

Bahngleis 7

Qualitätscharta



Inhalt

1.	Einführung	3
1.1	Die Qualitätscharta.....	3
1.2	Wo kann man die Qualitätscharta finden?.....	3
2.	Die Grundlegenden Prinzipien der Charta	3
2.1	Gleichheit und unparteiische Behandlung.....	3
2.2	Kontinuität	3
2.3	Partizipation.....	3
2.4	Effizienz und Effektivität	4
2.5	Klarheit und Verständlichkeit.....	4
2.6	Höflichkeit – Kommunikation und Mehrsprachigkeit	4
3.	Die angebotenen Dienste.....	4
3.1	Aufgabe des Dienstes.....	4
3.2	Ziele des Dienstes.....	4
3.3	Die Zielgruppe des Dienstes.....	5
3.4	Zugang zum Dienst.....	5
3.5	Öffnungszeiten.....	5
3.6	Der finanzielle Aspekt.....	5
3.7	Partner.....	6
4.	Verpflichtungen und Garantie	6
4.1	Qualitäts-Standards	6
5.	Den Klienten und Klientinnen Gehör schenken	7
5.1	Anregungen und Vorschläge	8
5.2	Beschwerden	8
6.	Nützliche Informationen	9
6.1	Adresse und Uhrzeiten.....	9
6.2	Außergerichtliche Beilegung von Rechtsstreitigkeiten.....	9
7.	Anhang.....	10

Qualitätscharta der unterschwelligen Einrichtung für drogenkranke Menschen „Bahngleis7“
(Garibaldistrasse 4a, 39100 Bozen)

1. Einführung

1.1 Die Qualitätscharta

In der Qualitätscharta werden die Pflichten dargelegt, die der Dienst gegenüber den NutzerInnen im Hinblick auf den Qualitätsniveau-Standard, hat.

Zweck dieser Qualitätscharta ist es, die angegebenen Dienste zu beschreiben und die Rechte der NutzerInnen festzulegen.

1.2 Wo kann man die Qualitätscharta finden?

- a) auf der Internetseite **www.caritas.bz.it** im Abschnitt Dienste, unter dem Menüeintrag Bahngleis 7
- b) im Schaukasten des Aufenthaltsraumes des Dienstes Bahngleis 7 (frei zugänglich)
- c) wird auf Anfrage von den Verantwortlichen der Einrichtung ausgehändigt

2. Die Grundlegenden Prinzipien der Charta

2.1 Gleichheit und unparteiische Behandlung

Der Betreiber verpflichtet sich, den Dienst unter Beachtung des Grundsatzes der Gleichheit zu erfüllen und garantiert allen NutzerInnen des Dienstes eine gleichwertige und gleiche Behandlung. Mit besonderer Sorgfalt werden die Bedürfnisse von Personen mit Behinderung und sozial benachteiligten Personen behandelt.

2.2 Kontinuität

Der Betreiber verpflichtet sich kontinuierlich und ordnungsgemäß den Dienst auszuüben und die Dauer etwaiger Unterbrechungen auf ein Minimum zu reduzieren.

2.3 Partizipation

Der Betreiber fördert und erleichtert die Partizipation der NutzerInnen am Dienst, besonders die Mitarbeiter sind offen für Bemerkungen und Vorschläge seitens der NutzerInnen.

2.4 Effizienz und Effektivität

Der Betreiber hat als Ziel, den Dienst ständig zu verbessern, damit Effizienz und Effektivität der angebotenen Dienste steigen.

2.5 Klarheit und Verständlichkeit

Jede/r NutzerIn hat das Recht, alle Schritte und Aktivitäten zu erfahren, welche für ihn/sie getätigt wurden. Im Besonderen hat er/sie das Recht, den Verantwortlichen und die Bearbeitungszeit seines Anliegens zu erfahren.

