

# LEISTUNGSERBRINGUNGSKONZEPT WOHNEN PLUS

covai ag, 9100 Herisau

# COVAi

—  
TEILHABE  
VOR ORT.

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>1</b>	<b>EINLEITUNG</b> .....	<b>4</b>
1.1	Abgrenzung zu übergeordneten Rahmenbedingungen der covai ag .....	4
1.1.1	Statuten .....	4
1.1.2	Organisationsreglement.....	4
1.1.3	Betriebskonzept .....	4
1.1.4	Leistungserbringungskonzept Wohnen plus .....	4
1.2	Erarbeitung dieses Leistungserbringungskonzepts .....	4
<b>2</b>	<b>HANDLUNGSLEITENDE HALTUNG</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>UN-BRK</b> .....	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>ZIELGRUPPE UND ANZAHL PLÄTZE</b> .....	<b>5</b>
4.1	Zielgruppe .....	5
4.2	Anzahl Plätze.....	5
<b>5</b>	<b>ANGEBOT</b> .....	<b>6</b>
5.1	Wohnstudios und Gemeinschaftsräume .....	6
5.2	Verpflegung .....	6
5.3	Begleitung.....	6
5.4	Tagesstruktur, Arbeit .....	7
<b>6</b>	<b>INFRASTRUKTUR</b> .....	<b>7</b>
6.1	Wohnstudio .....	7
6.2	Gemeinschaftsräume.....	8
6.3	Mobilität .....	8
6.4	Digitalisierung .....	8
<b>7</b>	<b>WIRKUNGSZIELE</b> .....	<b>9</b>
7.1	Sicherheit und Stabilität .....	9
7.2	Selbständigkeit.....	9
7.3	Gemeinsamkeit.....	9
7.4	Psychische Stabilität .....	9
7.5	Selbstbestimmung .....	9
<b>8</b>	<b>LEISTUNGSERBRINGUNGSPROZESS</b> .....	<b>10</b>
8.1	Mietbedingungen .....	10
8.2	Aufnahmeverfahren .....	10
8.3	Aufenthalt Wohnen plus.....	10
8.3.1	Stabilität und Krisen .....	10
8.3.2	Rechte und Pflichten .....	11
8.3.3	Privat- und Intimsphäre.....	11
8.4	Übertritts-/Austrittsverfahren .....	11
<b>9</b>	<b>METHODISCHE GRUNDLAGEN DER DIENSTLEISTUNGSERBRINGUNG</b> .....	<b>12</b>
9.1	Individuelle Begleitung .....	12
9.2	Einbezug soziales und professionelles Umfeld .....	13
9.3	Freiheitsbeschränkende Massnahmen.....	13
9.4	Sicherheit .....	13

9.5	Ernährung .....	13
9.6	Medikamentenmanagement.....	13
9.7	Hygiene und Raumpflege.....	14
9.8	Schutz seelischer, geistiger und körperlicher Integrität.....	14
9.9	Datenschutz .....	14
<b>10</b>	<b>FINANZIERUNG .....</b>	<b>14</b>
10.1	Grundsätze der Finanzierung.....	14
10.2	Eigenleistung der Mieter*innen mit Unterstützungsbedarf .....	14
10.3	Zusätzlich verrechnete Leistungen .....	14
<b>11</b>	<b>SCHLUSS- UND AUSFÜHRUNGSBESTIMMUNGEN.....</b>	<b>15</b>
11.1	Ausführungsbestimmungen .....	15
11.2	Überarbeitung, Änderungen und Anpassungen.....	15
11.3	Inkrafttreten .....	15

## 1 EINLEITUNG

### 1.1 Abgrenzung zu übergeordneten Rahmenbedingungen der covai ag

#### 1.1.1 Statuten

Die Statuten der covai ag (in der Folge covai genannt) definieren die Organe der Aktiengesellschaft und regeln deren Zuständigkeiten, Rechte und Pflichten.

#### 1.1.2 Organisationsreglement

Das Organisationsreglement von covai regelt die Zusammenarbeit zwischen der strategischen Führung (Generalversammlung, Verwaltungsrat und Beirat) und der operativen Führung (Geschäftsführer\*in und weitere Geschäftsleitungsmitglieder) von covai. Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen der einzelnen Führungsebenen sind beschrieben. Im Anhang des Organisationsreglements sind ergänzend das jeweils aktuell gültige Organigramm (Aufbauorganisation), die Unterschriftenregelung, die finanzielle Kompetenzordnung und die Funktionsmatrix abgebildet.

#### 1.1.3 Betriebskonzept

Das Betriebskonzept beschreibt die Geschichte von covai, Vision, Mission und Werte, die Angebote, Kooperationen, die Führungsgrundsätze, die Prozessarchitektur (Ablauforganisation), die internen und externen Standards zur Qualitätsentwicklung und -sicherung, die Aufsichtsebenen, die Finanzierung, die Zielgruppe, den Standort und das Personalmanagement.

