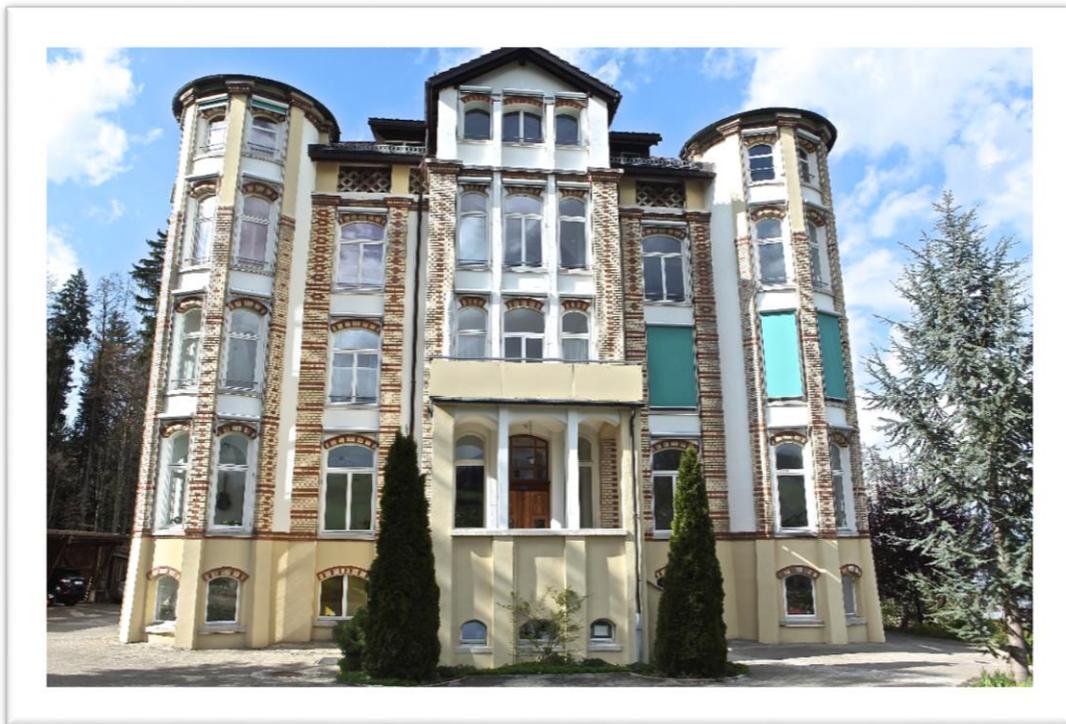


# Betriebs- und Betreuungskonzept



**nieschberg**   
*Wohnen mit Perspektive*

*Herisau, März 2017*

*Stiftung Best Hope*

**besthope**   
*Leben mit Perspektive*

## Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	5
2	Standort.....	5
3	Geschichte.....	6
4	Vision Stiftung Best Hope.....	6
4.1	Leben mit Perspektive.....	6
4.2	Ganzheitlichkeit.....	6
4.3	Werte.....	6
5	Leitsätze Stiftung Best Hope.....	7
6	Organigramm Stiftung Best Hope.....	8
7	Kompetenzregelung.....	9
8	Aufsicht.....	10
9	Beschwerdeverfahren.....	10
10	Qualitätsmanagement.....	10
11	Angebot „nieschberg, Wohnen mit Perspektive“.....	11
11.1	Zielgruppe.....	11
11.2	Betreutes Wohnen Haupthaus.....	11
11.3	Betreutes Wohnen Aussenwohnungen.....	11
11.4	Tagesstruktur ohne Lohn.....	12
11.5	Aufnahmeverfahren.....	12
11.6	Probezeit / Kündigungsfrist.....	12
11.7	Austritt.....	13
11.8	Übertrittsverfahren.....	13
12	Agogik.....	13
12.1	Methoden.....	13
12.2	Normalisierungsprinzip.....	13
12.3	Mitwirkung, Partizipation.....	14
12.4	Agogische Prozessplanung.....	14
12.4.1	Bezugspersonensystem.....	14
12.4.2	Einzelgespräche.....	15
12.4.3	Gruppengespräche.....	15
12.4.4	Arbeit mit Zielen.....	15

12.4.5	Wochenplan.....	15
12.4.6	Freizeit .....	16
12.4.7	Sport .....	16
12.5	Freundschaft, Liebe, Sexualität.....	16
12.6	Interdisziplinäre Zusammenarbeit .....	16
12.7	Zusammenarbeit mit externen Bezugspersonen.....	17
12.8	Umgang mit Aggression und Gewalt.....	17
12.9	Umgang mit illegalen Suchtmitteln und Alkohol .....	17
12.10	Dokumentation .....	17
12.11	Medizinische Versorgung.....	18
12.12	Psychiatrische/Psychologische Beratung und Behandlung.....	18
12.13	Seelsorge.....	19
13	Ressourcen .....	19
13.1	Liegenschaften .....	19
13.1.1	Haupthaus Nieschberg.....	19
13.1.2	Nebengebäude Nieschberg .....	19
13.1.3	Buurehüsli Nieschberg .....	19
13.1.4	Haupthaus Sonnhalde.....	20
13.1.5	Nebengebäude Sonnhalde .....	20
13.2	Tagesstruktur ohne Lohn.....	20
13.2.1	Kreativ- und Mal-Atelier.....	20
13.2.2	Schreinerei.....	20
13.2.3	Hauswirtschaft, Küche.....	21
13.2.4	Gebäudeunterhalt.....	21
13.2.5	Schlosserei.....	21
14	Personalwesen .....	21
14.1	Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen.....	21
14.1.1	Anstellung.....	21
14.1.2	Ausbildungen .....	22
14.1.3	Weiterbildung und Supervision.....	22
14.1.4	Mitarbeitergespräche.....	22
14.1.5	Mitarbeiterrekrutierung .....	22

14.1.6	Stellenplan.....	22
15	Kommunikation .....	22
16	Information.....	23
17	Finanzen .....	23
17.1	Spenden.....	23
17.2	Verrechnung, Buchhaltung.....	23

## 1 Einleitung

*Die Stiftung Best Hope besteht seit 1973 als gemeinnützige Institution. Zweck der Stiftung ist die Betreuung und Begleitung von Menschen in besonders herausfordernden Lebenssituationen. Die Arbeit richtet sich nach aktuellen sozialpädagogischen, arbeitsagogischen und sozialtherapeutischen Konzepten. Unsere Ressourcen setzen wir menschen-, zukunfts- und zielorientiert ein. Das christliche Menschenbild dient uns dabei als Grundlage. Personen aller Kulturen und Religionen sollen sich bei uns wohl und respektiert fühlen.*

*Durch das Angebot einer Wohn- und Tagesstruktur wird die jeweilige Lebenssituation stabilisiert und eine Reintegration in ein eigenverantwortliches und eigenständiges Leben ermöglicht. Die kleine Grösse der Institution ermöglicht es, auf die individuellen Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner einzugehen.*

## 2 Standort

*Die Stiftung Best Hope besitzt fünf Liegenschaften an zwei Standorten im Kanton Appenzell Ausserrhoden. Das Haupthaus und zwei Nebenhäuser liegen oberhalb von Herisau am Nieschberg auf 850 m.ü.M. Der Nieschberg mit einer Höhe von 920 m.ü.M. gilt als Ausgangspunkt eines weitläufigen Spazier- und Wanderwegnetzes mit wunderschönem Ausblick Richtung Bodensee und Alpstein.*

*Zwei weitere Liegenschaften finden sich am nördlichen Dorfrand von Waldstatt, einem Nachbardorf von Herisau, auf ebenfalls 820 m.ü.M.*