2.6 Höflichkeit – Kommunikation und Mehrsprachigkeit

Der Betreiber verpflichtet sich, den höflichen Umgang zu wahren und legt Wert auf eine einfache und verständliche Sprache. Der Dienst wird in den Sprachen der Provinz Bozen garantiert.

3. Die angebotenen Dienste

3.1 Aufgabe des Dienstes

Der Dienst wird von der Caritas Diözese Bozen-Brixen im Auftrag des Betriebes für Sozialdienste Bozen betrieben und hat die Aufgabe, Veränderungsprozesse, Neuorientierung und Wiedereingliederung in die Gesellschaft anzuregen und seine Klienten/-innen dahingehend zu unterstützen und zu begleiten, eigenständig ihre eigenen Interessen und Bedürfnisse wahrzunehmen und zu verwirklichen. Der Dienst motiviert und unterstützt zu persönlicher Entwicklung und Eigenständigkeit, wobei die Klienten/-innen selbst als HauptträgerInnen des Integrations-Inklusionsprozesses gesehen werden.

3.2 Ziele des Dienstes

Der Dienst beabsichtigt, durch einen akzeptanzorientierten Ansatz aktive DrogenkonsumentInnen, die von traditionellen, ausschließlich abstinentenorientierten Angeboten nicht erreicht werden, anzusprechen.

Ziel des Dienstes ist es, jene Risiken, die sich für KonsumentInnen (v.a. bei intravenösem Konsum) illegaler Substanzen und Psychopharmaka ergeben, zu reduzieren, den gesundheitlichen und sozialen Schaden, der sich durch den Konsum und die Abhängigkeit von Substanzen ergibt, zu mindern, Überlebenshilfen, Prophylaxe von Infektionskrankheiten (HIV, Hepatitis), Schutz und Ruhe, soziale Kontakte und Normalität, Betreuung und Begleitung zur Stabilisierung individueller Krisensituationen anzubieten und Inklusionsprozesse zu unterstützen.

Prävention und Identifikation mit den gesellschaftlichen Normen werden durch Entkriminalisierungsbemühungen gefördert. Dabei verfolgt der Dienst den Anspruch, das körperliche, geistige und soziale Wohlbefinden, sowie die Sicherheit und Lebensqualität der Nutzer und der Gesellschaft zu erhöhen und Kosten für die Allgemeinheit zu reduzieren (In Anlehnung an den Fachplan für Suchtkrankheiten der Gemeinde Bozen, Südtiroler Fachplan Suchterkrankungen 2013-2018)

3.3 Die Zielgruppe des Dienstes

Zielgruppe des Dienstes sind volljährige KonsumentInnen illegaler Substanzen und Psychopharmaka, Suchtkranke mit psychosozialer Problematik, die in Bozen, den weiteren Provinzen des Landes ansässig sind, weiteren Regionen Italiens und der europäischen Union angehören und aus nicht EU Ländern stammen, sofern sie vom Dienst für Abhängigkeitserkrankungen überwiesen werden.

3.4 Zugang zum Dienst

Der Dienst „Bahngleis7“ befindet sich in der Garibaldistrasse 4A – 39100 Bozen

3.5 Öffnungszeiten

MO	09.00-15.00
DI	09.30-14.30
MI	09.30-14.30
DO	09.30-14.30
FR	09.30-14.30
SA	09.00-15.00

Bahngleis 7 bietet der Klientel unterschiedliche Dienstleistungen im Rahmen der Überlebenshilfe an: Kleider-/Deckenausgabe, Gepäcksaufbewahrung, warme und kalte Getränke, Mahlzeiten, Dusch- und Waschgelegenheiten, Krisenintervention, medizinische Wundversorgung und ärztliche Beratung. Angeboten werden auch bürokratische Hilfestellung, Dokumentenaufbewahrung, Einrichtung der Postadresse, Kontakte und Überweisungen zu sanitären und sozialen Einrichtungen und Spontanberatungen zu unterschiedlichen situativen Aspekten, insbesondere Arbeits-/Wohnungssuche.