#### 1.1.4 Leistungserbringungskonzept Wohnen plus

Das vorliegende Leistungserbringungskonzept Wohnen plus beschreibt die handlungsleitende Haltung, die Umsetzung der UN-BRK, die Zielgruppe und die Anzahl Plätze, das Angebot, die Infrastruktur, die Wirkungsziele, den Leistungserbringungsprozess, die methodischen Grundlagen der Dienstleistungserbringung und die Finanzierung.

### 1.2 Erarbeitung dieses Leistungserbringungskonzepts

Das vorliegende Leistungserbringungskonzept Wohnen plus wurde im Rahmen eines partizipativen Prozesses im Rahmen von fünf Sitzungen mit der Resonanzgruppe von covai zwischen März und August 2021 entwickelt. Folgende Personen haben an der Erarbeitung dieses Leistungserbringungskonzepts intensiv mitgewirkt:

- Claudia Kühne (Selbstvertreterin)
- Thomas Lindemuth (Selbstvertreter)
- Jnes Sarcinella (Schweiz. Blinden- und Sehbehindertenverband)
- Markus Böni (Pro Infirmis SG-AR – Fachstelle Inklusion)
- Elfi Schläpfer (Pro Infirmis SG-AR – Fachstelle Augenhöhe)
- André Callegari (Stadtpark Südwest, Kommunikationsagentur)
- Sebastian Reetz-Spycher (Vizepräsident Verwaltungsrat covai ag)
- Dr. Barbara Fontanellaz (Mitglied Verwaltungsrat covai ag)

## 2 HANDLUNGSLEITENDE HALTUNG

Die Haltung von covai orientiert sich an einer grundsätzlichen Offenheit und einem verstehenden Zugang am Gegenüber. Dieses Gegenüber umfasst alle Menschen, seien dies Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf, Mitarbeiter\*innen, externes Fachpersonal oder Angehörige. Diese Haltung äussert

sich in einem respektvollen Umgang mit den verschiedenen Anliegen und Bedürfnissen der Menschen. Neben dieser Offenheit ist eine professionelle Haltung von grosser Bedeutung. Diese professionelle Haltung zeichnet sich durch Transparenz, Nachvollziehbarkeit und Partizipation aus. Fachliche Interventionen und Entscheidungen werden transparent und für die jeweils Betroffenen nachvollziehbar getroffen. Diejenigen, welche von den Entscheidungen betroffen sind, werden in die Entscheidungsfindung einbezogen – unabhängig davon, ob dies Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf, Mitarbeiter\*innen, externes Fachpersonal oder Angehörige sind. Erklärtes Ziel ist, gemeinsam nach Lösungen zu suchen.

### **3 UN-BRK**

Die Ratifizierung der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) durch die Schweiz im Jahr 2014 ist ein Meilenstein auf dem Weg zur Gleichstellung und Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderung. covai macht sich für die Partizipation, Teilhabe und Selbstbestimmung von Menschen mit Unterstützungsbedarf sowie für bedarfsorientierte, individualisierte Dienstleistungsangebote stark – beispielsweise indem covai die bei ihr tätigen Fachpersonen laufend darin unterstützt und schult, spezifische Haltungen (Einstellungen, Werte, Normen), Kenntnisse (wissensbezogene Elemente, die zur Bewältigung von Handlungssituationen zentral sind) und Fähigkeiten (Abläufe, Prozeduren und Fertigkeiten) in folgenden Dimensionen zu entwickeln:

- Vermeidung von Diskriminierung
- Gesundheit
- Mobilität/Technik
- Rechte
- Teilhabe

covai stützt sich bei der Unterstützung und Schulung der bei ihr tätigen Fachpersonen auf den UN BRK Navigator, der von INSOS Schweiz, Curaviva und vahs entwickelt wurde.

### **4 ZIELGRUPPE UND ANZAHL PLÄTZE**

#### **4.1 Zielgruppe**

Die Zielgruppe von Wohnen plus sind erwachsene Menschen mit Unterstützungsbedarf (Menschen mit psychischer Beeinträchtigung, kognitiver Beeinträchtigung, Sehbeeinträchtigung, motorischer Beeinträchtigung, Hörbeeinträchtigung und sprachlicher Beeinträchtigung).

Das Einzugsgebiet ist überregional bzw. interkantonal.

In der Folge werden die Menschen mit Unterstützungsbedarf mit dem Terminus «Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf» bezeichnet.

#### **4.2 Anzahl Plätze**

Wohnen plus bietet insgesamt 40 Plätze an. Es werden Dauerwohnplätze und Übergangswohnplätze für Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf angeboten. Die Dauer des Aufenthalts ist grundsätzlich unbefristet und richtet sich nach der individuellen Unterstützungsplanung.

## 5 ANGEBOT

Wohnen plus ist ein Gesamtpaket für Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf. Es besteht aus einem modernen, barrierefreien Wohnstudio (alternativ einer Wohnung) sowie Verpflegung und Begleitung. Praktisch vor der Tür liegt eine Bushaltestelle und eine Filiale der Migros. Das Stadtzentrum liegt in Gehdistanz.

Ein professionelles Begleiteteam ist an sieben Tagen rund um die Uhr vor Ort. Das Begleiteteam setzt sich aus Fachpersonen aus dem Gesundheits- und Sozialwesen zusammen.

covai bietet Tagesstruktur sowie Arbeitsmöglichkeiten, z. B. in der Administration, in der Gastronomie, im Lebensmittelladen, in der Reinigung, im technischen Dienst oder in der Wäscherei.

In regelmässig stattfindenden Haussitzungen werden Bedürfnis und Bedarf nach gemeinsamen Freizeitaktivitäten und/oder Ferien erfasst und deren Planung und Umsetzung koordiniert.

Zudem wird der/die Mieter\*in mit Unterstützungsbedarf laufend darin unterstützt und begleitet, Freizeitaktivitäten und Ferien nach eigenen Bedürfnissen zu planen und umzusetzen.

covai setzt in allen Angeboten auf grösstmögliche Mitbestimmung. covai schafft die dafür notwendigen Voraussetzungen.

### 5.1 Wohnstudios und Gemeinschaftsräume

Wohnstudios im Haus B (alternativ im Haus A) mit Küchenzeile, Bad, Balkon, WLAN und LAN-Anschluss bieten ein hohes Mass an Privatsphäre und Autonomie. Es stehen diverse Gemeinschaftsräume zur Verfügung, die von allen Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf gemäss eigenen oder gemeinschaftlichen Bedürfnissen genutzt werden können.

### 5.2 Verpflegung

Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf haben Anspruch auf Frühstück, Mittag- und Abendessen. In der individuellen Unterstützungsplanung wird vereinbart, ob die Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf die jeweiligen Mahlzeiten in Gemeinschaftsräumen einnehmen oder diese zur Konsumation im eigenen Wohnstudio abholen wollen. Eine weitere Möglichkeit ist, für individuelle Mahlzeiten selber einzukaufen und diese individuell im eigenen Wohnstudio zuzubereiten. Im Rahmen der individuellen Unterstützungsplanung wird vereinbart, an welchen Wochentagen welche Verpflegungsleistungen in Anspruch genommen werden bzw. welcher Geldbetrag zur individuellen Verfügung steht, um selber Einkäufe tätigen und Mahlzeiten im eigenen Wohnstudio zubereiten zu können. Dieser Entscheidungsprozess wird durch eine digitale Anwendung unterstützt, die allen Beteiligten (Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf, Begleiteteam, Gastronomielogistik) entsprechende Planungssicherheit bietet.

### 5.3 Begleitung

Wohnen plus arbeitet mit dem Bezugspersonensystem. Jede\*r Mieter\*in mit Unterstützungsbedarf wird eine Bezugsperson aus dem Begleiteteam zugeordnet.

Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf beziehen Unterstützungs- und Begleitungsleistungen, die im Rahmen des Aufnahmeverfahrens mittels einer Bedarfsermittlung erstmalig gemeinsam vereinbart und in der Unterstützungsplanung während dem Aufenthalt laufend überprüft und angepasst werden.

Der individuelle Unterstützungsplan basiert auf dem Grundgedanken, dass der/die Mieter\*in mit Unterstützungsbedarf Expert\*in seiner/ihrer Lebenssituation ist. Im persönlichen Kontakt werden Ziele in verschiedenen Lebensbereichen vereinbart und die angesichts der behinderungsbedingten Beeinträchtigung individuell erforderlichen Unterstützungsleistungen ermittelt. Im Zentrum steht die Frage, was der/die Mieter\*in mit Unterstützungsbedarf benötigt, um am gesellschaftlichen Leben teilhaben zu können.

Das Ziel des Aufenthalts ist grösstmögliche Selbständigkeit und Autonomie zu fördern. Schwerpunkte der Unterstützung und Begleitung beziehen sich immer auf den individuellen Unterstützungsbedarf. Dem Auf- und Ausbau von Ressourcen und der selbstbestimmten Gestaltung des individuellen Lebensalltags und sozialer Beziehungen wird seitens des Begleitemms ein hoher Stellenwert beigemessen. Die Unterstützungs- und Begleitungsangebote haben immer zum Ziel, die Autonomiebestrebungen der Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf zu unterstützen.

## 5.4 Tagesstruktur, Arbeit

Jede/r Mieter\*in mit Unterstützungsbedarf wird laufend in der Gestaltung der eigenen individuellen Tagesstruktur unterstützt. Diese kann extern und/oder intern stattfinden.

covai bietet interne Angebote der Tagesgestaltung, die auf individuelle Bedürfnisse der Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf abgestimmt sind. covai schafft die dafür notwendigen Voraussetzungen.

covai bietet interne Arbeitsmöglichkeiten in folgenden Bereichen an:

- Administration
- Gastronomie (Küche, Service)
- Lebensmittelladen (Verkauf)
- Reinigung (Unterhalts- und Grundreinigung)
- Technischer Dienst
- Wäscherei

## 6 INFRASTRUKTUR

### 6.1 Wohnstudio

Jedes Wohnstudio verfügt über eine Nettowohnfläche von 25 m<sup>2</sup>. Das Wohnstudio ist grundsätzlich möbliert (Bettgestell und Matratze 120 cm breit, Bettinhalt und -bezüge, Esstisch, 2 Stühle, Sofa, Einbauschrack). Der Balkon ist mit einem Bistrotisch und zwei Stühlen möbliert. Jede/r Mieter\*in mit Unterstützungsbedarf hat bei Bedarf die Möglichkeit, das Zimmer und den Balkon selber zu möblieren (mit Ausnahme des Einbauschracks, dieser ist fix mit dem Gebäude verbunden).

