



# **Direttive di qualità del Cantone dei Grigioni per l'accompagnamento abitativo e lavorativo di persone disabili adulte**

## **Contenuto**

<b>1. Senso e scopo delle direttive di qualità .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Applicazione delle direttive di qualità .....</b>	<b>2</b>
<b>3. Base legale.....</b>	<b>2</b>
<b>4. Definizioni .....</b>	<b>2</b>
<b>5. Panoramica sui contenuti delle direttive di qualità .....</b>	<b>3</b>
<b>6. Direttive di qualità .....</b>	<b>4</b>

## 1. Senso e scopo delle direttive di qualità

Le direttive di qualità del Cantone dei Grigioni per l'accompagnamento abitativo e lavorativo di persone disabili adulte si basano sulle direttive di qualità GR/CDOS est+ per strutture per persone disabili adulte (invalidi conformemente alla LIPIn).

Gli standard di qualità sono stati ripresi dalle direttive di qualità GR / CDOS est + e gli indicatori di qualità sono stati adattati alle esigenze dell'accompagnamento abitativo e lavorativo.

L'obiettivo delle direttive di qualità per l'accompagnamento abitativo e lavorativo consiste nel porre le basi per

- promuovere l'autonomia, l'autodeterminazione e l'integrazione degli utenti,
- nonché per orientare le prestazioni alla soddisfazione e alla qualità di vita degli utenti.

Le presenti direttive di qualità vengono verificate e all'occorrenza adeguate almeno ogni sei anni dall'Ufficio cantonale del servizio sociale (al fine di garantire e sviluppare la qualità).

## 2. Applicazione delle direttive di qualità

Si presuppone che le basi scritte che descrivono l'organizzazione, la gestione, il finanziamento o le prestazioni vengano applicate di conseguenza. Le direttive di qualità per l'accompagnamento abitativo e lavorativo di persone disabili adulte stabilite nel presente documento comprendono standard di qualità e indicatori di qualità che includono i requisiti alla qualità della struttura, dei processi e dei risultati.

Tutte le direttive relative alla qualità mirano a raggiungere il più elevato grado possibile di autonomia, di soddisfazione e di qualità di vita degli utenti dell'accompagnamento abitativo e/o lavorativo.

Tutte le strutture e le organizzazioni che offrono l'accompagnamento abitativo e/o lavorativo devono soddisfare queste direttive di qualità.

Le strutture e le organizzazioni devono rispettare le disposizioni giuridiche relative alla protezione degli adulti e alla protezione dei dati che non sono state inserite nelle presenti direttive al fine di evitare regolamentazioni doppie.

## 3. Base legale

Legge per l'integrazione sociale e professionale di persone disabili (legge sull'integrazione dei disabili; LIDis; CSC 440.100), in particolare gli art. 5 e 15.

Ordinanza per l'integrazione sociale e professionale di persone disabili (ordinanza sull'integrazione dei disabili; ODis; CSC 440.110), in particolare gli art. 2 – 8.

## 4. Definizioni

I seguenti termini utilizzati nelle direttive di qualità necessitano di una spiegazione per una migliore comprensione:

Concetto	Definizione
Utente	Persona disabile che fa uso dell'accompagnamento abitativo e/o lavorativo
Offerta	Accompagnamento abitativo e/o lavorativo da parte di una struttura / organizzazione
Struttura / organizzazione	Una struttura / istituzione stazionaria o un'organizzazione ambulatoriale che offre accompagnamento abitativo e/o lavorativo tramite personale specialistico
Specialista	Persona che offre l'accompagnamento abitativo e/o lavorativo in loco su incarico della struttura / organizzazione

## 5. Panoramica sui contenuti delle direttive di qualità

Ind. n.	Standard di qualità Quando la prestazione è di qualità?
	<b>Ambito tematico basi</b>
1	Es besteht ein Leitbild.
2	Es bestehen Grundlagen, welche die strategische Führung und Organisation beschreiben.
3	Es bestehen Grundlagen, welche die operative Führung und Organisation beschreiben. - Aufbau- und Ablauforganisation - Vernetzung - Qualitätssicherung und -entwicklung - Personalmanagement - Lohnsystem
4	Es bestehen Grundlagen, welche die Finanzierung beschreiben.
5	Esistono delle basi che descrivono le prestazioni. - Assistenza e accompagnamento - Struttura diurna - Misure restrittive della libertà - Sicurezza - Alimentazione - Assistenza sanitaria - Igiene e cura dei locali
	<b>Ambito tematico organizzazione e infrastruttura</b>
6	Edifici, dotazioni e arredi sono adeguati e conformi alle esigenze degli utenti.
	<b>Ambito tematico personale e gestione</b>
7	La direzione dispone della necessaria idoneità professionale e personale per la gestione della struttura / organizzazione.
8	Il personale dispone della necessaria idoneità professionale e personale per le sue attività ed è disponibile in numero corrispondente al bisogno di assistenza.
	<b>Ambito tematico utenti e professionalità</b>
9	I diritti e i doveri degli utenti sono stabiliti per iscritto.
10	L'integrità psichica, mentale e fisica degli utenti è salvaguardata.
11	Il diritto all'autodeterminazione nonché la sfera privata e intima degli utenti sono tutelati.
12	Le procedure di ammissione, di trasferimento e di dimissione sono disciplinate in modo trasparente e chiaro.
13	Il lavoro con gli utenti è mirato e l'orientamento agli obiettivi è fissato per iscritto in modo chiaro.
14	I familiari e/o i rappresentanti legali sono coinvolti in misura adeguata e i loro interessi vengono sufficientemente considerati.

## 6. Direttive di qualità

Indicatore n.	Standard di qualità <i>Quando la prestazione è di qualità?</i>	Indicatori di qualità <i>Domanda guida: quale qualità è necessaria per poter adempiere nel migliore dei modi l'obbligo di protezione sancito dallo Stato?</i>
<b>Basi</b>		
1	Es besteht ein Leitbild.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Das Leitbild liegt schriftlich vor und beschreibt:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. den Auftrag des Angebots (Mission)</li> <li>b. die Grundhaltungen, das Menschenbild und die obersten Ziele, nach denen sich das Handeln aller Beteiligten zu richten hat.</li> </ol> </li> <li>2. Das Leitbild ist datiert und seine Überprüfung terminiert.</li> <li>3. Die Inhalte des Leitbilds sind allen Mitarbeitenden bekannt.</li> <li>4. Die Konzepte des Angebots sind aus dem Leitbild abgeleitet</li> <li>5. Das Leitbild wird in der Strategie, den Zielen und Massnahmen umgesetzt.</li> </ol>
2	Es bestehen Grundlagen, welche die strategische Führung und Organisation beschreiben.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rechtsform und organisatorische Strukturen der Einrichtung / Organisation sind geregelt.</li> <li>2. Es bestehen eine Stiftungsurkunde oder Statuten.</li> <li>3. Es besteht ein Eintrag im Handelsregister.</li> <li>4. Die strategisch-operative Trennung ist personell und organisatorisch gewährleistet. Es liegt ein Organigramm vor, aus welchem diese strategisch-operative Trennung hervorgeht.</li> <li>5. Die Gewaltentrennung erfüllt folgende Bedingungen:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Der/die Präsident/Präsidentin und die operative Leitung der Einrichtung / Organisation dürfen nicht verwandtschaftlich (1. oder 2. Grad), persönlich und/oder in enger gemeinsamer Geschäftsbeziehung miteinander verbunden sein.</li> <li>b. Das strategische Gremium setzt sich aus mindestens drei gleichberechtigten Personen zusammen, wobei maximal zwei Mitglieder verwandtschaftlich und/oder in enger gemeinsamer Geschäftsbeziehung miteinander verbunden sein dürfen; ist eine solche Beziehung vorliegend, so setzt sich das Organ aus mindestens fünf gleichberechtigten Mitgliedern zusammen.</li> <li>c. Die operative Leitung, deren Stellvertretung und die übrigen Mitarbeitenden der Einrichtung / Organisation dürfen kein Stimmrecht im strategisch leitenden Organ haben.</li> </ol> </li> <li>6. Die Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung der strategischen Führung sind festgehalten, insbesondere deren Unabhängigkeit (Pflichtenhefte etc.). Die Vorstandsmitglieder der Trägerschaft können ihre Erfahrungen in ihrer Zuständigkeit nachweisen.</li> <li>7. Die Mitglieder des strategischen Gremiums und der internen Aufsicht sind namentlich bekannt.</li> <li>8. Die strategische Ebene stellt die interne Aufsicht sicher. Die interne Aufsicht:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. erteilt Aufgaben und Kompetenzen und stellt die Kommunikation im Betrieb sicher, so dass die operative Leitung die definierten Leistungen in definierter Qualität und Wirtschaftlichkeit erbringt.</li> <li>b. gewährleistet die periodische Überprüfung der Dienstleistungen.</li> <li>c. fasst jährlich einen Bericht zu ihrer Tätigkeit.</li> </ol> </li> <li>9. Das Beschwerdeverfahren ist geregelt und den Klient/innen und Angehörigen bekannt. Eine in die direkte Betriebsführung nicht involvierte Beschwerdeinstanz ist bestimmt.</li> <li>10. Alle Akteursgruppen (Klient/innen, Angehörige, gesetzliche Vertretung, Mitarbeitende, operative und strategische Führung, evtl. weitere) wissen, wo sie im Konfliktfall Beschwerde einlegen können.</li> </ol>

Indicatore n.	Standard di qualità Quando la prestazione è di qualità?	Indicatori di qualità Domanda guida: quale qualità è necessaria per poter adempiere nel migliore dei modi l'obbligo di protezione sancito dallo Stato?
3a	Es bestehen Grundlagen, welche die operative Führung und Organisation beschreiben.	<p><i>Aufbau- und Ablauforganisation</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Das Angebot richtet sich organisatorisch nach dem Betreuungsbedarf der aufzunehmenden Personen.</li> <li>2. Das Angebot verfügt über eine klare Aufbau- und Ablaufstruktur mit klaren Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten (Organigramm, Pflichtenhefte).</li> <li>3. Es besteht ein aktuelles und klar formuliertes Organisations- resp. Qualitätshandbuch, welches die notwendigen Grundlagen, Konzepte, Regelungen, Vorlagen und Vertragsmuster mit Klient/innen und Mitarbeitenden enthält.</li> <li>4. Der Datenschutz ist gewährleistet.</li> </ol>
3b	Es bestehen Grundlagen, welche die operative Führung und Organisation beschreiben.	<p><i>Vernetzung</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Das Angebot strebt die Vernetzung und Zusammenarbeit mit relevanten Aussenstellen an.</li> </ol>
3c	Es bestehen Grundlagen, welche die operative Führung und Organisation beschreiben.	<p><i>Qualitätssicherung und -entwicklung</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Die Einrichtung / Organisation gewährleistet sowohl die struktur- wie auch die prozessorientierte Qualitätssicherung und -entwicklung des Angebots und setzt sich mit Ergebnissen und Wirkungen auseinander:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Die Leitung stellt sicher, dass die Qualität der Dienstleistungen und der Einrichtung / Organisation sowie die schriftlich-konzeptionellen Grundlagen regelmässig überprüft werden und nimmt entsprechende Verbesserungen vor.</li> <li>b. Die periodische Beurteilung der erbrachten Dienstleistungen sind geregelt (mind. einmal jährlich). Die dazu notwendigen Instrumente und Regelungen stehen zur Verfügung und das Vorgehen bei festgestellten Verbesserungsfeldern ist festgelegt.</li> <li>c. Die Entwicklungen sind in geeigneter Form nachgewiesen.</li> <li>d. Die Zufriedenheit bzw. Lebensqualität der Klient/innen ist regelmässig erhoben und die Ergebnisse sowie diesbezügliche Massnahmen sind dokumentiert.</li> </ol> </li> </ol>
3d	Es bestehen Grundlagen, welche die operative Führung und Organisation beschreiben.	<p><i>Personalmanagement</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jede/r Mitarbeiter/in des Angebots hat einen rechtsgültigen Arbeitsvertrag.</li> <li>2. Die pro Funktion bestehenden Kompetenzen und Verantwortungsbereiche sind dokumentiert und den Mitarbeitenden bekannt (Stellenbeschriebe / Pflichtenheft).</li> <li>3. Die Mitarbeitenden arbeiten entsprechend den mit ihrer Funktion verbundenen Kompetenzen und Verantwortungsbereichen.</li> <li>4. Form und Häufigkeit der Beurteilungs- und Fördergespräche sind festgehalten.</li> <li>5. Die Mitarbeitenden werden (intern oder extern) regelmässig weitergebildet. Die Personalaus-, Weiter- und Fortbildung ist zielgerichtet, zeitgemäss und leitbildbezogen.</li> </ol>
3e	Es bestehen Grundlagen, welche die operative Führung und Organisation beschreiben.	<p><i>Lohnsystem Personal</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Es existiert ein für den Kanton transparentes Lohnsystem.</li> </ol> <p><i>Lohnsystem Klient/Innen</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Der private Arbeitgebende entlohnt den Mitarbeitenden mit Behinderung (Klienten/in).</li> </ol>
4	Es bestehen Grundlagen, welche die Finanzierung beschreiben.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Die Grundlagen geben Auskunft über:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. die finanzielle Situation (Erfolgsrechnung und Bilanz)</li> <li>b. die prognostizierten finanziellen und betrieblichen Entwicklungen (Budget und 3-Jahres-Finanzplan).</li> </ol> </li> <li>2. Diese Grundlagen belegen die finanziell gesicherte Situation der Einrichtung / Organisation und sind offen ausgewiesen.</li> </ol>

Indicatore n.	Standard di qualità Quando la prestazione è di qualità?	Indicatori di qualità Domanda guida: quale qualità è necessaria per poter adempiere nel migliore dei modi l'obbligo di protezione sancito dallo Stato?
		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Die Einrichtung / Organisation führt ihren Betrieb wirtschaftlich und nach einer auf betriebswirtschaftlichen Grundsätzen basierenden einheitlichen Rechnungslegung.</li> <li>4. Es ist eine unabhängige Revisionsstelle bestimmt, welche die Jahresrechnung prüft.</li> <li>5. Die Kostenbeteiligung der Klient/innen (Taxe und Hilflosenentschädigung) und allfällige weitere Kostenbeteiligungen sind geregelt.</li> </ol>
5a	Esistono delle basi che descrivono le prestazioni.	<p><i>Assistenza e accompagnamento</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le basi scritte relative all'assistenza e all'accompagnamento forniscono informazioni in merito alle basi specialistiche e metodologiche del lavoro di assistenza e di accompagnamento.</li> <li>2. L'offerta di accompagnamento si conforma alle esigenze specifiche delle persone accompagnate. Al centro della prestazione assistenziale vi sono la promozione dell'autonomia, l'integrazione e la qualità di vita.</li> <li>3. Le basi scritte relative all'assistenza e all'accompagnamento forniscono informazioni almeno in merito ai punti seguenti. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. obiettivo strategico</li> <li>b. posizionamento dell'offerta all'interno della struttura / organizzazione</li> <li>c. destinatari (età, sesso, disabilità, provenienza, ecc.)</li> <li>d. procedura di ammissione e di dimissione</li> <li>e. strategia di assistenza con principi quantitativi e qualitativi nonché con obiettivi dell'accompagnamento</li> <li>f. collaborazione con il datore di lavoro</li> <li>g. inizio, introduzione, svolgimento e verifica dell'accompagnamento abitativo e lavorativo individuale</li> <li>h. documentazione, obiettivi e collaborazione</li> <li>i. piano di lavoro del personale</li> <li>j. intenzioni relative allo sviluppo / prospettive future</li> <li>k. costi dell'offerta</li> </ol> </li> </ol>
5b	Esistono delle basi che descrivono le prestazioni.	<p><i>Struttura diurna</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nell'accompagnamento abitativo viene offerto aiuto nella strutturazione della vita quotidiana.</li> <li>2. Nell'accompagnamento lavorativo la collaborazione tra la struttura / organizzazione, lo specialista e l'azienda è disciplinata.</li> </ol>
5c	Esistono delle basi che descrivono le prestazioni.	<p><i>Nell'accompagnamento abitativo e lavorativo non vengono applicate misure restrittive della libertà. Utenti soggetti a misure restrittive della libertà secondo il diritto in materia di protezione degli adulti (CC) e del diritto penale (CP) non sono idonei all'accompagnamento abitativo e/o lavorativo.</i></p>
5d	Esistono delle basi che descrivono le prestazioni.	<p><i>Sicurezza</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nell'accompagnamento abitativo, lo specialista affronta il tema delle possibili fonti di pericolo nell'economia domestica (ad es. lasciare acceso il fornello).</li> <li>2. Lo specialista provvede affinché sul posto di lavoro venga attuata una prevenzione degli infortuni adeguata alle condizioni di lavoro e comprensibile per gli utenti.</li> </ol>
5e	Esistono delle basi che descrivono le prestazioni.	<p><i>Alimentazione</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Temi relativi all'alimentazione, alla gestione e all'elaborazione di derrate alimentari confluiscono di principio e in modo adeguato alle esigenze nell'accompagnamento abitativo.</li> <li>2. Lo specialista dell'accompagnamento abitativo provvede affinché l'alimentazione sia equilibrata e sana.</li> </ol>
5f	Esistono delle basi che descrivono le prestazioni.	<p><i>Assistenza sanitaria nel settore abitativo</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'assistenza e la prevenzione sanitarie confluiscono di principio e in modo adeguato alle esigenze sanitarie dell'utente nell'accompagnamento abitativo.</li> <li>2. La collaborazione con medici e terapeuti è disciplinata.</li> <li>3. La libera scelta del medico è garantita.</li> <li>4. Esiste un dispositivo di emergenza per infortuni e malattie acute sviluppato in-</li> </ol>

Indicatore n.	Standard di qualità Quando la prestazione è di qualità?	Indicatori di qualità Domanda guida: quale qualità è necessaria per poter adempiere nel migliore dei modi l'obbligo di protezione sancito dallo Stato?
		<p>sieme all'utente.</p> <p><i>Assistenza sanitaria nel settore lavorativo</i></p> <p>5. Con l'utente si parla dell'assenza dal lavoro in seguito a malattia e dei corrispondenti diritti e doveri.</p>
5g	Esistono delle basi che descrivono le prestazioni.	<p><i>Igiene e cura dei locali</i></p> <p>1. L'igiene e la cura dei locali confluiscono di principio e in modo adeguato alle esigenze nell'accompagnamento abitativo.</p>
	<b>Organizzazione e infrastruttura</b>	
6	Edifici, dotazioni e arredi sono adeguati e conformi alle esigenze degli utenti.	<p>1. Le dimensioni dell'appartamento e l'ubicazione si orientano alle esigenze personali e alla norma sociale.</p> <p>2. L'accompagnamento nella convivenza con altri utenti della casa e/o dell'appartamento è garantito.</p>
	<b>Personale e gestione</b>	
7	La direzione dispone della necessaria idoneità professionale e personale per la gestione della struttura/organizzazione.	<p>1. L'organo direttivo operativo dispone di competenze nei settori finanze, personale, infrastruttura, comunicazione, diritto, nonché di competenze sociali e dirigenziali.</p> <p>2. La qualifica e l'idoneità dei più alti dirigenti sono comprovate mediante curriculum vitae, certificati di formazione, referenze ineccepibili ed estratto del casellario giudiziale.</p> <p>3. Prima della sua assunzione, un nuovo dirigente sottoscrive una dichiarazione con la quale attesta che attualmente non è in corso alcun procedimento d'inchiesta giudiziaria o di polizia nei suoi confronti o fornisce informazioni in merito all'oggetto del procedimento.</p> <p>4. La supplenza è disciplinata, il supplente dispone della necessaria idoneità professionale e personale per i compiti a ciò associati.</p>
8	Il personale dispone della necessaria idoneità professionale e personale per le sue attività ed è disponibile in numero corrispondente al bisogno di assistenza.	<p>1. Gli specialisti dispongono di una formazione di base nel settore assistenza o cure (diploma di formazione riconosciuto a livello federale); in caso di formazione di base nel settore delle cure, anche di un perfezionamento professionale in agogica e psichiatria sociale.</p> <p>2. In assenza della formazione di base menzionata, gli specialisti devono essere assistiti da una persona che disponga di una formazione di cui al punto 1.</p> <p>3. La qualifica e l'idoneità dello specialista sono comprovate mediante curriculum vitae, certificati di formazione, referenze ed estratto del casellario giudiziale.</p> <p>4. Prima della sua assunzione, il collaboratore sottoscrive una dichiarazione con la quale attesta che attualmente non è in corso alcun procedimento d'inchiesta giudiziario o di polizia nei suoi confronti o fornisce informazioni in merito all'oggetto del procedimento.</p> <p>5. Tutti gli specialisti sono coinvolti nella formazione continua e nel perfezionamento professionale secondo il bisogno.</p>
	<b>Utenti e requisiti professionali</b>	
9	I diritti e i doveri degli utenti sono stabiliti per iscritto.	<p>1. I diritti e i doveri degli utenti sono disciplinati e stabiliti contrattualmente.</p> <p>2. In caso di rapporto di locazione, ogni utente dispone di un contratto di locazione con il proprietario dell'appartamento conformemente al CO; in caso di rapporto di lavoro egli dispone di un contratto di lavoro con il datore di lavoro conformemente al CO.</p> <p>3. Per ogni utente esiste un accordo di assistenza con i rispettivi termini per lo scioglimento del contratto (modello disponibile).</p> <p>4. L'informazione degli utenti avviene in modo conforme alle esigenze del singolo</p>

Indicatore n.	Standard di qualità Quando la prestazione è di qualità?	Indicatori di qualità Domanda guida: quale qualità è necessaria per poter adempiere nel migliore dei modi l'obbligo di protezione sancito dallo Stato?
		<p>utente.</p> <p>5. La struttura / l'organizzazione informa per iscritto gli utenti e i rappresentanti legali in merito ai diritti e ai doveri.</p>
10	L'integrità psichica, mentale e fisica degli utenti è salvaguardata.	<p>1. Tutte le forme di violenza, inclusi gli abusi sessuali, da parte di collaboratori e utenti non vengono tollerate; la struttura / l'organizzazione adotta le misure preventive necessarie e stabilisce la procedura e la forma di documentazione in caso di abusi o di relativo sospetto.</p> <p>2. La struttura / l'organizzazione si confronta regolarmente con gli atteggiamenti e i requisiti posti a un contatto rispettoso con le persone disabili e stabilisce misure concrete.</p> <p>3. Gli specialisti vengono formati regolarmente riguardo a metodi di lavoro incentrati sul rispetto e miranti a evitare abusi, in particolare nei contatti "uno a uno" che si possono presentare nell'accompagnamento abitativo.</p> <p>4. Grazie a corsi e istruzioni, gli utenti sono capaci di descrivere situazioni di abuso.</p> <p>5. Lo specialista è in contatto regolare con il suo superiore per informarlo in merito all'accompagnamento abitativo e/o lavorativo.</p> <p>6. L'integrità di tutti gli interessati è salvaguardata.</p>
11	Il diritto all'autodeterminazione nonché la sfera privata e intima degli utenti sono tutelati.	<p>1. L'utente dispone personalmente delle proprie finanze. All'occorrenza, viene sostenuto dallo specialista al fine di raggiungere un grado di autonomia il più possibile elevato in questioni inerenti le finanze.</p> <p>2. Lo specialista orienta il proprio lavoro di assistenza in modo mirato a un grado di autonomia dell'utente il più elevato possibile in tutti i settori di vita e, a seconda delle esigenze, offre, predispone o raccomanda un aiuto.</p> <p>3. Lo specialista aiuta l'utente a integrarsi in modo orientato alle esigenze.</p>
12	Le procedure di ammissione, di trasferimento e di dimissione sono disciplinate in modo trasparente e chiaro.	<p>1. Esiste un chiaro elenco dei criteri per l'ammissione all'offerta e per l'esclusione dalla stessa. La procedura di ammissione e di dimissione nonché la procedura di trasferimento interno sono descritte.</p> <p>2. Gli utenti e i familiari o i rappresentanti legali ne sono informati.</p> <p>3. Viene adempito l'obbligo secondo cui prima della dimissione deve essere proposta una soluzione successiva adeguata.</p>
13	Il lavoro con gli utenti è mirato e l'orientamento agli obiettivi è fissato per iscritto in modo chiaro.	<p>1. Esiste una pianificazione dello sviluppo individuale con obiettivi individuali e corrispondenti misure che vengono attuati e verificati regolarmente. La periodicità delle verifiche è definita.</p> <p>2. Gli obiettivi, le misure e la verifica vengono documentate in modo chiaro e la documentazione è aggiornata.</p> <p>3. Correzioni nella documentazione sono ricostruibili / non sono possibili.</p> <p>4. La documentazione è aggiornata e contiene tutti gli elementi necessari.</p> <p>5. Dalla documentazione risultano le prestazioni fornite e il processo di assistenza è chiaro.</p> <p>6. La documentazione relativa agli utenti può essere consultata in ogni momento dal Cantone/dagli organi di vigilanza e parti di essa possono essere trasmesse al Cantone o a tali organi.</p> <p>7. Il Cantone/gli organi di vigilanza possono richiedere in ogni momento un rapporto della situazione.</p>
14	I familiari e/o i rappresentanti legali sono coinvolti in misura adeguata e i loro interessi vengono sufficientemente considerati.	<p>1. Il rappresentante legale dell'utente sa quali sono le sue persone di riferimento.</p> <p>2. Il rappresentante legale è informato in merito ai propri diritti e doveri.</p> <p>3. La struttura / l'organizzazione è in contatto diretto con il rappresentante legale e lo informa in merito a cambiamenti per quanto riguarda il personale e la struttura nonché a cambiamenti strategici che concernono l'accompagnamento abitativo e/o lavorativo.</p> <p>4. Se i familiari non sono al contempo i rappresentanti legali, i loro diritti e doveri devono essere disciplinati separatamente. Nel fare questo si deve tenere conto dei desideri dell'utente a tale riguardo.</p>