Der Dienst bietet Dienstleistungen im Rahmen der Schadensminderung und Gesundheitsvorsorge an, wie Spritzentausch bzw. -verkauf, Ausgabe von Kondomen, Safer-Use/Safer-Sex-Beratungen und Sensibilisierungskampagnen.

Der Dienst stellt den Klienten/-innen spezifische Informationen zu Konsumthemen, (wie riskante und lebensbedrohliche Konsumformen) Substanzen und Safer-Use/-Sex-Regeln, Infektionsprophylaxe, Gesundheits-Sozialdiensten zur Verfügung, sowie allgemeine Informationen darüber, wo sie selbst zusätzliche professionelle Hilfe und Unterstützung erhalten können, über Fort-/Weiterbildung, kulturelle Aktivitäten und Freizeitveranstaltungen.

Über ein niederschwelliges Beschäftigungsprojekt bietet der Dienst Hilfe bei der Erweiterung von Ressourcen und Kompetenzen und der Arbeitseingliederung an.

3.6 Der finanzielle Aspekt

Laut Gemeindeverordnung n. 1001/95757 dd. 20.12.2006 ist aus pädagogischen Gründen für Vorspeise und Hauptspeise ein kleiner Unkostenbeitrag von je 1€ zu entrichten und 0,10€ für einen Joghurt. Eine Spritze – falls sie nicht mit gebrauchten Konsumutensilien getauscht wird -

kostet 0,20€ , eine Ampulle mit sterilem Wasser und ein Päckchen Ascorbinsäure je 0,10€, ein Stauschlauch 0,50€.

3.7 Partner

Hauptpartner ist der Betrieb für Sozialdienste Bozen/ ASSB und die Dienststelle für Soziale Integration sowie die Dienste für Abhängigkeitserkrankungen und das Forum Prävention.

4. Verpflichtungen und Garantie

Um die gute Führung des Dienstes Bahngleis 7 zu garantieren, hat der Dienst einige Standards festgelegt damit die Klienten/-innen die Qualität der Leistungen überprüfen können. Im Falle der Missachtung der garantierten Qualitätsstandards können die Klienten/-innen Beschwerde einreichen. Nach Überprüfung der Beschwerde und deren Stichhaltigkeit ist der Dienst dazu verpflichtet, den Klienten/-innen eine Entschädigung von € 50.00 zu entrichten.

Das Prinzip der Kontinuität und der möglichst kurzen Bearbeitungszeit gilt nur unter „normalen“ Bedingungen, ausgeschlossen sind außerordentliche Situationen und solche, die durch Dritte verschuldet sind, z.B. Streik oder Handlungen öffentlicher Behörden.

4.1 Qualitäts-Standards

Qualitäts-Maß	Qualitäts-Indikator	Qualitäts-Standard	Entschädigung
Aufnahme in den Dienst	Öffnungszeiten	MO: 09.00-15.00 DI: 09.30-14.30 MI: 09.30-14.30 DO: 09.30-14.30 FR: 09.30-14.30 SA: 09.00-15.00	JA
Dienstausmaß	Anwesenheit des Personals	MO: 08.30-15.30 DI: 09.00-16.30 MI: 08.30-16.00 MI:09.00-16.30 DO: 09.00-17.30 FR: 09.00-16.30 SA:08.30-15.30	JA
Gesundheitsvorsorge	Anwesenheit des Arztes	Einmal im Monat mit Voranmeldung	JA
Schadensminderung Safer use	Spritzentausch 1:1 (eine gebrauchte Spritze gegen ein steriles Set bestehend aus 1 sterilen Spritze und je 1 Ampulle sterilem Wasser, Filter, Ascorbinsäure, Pflaster, Desinfektionstopfer	Während der Öffnungszeiten ohne Voranmeldung Außerhalb der Öffnungszeiten freier Zugang zum externen Automaten	JA