*Die erhöhte Lage beider Liegenschaften hat zum Vorteil, dass in den Herbst- und Wintermonaten die Nebelgrenze oft weiter unten liegt.*

*Beide Standorte sind durch öffentliche Verkehrsmittel gut erschlossen. In wenigen Gehminuten erreicht man die nächsten Bahn- und Bushaltestellen. Die Bahnhöfe werden im halbstündlichen Takt befahren. Die Bahnhöfe Herisau, Gossau, St. Gallen und Appenzell sind dadurch einfach und schnell erreichbar.*

*Im Ort Herisau und Waldstatt sind alle wichtigen Einkaufsmöglichkeiten sowie Post und Banken vorhanden. Durch das Sportzentrum mit Hallenbad, Eisbahn, Sporthallen, Sportplätzen und einem Freibad, ein Kino und eine abwechslungsreiche kulturelle Agenda ist eine vielseitige Freizeitgestaltung möglich.*

*Zum Naherholungsgebiet gehören der ans Haupthaus angrenzende Wald, das weitläufige Spazier- und Wanderwegnetz, die Vorzüge und der Charme des Appenzellerlandes und des Alpsteines sowie die verschiedenen Gewässer in der näheren Umgebung.*

### 3 Geschichte

Nach der Gründung der Stiftung Best Hope im Jahr 1973 durch die Evangelisch Methodistische Kirche Zürich und dem Ehepaar Hanspeter und Anita Vogt-Baumann als erste Leitungspersonen kümmerte sich das Team, angetrieben von der grossen Not der offenen Drogenszene, hauptsächlich um Menschen mit Heroinsucht. Den leidenden Menschen am Rande der Gesellschaft in christlicher Nächstenliebe zu begegnen, sie wertzuschätzen und ihnen wieder Perspektiven zu vermitteln waren damals schon wichtige Grundlage für die Arbeitsweise und Kultur in der Stiftung Best Hope. Die Arbeit wurde in den Anfangszeiten ausschliesslich durch Spenden finanziert.

Durch die gesamtschweizerisch vorangetriebene Professionalisierung der Suchthilfe entwickelte sich die Stiftung Best Hope zu einer staatlich anerkannten, sozialtherapeutischen Institution. Dies brachte mit sich, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend ihren Aufgaben ausgebildet sein mussten und die Finanzierung durch die öffentliche Hand erfolgte. Im Laufe der Zeit öffnete man das Therapieangebot auch für Menschen mit anderen substanzgebundenen Süchten und psychischer Instabilität.

Ab 2013 beobachtete man einen fortschreitenden Rückgang der Therapieteilnehmenden. Um den Stiftungszweck langfristig erfüllen zu können, entschied man sich 2017, die sozialtherapeutische Arbeit für Menschen mit Suchtproblemen aufzugeben und ein Wohnangebot für Menschen in besonders herausfordernden Lebenssituationen anzubieten.

## 4 Vision Stiftung Best Hope

### 4.1 Leben mit Perspektive

Wir wollen Menschen in besonders herausfordernden Lebenssituationen ein Wohn- und Tagesstrukturangebot entsprechend ihren individuellen Bedürfnissen anbieten. Eine professionelle Begleitung und Betreuung soll unterstützend wirken, sodass die Klienten und Klientinnen neue Perspektiven und Strategien zur Lebensbewältigung erkennen und ihre individuellen Fähigkeiten gefördert werden.

### 4.2 Ganzheitlichkeit

Wir achten die Menschen in ihrer Würde und ihrer Einzigartigkeit mit ihren individuellen Fähigkeiten, Stärken und Schwächen. Unsere Ressourcen setzen wir ein mit dem Fokus auf Nachhaltigkeit und den entsprechenden Themen wie Gesundheit, soziale Integration, Persönlichkeitsbildung und Erweiterung der Lebenskompetenzen.

### 4.3 Werte

So wie nach aussen pflegen wir auch nach innen einen ehrlichen, respektvollen und offenen Umgang untereinander. Vertrauen und direkte Kommunikation sind die Grundlage für unsere täglichen Interaktionen.

## 5 Leitsätze Stiftung Best Hope

*Jeder Mensch, unabhängig von seiner gesellschaftlichen, ethischen, kulturellen, religiösen oder sexuellen Ausrichtung ist willkommen und wird respektiert und akzeptiert.*

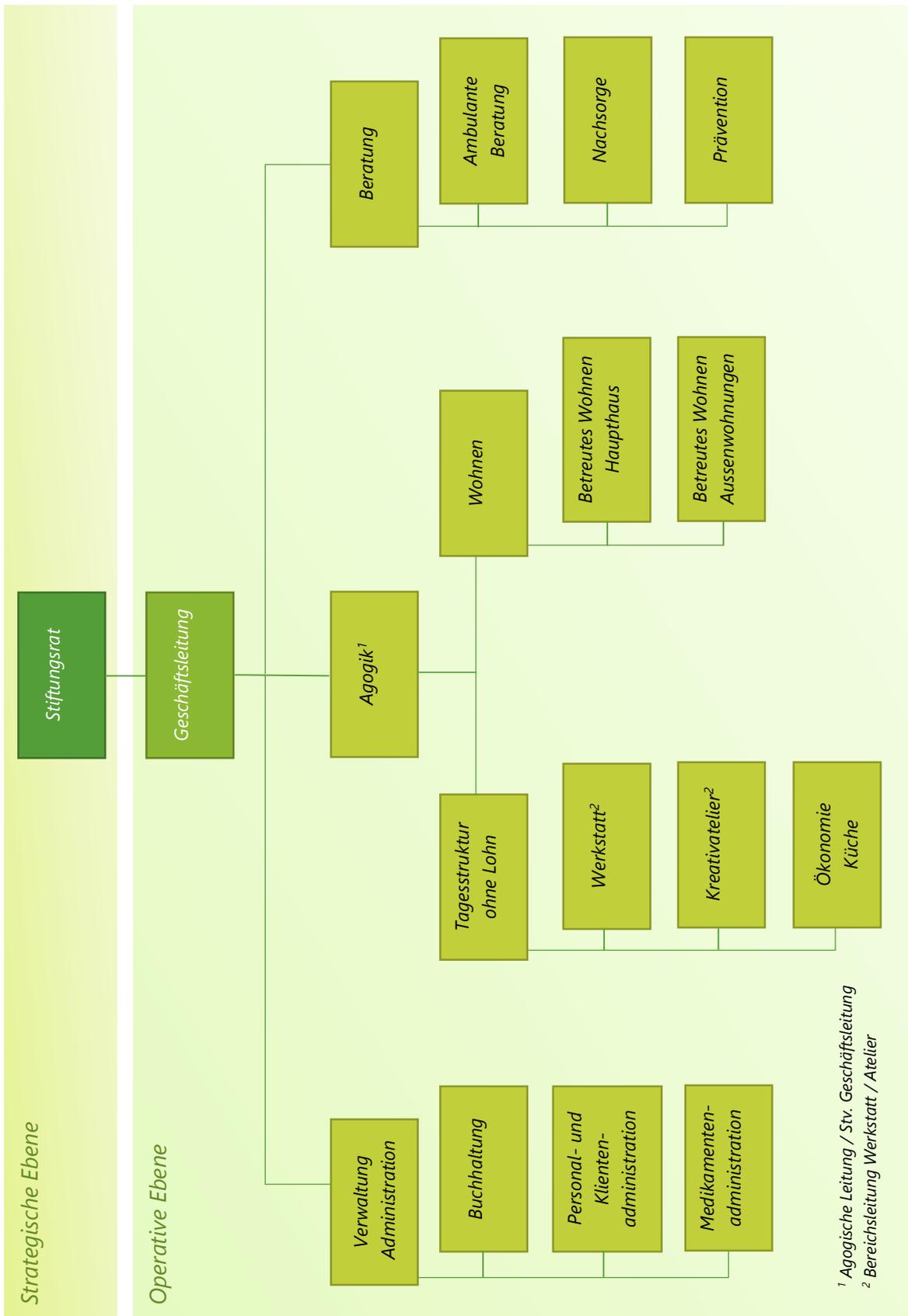
*Jeder Mensch, unabhängig von seiner Beeinträchtigung, hat das Recht auf die Teilhabe an der Gesellschaft. Wenn die Beeinträchtigung dies erschwert oder verunmöglicht, unterstützen und begleiten wir.*

*Jeder Mensch ist Experte seiner Lebensgeschichte. Wir sehen uns als aktiv Begleitende des Prozesses von der Vergangenheit in die Zukunft und unterstützen die Klienten und Klientinnen in der Lebensbewältigung, der Zielformulierung und –erreichung.*

*Wir erachten den Konsum von Suchtmitteln als eine destruktive Art der Lösungsstrategie zur Bewältigung des Lebens. Diese führt oft in Abhängigkeit und/oder körperliche sowie psychische Nöte oder Krankheiten. Substitution erachten wir als kurz- oder langfristige Möglichkeit zur Stabilisierung der Allgemeinsituation.*

*Das christliche Menschenbild dient uns als Grundlage in unserer professionellen Arbeit. Wir verpflichten uns keiner Konfession oder kirchlichen Institution.*

## 6 Organigramm Stiftung Best Hope



## 7 Kompetenzregelung

Geschäft	Strategische Ebene							Operative Ebene																				
	Stiftungsrat/SR							Geschäftsleitung/GL							Bereichsleiter/BL				Mitarbeiter/MA									
Legende	Entscheid	Kontrolle	Antrag	Beratung	Umsetzung	Delegation	Information	Informierte	Entscheid	Kontrolle	Antrag	Beratung	Umsetzung	Delegation	Information	Informierte	Kontrolle	Antrag	Beratung	Umsetzung	Information	Informierte	Kontrolle	Antrag	Beratung	Umsetzung	Informierte	
<b>1. Organisation</b>																												
Statuten	E	K			U		I					A	B			X												
Liegenschaften Kauf & Verkauf	E	K			U	D	I					A	B			X												
Geschäftsreglement	E	K			U		I					A	B	U		X												
Betriebsreglement	E	K			U	D	I					A	B	U		X						X						X
Mitarbeiterreglement	E	K				D	I					A	B	U		X						X						X
Kompetenzregelung	E	K				D	I					A	B	U		X												
Führungsmodell	E	K			U		I					A	B			X							X					X
Pensionskasse (Kommission)	E	K	A		U	D	I			K	A	B			X	K	A					X	K	A			X	
Marketingkonzept	E	K				D	I					A	B	U		X							X					X
Zeichnungsberechtigung/Regelung	E	K			U		I					B				X												
Kollektivunterschrift zu zweien SR	E	K			U		I						U			X												
Kollektivprokura zu zweien GL	E	K										A	B	U		I						X						X
Kommissionen	E				U		I					B				X												
Externe Vernetzung	E	K				D	X					A	B	U		I							X					X
Versicherungswesen	E	K		B		D						A	B	U		I							X					X
Foundraising	E	K				D	I					A	B	U		X							X					X
Rundbrief				B				X	E				U	D	I			A	B				X		A	B		X
<b>2. Finanzen &amp; Rechnungswesen</b>																												
Budget	E	K					X					A	B	U	D	I					A	B	U					X
Jahresrechnung (Bilanz, Erfolgsrech)	E	K					X					A	B	U		I						X						X
Tätigkeitsbericht	E	K			U		I									X												
Gehaltsordnung	E	K					I					A	B	U		X												
Controlling	E	K					X						U		I													
Nicht budgetierte Ausgaben:																												
bis 5000.--							X	E	K						I													
ab 5'000.-	E	K					X					A	B		I													
<b>3. Wohnen &amp; Betrieb</b>																												
Jahresziele				B			X	E	K			U		I				B				X						X
Qualitätsorganisation				B			X	E	K			U		I								X						X
Organisation der Bereiche				B			X	E	K			U		I				A	B	U		X						X
Leitbild	E	K		B			X	E	K			U		I				A	B	U		X		A	B	U		X
Betriebs- und Betreuungskonzept	E	K					X	E	K			U		I				A	B	U		X		A	B	U		X
weitere Feinkonzepte	E	K		B			X	E	K			U		I				A	B	U		X		A	B	U		X
Betriebsprozess							X	E	K					I				A	B	U		X		A	B	U		X
Liegenschaftsunterhalt	E	K				D	X					A	B	U		I						X						X
<b>4. Personalwesen</b>																												
Anstellung GL	E	K			U		I					B				X						X						X
Festlegung Lohn GL	E	K					I					B				X												X
Personalpolitik	E	K					I					A	B	U		X						X						X
Stellenplan		K					I		E			A	B	U		X							X					X
Personalanstellung & -führung BL&MA							X	E	K			U		I				A	B			X		A				X
Stellenbeschriebe			A	B			X	E	K			U		I				A	B	U		X		A				
Supervision							X	E	K			U	D	I				A	B	U		X		A				X

## 8 Aufsicht

Der Stiftungsrat sichert die interne Aufsicht (s. Geschäftsordnung). Die externe Aufsicht im Bereich Betrieb wird vom Amt für Soziales des Kantons Appenzell im Rahmen der Aufsichtsbesuche wahrgenommen. Die Aufsicht über das Qualitätsmanagement wird an eine Organisation delegiert (s. Pkt. 10). Für die finanzielle Aufsicht ist eine Revisionsstelle zuständig.

## 9 Beschwerdeverfahren

Das Beschwerdeverfahren ist ein Instrument zur Sicherstellung der Rechte von Mitarbeitenden und Bewohnern sowie Bewohnerinnen.

Grundsätzlich wird zuerst versucht, alle Konfliktsituationen zwischen den jeweilig betroffenen Personen zu klären.

Treten unlösbare Konflikte auf, hat der Bewohner resp. die Bewohnerin, deren gesetzliche Vertretung sowie Mitarbeitende die Möglichkeit, den Beschwerdeweg einzuleiten (1. Geschäftsleitung, 2. Stiftungsrat, 3. Ombudsstelle Alter und Behinderung der Kantone SG, AR und AI). Die Information über das Beschwerdeverfahren sowie Kontaktdaten sind öffentlich angeschlagen.

Stiftungsrat:  
Peter Fischer  
Bertschikerstrasse 23  
8620 Wetzikon ZH

Ombudsstelle Alter und Behinderung:  
lic. Iur. Susanne Vincenz-Stauffacher  
Schützengasse 6  
9000 St. Gallen

## 10 Qualitätsmanagement

Ziel des Qualitätsmanagements ist die Sicherstellung der Basisqualität in Einrichtungen für Menschen mit Behinderung in Appenzell Ausserrhoden. Diese ist Grundlage für die Erteilung einer Betriebsbewilligung.

Für die Qualitätssicherung ist die Geschäftsleitung zuständig. Sie kann eine Person beauftragen, die für die Einhaltung der Qualitätsstandards besorgt ist.

Zur Überprüfung der Basisqualität wird eine externe Organisation beauftragt. Sie führt die verschiedenen Audits, überprüft die Klienten- und Mitarbeiterzufriedenheit und zertifiziert die Stiftung Best Hope. Das Angebot „nieschberg, Wohnen mit Perspektive“ ist nach den Qualitäts-Richtlinien der SODK Ost+ zertifiziert.

## 11 Angebot „nieschberg, Wohnen mit Perspektive“

### 11.1 Zielgruppe

Unsere Zielgruppe sind erwachsene Männer und Frauen in herausfordernden Lebenssituationen, die angewiesen sind auf Betreuung und Begleitung in der Bewältigung ihres Lebens- und Arbeitsalltags. Grund dafür kann eine psychische, suchtbedingte oder kognitive Beeinträchtigung sein, eine psychische Instabilität oder eine akute Lebenskrise. Eine vollständige Abstinenz wird nicht vorausgesetzt.

Ein regelmässiger, risikoreicher Konsum von Suchtmitteln oder eine schwere psychische Erkrankung muss vor einem Eintritt in einer entsprechenden Klinik behandelt werden.

Die Klientinnen und Klienten müssen volljährig sein und einem Eintritt zustimmen können. Ist dies nicht möglich, muss eine gesetzliche Vertretung (Beistandschaft) diesen Entscheid fällen.

Klienten und Klientinnen mit dauerndem, intensivem Pflegebedarf können nicht an unserem Angebot teilnehmen. Pflegedienstleistungen im Bereich Wohnen dürfen das Mass nicht übersteigen, welches die örtliche Spitex leisten kann.

Für den Aufenthalt muss eine Kostenübernahmegarantie im Rahmen der IVSE vorliegen.

### 11.2 Betreutes Wohnen Haupthaus

Fürs betreute Wohnen steht das Haupthaus am Nieschberg in Herisau (s. Pkt. 13.1.1) mit 14 Zimmern zur Verfügung. Im Rahmen der Leistungsvereinbarung mit dem Kanton Appenzell Ausserrhoden sind 12 Plätze bewilligt. Weitere zwei Plätze können als kurzfristige, unkomplizierte Notfalllösungen angeboten werden.

Dieses Angebot richtet sich an Menschen, die auf eine intensive, enge Betreuung angewiesen sind. Die Betreuung deckt 365 Tage im Jahr während 24 Stunden ab. In der Nacht ist ein Nachtdienst vor Ort und kann bei Bedarf und Notwendigkeit intervenieren.

### 11.3 Betreutes Wohnen Aussenwohnungen

Für ein weniger eng betreutes Wohnen stehen je eine Wohnung im Buurehüsli in Herisau (s. Pkt. 13.1.3) und im Nebengebäude Sonnhalde in Waldstatt (s. Pkt. 13.1.5) zur Verfügung. 2 Plätze können für diese Wohnform im Rahmen der Leistungsvereinbarung belegt werden.

Regelmässig werden die Bewohner und Bewohnerinnen von Mitarbeitenden besucht, um auf die Fragen und Anliegen einzugehen oder Hilfestellungen bei der Alltagsbewältigung zu bieten.

Dieses Angebot ist geeignet für ein gezieltes Wohntraining vor einem Übertritt in eine begleitete oder eigenständige Wohnform.

Ein Telefonpikettdienst sichert rund um die Uhr Hilfeleistungen in kurzer Zeit.

#### 11.4 Tagesstruktur ohne Lohn

*Für Bewohner und Bewohnerinnen wird eine Tagesstruktur ohne Lohn angeboten. Wir sind davon überzeugt, dass Arbeit Wert vermittelt und eine sinnvolle Beschäftigung wichtige Voraussetzung für eine gelingende Eingliederung und Partizipation ist. Deshalb ist es unser Bestreben, dass die einzelnen Arbeiten und die entstehenden Produkte verwertbar sind.*

*Wir erwarten eine regelmässige Teilnahme der Tagesstruktur von jeder Bewohnerin und jedem Bewohner. Einsatz und Arbeitszeiten werden gemeinsam mit dem Bewohner und der Bewohnerin im Rahmen der agogischen Prozessplanung festgelegt (s. Pkt. 12.4).*

*Zwei- bis dreimal im Jahr werden als Dankeschön für die geleisteten Arbeiten Tagesausflüge durchgeführt.*

*Es wird darauf geachtet, dass in der Tagesstruktur ohne Lohn die Ressourcen, Begabungen, Stärken und Interessen der Bewohner und Bewohnerinnen berücksichtigt werden. Im Rahmen der agogischen Prozessplanung werden Einsatz und Beschäftigungszeiten regelmässig überprüft und anhand der persönlichen Ziele angepasst.*

#### 11.5 Aufnahmeverfahren

*Ein Klient, eine Klientin oder deren gesetzliche Vertretung meldet sich bei Interesse telefonisch, per Email oder via Kontaktformular der Homepage bei der Geschäftsleitung oder der agogischen Leitung. Es wird ein Termin für ein gemeinsames Informationsgespräch vereinbart.*

*Am Informationsgespräch nehmen die Geschäftsleitung und/oder die agogische Leitung, der Klient resp. die Klientin und gegeben falls deren gesetzliche Vertretung teil. Für die Verantwortlichen der Stiftung Best Hope ist das Ziel des Gesprächs die Erörterung der Bedürfnisse des Klienten resp. der Klientin. Gleichzeitig sollen der Klient resp. die Klientin sowie deren gesetzliche Vertretung einen umfassenden Überblick über das Angebot und das Konzept „nieschberg, Wohnen mit Perspektive“ erhalten.*

*Es wird ein Probewohnen vorausgesetzt. Dieses dauert zwei bis drei Tage. Der Termin wird gemeinsam nach dem Informationsgespräch ausgemacht. Nach einer gemeinsamen Auswertung mit dem Klienten resp. der Klientin und in der Folge auch im Team befinden die Geschäftsleitung und die agogische Leitung über eine Aufnahme.*

*Ein Klient resp. eine Klientin tritt zuerst ins Haupthaus Nieschberg ein. Ein Übertritt in eine Aus-senwohnung wird im Rahmen der Prozessplanung besprochen und entschieden.*

#### 11.6 Probezeit / Kündigungsfrist

*Die ersten drei Monate gelten als Probezeit. Während der Probezeit kann der Aufenthalt unter Einhaltung einer siebentägigen Kündigungsfrist auf das Ende der Kalenderwoche gekündigt werden.*

*Ein Auswertungsgespräch vor Ablauf der Probezeit entscheidet über die endgültige Aufnahme. Nach der Probezeit gilt eine dreimonatige Kündigungsfrist auf das Ende des Monats.*

## 11.7 Austritt

*Ein Aufenthalt in der Stiftung Best Hope kann jederzeit unter Einhaltung der Kündigungsfrist beendet werden.*

*Die agogische Leitung der Stiftung Best Hope unterstützen die Bewohner und Bewohnerinnen bei der Suche nach einer geeigneten Anschlusslösung.*

## 11.8 Übertrittsverfahren

*Im Rahmen der agogischen Prozessplanung (s. Pkt. 12.4) kann ein Übertritt in eine Aussenwohnung ins Auge gefasst werden. Voraussetzung ist eine grössere Selbständigkeit und höhere Eigenverantwortung und das Ziel, mittels eines Wohntrainings wieder eine eigene Wohnung zu beziehen (s. Pkt. 11.3).*

*Der Bewohner oder die Bewohnerin kann den Wunsch eines Wechsels in eine Aussenwohnung im Einzelgespräch anbringen. Die Bezugsperson kann ihrerseits einen Wechsel als mögliche Zielformulierung vorschlagen. Gemeinsam mit der agogischen Leitung wird die Möglichkeit überprüft, die Ressourcen werden geklärt und ein möglicher Termin für einen Übertritt wird festgelegt. Voraussetzung ist ein freier Platz.*

# 12 Agogik

## 12.1 Methoden

*Wir arbeiten ressourcen- und lösungsorientiert und wenden Arbeitsmethoden aus den Bereichen Sozialpädagogik, Arbeitsagogik, Psychologie, Pflege, Seelsorge, Verhaltenstherapie, kreatives Beraten und Traumatherapie an.*

*Die Methode und Theorie des Normalisierungsprinzips ist in der täglichen Arbeit handlungsleitend.*

## 12.2 Normalisierungsprinzip

*Menschen mit Beeinträchtigungen haben das Recht auf gleichwertige Lebensbedingungen wie Menschen ohne Beeinträchtigungen.*

*Aus diesem Grund richten wir unsere Alltagbegleitung in allen Bereichen nach der Methode des Normalisierungsprinzips aus. Wir sind bestrebt, möglichst identische Situationen zu schaffen, die eine Partizipation in der Gesellschaft ermöglichen. Dies betrifft die Wohngestaltung, die Wochen- und Jahresplanung, den individuellen Lebenszyklus, die Ausgestaltung der Tagesstruktur, die Beziehungsgestaltung unter den Bewohnern und Bewohnerinnen und den Mitarbeitenden, die Beziehungspflege zu Familie, Verwandten und Bekannten, die Teilnahme am öffentlichen Leben usw.*

### 12.3 Mitwirkung, Partizipation

*Eines der Grundbedürfnisse jedes Menschen ist die Selbstwirksamkeit. Wir verstehen unter Mitwirkung und Partizipation die Beteiligung der Bewohner und Bewohnerinnen am Alltag und in den sozialen Beziehungen, sowie die Mitbestimmung in den für sie relevanten Belangen unter Berücksichtigung der Lebensumstände und der Bedürfnisse des Gruppenwohls.*

*Wir beziehen die Bewohner und Bewohnerinnen in alle für sie relevanten Entscheidungen mit ein und suchen mit ihnen gemeinsam nach Lösungen. Wo Beeinträchtigungen eine Mitwirkung und Partizipation erschweren, unterstützen wir die Bewohner und Bewohnerinnen nach bestem Wissen und Gewissen.*

*Um diesem Grundsatz gerecht zu werden, ist die ständige Eigenreflektion innerhalb des Teams eine wichtige Voraussetzung.*

### 12.4 Agogische Prozessplanung

*Die agogische Prozessplanung orientiert sich an den individuellen Bedürfnissen des Klienten resp. der Klientin. Deshalb stehen die aktuelle Lebenssituation, das Entwicklungspotenzial, die Fähigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse im Zentrum. Ziel ist es, den Bewohner resp. die Bewohnerin dahingehend zu begleiten und zu unterstützen, dass er resp. sie eine grösstmögliche Selbständigkeit und Eigenverantwortung erlangen kann. Wo möglich wird die Wiedereingliederung in die Gesellschaft und in die Arbeitswelt, sowie das eigenständige Wohnen angestrebt (s. Pkt. 11.8). In diesem Prozess wird dem Klienten resp. der Klientin so viel Eigenverantwortung wie möglich übertragen. Auf eine gute Balance zwischen Unter- und Überforderung wird geachtet.*

*Das Umfeld ist so gestaltet, dass die Bewohner und Bewohnerinnen befähigt und unterstützt werden, eigene Lösungsstrategien zu entwickeln. Dadurch soll eine Atmosphäre von Sicherheit und Vertrauen entstehen, in der sich jeder und jede auf Neues einlassen, ausprobieren und experimentieren kann. Das Augenmerk liegt dabei auf einer ganzheitlichen Entwicklung und einem ganzheitlichen Lernen in allen Lebensbereichen.*

#### 12.4.1 Bezugspersonensystem

*Jedem Bewohner resp. jeder Bewohnerin wird eine Bezugsperson zugeteilt. Wünsche der Bewohner und Bewohnerinnen werden nach Möglichkeit berücksichtigt. Die Bezugsperson begleitet den Klienten resp. die Klientin und ist für die agogische Prozessplanung, die Kontakte zu Beistandschaften und Angehörigen und für die interdisziplinäre Zusammenarbeit in Absprache mit der agogischen Leitung verantwortlich. Sie führt in regelmässigem Abstand die Einzelgespräche (s. Pkt. 12.4.2) und übernimmt in Abwechslung mit anderen Bezugspersonen die Leitung der Gruppengespräche (s. Pkt. 12.4.3). Gegenüber dem Team ist sie für die klientenspezifischen Informationen verantwortlich.*

*Um konstante Beziehungen zu gewährleisten, ist in der Regel während der gesamten Aufenthaltszeit die gleiche Bezugsperson für den Bewohner resp. die Bewohnerin zuständig. Bei Bedarf kann ein Wechsel vorgenommen werden.*

### *12.4.2 Einzelgespräche*

*Wichtiges Instrument für die agogische Prozessplanung sind die Einzelgespräche zwischen dem Klienten resp. der Klientin und der Bezugsperson. Diese finden im betreuten Wohnen in der Regel 14-täglich statt. Bei Bedarf und je nach Themen können weitere Personen hinzugezogen werden.*

*Im betreuten Wohnen in den Aussenwohnungen finden die Gespräche nach Bedarf statt, mindestens aber einmal im Monat.*

*Die Themen werden gemeinsam bestimmt und richten sich nach dem Begleitprozess und/oder nach dem Gesprächsverlauf.*

### *12.4.3 Gruppengespräche*

*Die Bewohner und Bewohnerinnen im betreuten Wohnen und aus den Aussenwohnungen treffen sich wöchentlich zu den sogenannten Montagsrunden. Diese werden abwechselnd von den Bezugspersonen geleitet. Ziel der Montagsrunde ist es, sozialtherapeutische Themen zu bearbeiten, Alltagsthemen miteinander zu besprechen, Informationen weiterzugeben und über organisatorische Fragen zu befinden. Jede anwesende Person kann Themen einbringen.*

*Am Mittwoch treffen sich alle Bewohner und Bewohnerinnen sowie die Mitarbeitenden zu einem gemeinsamen z'Nüni. Während dieser Zeit besteht nochmals die Möglichkeit, Informationen weiterzugeben und organisatorische Themen zu besprechen.*

### *12.4.4 Arbeit mit Zielen*

*Mindesten halbjährlich stehen in einem Einzelgespräch die individuellen Ziele der Bewohner und Bewohnerinnen bzgl. Lebenskompetenzen im Zentrum. Gemeinsam mit der Bezugsperson setzt die Klientin resp. der Klient neue Ziele oder wertet die gesetzten Ziele aus, und bearbeitet nächste Schritte. Die Bezugsperson versteht sich in diesem Prozess als beratende, coachende und motivierende Person.*

*In der Tagesstruktur werden ebenfalls halbjährliche Standortgespräche geführt. In diesen Gesprächen werden die Ziele im Rahmen der Tagesstruktur ohne Lohn überprüft, ausgewertet oder neu gesetzt. Für die Arbeit mit Zielen stehen verschiedene Arbeitsinstrumente und Methoden zur Verfügung.*

### *12.4.5 Wochenplan*

*Es besteht ein Wochenplan, welcher Auskunft über die einzelnen Aktivitäten und Programmpunkte und die jeweils dafür verantwortlichen Personen gibt. Ziel ist es, den Bewohnerinnen und Bewohnern durch festgelegte Zeiten und eine klare und frühzeitige Information Sicherheit und Struktur zu bieten. Im Wochenplan ist ersichtlich, welche Programmpunkte freiwillig und welche für alle obligatorisch sind.*

*Mit jedem Bewohner resp. jeder Bewohnerin wird der Wochenplan gemäss seinen individuellen Bedürfnissen, Möglichkeiten, Ressourcen und Einschränkungen angepasst.*

#### 12.4.6 Freizeit

Die attraktive und abwechslungsreiche Freizeitgestaltung richtet sich nach den Möglichkeiten und Bedürfnissen der Bewohner und Bewohnerinnen. Es wird auf eine möglichst grosse Eigenständigkeit und Selbstbestimmung Wert gelegt.

An den Wochenenden werden zum Teil Freizeitangebote von den Mitarbeitenden geplant. Es wird begrüsst, wenn sich Bewohner und Bewohnerinnen an der Planung und Durchführung beteiligen. Die Teilnahme ist grundsätzlich freiwillig.

#### 12.4.7 Sport

Mit Sport und Bewegung tragen wir der Wechselwirkung zwischen Psyche und Körper Rechnung. Ziel ist nebst dem Erhalt der körperlichen Fitness auch die Erweiterung und Pflege des Gruppengefühls.

Für sportliche Betätigungen stehen verschiedene Angebote im Haus und in der nahen Umgebung zur Verfügung (s. Pt. 2).

Für den Besuch des Hallen- oder Freibades besteht die Möglichkeit, die Eintrittskarte des Sportzentrums in Herisau zu nutzen. Der Eintritt wird über die Stiftung Best Hope abgerechnet und ist für Bewohner und Bewohnerinnen kostenlos.

#### 12.5 Freundschaft, Liebe, Sexualität

Freundschaft, Liebe und Sexualität gehören zu den Grundbedürfnissen und Grundrechten eines jeden Menschen. Wir begleiten und unterstützen die Bewohner und Bewohnerinnen in der Ausgestaltung ihrer individuellen Bedürfnisse. Wir legen grossen Wert auf den Schutz der Privat- und Intimsphäre und ermöglichen angemessene Rückzugsmöglichkeiten. Wo nötig unterstützen wir die Bewohnerinnen und Bewohner in der Regulation von Nähe und Distanz und achten darauf, dass Abgrenzungsbemühungen ernst genommen und respektiert werden.

Es besteht ein separates Konzept zur Thematik Partnerschaft und Sexualität.

#### 12.6 Interdisziplinäre Zusammenarbeit

Eine gute professionelle Arbeit bedingt den Austausch unter den Mitarbeitenden und externen Stellen und Ämtern. Grundlage der interdisziplinären Zusammenarbeit ist die Verhältnismässigkeit und Transparenz.

Das Prinzip der Verhältnismässigkeit bestimmt die Häufigkeit, den Inhalt und das Setting. Der Persönlichkeitsschutz der Bewohner und Bewohnerinnen wird gewahrt.

Die Bezugsperson kommuniziert gegenüber dem Bewohner und der Bewohnerin transparent über den Inhalt der interdisziplinären Gespräche. Wo immer möglich ist der Bewohner oder die Bewohnerin an den Gesprächen dabei.

Bewohner und Bewohnerinnen haben ihrerseits jederzeit die Möglichkeit, Kontakt zu externen Stellen und Ämtern aufzunehmen.

### *12.7 Zusammenarbeit mit externen Bezugspersonen*

*Externe Bezugspersonen sind wichtige Ressourcen in der Beziehungsgestaltung der Bewohnerinnen und Bewohner. Auch nach einem Eintritt ins betreute Wohnen erachten wir es als wichtig, dass die bestehenden, förderlichen Beziehungen zu Familie, Verwandten, Bekannten und Freunden aufrechterhalten bleiben und weiter gepflegt werden.*

*Wenn vom Bewohner oder der Bewohnerin gewünscht, werden externe Bezugspersonen in die agogische Prozessplanung einbezogen.*

*Wir unterstützen eine unkomplizierte Beziehungspflege durch Besuche bei uns oder im Umfeld der externen Bezugspersonen.*

### *12.8 Umgang mit Aggression und Gewalt*

*Wer physische, psychische oder sexuelle Gewalt anwendet gefährdet nicht nur einzelne Personen sondern auch das Zusammenleben in Respekt und Achtung mit andern Menschen. Ein solches Verhalten kann zum Ausschluss aus der Wohngemeinschaft führen. Strafrechtlich relevantes Verhalten wird zur Anzeige gebracht.*

*Wir wirken präventiv, in dem wir den Bewohnerinnen und Bewohnern genügend Rückzugs- und Gesprächsmöglichkeiten bieten und dem Schutz ihrer Privatsphäre einen hohen Stellenwert beimessen.*

*In der Wohngemeinschaft achten wir auf eine gewaltfreie Kommunikation unter den Beteiligten.*

*Im Krisenhandbuch sind Vorgehensweisen bei Verdacht auf Gewaltausübung näher beschrieben.*

### *12.9 Umgang mit illegalen Suchtmitteln und Alkohol*

*Der Konsum und die Aufbewahrung von illegalen Suchtmitteln, Alkohol und nicht verordneten Medikamente sind in den Liegenschaften der Stiftung Best Hope verboten. Das Rauchen in den dafür bestimmten Räumen und im Freien ist hingegen erlaubt.*

*Die Bewohner und Bewohnerinnen werden durch Sensibilisierung und Prävention zu einer möglichst gesunden Lebensführung motiviert. Sie kennen die Regeln betreffend dem Umgang mit Suchtmitteln und Alkohol und sind über die Konsequenzen eines Regelverstosses informiert.*

### *12.10 Dokumentation*

*Alle Informationen und Beobachtungen bezüglich Klienten und Klientinnen werden mit Hilfe einer branchenanerkannten Klientendokumentations-Software im Sinne eines Tagesjournals erfasst und verwaltet.*

*Über jedes Gespräch (intern oder extern) wird Protokoll geführt. Die Gesprächsteilnehmerinnen und –teilnehmer entscheiden über Art und Ausführlichkeit des Protokolls. Das Protokoll wird ebenfalls mittels der Klientendokumentations-Software abgelegt.*

Über jede Klientin und jeden Klienten wird eine Akte geführt. Darin werden Berichte, Korrespondenzen, Gesprächsprotokolle, Medikamentenverordnungen, Kostengutsprachen, Abklärungen und Diagnosen aufbewahrt.

Die Bewohner und Bewohnerinnen haben jederzeit die Möglichkeit, in Begleitung der agogischen Leitung oder der Geschäftsleitung Einsicht in die Einträge in der Klientendokumentations-Software und in ihre Akte zu erhalten (s. Pkt. 16). Die Klientenakten und die elektronischen Daten werden mind. 20 Jahre aufbewahrt.

### 12.11 Medizinische Versorgung

Die medizinische Versorgung wird durch unsere Hausärztin Frau Dr. Atena Leolea sichergestellt. Die Klientinnen und Klienten können ihren Arzt resp. ihre Ärztin selber wählen. Den Klienten und Klientinnen ist es auch freigestellt, weiterhin die bestehende Hausärztin resp. den bestehenden Hausarzt zu konsultieren. Der organisatorische Aufwand soll jedoch im Rahmen liegen.

Die Medikamente werden durch den Hausarzt resp. die Hausärztin oder den Psychiater resp. die Psychiaterin verschrieben. Eine interne Fachperson mit pflegerischer oder pharmazeutischer Ausbildung richtet die Medikamente gemäss der ärztlichen oder psychiatrischen Verordnung in die persönliche Wochenbox des Klienten resp. der Klientin. Es wird eine 6-Augenkontrolle gewährleistet.

Im betreuten Wohnen im Haupthaus werden die Medikamente täglich unter Aufsicht von den Mitarbeitenden abgegeben. Um einem Medikamentenmissbrauch vorzubeugen, bewahren die Bewohner und Bewohnerinnen keine Medikamente bei sich im Zimmer auf. Ausnahmen werden im Einzelfall geregelt.

Für das weniger eng betreute Wohnen in den Aussenwohnungen wird vorausgesetzt, dass der Bewohner resp. die Bewohnerin die Medikamente eigenverantwortlich und zuverlässig über eine Woche einnehmen kann. Die Medikamente müssen in der Aussenwohngruppe eingeschlossen werden und der Klient resp. die Klientin muss die Verantwortung dafür übernehmen können, dass keine Drittpersonen Zugang zu den Medikamenten erhalten.

Pflegerische Hilfeleistungen, die die Kompetenzen unserer Mitarbeitenden übersteigen, werden durch die örtliche Spitex geleistet.

### 12.12 Psychiatrische/Psychologische Beratung und Behandlung

Psychiatrische oder psychologische Beratung und Behandlung kann jederzeit ambulant in Anspruch genommen werden. Entweder stehen dafür private Praxen in der Umgebung von Herisau oder das Ambulatorium des Psychiatrischen Zentrums Herisau zur Verfügung.

Auch in diesem Bereich gilt die Wahlfreiheit der Klientinnen und Klienten, sofern der organisatorische Aufwand im Rahmen liegt.

### 12.13 Seelsorge

Wenn dies gewünscht wird, können Bewohnerinnen und Bewohner seelsorgerliche Beratung in Anspruch nehmen. Wo jemand bereits in seelsorgerlicher Beratung ist, unterstützen wir diesen Prozess. Wo dies nicht der Fall ist, können wir eine Person für die seelsorgerliche Beratung vorschlagen.

## 13 Ressourcen

Unsere Ressourcen setzen wir verantwortungsvoll ein. Leerläufe werden vermieden und wo möglich werden Synergien genutzt. Leerstehende Liegenschaften werden vermietet.

### 13.1 Liegenschaften

#### 13.1.1 Haupthaus Nieschberg

Im Haupthaus stehen auf drei Stockwerken 14 Zimmer für betreutes Wohnen zur Verfügung. Die Bewohner und Bewohnerinnen leben in grossen, hellen Einzelzimmern. Neben einer Standardmöblierung stehen WLAN und TV-Anschluss zur Verfügung. Die Zimmer dürfen nach eigenem Wunsch eingerichtet werden. Verschiedene öffentliche Räume laden zum gemeinschaftlichen Verweilen ein. Die Zimmer sind abschliessbar und gewährleisten so genügend Schutz der Privatsphäre.

Das Zimmer wird grundsätzlich von anderen Personen ohne Einladung nicht betreten. Ausgenommen sind Situationen, in denen der resp. die Mitarbeitende Leib und Leben eines Bewohner resp. einer Bewohnerin in Gefahr sieht. In diesem Fall besteht für die Mitarbeitenden die Möglichkeit, mit dem Ersatzschlüssel das Zimmer zu öffnen.

Genügend sanitäre Anlagen mit Toiletten, Duschen und Badewannen sind auf den drei Stockwerken vorhanden. Die baulichen Vorkehrungen gewährleisten genügend Schutz der Intimsphäre.

Auf dem ersten und dritten Stockwerk befindet sich je eine kleine Küche. Die Zentralküche ist im Untergeschoss.

Weiter sind in diesem Haus die Büroräumlichkeiten der Leitung, der Mitarbeitenden und der Administration, die Zentralküche und ein Sitzungszimmer untergebracht.

#### 13.1.2 Nebengebäude Nieschberg

Im Nebengebäude befindet sich im Untergeschoss die Werkstatt der Schreinerei, im Erdgeschoss das Kreativ-Atelier und ein Lagerraum. In der ersten und zweiten Etage befindet sich eine 4 ½-Zimmer-Maisonettwohnung. Diese Wohnung wird extern vermietet.

#### 13.1.3 Buurehüsli Nieschberg

Das Buurehüsli war ursprünglich eine alte Bauernliegenschaft. Heute befindet sich im Parterre eine 3 ½-Zimmer-Wohnung und im ersten und zweiten Stock eine möblierte 5-Zimmer-Maisonettwohnung. Die 3 ½-Zimmer-Wohnung wird ebenfalls extern vermietet.

*Im ehemaligen Kuhstall ist ein Musik-Proberaum eingerichtet und im Untergeschoss befindet sich eine kleine Schlosserei.*

#### *13.1.4 Haupthaus Sonnhalde*

*Im Haupthaus Sonnhalde in Waldstatt befindet sich im ersten Obergeschoss eine Wohnung mit 6 ½ Zimmern und zwei Badezimmern (Toilette, Dusche, Bad). Eine weitere Wohnung im zweiten Obergeschoss weist nochmals 6 ½ Zimmer und ein Badezimmer (Toilette, 2 Duschen) auf.*

*Jede Wohnung ist mit einer Küche ausgestattet. WLAN und TV-Anschlüsse sind ebenfalls vorhanden.*

*Im Erdgeschoss sind nochmals 5 Zimmer, ein Büro sowie eine Waschküche mit Trocknungsraum vorzufinden.*

*Eine Grossküche sowie eine Sauna befinden sich im Untergeschoss.*

*Das ganze Gebäude ist extern vermietet.*

#### *13.1.5 Nebengebäude Sonnhalde*

*Im kleineren Gebäude nebenan stehen im ersten und zweiten Obergeschoss zwei Wohnungen mit je 5 ½ Zimmern zur Verfügung. Beide Wohnungen sind mit einer Küche, Bad und Toiletten ausgestattet. Ebenso sind beide Wohnungen mit einem TV-Anschluss ausgestattet. Eine Wohnung ist extern vermietet.*

*Im Erdgeschoss sind verschiedene Stau- und Lagerräume, sowie eine weitere Werkstatt vorhanden.*

### *13.2 Tagesstruktur ohne Lohn*

*Nachfolgend sind die Beschäftigungsmöglichkeiten in der Tagesstruktur ohne Lohn der Stiftung Best Hope erwähnt. Je nach Anzahl und Einteilung der Klienten und Klientinnen kann die Auslastung der Beschäftigungsbereiche variieren.*

#### *13.2.1 Kreativ- und Mal-Atelier*

*Im Nebengebäude Nieschberg in Herisau befindet sich das Kreativ-Atelier. Ein Glasfusing-Ofen und ein kleiner Tonbrennofen gehören nebst verschiedenen Werkzeugen zur Ausstattung.*

*Es besteht die Möglichkeit, mit verschiedensten Arbeitstechniken Alltags-, Kunst- und Deko-Gegenstände herzustellen. Diese werden in Geschäften der Umgebung, an Märkten und über den Onlinemarkt verkauft.*

*Angrenzend ans Atelier liegt das Mal-Atelier. Zur Verfügung stehen eine Malwand und eine grosse Auswahl an Farben und Pinseln.*

#### *13.2.2 Schreinerei*

*Ebenfalls im Nebengebäude Nieschberg ist die Schreinerei untergebracht. Eine Dickenhobelmaschine, eine kombinierte Kreissäge und Schlitzmaschine, eine Bandsäge, eine Plattenfräse (Strie-*

big), eine Kehlmaschine, eine Ständerbohrmaschine, eine kleine Bandschleifmaschine sowie diverse Kleinmaschinen und verschiedene Werkzeuge gehören zur Ausstattung der Schreinerwerkstatt.

In der Schreinerei können verschiedene kleinere Holzbearbeitungsarbeiten erledigt werden. Reparatur- und Restaurationsaufträge von Möbelstücken werden ebenso erledigt wie die Herstellung eines eigens kreierten, massiven Eichenbettes. Weiter produziert die Schreinerei in Zusammenarbeit mit dem Kreativ-Atelier ein Gesellschaftsspiel aus Holz.

### 13.2.3 Hauswirtschaft, Küche

Im Beschäftigungsbereich Hauswirtschaft und Küche kümmern wir uns um die internen Aufgaben. In der Küche wird das Mittagessen für alle Bewohner und Bewohnerinnen sowie Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zubereitet. Weiter werden Lebensmittel verarbeitet und konserviert.

Die Hauswirtschaft kümmert sich um die Reinigung des grossen Hauses und ist um die Wäsche besorgt. Mit Dekorationen und Einrichtungen eine wohnliche, gemütliche Atmosphäre zu schaffen ist eine weitere Aufgabe der Hauswirtschaft in Zusammenarbeit mit dem Kreativ-Atelier.

### 13.2.4 Gebäudeunterhalt

Im Beschäftigungsbereich Gebäudeunterhalt kümmert man sich um die Liegenschaften. Kleinere Reparatur- und Renovationsarbeiten werden in Eigenleistung erledigt. Die Pflege der Umgebung ist ein weiteres Betätigungsfeld.

### 13.2.5 Schlosserei

Die Schlosserei ist im Buurehüsli im Nieschberg Herisau untergebracht. Zur Metallbearbeitung stehen ein Autogen-, ein Schutzgas- und ein Elektro-Schweissgerät sowie eine Standkreissäge zur Verfügung. Weiter gehört eine Standbohrmaschine zur Ausstattung. Auch in der Schlosserei sind die zur Metallbearbeitung notwendigen Werkzeuge vorhanden.

## 14 Personalwesen

### 14.1 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen

Ein interdisziplinäres Team sichert eine professionelle Soziale Arbeit. Es wird darauf geachtet, dass beide Geschlechter in etwa ausgeglichen vertreten sind.

Die Arbeit in der Stiftung Best Hope bedingt ein hohes Mass an Flexibilität, Engagement, innerer Reife und persönlicher Sicherheit.

#### 14.1.1 Anstellung

Mit jedem Mitarbeiter und jeder Mitarbeiterin wird ein Arbeitsvertrag abgeschlossen. Darin sind Funktion, Anstellungsprozente, Entlohnung und Dauer geregelt. Weiterführende Bestimmungen sind im Mitarbeiterreglement aufgeführt. Das Mitarbeiterreglement ist inhaltlicher Bestandteil des Arbeitsvertrages.

*Für jede Stelle besteht ein Stellenbeschrieb. Dieser gibt Auskunft über die Anforderungen, die Aufgaben, die vorgesetzten Stellen, die Stellvertretung und die Kompetenzen.*

#### *14.1.2 Ausbildungen*

*Die Mitarbeitenden sind entsprechend ihren Aufgaben und Kompetenzen ausgebildet oder absolvieren eine Ausbildung. Mitarbeitende ohne Ausbildung können in der Stiftung eine berufs begleitende Ausbildung absolvieren.*

#### *14.1.3 Weiterbildung und Supervision*

*Der regelmässigen Weiterbildung aller Mitarbeitenden wird ein hoher Stellenwert beigemessen. Die Weiterbildung wird im Personalreglement geregelt.*

*Es werden regelmässig fach- und themenspezifische Supervisionen mit externen Fachpersonen durchgeführt.*

#### *14.1.4 Mitarbeitergespräche*

*Einmal jährlich findet ein Mitarbeitergespräch statt. Das Mitarbeitergespräch dient der Förderung der Mitarbeitenden und der Sicherstellung der Qualität. Im Mitarbeitergespräch wird eine Standortbestimmung auf der Grundlage einer Selbst- und einer Fremdbeurteilung vorgenommen. Weiter werden gefasste Ziele überprüft und aktualisiert.*

#### *14.1.5 Mitarbeiterrekrutierung*

*Vakante Stellen werden in der Regel öffentlich ausgeschrieben. Vorstellungsgespräch und Probearbeiten gehen einer Anstellung voraus. Es werden immer zwei Referenzauskünfte eingeholt. Weiter muss der Mitarbeiter resp. die Mitarbeiterin einen aktuellen Privatauszug aus dem Zentralstrafregister vorlegen und eine Bestätigung unterschreiben, welche besagt, dass gegen sie resp. ihn kein polizeiliches oder gerichtliches Verfahren hängig ist.*

#### *14.1.6 Stellenplan*

*Der Stellenplan ermöglicht eine angemessene Abdeckung der benötigten Ressourcen. Den vielfältigen Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner wird durch den Stellenplan und die Gewichtung der Professionen Rechnung getragen.*

## *15 Kommunikation*

*Unsere Haltung zum Thema Kommunikation richtet sich nach den Modellen von Friedemann Schulz von Thun. Wir sind bestrebt, alle vier Ebenen (Sach-, Beziehungs-, Selbstoffenbahrungs- und Appellebene) in der Kommunikation mit unserem Mitmenschen zu berücksichtigen und mit einzubeziehen. Weiter erachten wir die Konzepte der gewaltfreien Kommunikation als wichtiges Instrument in der professionellen Beziehungsgestaltung.*

*Wir sind uns bewusst, dass Kommunikation eine hohe Komplexität aufweist und deshalb eine hohe soziale Kompetenz voraussetzt. Wir legen Wert darauf, möglichst klar, direkt und offen zu kommunizieren, um Missverständnisse zu verhindern. Wir passen die Art unserer Kommunikation mit den Bewohnerinnen und Bewohnern an deren kognitiven Kompetenzen an.*

Weiter ist uns eine offene Feedbackkultur innerhalb des Teams wichtig, um unsere eigene Kommunikationskompetenz stets zu überprüfen und weiter zu entwickeln.

## 16 Information

Die Bewohner und Bewohnerinnen haben das Recht auf Information über alle sie betreffenden Belange. Wird von einem Bewohner resp. einer Bewohnerin Einsicht in die eigenen Akten und in die Klientendokumentation gewünscht, wird dies durch die agogische Leitung oder die Geschäftsleitung begleitet, um der Gefahr der Überforderung und Missverständnisse Rechnung zu tragen.

Um den Bewohnern und Bewohnerinnen Sicherheit im Alltag bieten und die Ausübung ihrer Rechte sicherstellen zu können, wird ein transparenter Informationsfluss gewährleistet.

## 17 Finanzen

Die Finanzierung wird über die IV-Rente, Ergänzungsleistungen und über die Leistungsvereinbarung mit dem Kanton Appenzell Ausserrhoden sichergestellt. Nebenkosten werden im Einzelfall berechnet.

Ferien- und Notfallplatzierungen werden gemäss separater Taxordnung in Rechnung gestellt.

### 17.1 Spenden

Spenden helfen uns, unkomplizierte Lösungen in finanzieller Hinsicht bieten zu können. Weiter werden Spenden dazu verwendet, spezielle Aktivitäten, Anschaffungen oder Projekte, die nicht über öffentliche Gelder finanzierbar sind, zu ermöglichen.

### 17.2 Verrechnung, Buchhaltung

Die Aufenthaltskosten werden dem Kostenträger monatlich in Rechnung gestellt.

Die Buchhaltung ist transparent und wird nach den Vorgaben des Kantons offen gelegt. Die Erfolgsrechnung sowie die Bilanz werden im InTakt, unserem Informationsmagazin, abgedruckt. Eine Treuhandfirma ist mit der jährlichen Revision beauftragt.

Letzte Anpassung Juni 2020  
Thomas Ammann, Geschäftsleitung

Nächste Überprüfung im März 2021  
Peter Hauser, Präsident