Die Küchenzeile bietet eine Arbeitsfläche inkl. Lavabo, einen Elektrokochherd, einen Kühlschrank mit Gefrierfach, einen Geschirrspüler und ein Mikrowellengerät. Die notwendigen Küchenutensilien (Geschirr, Besteck, Pfannen usw.) für die Küchenzeile werden durch den/die Mieter\*in mit Unterstützungsbedarf selber zur Verfügung gestellt.

Die Nasszelle des Wohnstudios ist hindernisfrei mit begehrbarer Dusche, WC und Lavabo ausgestattet.

Jedes Wohnstudio verfügt über WLAN und einen LAN-Anschluss mit freiem Internet. Ein Glasfaseranschluss bietet bei Bedarf zusätzlich die Möglichkeit, Services nach eigenen Bedürfnissen zu abonnie-

ren. Ein Grundangebot an TV-Sendern wird durch covai zur Verfügung gestellt. Die in jedem Wohnstudio zur Grundausstattung gehörende Apple-Box bietet den Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf zudem die Möglichkeit, Apps und Services nach eigenen Bedürfnissen herunterzuladen.

Waschmaschinen, Tumbler und Möglichkeiten, die Wäsche aufzuhängen stehen im Untergeschoss von Haus B für alle Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf zur Verfügung.

Die Liegenschaften von covai sind rauchfrei. Geraucht werden kann in definierten Aussenräumen inkl. der Balkone der Wohnstudios. Jedes Wohnstudio verfügt über einen Rauchmelder, der über die zentrale Feuermeldeanlage gesteuert wird.

Ist ein/e Mieter\*in mit Unterstützungsbedarf auf einen Rollstuhl oder Rollator angewiesen, kann mit kleinen Eingriffen in die Einbauten (z. B. Entfernung des Unterbauschanks unter dem Lavabo, Einbau eines Closomats, Fernsteuerung der Eingangstüre zum Wohnstudio mit einer Softwareanwendung usw.) das Wohnstudio hindernisfrei gemacht werden.

Jedes Wohnstudio verfügt über eine eigene Wohnungsklingel sowohl im EG-Eingangsbereich wie auch direkt an der Wohnungstür. Zusätzlich verfügt jedes Wohnstudio über einen eigenen Briefkasten im EG-Eingangsbereich.

Die Schliessanlage von covai ist elektronisch gesteuert. Jede\*r Mieter\*in mit Unterstützungsbedarf erhält einen Badge und dadurch Zugang zum EG-Eingangsbereich, zum eigenen Briefkasten, zum eigenen Wohnstudio sowie zu gemeinschaftlich nutzbaren Räumen.

## 6.2 Gemeinschaftsräume

Auf allen drei Wohnetagen im Haus B steht pro Etage ein Gemeinschaftsraum (ausgestattet mit Küchenzeile analog der Wohnstudios, Küchenutensilien, Esstisch mit Stühlen und Flachbildfernseher) für jene Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf, die auf dieser Etage wohnen, zur Verfügung.

Im Erdgeschoss vom Haus B steht ein weiterer Gemeinschaftsraum für alle Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf des Angebots Wohnen plus zur Verfügung.

## 6.3 Mobilität

Es kann bei Bedarf ein Parkplatz oder ein Behindertenparkplatz in der Tiefgarage (evtl. mit Stromanschluss für Elektrofahrzeuge) oder im Aussenbereich von covai gemietet werden. Veloabstellplätze stehen zur Verfügung.

Es steht zusätzlich ein Miet-Elektrofahrzeug in der Tiefgarage zur Verfügung, welches gebucht werden kann.

Eine Bushaltestelle, welche die Anbindung an den öffentlichen Verkehr gewährleistet, befindet sich direkt vor dem Haus.

## 6.4 Digitalisierung

Prozesse werden bei covai soweit möglich digitalisiert und automatisiert, aber trotzdem barrierefrei gestaltet. So stehen z. B. die Menükarten sowohl digital als auch als Aushang zur Verfügung. Die Digitalisierung zeigt sich zum Beispiel in der Möglichkeit, Verpflegungsangebote online zu buchen oder abzubestellen, in der Zahlungsabwicklung und Verrechnung im Restaurant Bären bis hin zur automatisierten Abrechnung von bestellten Zusatzleistungen (z. B. Wäscheservice, Reinigungsservice usw.).



## **7 WIRKUNGSZIELE**

covai schafft an zentraler Lage Wohn- und Begegnungsräume für Menschen mit und ohne Unterstützungsbedarf. Mit diesem Vorhaben ist die Erreichung von Wirkungszielen auf verschiedenen Ebenen verbunden. Auf gesellschaftlicher Ebene sollen mittel- und langfristig Strukturen und Rahmenbedingungen geschaffen werden, um soziale Integration und Teilhabe zu fördern. Für die Zielgruppe Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf steht die Förderung der Selbstbestimmung und unabhängiger Lebensführung an oberster Stelle. Dies geht mit der Freiheit einher, eigene Entscheidungen zu treffen und dafür die nötige Unterstützung zu erhalten. Diese Grundsätze orientieren sich an der UN-BRK (z.B. Art. 3a und 19). Mit diesen Wirkungszielen soll auf der Ebene des/der Einzelnen die Erfahrung von Selbstwirksamkeit und Autonomie gefördert werden.

### **7.1 Sicherheit und Stabilität**

Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf erleben Sicherheit und Stabilität. Die individuelle Strukturierung des Alltags ermöglicht eine innere Balance zu finden und sich den Anforderungen des Alltags zu stellen. Der unmittelbare Kontakt mit Menschen macht es möglich, sich neu zu erleben und das Gegenüber besser zu verstehen.

### **7.2 Selbständigkeit**

Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf lernen Selbständigkeit und gewinnen Mut, neue Schritte zu wagen. Ihnen wird vom Gegenüber Vertrauen geschenkt und sie werden ernst genommen. Der respektvolle Umgang auf Augenhöhe stärkt das Selbstbewusstsein und hilft beim Umsetzen des eigenen Lebensplans.

### **7.3 Gemeinsamkeit**

Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf erleben Gemeinsamkeit. Individuelle Bedürfnisse und gemeinschaftliche Aktivitäten können gleichermassen gelebt werden. Soziale Kontakte werden ermöglicht. Das niederschwellige und verlässliche Angebot wird den unterschiedlichen Bedürfnissen gerecht.

### **7.4 Psychische Stabilität**

Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf erfahren psychische Stabilität. Die individuelle Unterstützung im Alltag verhilft ihnen zu einem zufriedenen und erfüllten Leben. Bei Bedarf wird zusammen mit den Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf ein persönlicher Krisenpass erarbeitet. Dieser regelt die Zusammenarbeit und den Austausch von Informationen in Krisenzeiten. Im Krisenpass können enge Strukturierungen des Alltags gemeinsam definiert werden, die dann in einer Krise zur Anwendung kommen können.

### **7.5 Selbstbestimmung**

Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf erfahren sich als selbstbestimmte Persönlichkeiten, die gehört werden. Selbstbestimmung und Teilhabe im Alltag werden konsequent in allen Lebenssituationen ermöglicht.

## 8 LEISTUNGSERBRINGUNGSPROZESS

### 8.1 Mietbedingungen

Mietbedingungen für das Angebot Wohnen plus sind:

- ein Mindestalter von 18 Jahren,
- der Bezug eine IV-Rente,
- eine geregelte Finanzierung,
- eine teilweise Selbständigkeit in der Alltagsgestaltung,
- die Bereitschaft zur Zusammenarbeit mit dem Begleitteam

### 8.2 Aufnahmeverfahren

Das Aufnahmeverfahren gestaltet sich wie folgt:

- Unverbindliches Informationsgespräch und Besichtigung der Räumlichkeiten
- Bei Bedarf und Möglichkeit eine Schnupperphase
- Eintritt mit Klärung des Begleit- und Unterstützungsbedarfs, der Zusammenarbeit mit dem sozialen und professionellen Umfeld der Mieter\*in mit Unterstützungsbedarf, der Tagesstruktur, dem Verpflegungsbedarf für den ersten Monat, dem Möblierungsbedarf des Wohnstudios und evtl. Spezialanforderungen an Hindernisfreiheit
- Abschluss des Miet- und Begleitvertrags und den mitgeltenden Dokumenten (Leistungserbringungskonzept Wohnen plus, Tarifordnung Wohnen plus, Hausordnung Wohnen plus, Beschwerdeinstanzen, Schweigepflichtsentbindung, Einverständniserklärung Datenerhebung und -verwaltung – jeweils aktuelle Version gemäss dem Managementsystem von covai).

### 8.3 Aufenthalt Wohnen plus

Die Gestaltung des Aufenthalts im Angebot Wohnen plus richtet sich nach diesem Leistungserbringungskonzept Wohnen plus sowie den entsprechenden Vorgaben aus dem Managementsystem von covai.

Mit der Unterzeichnung des Miet- und Begleitvertrages und den dazugehörigen Dokumenten beginnt der Begleitungsprozess. Zusammen erarbeitet der/die Mieter\*in mit Unterstützungsbedarf mit der Bezugsperson individuelle Ziele, die angepasst an den situativen Begleitungsbedarf fortlaufend evaluiert und angepasst werden.

Die Kontinuität und Verlässlichkeit der Bezugspersonenarbeit fördert den Aufbau stabiler Beziehungen. Die professionelle Beziehungsgestaltung ist von grundlegender Bedeutung für das Gelingen des Begleitungsprozesses.

#### 8.3.1 Stabilität und Krisen

Durch die individuelle und kontinuierliche Begleitung wird die Stabilität gefördert. Krisen können auftreten und werden nicht gewertet. Oftmals gehören sie zu einem Verlauf z. B. einer psychischen Erkrankung und somit zum Lebensweg der Mieter\*in mit Unterstützungsbedarf dazu. In der Krise kann nach Absprache mit den Kostenträgern sowie anderen Fachpersonen (z. B. Psychiater\*in, Therapeut\*in, Ärztin, Arzt, etc.) die Begleitung intensiviert werden.

Um Krisen vorzubeugen und die Autonomie grösstmöglich zu wahren, wird bei Bedarf im Rahmen der individuellen Unterstützungsplanung ein Krisenpass erstellt. Bestenfalls ist der Krisenpass ein Produkt aus den Erfahrungen und Wünschen der Mieter\*in mit Unterstützungsbedarf kombiniert mit dem Fachwissen des Umfeldes, welches eine Krise abwendbar macht oder möglichst optimal verlaufen lässt.

Gefährdet der/die Mieter\*in mit Unterstützungsbedarf sich selbst oder ihr bzw. sein Umfeld übernimmt covai im Rahmen der gesetzlich vorgesehenen Fürsorgepflicht sofort Verantwortung. covai orientiert bei Bedarf die behandelnden Ärztinnen bzw. Ärzte, die Erwachsenenschutzbehörde KESB oder die Polizei. Das Begleiteteam orientiert den/die Mieter\*in mit Unterstützungsbedarf nach Möglichkeit vorgängig darüber.

### 8.3.2 Rechte und Pflichten

Grundsätzliche Rechte und Pflichten der Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf sind im Miet- und Begleitungsvertrag geregelt.

Selbstbestimmung ist Ausdruck der Grundhaltung von covai und wird im individuellen Prozess hoch gewertet. Der Einbezug der Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf in Entscheidungsprozesse ist zentrales Anliegen von covai.

Die Selbstbefähigung gilt als übergeordnetes Ziel der Begleitung. Grundlage der Selbstbestimmung ist das dazugehörige Wissen. Das Begleiteteam schafft Zugang zu Wissen und vermittelt dieses nach Bedarf, beispielsweise im Bereich Psychoedukation oder alltäglichen gesellschaftlichen Fragestellungen.

Die Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf verpflichten sich, Termine wahrzunehmen, dem Begleiteteam Respekt entgegenzubringen und am Begleitprozess mitzuwirken.

Mit der Umsetzung der UN-BRK werden die Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf auf ihre Rechte und Pflichten aufmerksam gemacht und darin unterstützt, diese wahrzunehmen und einzufordern. Wir ermuntern die Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf für ihre Selbstbestimmung einzustehen.

Im Eintrittsprozess wird allen Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf das Merkblatt zum Beschwerdeweg abgegeben und bei Bedarf erläutert. Es stehen den Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf mehrere interne und eine externe Beschwerdeinstanz/en zur Verfügung.

### 8.3.3 Privat- und Intimsphäre

Im Angebot Wohnen plus wird Wert daraufgelegt, dass die eigene Privat- und Intimsphäre gewahrt wird. Das Begleiteteam ist verpflichtet, die Schweigepflicht und Datenschutz-Richtlinien einzuhalten.

Die Privat- und Intimsphäre der Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf wird gewahrt. Das Begleiteteam betritt das Wohnstudio nie unangekündigt, ausser es handelt sich um einen Notfall und/oder den Verdacht auf eine Gefährdungssituation.

Persönliche Post der Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf wird in keinem Fall durch covai geöffnet.

Der/die Mieter\*in mit Unterstützungsbedarf hat das Recht, jederzeit Besuch zu empfangen. Übernachtungen von Besuch in den Wohnstudios müssen aus feuerpolizeilichen Gründen beim Begleiteteam angemeldet werden.

## 8.4 Übertritts-/Austrittsverfahren

Das Austrittsverfahren beginnt mit der Kündigung des Miet- und Begleitungsvertrags und richtet sich nach den Vorgaben aus dem Managementsystem von covai. Bei einem geregelten Austritt werden in enger Zusammenarbeit zwischen Begleiteteam und Mieter\*in mit Unterstützungsbedarf mögliche Anschlusslösungen evaluiert und koordiniert.

## 9 METHODISCHE GRUNDLAGEN DER DIENSTLEISTUNGSERBRINGUNG

Die Grundlage des methodischen Vorgehens des Begleitemps sind ein humanistisches Menschenbild und systemtheoretische Konzepte. Zentrale Elemente dieser Haltung sind der Respekt vor dem Individuum und seiner Lebensgestaltung und die Ressourcen- und Lösungsorientierung. Erklärungen und Beschreibungen der Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf haben den gleichen Stellenwert wie fachliche Diagnosen und Konzepte.

covai arbeitet mit einer individuellen Bedarfsermittlung und einem Unterstützungsplan. Der Unterstützungsplan basiert auf dem Grundgedanken, dass der/die Mieter\*in mit Unterstützungsbedarf Expert\*in seiner bzw. ihrer Lebenssituation ist. Im persönlichen Kontakt werden seine bzw. ihre Ziele in verschiedenen Lebensbereichen formuliert und die angesichts seiner bzw. ihrer behinderungsbedingten Beeinträchtigung individuell erforderlichen Unterstützungsleistungen ermittelt. Im Zentrum steht die Frage, was der/die Mieter\*in mit Unterstützungsbedarf benötigt, um am gesellschaftlichen Leben teilhaben zu können und nicht, wie er oder sie sein sollte, damit er oder sie in eine Einrichtung oder zu einem Angebot passt.

Der Unterstützungsplan ist auf der Basis des Individuellen Hilfeplans (IHP) entstanden, der im Landschaftsverband Rheinland entwickelt wurde. Der IHP wird eingesetzt, um den Unterstützungsbedarf von Personen mit Beeinträchtigung zu ermitteln. Der IHP, wie auch der Unterstützungsplan, orientieren sich an der Systematik der Internationalen Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit (ICF) und berücksichtigen die UN-Behindertenrechtskonvention. Beim IHP wie auch beim Unterstützungsplan steht die Person mit Beeinträchtigung als Expert\*in in der eigenen Lebenssituation im Zentrum. Aus diesem Grund werden auf der Basis der aktuellen Lebenssituation die Wünsche und Ziele der Person mit Unterstützungsbedarf besprochen und daraus die individuell benötigten Leistungen für die angestrebte/zukünftige Lebenssituation abgeleitet. Die Unterstützungsplanung besteht aus den folgenden fünf Teilen:

- Allgemeine Angaben
- Erfassung der aktuellen Lebenssituation
- Angestrebte Wohn- und Lebensform
- Fähigkeiten- und Fertigkeitseinschätzung
- Unterstützungsplanung

### 9.1 Individuelle Begleitung

Verlässlichkeit und Kontinuität in der professionellen Beziehungsgestaltung wird durch das Begleitemps sichergestellt.

Mögliche Unterstützungs- und Begleitungsleistungen sind:

- Regelmässige Bezugspersonengespräche
- Individuelle Beratung, Begleitung, Unterstützung und Anleitung in Bezug auf die Alltagsgestaltung
- Unterstützung und Begleitung bei der Bewältigung von Krisen und in schwierigen Lebenssituationen
- Klärung und Koordination einer bedarfsgerechten Tagesstruktur/Arbeit
- Trainieren der sozialen Kontaktaufnahme und der Gestaltung von Beziehungen
- Aktivitätsaufbau
- Unterstützung bei administrativen Angelegenheiten
- Lagerung, Abgabe und/oder Kontrolle der Medikamente
- Anleitung, Unterstützung bei der Wohnungspflege

- Koordination Spitex (bei Bedarf nach pflegerischen Leistungen / Stützpunkt der Spitex Appenzellerland befindet sich auf dem Gelände)
- Anleitung zu Besorgungen
- Planung, Organisation und Koordination der Behandlung mit Arzt/Ärztin und anderen Diensten, Behörden
- Vermittlung bei Konflikten

## 9.2 Einbezug soziales und professionelles Umfeld

Der/die Mieter\*in mit Unterstützungsbedarf entscheidet nach individuellen Bedürfnissen, wie das soziale und professionelle Umfeld in die Gestaltung der Begleitbeziehung und des Alltags einbezogen werden soll. Die Zusammenarbeit mit dem Bezugssystem dient ausschliesslich der zuverlässigen Begleitung und hilfreichen Unterstützung der betroffenen Person. Eine Schweigepflichtentbindung regelt den Austausch von Informationen zwischen dem Begleiteteam von covai und dem sozialen und professionellen Umfeld der Mieter\*in mit Unterstützungsbedarf.

## 9.3 Freiheitsbeschränkende Massnahmen

Grundsätzlich werden bei covai keine freiheitsbeschränkenden Massnahmen umgesetzt.

Bei Bedarf wird zusammen mit dem/der Mieter\*in mit Unterstützungsbedarf ein persönlicher Krisenplan erarbeitet. Dieser regelt die Zusammenarbeit und den Austausch von Informationen in Krisenzeiten. Im Krisenplan können enge Strukturierungen des Alltags gemeinsam definiert werden, die dann in einer Krise zur Anwendung kommen können.

## 9.4 Sicherheit

Potenzielle Risiken werden sowohl durch die Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf wie auch das Begleiteteam laufend identifiziert und behoben. Bei covai ist das Ressort Arbeitssicherheit und -gesundheit einer zuständigen Person zugeordnet.

Es werden den Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf regelmässige Schulungen für das Verhalten im Brandfall angeboten. Zudem werden regelmässige CPR-Kurse (Cardio-pulmonale Reanimation / Erste-Hilfe-Kurs) angeboten.

## 9.5 Ernährung

Ausgewogene, gesunde und individuelle Ernährung sowie individuell notwendige spezielle Diät wird durch covai gemäss den im Gastronomiekonzept von covai definierten Standards gewährleistet.

Es finden regelmässig Themenabende über gesunde und ausgewogene Ernährung und/oder nach individuellen Fragestellungen der Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf zum Thema Ernährung statt. Bei Bedarf werden Fachpersonen für einen Vortrag oder Schulungen eingeladen.

Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf werden durch das Begleiteteam gemäss individueller Unterstützungsplanung darin unterstützt und angeleitet, individuelle Mahlzeiten selber einzukaufen und diese individuell im eigenen Wohnstudio zuzubereiten.

## 9.6 Medikamentenmanagement

Das Medikamentenmanagement wird im Rahmen der Kooperation zwischen covai und der Spitex Appenzellerland (Stützpunkt auf dem Gelände) nach aktuellsten fachlichen Standards umgesetzt. Die

covai-internen Richtlinien für die bedarfsgerechte Lagerung und/oder das Richten und/oder die Abgabe von Medikamenten sind im Managementsystem von covai geregelt. Das Begleitteam von covai wird regelmässig entsprechend geschult.

### 9.7 Hygiene und Raumpflege

Für die Sauberkeit der allgemeinen Räumlichkeiten und der Gemeinschaftsräume ist das Reinigungsteam von covai gemäss dem Hygienekonzept verantwortlich.

Für die Hygiene und Raumpflege im Wohnstudio der Mieter\*in mit Unterstützungsbedarf ist er/sie selber verantwortlich. Der/die Mieter\*in mit Unterstützungsbedarf wird durch das Begleitteam gemäss individueller Unterstützungsplanung unterstützt und angeleitet.

### 9.8 Schutz seelischer, geistiger und körperlicher Integrität

Dem Schutz der seelischen, geistigen und körperlichen Integrität der Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf von covai wird höchste Priorität eingeräumt. Es werden keinerlei Formen von verbaler und/oder körperlicher Gewalt geduldet. Ebenso werden keinerlei Formen sexueller Belästigungen bzw. sexueller Übergriffe geduldet. covai ist der von diversen schweizerischen Verbänden, Organisationen und Institutionen ratifizierten Charta zur Prävention von sexueller Ausbeutung, Missbrauch und anderer Grenzverletzungen verpflichtet.

### 9.9 Datenschutz

Dem Schutz der Daten der Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf wird von covai höchste Priorität eingeräumt. Die Erhebung, Bearbeitung und Archivierung von personenbezogenen Daten sind in einer Einverständniserklärung geregelt.

## 10 FINANZIERUNG

### 10.1 Grundsätze der Finanzierung

Die Leistungen sind finanziert über eine Tagestaxe. Diese Tagestaxe kann z. B. über Leistungen der Invalidenversicherung, eine Hilflosenentschädigung, Ergänzungsleistungen, Einnahmen aus Erwerbsarbeit, Vermögensverzehr oder sozialhilferechtliche Unterstützung finanziert werden.

Inbegriffen in der Tagestaxe ist die Miete für das Wohnstudio inkl. Nebenkosten, das Frühstück, das Mittag- und Abendessen, die Tagesstruktur sowie die Begleitung und Unterstützung gemäss individueller Unterstützungsplanung.

### 10.2 Eigenleistung der Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf

Die Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf finanzieren die Prämie für ihre Krankenkasse (KVG und VVG), weitere Versicherungsprämien, Taschengeld für persönliche Bedürfnisse (z. B. Hygieneartikel, Kleider, Raucherwaren, alkoholische Getränke, individuelle Freizeitaktivitäten und Ferien) sowie abonnierte Services über LAN und/oder den Glasfaseranschluss selber.

### 10.3 Zusätzlich verrechnete Leistungen

Zusätzlich zur Tagestaxe werden folgende Leistungen gemäss jeweils gültiger Preisliste verrechnet:

- Parkplatz (Auto, Motorrad), bei Bedarf mit Stromanschluss
- Wäscheservice für eigene Kleidung
- Reinigungsservice für Wohnstudio oder Wohnung

## **11 SCHLUSS- UND AUSFÜHRUNGSBESTIMMUNGEN**

### **11.1 Ausführungsbestimmungen**

Der Verwaltungsrat und die Geschäftsleitung können zur Erfüllung ihrer Aufgaben die erforderlichen Ausführungsbestimmungen zum Vollzug dieses Leistungserbringungskonzepts erlassen.

### **11.2 Überarbeitung, Änderungen und Anpassungen**

Die Geschäftsleitung überprüft unter Einbezug der Mieter\*innen mit Unterstützungsbedarf dieses Leistungserbringungskonzept in der Regel einmal jährlich.

Der Verwaltungsrat kann dieses Leistungserbringungskonzept jederzeit abändern.

### **11.3 Inkrafttreten**

Dieses Leistungserbringungskonzept wurde vom Verwaltungsrat am 14. Januar 2022 genehmigt und per sofort in Kraft gesetzt und ersetzt sämtliche Vorgängerversionen.