Überlebenshilfe	Versorgung mit Hygieneartikel-Set	Rasier- und Zahnhygiene-Set, Duschlotion, Shampoo, kleines und großes Handtuch, Bademantel und -schuhe bis zur einer Stunde vor Dienstschließung	JA
	Benutzung von Waschmaschinen und Trockner	Ausgabe von Waschmittel und Desinfektionsmittel bis zu zwei Stunden vor Dienstschließung	JA
	Ausgabe von Hauptmahlzeiten	Mo - Sa 12.00-13.30 ohne Voranmeldung	JA
	Einrichtung der Postadresse	Voranmeldung und gültig bis auf Widerruf	JA
	Ausgabe von Kleidern und Decken	ohne Voranmeldung	JA
Arbeitsintegration	Beschäftigungsprojekt	Di, Mi, Do, Fr 10.30-12.30 mit Voranmeldung	JA
Information	Über Spontanberatungen durch MitarbeiterInnen und Info-Wand, Broschüren, Ordner, Internetzugang, Sensibilisierungskampagnen	ohne Voranmeldung	JA
Bürokratische Hilfestellung	Ausstellung von Anwesenheits-Bestätigungen	mit Voranmeldung	JA
Beratungen	Wohnungs-/ Arbeitssuche, Suche von Angeboten, Unterstützung bei Erstellung einer E-Mail-Adresse, Lebenslauf Angehörigenberatung	Nach Vereinbarung mit dem Personal	JA
Sauberkeit	Reinigungsdienst	tägliche Reinigung Mo – Fr: 06.00-07.30 Sa: 06.00-08.00	JA

5. Den Klienten und Klientinnen Gehör schenken

Ein offenes Ohr für die Anliegen der BürgerInnen und Klienten/-innen genießt im Dienst Bahngleis 7 höchste Priorität. Um die Qualität des Dienstes ständig zu verbessern und um mit unseren Klienten/-innen in Dialog zu treten, sehen wir mehrere Möglichkeiten vor:

- eine periodische Erhebung, in der die Zufriedenheit der BürgerInnen und Klienten/-innen geprüft wird, Ergebnisse werden mindestens einmal im Jahr auf der Internetseite veröffentlicht;
- eine Auswertung der Beschwerden und Vorschläge;
- eine Überprüfung, ob die Pflichten und Standards, die in der Qualitätscharta enthalten sind, erfüllt werden.

5.1 Anregungen und Vorschläge

Der Dienst verpflichtet sich, alle Möglichkeiten zum Dialog mit den Klienten/-innen auszuschöpfen, um über Bewertungen der erbrachten Dienstleistungen bestmöglich informiert zu sein. Die Klientel kann außerdem Anregungen und Vorschläge für die Verbesserung der Dienstleistungen einbringen.

Vorschläge werden schriftlich vorgelegt (es kann das Formular im Anhang A verwendet werden) und an folgende E-mail- Adresse gesendet werden:

b7@caritas.bz.it

oder direkt im Sitz, im eigens dafür vorgesehenen Postfach "Vorschläge und Beschwerden" abgeben werden unter der Adresse:

Bahngleis 7 / Binario 7
Garibaldistrasse 4A
39100 Bozen

5.2 Beschwerden

Die Klienten/-innen können jegliche Fragen bezüglich des Dienstes und der Qualitätscharta an den Betreiber stellen.

Die Beschwerden aufgrund mangelnder Qualität des Dienstes müssen schriftlich erfolgen (es kann das Formular im Anhang B verwendet werden), auf jeden Fall müssen die Umstände, das Problem und der Vorfall genau beschrieben werden.

