstleistungsnutzenden Sicherheit und Halt. Sie haben dabei die Möglichkeit, die folgenden lebenspraktischen Fähigkeiten selbständig oder mit Unterstützung der Betreuung neu zu entwickeln, zu erhalten oder weiterzuentwickeln:

- Haushälterische Tätigkeiten (Zimmerreinigung, Zimmerordnung, Waschen, Zubereitung von Mahlzeiten etc.)
- Selbstsorge (Körperpflege, adäquate Kleidung etc.)
- Sinnbringende Ferien- und Freizeitgestaltung
- Sinnvoller Umgang mit Medien
- Terminorganisation

Im Rahmen der Tagesstruktur haben alle Dienstleistungsnutzenden die Möglichkeit, das interne Atelier zu besuchen.

Wenn es die Ressourcen der Dienstleistungsnutzenden erlauben, streben wir an, dass diese an einem Arbeitsprogramm (geschützte Werkstätte, geschützte Arbeitsplätze) teilnehmen können. Deshalb fördern und unterstützen wir die Dienstleistungsnutzenden bei der Suche nach geeigneten Möglichkeiten. Dabei arbeiten wir eng mit den gesetzlichen Vertretungen zusammen.

## 7 Freizeitgestaltung

*„Gemeinsam mit unseren Dienstleistungsnutzenden planen und gestalten wir ein ausgewogenes Freizeit- und Ferienprogramm. Ein wichtiger Ansatz für uns ist, die persönlichen Möglichkeiten zu erweitern. Wir bieten Ausflüge, Ferienwochen für unterschiedliche Bedürfnisse, Besuche von Kulturveranstaltungen etc. an. Wir unterstützen die Dienstleistungsnutzenden bei der individuellen Teilnahme in Vereinen, an Kursen und Kulturveranstaltungen etc. sowie bei der Gestaltung der Beziehungspflege (Freunde, Angehörige etc.).“*

Abwechslung im Alltag, das Kennenlernen von neuen Lernfeldern und das Gestalten einer sinnvollen Freizeit haben für uns einen hohen Stellenwert. Die Dienstleistungsnutzenden haben die Möglichkeit, in verschiedenen Gefässen ihre eigenen Ideen einzubringen und so das Programm massgeblich mitzugestalten.

Gemeinsam mit den Dienstleistungsnutzenden werden jährlich betreute Ferien ausserhalb der Institution geplant und organisiert. Dabei bestimmen sie Zielort und Ferienprogramm.

Die Dienstleistungsnutzenden werden über die verschiedenen Angebote informiert und zum Teilnehmen motiviert.

Die Orientierung nach Aussen ist bedeutend. Deshalb unterstützen wir

- das Pflegen der Sozialkontakte (Angehörige, Bekannte und Freunde) auch während des Institutionsaufenthalts.
- externe Freizeitaktivitäten, wie z.B. die Teilnahme am Vereinsleben.

Wir haben intern wöchentlich wiederkehrende Angebote der Abendgestaltung. Einen weiteren Schwerpunkt in der Gestaltung der Freizeit bilden das gemeinsame Feiern und das Leben im Jahresrhythmus.

Das Festhalten an Ritualen vermittelt Geborgenheit und ein positives Gemeinschaftserlebnis. Die Dienstleistungsnutzenden werden in die Organisation von gemeinsamen Festen eingebunden.

## 8 Gesundheitsversorgung

### Kontrollierte Medikamentenabgabe

«Wir unterstützen eine kontrollierte Medikamentenabgabe. Im Rahmen der Förderung der Selbständigkeit begleiten wir die Dienstleistungsnutzenden, die Eigenverantwortung für die Medikamenteneinnahme zu übernehmen. Die Kooperationsbereitschaft und Stabilität der Dienstleistungsnutzenden sind uns dabei wichtig und ein sicherer Umgang mit Medikamenten muss gewährleistet sein. Der psychische Gesundheitszustand, das Therapiemanagement und der Bedarf der Dienstleistungsnutzenden geben uns Aufschluss darüber, wie die Medikamenteneinnahme gestaltet wird. Das Ziel dabei soll immer sein, eine grösstmögliche Autonomie jedes Einzelnen zu erhalten.»

Für Dienstleistungsnutzende, welche beim Eintritt die Medikamente nicht selbständig verwaltet und eingenommen haben, gilt in den ersten 3 Monaten des Aufenthaltes eine kontrollierte Medikamentenabgabe.

Danach wird im Rahmen der Bezugspersonenarbeit und in Zusammenarbeit mit den Ärzten definiert, wie die ärztlich verordneten Medikamente durch den Dienstleistungsnutzenden eingenommen werden.

Bei Dienstleistungsnutzenden, welche die Verwaltung und Einnahme nicht selbständig übernehmen können, wird das Richten und die beobachtete Einnahme der Medikamente durch ausgebildete Fachpersonen nach definierten Vorgaben durchgeführt. Die verordneten Medikamente werden im Medikamentenschrank gelagert.

### Körperpflege / medizinische und pflegerische Grundversorgung

„Die Körperpflege übernehmen die Dienstleistungsnutzenden selbst oder werden dabei angeleitet und unterstützt. Die medizinisch-pflegerische Grundversorgung (Vitalzeichen- und Blutzuckerkontrolle, Insulinverabreichung) kann von unserem Fachpersonal übernommen werden. Wir arbeiten mit der Spitex Kanton Zug zusammen.“

Wir gewährleisten eine bedarfsorientierte, pflegerische und medizinische Grundversorgung mit ausgebildeten Fachpersonen aus der Fachrichtung Psychiatrie oder Krankenpflege. Diese beinhaltet die Überprüfungen der Vitalzeichen und Blutzuckerkontrollen.

Wir legen Wert auf die Hygiene unserer Dienstleistungsnutzenden. Diese wird im Rahmen der Bezugspersonenarbeit thematisiert und individuelle Lösungen werden in Zielvereinbarungen festgehalten. Die minimale Anforderung an die Körperhygiene ist die soziale Verträglichkeit. Bei Bedarf wird die Spitex Zug beigezogen.

### Gesundheitsförderung

„Wir integrieren gesundheitsfördernde Themen wie Ernährung, Bewegung, Förderung von sozialen Kontakten etc. in unseren Betreuungsalltag. Wir sensibilisieren uns und unsere Dienstleistungsnutzenden in dieser Thematik und unterstützen Projekte zur Prävention.“

Mit gezielten Aktionen sensibilisieren wir unsere Dienstleistungsnutzenden sowie auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für eine umfassende Gesundheitsförderung. Dabei wird eng mit der Küche der Institution zusammengearbeitet, um den Dienstleistungsnutzenden eine möglichst gesunde, ausgewogene Ernährung zu bieten. Es werden wöchentlich mehrere sportliche Aktivitäten angeboten. Zur Unterstützung der Gesundheit und Vitalität motivieren wir unsere Dienstleistungsnutzenden, die Besorgungen möglichst zu Fuss oder mit dem Velo zu erledigen, Treppen zu steigen sowie die Bewegung in den Alltag zu integrieren.

Gesundheitsförderung heisst für uns auch: Fördern von sozialen Kontakten und Bieten von Lernfeldern, um neue Erfahrungen zu machen (z.B. Ferien- oder Freizeitangebote, das Besuchen von kulturellen Veranstaltungen). Die Bezugspersonen nehmen das Thema Gesundheitsförderung in der Entwicklungsplanung mit den Dienstleistungsnutzenden auf und erarbeiten mit ihnen individuelle Ziele.

## 9 Besondere Situationen

### Krisen

*„Wir begleiten und unterstützen unsere Dienstleistungsnutzenden auch während einer persönlichen oder krankheitsbedingten Krise. Wir suchen dabei professionelle Lösungen auf betreuender, fachärztlicher und organisatorischer Ebene. Falls nötig wird ein Klinikeintritt organisiert.“*

Wir begleiten und unterstützen unsere Dienstleistungsnutzenden auch während einer persönlichen oder krankheitsbedingten Krise. Wir suchen dabei professionelle Lösungen auf betreuender, fachärztlicher und organisatorischer Ebene. Bei Selbst- oder Fremdgefährdung kann die Begleitung in der Stiftung Eichholz nicht mehr gewährleistet werden. Dies erfordert eine notfallmässige ärztliche Beurteilung und allenfalls einen Klinikeintritt. Eine stationäre Krisenintervention kann auch angestrebt werden, wenn sich die tägliche Auseinandersetzung mit anderen Dienstleistungsnutzenden als schwierig gestaltet. Das heisst: die oder der Dienstleistungsnutzende kann sich nicht mehr an die für das Zusammenleben notwendigen Regeln halten (z.B. Nachtruhestörung etc.).

Wir sehen in einem Klinikeintritt keinen Rückschritt, sondern die Chance für etwas Neues. Es ist uns ein Anliegen, mit der oder dem Dienstleistungsnutzenden während des Klinikaufenthalts in Verbindung zu bleiben und Standortgespräche mit dem behandelnden Pflegepersonal und den Fachärzten durchzuführen. Dieser Kontakt und das Austrittsgespräch sollen eine gute Rückkehr in die Institution möglich machen.

### Konsum von Suchtmitteln

- *Abhängigkeitsstörungen (Alkohol, Medikamente etc.)*  
*«In der Betreuung von Dienstleistungsnutzenden mit Abhängigkeitsstörungen arbeiten wir mit diesbezüglichen Fachpersonen zusammen. Es werden Ziele gesetzt und Vereinbarungen getroffen, die den Verbleib der Dienstleistungsnutzenden in der Stiftung ermöglichen. Dabei erwarten wir seitens der Dienstleistungsnutzenden eine hohe Kooperationsbereitschaft und die Offenheit für eine therapeutische Begleitung. Wenn nötig unterstützen wir auch eine Substitution.»*
- *Kontrollmassnahmen*  
*«Wir halten uns an die gesetzlichen Grundlagen. Im Zusammenhang mit Alkohol und anderen Drogen werden bei Bedarf Zimmerkontrollen durchgeführt und Blastests eingesetzt sowie Alkohol und andere Drogen eingezogen. Solche Vorfälle werden dokumentiert.»*

Wir begleiten und betreuen in der Stiftung auch Menschen mit einer Abhängigkeitsstörung. Innerhalb der Institution gilt ein striktes Verbot des Konsums von Suchtmitteln. Dienstleistungsnutzende, denen die Einhaltung dieser Regeln noch nicht gelingt, benötigen unsere besondere Unterstützung. Unter Einbezug von Fachpersonen (Suchtberatung, behandelnde Ärzte und gesetzliche Vertreter) werden unterstützende Strategien erarbeitet, die es der/dem Betroffenen ermöglichen, sich in den Institutionsalltag zu integrieren, Sozialkontakte zu leben, sich zu stabilisieren und sich an die vorgegebenen Strukturen zu halten. Wenn nötig werden Zimmerkontrollen und Alkohol-Blastests durchgeführt.

### Aggression / Gewalt

*„Wir dulden in der Institution keine verbale, körperliche oder sexualisierte Aggression und Gewalt. Dazu gehört für uns auch Mobbing. Wir anerkennen die Grundsätze der Charta der Heimverbände zur Prävention von sexueller Ausbeutung, Missbrauch und anderen Grenzverletzungen.“*

Uns ist es wichtig, im Alltag einen Umgang zu pflegen, der von gegenseitiger Wertschätzung und Achtung geprägt ist. Die Stiftung Eichholz duldet keine verbale, körperliche oder sexualisierte Aggression oder Gewalt. Dazu gehört auch Mobbing, Diskriminierung sowie Rassismus. Die Dienstleistungsnutzenden werden auf diese Themen sensibilisiert. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wirken bei Grenzüberschreitungen deeskalierend auf die Situation ein.

Bei wiederholtem Konsum von Suchtmitteln und Anwendung von Aggressionen und Gewalt wird nach dem Ereignis gemeinsam mit der oder dem Dienstleistungsnutzenden eine Analyse gemacht und allfällige Massnahmen definiert. Ziel ist es, Lösungen oder Konsequenzen zu suchen, die es dem Dienstleistungsnutzenden erlauben, weiterhin in der Institution zu bleiben. Voraussetzung dabei ist die Bereitschaft zur Zusammenarbeit des Dienstleistungsnutzenden. Die Möglichkeit der Kündigung des Wohnplatzes nutzen wir als letzte Konsequenz.

## 10 Lebensthemen

### Älter werden und sterben

*«Dienstleistungsnutzende können auch nach Erreichen des Pensionsalters und bei Krankheit in der Institution bleiben, solange es aus medizinischer Sicht vertretbar ist und die Betreuung gewährleistet werden kann.»*

In der Stiftung Eichholz ermöglichen wir unseren Dienstleistungsnutzenden ein würdevolles Älterwerden. Bei Bedarf beauftragen wir die Spitex für die Unterstützung bei der Betreuung und Pflege. Für Dienstleistungsnutzende im Seniorenalter wird die Tagesgestaltung auf ihre Bedürfnisse und ihre gesundheitlichen Ressourcen angepasst. Wenn es unsere Betreuungsstruktur und die medizinische Versorgung zulassen, bieten wir auch eine palliative Begleitung an. Sollte diese nicht mehr gewährleistet werden können, muss ein Übertritt in eine geeignetere Einrichtung erfolgen.

### Interkulturelles Miteinander

Wir sind offen für die Anliegen und Traditionen von Dienstleistungsnutzenden aus verschiedenen Kulturen und unterschiedlichen Religions- und Glaubensansichten. Im Eintrittsgespräch werden die Bedürfnisse geklärt und wenn immer möglich in den Institutionsalltag der oder des Dienstleistungsnutzenden integriert. Die Stiftung Eichholz toleriert keine Diskriminierung.

### Kultur

Gemeinsam mit unseren Dienstleistungsnutzenden feiern wir die Feste im Jahresrhythmus, integrieren Traditionen in den Alltag und gestalten die jeweiligen Dekorationen dazu. Die gelebten Rituale vermitteln Sicherheit und Geborgenheit und bringen positive Erlebnisse, Kontakte mit unseren Mitmenschen und das Erleben fröhlicher Stunden in den Alltag.

### Sexualität und Partnerschaft

*«Einer selbstbestimmten Sexualität und Partnerschaft stehen wir offen und achtsam gegenüber. Diese soll im Rahmen der Sozialverträglichkeit gelebt werden dürfen. Gegenseitige Rücksichtnahme und Achtung der Privatsphäre sind uns dabei wichtig.»*

Wir gehen mit dem Thema Sexualität offen und sensibel um. Wir anerkennen das Recht auf eine gelebte Sexualität der Dienstleistungsnutzenden. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen den Dienstleistungsnutzenden für Fragen und Anliegen zu diesem Thema zur Verfügung. In Gesprächen informieren und beraten wir sie bei Wissensdefiziten, wie z. B. Aufklärung, Krankheitsübertragung und Verhütung.

## 11 Dokumentation Dienstleistungsnutzende

*„Der Betreuungsprozess wird im elektronischen Dossier der Dienstleistungsnutzenden festgehalten und dient der Dokumentation, der Reflexion und dem Nachweis. Dabei beachten wir die gängigen Datenschutzrichtlinien.“*

Die Dokumentation der Dienstleistungsnutzenden gibt Aufschluss über den Prozessverlauf und unser Handeln. Sie sichert den umfassenden Informationsfluss zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und unterstützt so eine bestmögliche Betreuung der Dienstleistungsnutzenden. Sie dient uns als Grundlage bei den regelmässigen Teamsitzungen, zielgerichtet und kompetent Massnahmen einzuleiten und fördert eine transparente Kommunikation und ein vernetztes Denken. In der Entwicklungsplanung werden die an den Standortgesprächen getroffenen Zielvereinbarungen dokumentiert und evaluiert. Die Dokumentation der Dienstleistungsnutzenden ist ein wichtiger Bestandteil der Qualitätsentwicklung und -sicherung und dient als Grundlage für das Dokumentieren des individuellen Betreuungsbedarfs (IBB). Unsere Dossiers werden elektronisch geführt und können von den betroffenen Dienstleistungsnutzenden eingesehen werden.