Die Beschwerde kann per E-mail an folgende Adresse eingereicht werden:

b7@caritas.bz.it

oder direkt im Sitz, im eigens dafür vorgesehenen Postfach "Vorschläge und Beschwerden" abgeben werden unter der Adresse:

Bahngleis 7
Garibaldistrasse 4A
39100 Bozen

Nach Eingang der Beschwerde muss von zuständiger Stelle innerhalb einer Frist von 15 Tagen eine Antwort erfolgen. Im Falle besonderer Umstände, welche eine Untersuchung erforderlich machen, muss von zuständiger Stelle **innerhalb einer Frist von 15 Tagen** eine Mitteilung erfolgen, welche Umstände und Notwendigkeit eines Aufschubs anführt und die Frist festlegt, innerhalb welcher die Antwort erfolgen wird.

6. Nützliche Informationen

6.1 Adresse und Uhrzeiten

Adresse:

Garibaldistrasse 4A – 39100 Bozen; in unmittelbarer Nähe vom Hauptbahnhof und der Endstation der wichtigsten Stadt- und Überlandbuslinien, angrenzend am Bahnhofspark. Mit dem Fahrrad am Fahrradweg „Trento“ erreichbar.

Öffnungszeiten:

MO	09.00-15.00
DI	09.30-14.30
MI	09.30-14.30
DO	09.30-14.30
FR	09.30-14.30
SA	09.00-15.00

Kontakt

Tel. 0471/324536

Fax 0471/ 329668

E-Mail: b7@caritas.bz.it

6.2 Außergerichtliche Beilegung von Rechtsstreitigkeiten

Wenn der Klient/die Klientin mit der Antwort auf die eingereichte Beschwerde nicht zufrieden ist, kann er/sie sich mit einem Schlichtungsantrag gemäß Anlage C kostenlos an die Schlichtungskommission wenden. Die Schlichtungskommission setzt sich aus einem/einer vom Betreiber und einem/einer von der VZS ernannten VertreterIn zusammen. Die Ausgaben für die Abwicklung des Verfahrens sind in jenen inbegriffen, die in Umsetzung von Art. 2, Absatz 461, Buchstabe F) des Gesetzes Nr. 244/2007 mittels Einzug zu Lasten des Dienstbetreibers bestritten werden müssen, wie im Dienstvertrag für die gesamte Dauer des Vertrags vorher festgelegt. Mit diesem Einzug ist bereits die Aufwandsentschädigung für die Zeit gedeckt, die das als VertreterIn der Verbraucher tätige Kommissionsmitglied für die Schlichtung aufwendet.

Das Schlichtungsverfahren gilt bei Eingang des Schlichtungsantrags als eröffnet. Nach Erhalt des Antrags ist die Kommission verpflichtet, den Versuch der Schlichtung des Streitfalls innerhalb von 20 Tagen in die Wege zu leiten. Die Dokumente und Daten sind als vertrauliche Informationen zu behandeln. Nach Abschluss des Verfahrens und nach Zustimmung des Klienten/der Klientin zum Schlichtungsvorschlag verfassen und unterzeichnen die Kommissionsmitglieder ein Schlichtungsprotokoll, das die Rechtskraft einer vertraglichen Abmachung hat; die Parteien verpflichten sich, es vollständig anzunehmen. In diesem Fall gilt der Streitfall als endgültig gelöst, mit dem daraus folgenden Verzicht auf jedes diesbezügliche Recht und Vorgehen. Die Abmachung ist unmittelbar nach Kenntnisnahme zwischen den Parteien verbindlich und diese erkennen im Inhalt der Schlichtung den Ausdruck ihres übereinstimmenden vertraglichen Willens an.

Falls der Schlichtungsversuch scheitert, bestätigen die Kommissionsmitglieder dies und unterzeichnen nach Abschluss des Verfahrens ein Protokoll über das Nichtzustandekommen der Einigung, das dem Klienten/der Klientin zugesandt wird. Die Parteien können sich dann an die ordentliche Gerichtsbarkeit wenden.

Die Frist für die Einleitung des Schlichtungsverfahrens beträgt 20 Tage ab Erhalt des Antrags. Bis zum Abschluss des Schlichtungsverfahrens werden die Verjährungsfristen ausgesetzt. Während des Schlichtungsverfahrens sind alle, die Beschwerde betreffenden Vollstreckungsmaßnahmen, die Gegenstand der Kontroverse sind, vorläufig ausgesetzt.

7. Anhang

A Formular für Vorschläge

B Formular für Beschwerde

C Schlichtungsantrag

Anhang B

Beschwerdeformular

Caritas Diözese Bozen- Brixen, Bahngleis 7
Garibaldistraße 4/a, 39100 Bozen
Tel. 0471 324 536, Fax 0471 329 668, b7@caritas.bz.it

Ort und Datum.....

Beschwerde

Die/ der Unterfertigte

.....,

geboren in.....am..... wohnhaft in.....

Straße/Platz..... Nr....., legt hiermit Beschwerde aus folgenden

Gründen ein:.....

.....

.....

.....

.....

(Beschreibung des Sachverhaltes und der zeitlichen Ablaufes, wenn möglich mit Angabe des betroffenen Dienstes und des beteiligten Personals)

Aufgrund des oben Dargelegten ersucht der/die Unterfertigte:

.....

.....

.....

.....

(angeben, wie nach Meinung des Betroffenen dem mangelhaften Dienst oder anderen aufgezeigten Pflichtverletzung abgeholfen werden könnte).

.....

Unterschrift

Anlagen:

n. (Gesamtzahl der Anlagen angeben)

Information zum Datenschutz im Sinne des Datenschutz-Kodex (GvD 196/2003)

Die angegebenen Daten werden ausschließlich für die Bearbeitung der Anfrage benützt.

Anhang C

Schlichtungsantrag

Der/die Unterfertigte,
geboren am.....in.....wohnhaf in.....
Straße/Platz.....Nr.....PZL.....Provinz.....
tel:..... email:.....

Nach dem Einreichen der Beschwerde am (die eingereichte Beschwerde beilegen),
hat er/sie von Bahngleis 7 die beigelegte Antwort erhalten und ist mit dieser aus folgenden Gründen nicht
einverstanden:

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

beziehungsweise

nachdem es/sie nach 15 Tagen seit Einreichung der beigelegten Beschwerde keine Antwort darauf erhalten hat und nachdem er/sie sich jedenfalls nicht an das Gericht gewendet und keine Aufträge im Zusammenhang mit dem Gegenstand des Schlichtungsversuches an Dritte vergeben hat, ersucht er/sie um einen Schlichtungsversuch mittels beigelegten und von ihm/ihr akzeptierten Verfahren, das von der zwischen der VZS und dem Bahngleis 7, abgeschlossen Qualitätscharta vorgesehen ist, um dem oben beschriebenen Streitfall durch Vergleich beizulegen.

Er/sie akzeptiert die Zusammensetzung der Schlichtungskommission, die aus dem/der VertreterIn von Bahngleis 7 und dem/der VertreterIn der VZS zusammengesetzt ist und der er/sie ein umfassendes Mandat zur Beilegung des oben genannten Streitfalls erteilt.

Er/sie ermächtigt gemäß Legislativdekret vom 30. Juni 2003 Nr. 196 die Schlichtungskommission zum Zugang zu allen Dokumenten und zur Einsicht in seinem/ihren Namen in die personenbezogenen Daten, auch die vertraulichen, die den Schlichtungsversuch betreffen.

Im Hinblick auf die Durchführung des Schlichtungsverfahrens erwählt er/sie sein/ihr Domizil beim Sitz der VZS und gibt folgende Adresse an, an der er/sie das Protokoll der erfolgten Schlichtung oder die Benachrichtigung über die nicht erfolgte Einigung zu erhalten wünscht:.....

.....

Als Sprache für das Verfahren wählt er/sie Deutsch/Italienisch (die gewählte Sprache unterstreichen und die andere durchstreichen).

Ort und Datum..... Unterschrift

Folgende Dokumente werden beigelegt: