



SOZIALBERICHT 2009

Der Einsatz des BSB
für die Lebensqualität in der Stadt



ASSB-BSB

Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Betrieb für Sozialdienste Bozen



Zertifizierte Dienste

Verwaltungssitz

Abteilung Altersheime

Kinderhorte

Amt für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage

Herausgeber

Betrieb für Sozialdienste Bozen

Direktionsamt

Romstraße 100/a, Bozen

kontakte@sozialbetrieb.bz.it

Den Sozialbericht 2009 finden Sie im Internet unter folgender Adresse:

www.sozialbetrieb.bz.it

Visuelle Gestaltung

typeklang visual design, Bozen

Ausgabe

Juli 2010

Wir bedanken uns bei allen betriebsinternen und –externen MitarbeiterInnen,
die an der Erstellung dieses Sozialberichtes mitgearbeitet haben.

SOZIALBERICHT 2009

Der Einsatz des BSB
für die Lebensqualität in der Stadt



ASSB·BSB

Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Betrieb für Sozialdienste Bozen



Einführende Worte der Stadträtin für Sozialpolitik der Gemeinde Bozen

Der Sozialbericht des BSB ist eine punktgenaue Wiedergabe der sozialen Situation unserer Stadt: Er liefert jährlich Informationen über die von den Bürgern geäußerten Bedürfnisse, die erbrachten Leistungen und Dienste, die umgesetzten Maßnahmen und Projekte, die eingesetzten Finanz- und Humanressourcen und das öffentliche bzw. private soziale Netzwerk des Einzugsgebiets.

Der große Wert des Sozialberichts liegt darin, dass er die Basis für einen Dialog mit den Bürgern bildet und klar, einfach und transparent die Arbeit der Einrichtungen darstellt. Das Dokument ist über die Jahre hinweg zu einem Instrument geworden, das Änderungen im sozialen Gewebe der Stadt hervorhebt, das Eingehen auf die Bürger über die Sozialdienste und -betreuer und das frühzeitige Erkennen von kritischen Punkten und Herausforderungen für das lokale Sozialsystem ermöglicht.

In Bozen sind ein kontinuierliches Altern der Bevölkerung, das Aufkommen von Einpersonenhaushalten und Familien mit nur einem Kind und, aufgrund des Bestandes an Ausländern aus über einhundert verschiedenen Ländern, die Zunahme an multiethnischen Familien festzustellen.

Durch diese Merkmale hebt sich die Bozner Bevölkerung vom Rest des Territoriums ab. Nimmt man die besonderen, durch die internationale Wirtschafts- und Finanzkrise entstandenen Schwierigkeiten der Familien hinzu, so ergibt sich ein klares Bild der Eigenheiten und besonderen Ansprüche der Hauptstadt Bozen: das wachsende Bedürfnis nach Diensten für Kleinkinder zur besseren Verbindung von Familien- und Arbeitsleben, der beträchtliche Anstieg der Ansuchen um finanzielle Unterstützung für Arbeitsmarkt-krisebetroffene Erwachsene, das Integrationsbedürfnis der neuen Bürger ausländischer Herkunft mit besonderer Rücksicht auf Kinder und Jugendliche der zweiten Generation, die verstärkte Nachfrage nach Pflege, nach Rehabilitation und sozialer bzw. beruflicher Integration von Menschen mit Behinderung, sowie der steigende Bedarf an Diensten für Senioren.

Im Hinblick auf diese Besonderheiten halte ich es für notwendig, in nächster Zukunft Maßnahmen einzuführen, welche die Rolle der öffentlichen Sozialdienste parallel zum Netzwerk privater sozialer Dienste stärken, u.z. durch die Gewährleistung von finanziellen Ressourcen und durch Maßnahmen zur Förderung der Freiwilligenarbeit als Ausdruck der Zivilgesellschaft und als konkrete Anwendung des Subsidiaritätsprinzips.

Ich möchte an dieser Stelle dem Generaldirektor des BSB, Dr. Bruno Marcato, und der Vizedirektorin, Dr. Manuela Gotto, sowie all jenen danken, die an der Erstellung dieses Dokuments mitgearbeitet haben. Ganz besonderer Dank gilt den Mitarbeitern des Direktionsamtes, welche mit großer Kompetenz und Professionalität den gesamten Entstehungsprozess des Sozialberichts 2009 betreut haben.

Patrizia Trincanato
Stadträtin für Sozialpolitik und Chancengleichheit

Juni 2010

Einführende Worte des Generaldirektors des Betriebes für Sozialdienste Bozen

In dieser Einführung zum Sozialbericht 2009, der wie auch in den vergangenen Jahren sowohl erreichte Ziele, als auch kritische Aspekte in den verschiedenen vom institutionellen Mandat des BSB vorgesehenen Arbeitsbereichen behandelt, möchte ich einige Aspekte hervorheben, die das vergangene Jahr besonders gekennzeichnet haben, u.z.:

den Aspekt der finanziellen Notlage, welche die Gesellschaft im Allgemeinen und viele Familien und Einzelpersonen getroffen hat und dem BSB die Erfüllung von gleich zwei institutionellen Rollen abverlangt hat, nämlich jene des Dienstleistungserbringers und jene des „sozialen Puffers“, in Bezug auf die Ansuchen der Bürger um finanzielle Unterstützung, mittels Beihilfen, Bezahlung von Rechnungen, besonderer Unterstützungsmaßnahmen, usw. Dies geht aus den Daten zur Anzahl der Personen hervor, die sich an den BSB gewendet haben und aus dem Anstieg der ausbezahlten Beträge, welche gegenüber dem Jahr 2008 um ca. 32% zugenommen haben.

den Aspekt der eigenen finanziellen Schwierigkeiten seitens des BSB: tatsächlich haben wir erstmals in diesem Jahrzehnt den Zugang der Dienstnutzer zu einigen Diensten einschränken müssen. Dies hat dazu geführt, dass man begonnen hat, darüber zu diskutieren, ob eine Person auf Unterstützungen Anrecht hat oder nicht. Sind soziale Beihilfen ein Recht?

den Aspekt der neuen Vorschläge zur möglichst gerechten Verteilung der finanziellen Ressourcen (jedes Gebiet bekommt ca. 200 Euro/Einwohner zugewiesen); dies müsste aber gleichzeitig mit einheitlichen Dienstzugangsmöglichkeiten für alle Bürger einhergehen.

All diese Aspekte haben zusammen mit dem Tagesgeschäft, mit der notgedrungen raschen Reaktion auf soziale Veränderungen, mit der Bearbeitung von Anfragen seitens der Bürger und anderer Einrichtungen, mit denen der BSB zusammenarbeitet, das Jahr 2009 besonders komplex gestaltet. Dies ist vor allem auf die Schwierigkeit zurückzuführen, dass in sehr kurzer Zeit, Einblick in Sachlagen gewonnen werden musste, um kurzfristig die einzuschlagende Richtung festlegen und eventuelle Folgen von Entscheidungen abschätzen zu können.

Ich bin davon überzeugt, dass der BSB ein wertvoller Gesprächspartner war, der auch bei der Diskussion von Themen rund um die Sozialdienste und hinsichtlich deren Veränderung stets vorbereitet war. Nicht immer wurden unsere Vorschläge und Überlegungen berücksichtigt, der Beitrag des Betriebs und seiner Mitarbeiter war jedoch mit Sicherheit in vielen Bereichen wertvoll. Wir haben unter anderem an über 50 Arbeitsgruppen der Provinz, der Gemeinde und der Sanität teilgenommen.

Die veränderte Rolle der Sozialdienste im Aufbau einer solidarischen Gesellschaft, in der die Institutionen aufgrund mangelnder finanzieller Mittel ihre Prioritäten umordnen und der Bildung einer Zivilgesellschaft bzw. der Aktivierung der Bürger mehr Raum geben müssen, soll auch als Ansporn betrachtet werden, um unsere Stadt als den Ort anzusehen, wo auf sich stets ändernde Bedürfnisse der Bürger rasch reagiert werden muss.

Der BSB ist aufgerufen den gesellschaftlichen Veränderungen Rechnung zu tragen, indem das „anders sein“ akzeptiert wird (Devianz, ethnische Unterschiede, Krankheiten, bis hin zu Unglücksfällen, die jeden Menschen betreffen können). Dies gilt nämlich als konstituierendes Element einer komplexen Gesellschaft. Das Herstellen von sozialen Bindungen und die Förderung der Selbstbestimmung des Einzelnen ist kein leichtes Unterfangen, muss aber erfolgen, um den Gedanken einer wirklich solidarischen Gesellschaft erst möglich zu machen.

Der Direktor
Dr. Bruno Marcato

Juni 2010

INHALT



KAPITEL 1 _ DER BETRIEB FÜR SOZIALDIENSTE BOZEN UND SEIN UMFELD 9

1.1 DAS PROFIL DES BSB

Leitbild, Vision, Werte und Strategien des BSB	10
Governance: von der wirtschaftlichen zur sozialen Ausrichtung.	14
Organisation	15
Sitze, Standorte und bedienstetes Personal	17

1.2 POLITIK UND STRATEGIEN

Die Beziehung zwischen dem Betrieb und der Gemeinde Bozen	19
Politische Richtlinien für das Jahr 2009.	20
Strategische Leitlinien für das Jahr 2009.	21

1.3 DIE GESELLSCHAFT IM WANDEL

Zusammensetzung und Entwicklung der Bozner Bevölkerung.	25
Einwanderung	25
Finanzielle Lage der Familien	28
Beschäftigung / Arbeitslosigkeit	29
Wohnsituation	30
Entwicklung der Konsumpreise	30
Zufriedenheit mit öffentlichen Diensten auf Provinz- und Staatsebene.	31
Verfügbarkeit verschiedener Dienste zur Sozialbetreuung auf Provinzebene	32

KAPITEL 2 _ DIE SOZIALDIENSTE DES BSB 35

2.1 DIE NEUORGANISATION DER SOZIALPÄDAGOGISCHEN BETREUUNG

Die Neuorganisation der sozialpädagogischen Betreuung	36
---	----

2.2 MENSCHEN IN VERARMUNGSGEFAHR

Finanzielle Sozialhilfe	39
Kosten und Finanzierungsquellen 2009	48

2.3 KLEINKINDER

Kinderhorte	51
Kindertagesstätten.	55
Kosten und Finanzierungsquellen 2009	58

2.4 MINDERJÄHRIGE

Die sozialpädagogische Betreuung	59
Sozialpädagogische Familienarbeit	70
Das Zentrum für Familienanvertraung und „Spazio Neutro-Der Neutrale Treffpunkt“	70
Landesjugendwohnheim	73
Nicht begleitete ausländische Minderjährige.	74
Koordination der sozialpädagogischen Einrichtungen (CRAIS)	77
Kosten und Finanzierungsquellen 2009	78

2.5 ERWACHSENE

Die sozialpädagogische Betreuung	79
Der Hauspflagedienst	82
Familienberatungsstellen	83
Help for Job.	85
Nissà-Care – Beratungsschalter für die Arbeit in der Hauspflege	90
Suchtkrankheiten.	92
Frauen in Gewaltsituationen	100
Kosten und Finanzierungsquellen 2009	105

2.6 SENIOREN	
Die sozialpädagogische Betreuung	106
Der Dienst Notfall Senioren	108
Der Hauspflagedienst	109
Seniorenmenschen	112
Kuraufenthalte für teilweise oder vollständig pflegebedürftige Personen	113
Tagespflegeheime für Senioren	114
Wohneinrichtungen für Senioren	116
Kosten und Finanzierungsquellen 2009	121
2.7 MENSCHEN MIT BEHINDERUNG UND IN PSYCHISCHER NOTLAGE	
Stationäre und halbstationäre Einrichtungen für Menschen mit Behinderung	123
Stationäre und halbstationäre Einrichtungen für Menschen in psych. Notlage	129
Der Dienst für Arbeitsplatzbegleitung	132
Kosten und Finanzierungsquellen 2009	137
2.8 SOZIALE EINGLIEDERUNG	
Obdachlose Personen und Familien	138
Aufnahmezentren	140
Der Dienst für Straßensozialarbeit	147
Beratungsdienst und Tagesstätte	149
Dienst für Erstaufnahme und Beratung für Einwanderer	151
Aufnahme- und Orientierungsschalter für ausländische Frauen	152
Roma und Sinti	153
Kosten und Finanzierungsquellen 2009	155
2.9 HISTORISCHE GRUNDINDIKATOREN IM SOZIALBEREICH	
Grundindikatoren 2002-2009	156
KAPITEL 3 _ DAS PERSONAL UND DIE FINANZRESSOURCEN	163
3.1 PERSONAL	
Das Betriebspersonal	164
Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz	180
3.2 PARTNERSCHAFTEN UND RESSOURCEN	
Betriebspartner	182
Die Beziehung zu den Bürgern / Dienstnutzern	193
Lokale Auswirkungen auf die Umwelt.	196
Verwaltung und Infrastrukturen	197
Risikoprävention und Risikomanagement	199
Finanzressourcen	208
3.3 ZIELE UND ERGEBNISSE	
Strategische Ziele 2009	209
Zukunftsperspektiven 2010	212
3.4 GEBARUNGSKOSTEN UND FINANZIERUNGSQUELLEN	
Gebarungskosten im Jahr 2009.	214
Finanzierungsquellen zur Deckung der Gebarungskosten 2009	217
Investitionen nach Bereichen 2009	219
Betriebsvermögen 2009	220
3.5 DIE NEUKLASSIFIZIERUNG DER KOSTEN NACH IHRER WERTSCHÖPFUNG	
Der Wert für das lohnabhängige Personal des BSB	221
Der Wert für die Träger von Sozialdiensten	222
Der Wert für Lieferanten	223
ANHANG A.1 _ QUELLENVERZEICHNIS	225
ANHANG A.2 _ BETRIEBLICHE EINRICHTUNGEN	227



1

**DER BETRIEB FÜR
SOZIALDIENSTE BOZEN
UND SEIN UMFELD**

1.1 DAS PROFIL DES BSB

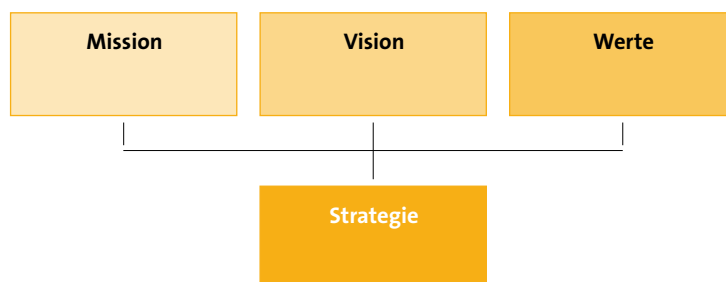
→ Leitbild, Vision, Werte und Strategien des BSB

Im Jahr 2009 hat der BSB mit der Erstellung des neuen strategischen Orientierungsplans 2009-2011 begonnen. Dabei wurde die eigene Rolle im Kontext der lokalen Einrichtungen, des Dritten Sektors und der Gesellschaft analysiert und Überlegungen zu seiner Organisation und seiner nachhaltigen Entwicklung angestellt. Dies soll 2010 weitergeführt werden.

Die strategische Ausrichtung eines jeden Betriebs, ob dieser nun Güter produziert oder Dienste erbringt, basiert auf:

- einem **Leitbild**
- einer **Vision**
- innerhalb des Betriebes geteilte **Werte**.

Grafik 1 _ Grundlegende Elemente der strategischen Ausrichtung



Für die Erstellung des neuen Strategischen Orientierungsplans 2009-2011 wurde von der Neuausarbeitung von Leitbild, Vision und der Bestimmung der Betriebswerte ausgegangen, auf denen die strategische Tätigkeit der nächsten Jahre basieren soll. Es folgen die 2009 ausgearbeiteten Punkte.

Leitbild

Eines der wesentlichen Elemente des strategischen Managements ist sicherlich die Bestimmung eines Betriebsleitbildes. Dieses stellt einen unverrückbaren Bezugspunkt für jede Entscheidung und jede Tätigkeit des Betriebs dar und bestimmt dessen Grundidentität, bzw. macht das Unternehmen für die gesamte Gemeinschaft und die Interessenten einzigartig und wieder erkennbar.

Tabelle 1 _ Leitbild

Wer sind wir?	Der Betrieb für Sozialdienste Bozen (BSB) ist eine instrumentelle Körperschaft der Gemeinde Bozen, die in deren Auftrag
Was wollen wir?	in direkter oder indirekter Form soziale Dienste führt, indem sie in Notsituationen eingreift, angemessene individuell abgestimmte Maßnahmen umsetzt und familienunterstützend tätig ist.
...und warum?	Der BSB leistet auf diesem Wege einen Beitrag zur Reduzierung der Armut, der Notlagen und der sozialen Ausgrenzung und fördert Selbständigkeit und persönliche Entwicklung der Bürger.

Vision

Um das Leitbild bestimmen zu können, muss auch die Vision eines Betriebes festgelegt werden, d.h. der Unterschied, den eine Organisation und die Beteiligten in ihrem territorialen Kontext bewirken möchten. Die Vision eines Betriebs ist die Vorstellung von der gewünschten Konfiguration der Umwelt nach deren Umwandlung durch die Bedeutungen und die ihnen zugrunde liegenden Tätigkeiten. Die Vision hängt daher eng mit dem Wertesystem eines Betriebs zusammen. Zur Ausarbeitung der Vision des BSB für das Triennium 2009 – 2011 stellten wir uns die Frage: Was wollen wir als BSB erreichen?

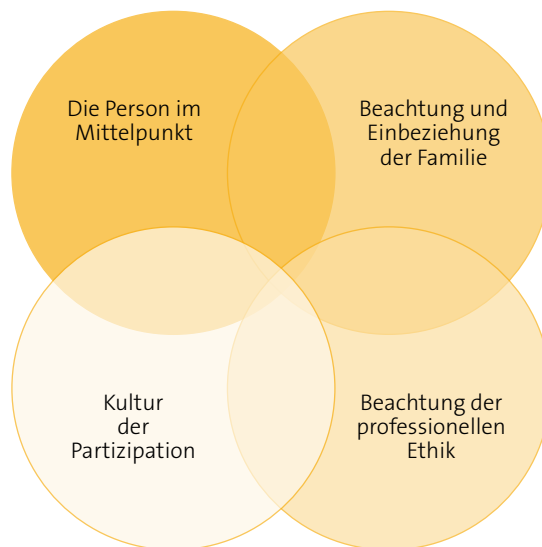
Tabelle 2 _ Vision

Was möchten wir erreichen?				
SCHUTZ der Bevölkerung vor den Konsequenzen der Wirtschaftskrise, die auch unsere Provinz trifft, anhand der zur Verfügung stehenden Instrumente. BESTIMMEN und VORHERSEHEN der neuen Krisen- und Schwächefaktoren, die den Bürger treffen können.	EINRICHTUNG von Beziehungsnetzwerken zwischen Einzelpersonen und Gemeinschaften zur Vermeidung von Ausgrenzung und Einsamkeit.	FÖRDERUNG stabiler Eingliederungsstrategien bei gleichzeitiger Gewährleistung der Chancengleichheit.	ORGANISATION und ERBRINGUNG von Dienstleistungen, die sich nicht passiv darauf beschränken, Geld- oder Pflegebedürfnisse zu befriedigen, sondern eine aktive Teilnahme an der Gesellschaft voraussetzen.	FÖRDERUNG DER VERANTWORTUNG des Einzelnen. Es soll ein aktiver und verantwortlicher Lebensstil gefördert werden; Notlagen, die aus physiologischen (Kindheit, Mutterschaft, Alter), pathologischen (Krankheit, Unfälle, Behinderungen) oder wirtschaftlichen Gründen (Arbeitslosigkeit, Beendigung des Arbeitsverhältnisses, usw.) entstehen, müssen präventiv gehandhabt werden.
<p>Der BSB will zu einer BEOBACHTUNGSSTELLE DES TERRITORIUMS werden und dabei einen Beitrag leisten an der Entstehung einer neuen Sozialpolitik, zum Zwecke einer auf soziale Verantwortung ausgerichteten effizienten Ressourcennutzung.</p>				

Unternehmenswerte: Woran glauben wir? Welche Ziele wollen wir verfolgen? Woran halten wir uns?

Es folgt eine Beschreibung der Unternehmenswerte, an die sich das gesamte Personal bei der Abwicklung aller Tätigkeiten zu halten hat. Die Werte sind das Fundament der Betriebskultur.

Grafik 4_ Unternehmenswerte



1. Zentrale Bedeutung der Person

Der wichtigste Wert des BSB ist die zentrale Bedeutung der Person. Der BSB schenkt seine Aufmerksamkeit der betroffenen Person in ihrer Gesamtheit und nicht nur ihrem Bedürfnis. Die gesamte Betriebstätigkeit muss daher an der Gesamtheit der Ansprüche der Person ausgerichtet werden (materiell, kulturell, beziehungstechnisch und spirituell).

2. Respektierung und Einbezug des Familienkerns

Die Familie ist der innerste Kreis, um den sich das soziale Leben abspielt und kann dem Einzelnen den ersten Impuls zur Solidarität vermitteln. Damit kann die Familie als Beziehungssystem, innerhalb dessen die Subjekte nicht lediglich Bedürfnisse haben, sondern auch Lösungen, Anreize und Innovation bieten, den Schwachen Schutz und Pflege geben.

3. Die Kultur der Teilnahme

Die Gemeinschaft ist ein Netzwerk von Personen, Familien, kleinen Gemeinschaften, Vereinen, Organisationen mit und ohne Erwerbszweck, Freiwilligen, Genossenschaften, das den Sinn für zivile Verantwortung, Vertrauen und Solidarität fördert. Die sozialen Gefüge rauben dem Einzelnen nicht die Individualität, sondern helfen durch die Dynamik der Beziehungen dem Menschen beim Wachsen, bei der Entwicklung des Selbstbewusstseins und des Wissens um das eigene Potential.

4. Einhaltung der Arbeitsethik

Der Betrieb gewährleistet verantwortliches, ethisch korrektes und professionelles Verhalten und die Einhaltung folgender Werte:

- **Zuverlässigkeit** – durch die Beibehaltung und Verbesserung angemessener Professionalitätsstandards auch bei der Arbeit durch Dritte;
- **Nachhaltigkeit** – durch die Verfolgung der festgelegten Ziele, die Erreichung der erwarteten Ergebnisse und den bestmöglichen Einsatz der eigenen Ressourcen (Leistungsfähigkeit und Wirksamkeit);
- **Flexibilität** – durch die Wahrnehmung des internen und externen Kontextes, in dem der BSB arbeitet und – innerhalb der Grenzen seiner Position als öffentliche Körperschaft – die Anpassung des eigenen Verhaltens und der Ressourcennutzung an Veränderungen;
- **Transparenz** – die Transparenz der Arbeit des BSB gilt sowohl nach innen für Personal, Kollegen und Tätigkeiten, als auch nach außen, für Institutionen und Bürger. Zur Verbesserung der externen Kommunikation setzt der BSB auf den Ausbau der internen Kommunikation. Ideen und Informationen zu Prozeduren, Ressourcen und Resultaten, Sichtbarkeit und Verständlichkeit der Entscheidungsprozesse dürfen intern und extern frei zirkulieren. Der BSB gewährleistet in Bezug auf getroffene Entscheidungen Kohärenz und Folgerichtigkeit in seiner Tätigkeit.

Strategische Planung

Der strategische Planungsprozess ist in verschiedene Phasen unterteilt, u.z. in Zieldefinition, Planung der Vorgehensweisen und der umzusetzenden Maßnahmen, konkrete Umsetzung der vorgesehenen Maßnahmen und abschließend die Evaluation und Berichterstattung über die Ergebnisse der strategischen Planung.

Grafik 5 _ Die strategische Planung



In den Monaten Juli, August und September 2009 wurde eine SWOT-Analyse durchgeführt. Anhand dieses Instruments konnten einerseits mögliche Bedrohungen und Chancen festgehalten werden, mit denen sich der BSB in den nächsten fünf Jahre konfrontieren muss, andererseits wurden anhand standardisierter Interviews Stärken und Schwächen der derzeitigen Situation des BSB aus der Sicht der AmtsdirektorInnen und DienstkoordinatorInnen ermittelt.

Dadurch konnten alle notwendigen Informationen zur Auswertung der Tragweite und zur Eintrittswahrscheinlichkeit kritischer Situationen gesammelt, klassifiziert und interpretiert werden. Diese müssen in den strategischen Entscheidungen mitberücksichtigt werden. Mit einer Auswahl der wichtigsten kritischen Aspekte können die dringendsten Eingriffsbereiche (*Key Performance Areas*) bestimmt werden.

Im Jahr 2010 wird weiter an der Ausarbeitung des strategischen Orientierungsplans und an der Definition strategischer Ziele auf der Ebene der einzelnen Dienste und der einzelnen Einrichtungen des BSB gearbeitet. Dabei wird man sich auf die Ergebnisse der Analyse und die neuen Dynamiken und Verantwortungen beziehen.

→ Governance: Von der wirtschaftlichen zur sozialen Ausrichtung

Unter sozialer Governance versteht man die formelle und/oder informelle Einflussnahme seitens öffentlicher und privater Beteiligter (die Akteure der Governance) mit dem Ziel, in Bezug auf bestimmte Entscheidungen Konsens zu schaffen. Das Hauptaugenmerk liegt bei Prozessen, Vorgehensweisen und Ergebnissen. Die soziale Governance basiert auf den Konzepten der geteilten Verantwortung, der aktiven Teilnahme und damit der besseren Beratung und der Kooperationsmöglichkeit zwischen den verschiedenen Akteuren bei der Formulierung und Umsetzung branchenspezifischer Maßnahmen.

Die Rolle der Gemeinschaft hat sich im Rahmen der Governance des BSB auch im Jahr 2009 gefestigt. Das Konzept der sozialen Ausrichtung, durch welche die lokale Gemeinschaft – Einzelpersonen und verschiedene Zusammenschlüsse von Personen – vom bloßen Dienstinutzer zum bestimmenden Element der Führungsentscheidungen wird, wurde gestärkt. Die Hauptstrategie der Führung des BSB, dessen Ziel darin besteht, die vielen Notlagen und Bedürfnisse der Bürger „in Grenzen zu halten“, sieht den BSB nicht nur als Dienstleister, sondern auch als regulierende Kraft von Bedürfnissen und sozialen Ressourcen.

Der BSB positioniert sich damit zunehmend zwischen Individuum, Gemeinschaft, Organisationen des Territoriums und Diensten und steht für einen Führungsstil, der ihn zum aktiven Subjekt im Territorium macht, das gleichzeitig Inputs gibt und erhält. Damit spielt der BSB eine wichtige Rolle im Gleichgewicht des Territoriums, mit dem er in ständigem Austausch steht.

Es waren insbesondere folgende Elemente, die 2009 dazu beigetragen haben, den BSB in diese Richtung zu bewegen:

a) der Landessozialplan 2007-2009 und insbesondere die Aufarbeitung des Themenbereichs der Erhaltung und Stärkung einer solidarischen Gesellschaft, die den Einsatz von Politik, Verwaltung, Markt und das soziale Engagement der Bürger erfordert und folgende Hauptprinzipien enthält: Aktivierung und ziviler Einsatz des Individuums, Verantwortung sozialer Gruppen gegenüber der Allgemeinheit, Rücksicht auf die Bedürfnisse der Einwanderer, integrierende Politik, Prävention von Problemlagen, Analyse möglicher zukünftiger sozialer Phänomene, Verbesserung des Wohlbefindens und Aktivierung von Eingriffen und Diensten für Pflegebedürftige.

b) Beginn der Ausarbeitung des Sozialplans für die Lebensqualität der Stadt Bozen 2009-2011, der ebenfalls in dieselbe Richtung geht.

c) die Landesgesetzgebung zur Pflegesicherung (L.G. 09/2007), die sich auf zweierlei Art und Weise auswirkt: auf der einen Seite entsteht, durch die Ausweitung der Betreuungsthematik von der öffentlichen Körperschaft auf die Familie, innerhalb der Familiengemeinschaft das Bewusstsein um die eigenen Bedürfnisse und Rechte. Darüber hinaus wird die Eigeninitiative in der Suche nach alternativen Lösungen von Betreuungsproblemen aktiviert. Auf der anderen Seite wird der BSB in ein marktähnliches Umfeld versetzt, muss demnach ein System verwalten, worin verschiedene Akteure arbeiten und wird gleichzeitig anderen Dienstleistungserbringern gleichgestellt.

d) die von Gemeinde und dem BSB ausgearbeiteten Fachpläne, die den sozialen Planungsprozess darstellen und die Rolle des BSB überarbeiten und revidieren, indem der BSB nicht mehr als Behörde, sondern als Partner im Rahmen des sozialen Netzwerks angesehen wird. Der BSB übernimmt in diesem Zusammenhang eine Leitfunktion und muss sich im Netzwerk so positionieren, dass er sowohl „dialogfähig“, als auch „autoritär“ auftreten kann.

e) die Analyse der sozialen Phänomene, die mit den Themenbereichen „Arbeit“, „Entwicklung der Gemeinschaft“ und „Gewalt gegen Senioren“ zusammenhängt und für welche der BSB Arbeitspapiere und Studien ausgearbeitet hat. Diese Unterlagen sind bei der Analyse der Bedürfnisse nützlich und bilden eine wichtige Grundlage für soziale Eingriffe und Maßnahmen.

– Organisation

Am organisatorischen Aufbau des BSB wurde 2009 im Vergleich zu 2008 nichts geändert. An der Spitze steht weiterhin der Generaldirektor, dem drei Abteilungen mit entsprechenden Ämtern und Führungspersonal sowie einige Stabstellen unterstehen.

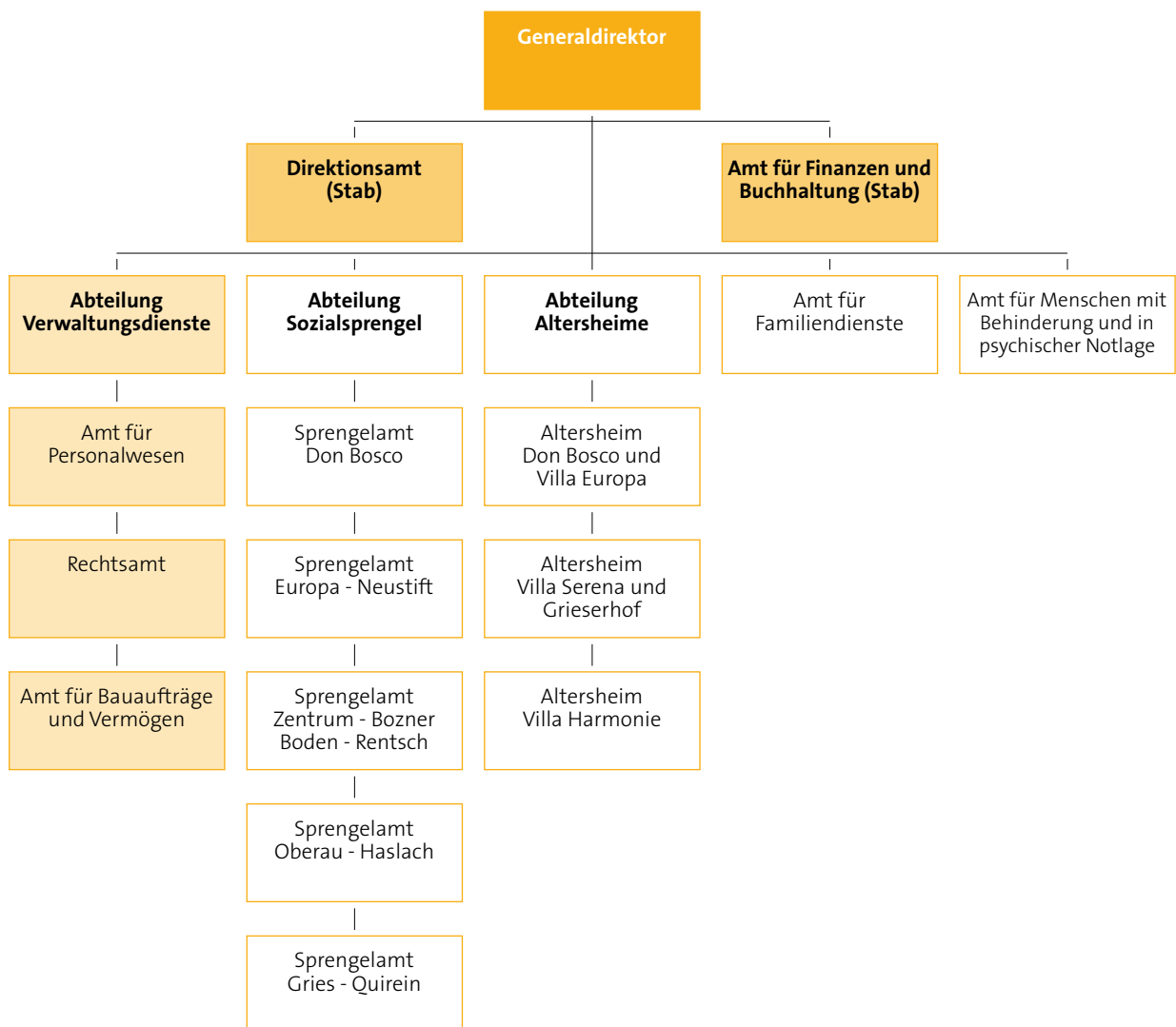
Bereits 2008 und im Laufe des Jahres 2009 hat die Generaldirektion in Absprache mit dem Assessorat für Sozialpolitik mit einer Überarbeitung der Organisation begonnen. Der Betrieb soll dabei zunehmend auf die Sozialdienste und deren Ansprüche abgestimmt werden. Dazu ist eine schlanke Verwaltungsstruktur notwendig, welche eine wesentlich

klarere Trennung als bisher zwischen den Funktionen der Strategieentwicklung, Beratung, Aufsicht und jenen des Managements und der Verwaltung vorsieht.

Diese Überlegung führte 2009 zu einer Analyse der Stärken und der Schwächen mit speziellen Verbesserungsvorschlägen für jedes Amt.

Der Gemeindevausschuss hat einen Entwurf des neuen Organigramms und Funktionsdiagramms des Betriebes erhalten. Da die definitive Umsetzung der Neuorganisation stark von den – derzeit spärlichen – finanziellen Ressourcen abhängt, wurde im März 2010 lediglich der Teil genehmigt, der die Sozialdienste betrifft; nicht jedoch jener bezogen auf den Verwaltungssitz (Genehmigung der Organisationsverordnung und des neuen Stellenplans). Die diesbezügliche Entscheidung wurde aufgeschoben.

Grafik 6 _ Derzeitiges Organigramm des BSB – 2009



Die Standorte des BSB entsprechen den Bedürfnissen der Bürger nach kurzen Verwaltungswegen und sind so gewählt, dass sie, im Rahmen des Möglichen, auch logistisch bürgernahe sind (s. Verzeichnis A.2, Seite 227). Dies gilt vor allem für die grundlegenden Dienste und die Sozialsprengel, die in jedem Stadtviertel vorhanden sind. 2009 eröffnete der BSB im Viertel Haslach-Oberau einen neuen Kinderhort „Der Vierklee“, welcher sich in der Parkstraße befindet.

Eine große Neuerung, vor allem für die Sprengel Europa - Neustift und Don Bosco, war die Entstehung der neuen Wohngebiete Firmian und Casanova. Aus städteplanerischer Sicht unterstehen die Gebiete dem Viertel Don Bosco. Aus sozialer Sicht hat die Übersiedlung einer erheblichen Anzahl an Familien in diese Wohnviertel eine große Belastung für den zuständigen Sprengel Don Bosco bedeutet. Die Schaffung neuer Wohnzonen, welche zum Teil dem sozialen Wohnbau zugeteilt sind, fordert vom Sozialdienst großen Einsatz zur Entwicklung eines Gemeinschaftssinns. Weiters kommt es häufig auch zu einem Wechsel der Fallbezugspersonen (Sozialassistenten und Erzieher), welcher auf den Umzug der Familien von einem Stadtviertel ins andere zurückzuführen ist. Daher wurde 2009 eine Neuverteilung der territorialen Zuständigkeit des Sozialsprengels Don Bosco vorgenommen. Der Sprengel trat einige Straßenzüge an den Sprengel Europa - Neustift ab, um das Volumen an Sozialarbeit auszugleichen und den neuen Wohngebieten Firmian und Casanova die gebührende Aufmerksamkeit widmen zu können.

Im Laufe des Jahres 2009 gingen folgende Straßen des Sprengels Don Bosco in die Zuständigkeit des Sprengels Europa - Neustift über: Cagliaristraße, Genuastraße ab Nr. 40 und ab Nr. 25, Palermostraße ab Nr. 72, Brescia- und Udinestraße, Mailandstraße (ungerade Hausnummern von 101 bis 131, gerade Hausnummern ab 164), Sorrentostraße (gesamt), Neubruchweg (gesamt), Gutenbergstraße (gesamt) und Europaallee (ungerade Hausnummern ab 21, gerade Hausnummern ab 104).

Der Personalbestand des Betriebs teilt sich wie folgt auf:

Tabelle 7 _ Personalbestand nach Diensten und Einrichtungen – 2009

Dienste/Einrichtungen	Anzahl	%
Alters- und Pflegeheime	319	34,2%
Sozialsprenkel	216	23,2%
Amt für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage und dazugehörige Einrichtungen	174	18,6%
Amt für Familiendienste und Kinderhorte	156	16,7%
Hauptsitz Romstraße	58	6,2%
Tagespflegeheime für Senioren	10	1,1%
Insgesamt	933	100,0%

– Die Beziehung zwischen dem Betrieb und der Gemeinde Bozen

Der Betrieb für Sozialdienste Bozen ist eine funktionelle Körperschaft der Gemeinde Bozen. Die Funktionalität entstammt der von der Gemeinde erteilten Vollmacht für fast alle Sozialkompetenzen und nimmt im Planungs- und Kontrollsystem einerseits und im Finanzierungssystem andererseits Gestalt an.

Das betriebliche Planungs- und Kontrollsystem wird jährlich anhand der Instrumente zur mehrjährigen strategischen Planung der Gemeinde und der politischen Jahresleitlinien erarbeitet. Auf dieser Grundlage plant der Betrieb seine Jahrestätigkeit und trägt damit aktiv zusammen mit anderen öffentlichen und privaten Trägern zur Umsetzung der Politiken für die Entwicklung der Stadt bei.

Laut Finanzierungssystem verpflichtet sich die Gemeinde, zu festgelegten Terminen den Betrag bereitzustellen, der die Gesamtkosten für die Erbringung der Dienste gemäß geplanter Betriebstätigkeit deckt. Die Gemeinde übernimmt somit die Rolle des einzigen Gesprächspartners für die Finanzierung des Betriebs, wenngleich die ursprüngliche Finanzierungsquelle für einige der vom BSB verwalteten Dienste die Autonome Provinz Bozen ist.

Die Regeln dieser Systeme sind in einer Reihe von Dokumenten enthalten, welche die Beziehung zwischen den beiden Verwaltungen bestimmen. Diese auf der Homepage des Betriebs abrufbaren Dokumente sind:

- Die im Jahr 1999 genehmigte **Rahmenvereinbarung**, welche die finanziellen, vermögensrechtlichen und informationstechnischen Beziehungen zwischen dem Betrieb und der Gemeinde regelt.
- Der **Dienstvertrag**, der jährlich vom Gemeindevorstand genehmigt wird und die Jahresziele des Betriebs sowie die entsprechenden von der Gemeinde zur Verfügung gestellten Finanzressourcen festlegt.

Im Rahmen ihrer Verpflichtungen gegenüber dem BSB übt die Gemeinde eine Reihe an Tätigkeiten aus: Der Bürgermeister unterzeichnet das Finanzierungsansuchen für die von der Provinz delegierten Dienste, den Geschäftsbericht und das Ansuchen um Landesbeiträge für die mit den unter die Zuständigkeit der Gemeinde fallenden Dienste verbundenen Ausgaben; sie genehmigt die Verordnungen für die Dienste und autorisiert jährlich die Ziele des BSB und das Gesamtbudget. Die Kontrollfunktionen über den BSB werden mittels einer Reihe regelmäßiger Termine und Ad-hoc-Treffen ausgeübt. Im Jahr 2009 trafen sich das Assessorat für Sozialpolitik und dessen Mitarbeiter im Rahmen der festgesetzten regelmäßigen Termine insgesamt 37 Mal mit der Generaldirektion des BSB. Daneben gab es zahlreiche Ad-hoc-Treffen, bei denen die Ziele und der Umsetzungsstand der Tätigkeiten besprochen wurden. Die Generaldirektion des BSB nahm überdies an drei Treffen mit dem Gemeinderat, vier Treffen mit der Gemeindekommission für Sozialpolitik und zwei Treffen mit dem Gemeindevorstand teil.

Die Programmierung der jährlichen Ziele des BSB für das Jahr 2009 begann im Frühjahr/Sommer 2008 und wurde auf der Grundlage politischer Richtlinien der Stadträtin für Sozialpolitik und operativer Leitlinien des Generaldirektors des BSB vorgenommen. Die für 2009 geplanten Ziele sollen zur Umsetzung dieser Leitlinien beitragen. Sie sind im 2. Kapitel dieses Sozialberichtes umfassend erörtert. Es folgen die **politischen Richtlinien, die von der Stadträtin für Sozialpolitik für das Jahr 2009** vorgegeben wurden:

1. Strategischer Entwicklungsplan/Fachpläne

Der Betrieb für Sozialdienste muss diejenigen Projekte verwirklichen, die zur Entwicklung und Beibehaltung eines hohen Qualitätsstandards der Sozialdienste beitragen, wie dies im Strategischen Entwicklungsplan der Stadt Bozen „Idee 2015“ vorgesehen wird. Weiters muss der Betrieb jene Initiativen in Angriff nehmen, welche in den Fachplänen enthalten sind und im Laufe des Bienniums 2007/2008 genehmigt wurden. Der Durchführungsstand der Fachpläne wird Gegenstand von periodischen Sitzungen mit den sozialen Akteuren sein, welche auf lokaler Ebene mit der Durchführung derselben beauftragt sind.

2. Umsetzung des Landesgesetzes zur Sicherung der Pflege

Mit 1. Jänner 2009 ist das Landesgesetz Nr. 9/2007 „Maßnahmen zur Sicherung der Pflege“ voll in Kraft getreten und hat somit das gesamte Welfare – System wesentlich verändern. Der Betrieb hat die Wirkung dieses Gesetzes auf die pflegebedürftige Bevölkerung von Bozen sowie die Auswirkungen desselben auf die Betriebsorganisation, auch mittels Überwachung der Bedürfnisse der Bevölkerung, hand zu haben und die Veränderungen, welche es bewirkt, zu leiten. Weiters hat der Betrieb die Aufgabe in Absprache mit dem Assessorat eventuelle organisatorische Neuordnungen von Diensten zu vereinbaren.

3. Neuordnung der Kompetenzbereiche der Sprengel Don Bosco und Europa - Neustift

Die Realisierung der neuen Stadtviertel Firmian und Casanova verlangt eine Neudefinition der Kompetenzbereiche des Sozialsprengels Don Bosco, welcher sich gegen Süden hin ausdehnt und folglich des Sozialsprengels Europa – Neustift, welcher sein Einzugsgebiet erweitern wird.

4. Organisation, Finanzgebarung und Vermögensordnung – Zehnter Jahrestag

Optimierung und Aktualisierung der Betriebsorganisation durch Projekte zur Verbesserung der finanziellen Gebarung und zur Qualitätsinnovation, insbesondere durch das Vorsehen notwendiger organisatorischer Korrekturmaßnahmen in den Zentraldiensten und in den „Außendiensten“ unter Beachtung der Vorgaben zu den Themen „Qualität“ und „soziale Verantwortung“ sowie mittels der Verwendung neuer Technologien.

Ausrichtung der Gebarungsprozesse auf die Grundsätze der Wirtschaftlichkeit und der sozialen Verantwortung in Bezug auf das umweltgerechte „Kaufverhalten“ und in Bezug auf eine ebenso effiziente Ressourcennutzung. Analyse der Vermögensstruktur des Betriebes, insbesondere um die Ausgaben in Bezug auf die bestehenden Mietverträge im Auge zu behalten und einzuschränken. Das Jahr 2009 stellt auch das zehnte Jahr der Entstehung des Betriebes für Sozialdienste Bozen (September 1999) dar. Dies ist mittels eines Events zu feiern, welches die gesamte Stadtbevölkerung mit einbezieht. Es soll die Diskussion über die jüngsten Entwicklungen von sozialen Phänomenen und jenen im Sozialwesen fördern und anregen.

5. Personal

Der BSB muss die wachsende Bedeutung des Potenzials der eigenen Bediensteten und ihrer Beziehungen im sozialen Bereich und die damit zusammenhängende Verantwortung anerkennen, die mit den Aufgaben aller Sozialfachkräfte verbunden ist. Davon ausgehend muss der BSB Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsqualität umsetzen und die Arbeitszeiten mit den „Lebenszeiten“ der Bediensteten besser in Einklang bringen.

6. Jahr 2009: Trends und neue Herausforderungen

- Unterstützende Maßnahmen zu Gunsten der Familie
- Gleichberechtigung für alle Kinder beim Zugang zu den Diensten
- Maßnahmen zur Eingliederung von Sinti und Einwanderern
- Sicheres Wohnen und damit verbundenes Thema der Gewalt/Misshandlungen an Senioren
- Thema der verbesserten Integration und Förderung der so genannten „zweiten Generationen“
- Neue Formen an „Entlastungsdiensten“ für Familien, welche sich um Menschen mit Behinderung kümmern

– Strategische Leitlinien des Betriebs für das Jahr 2009

Die strategischen Leitlinien des Betriebs orientieren sich an den politischen Leitlinien und bilden im Rahmen des Strategischen Plans die Grundlage für die Entwicklung der Ziele, welche anschließend in den Dienstvertrag einfließen. Es liegt dann im Kompetenzbereich der einzelnen Führungskräfte nach geeigneten Instrumenten und Wegen zu suchen, um die Ziele bestmöglich zu erreichen und ihrer Priorität entsprechend umzusetzen. Es folgen **die strategischen Leitlinien der Generaldirektion für das Jahr 2009:**

1. Organisation

1.1 Weiterer Ausbau der Qualität durch:

- Verbesserungsprojekte, welche aus der **CAF-Bewertung (Common Assessment Framework)** hervorgegangen sind und in die Zielplanung aufgenommen wurden;
- sektorenübergreifende Analyse des Betriebsimages bei internen Kunden zur Bestimmung weiterer verbesserungswürdiger Bereiche und Verbesserung der Leistungen unter Beachtung gegenseitiger Erwartungen;
- Bestimmung wichtiger Verbesserungsbereiche und Analyse von *Best Practice* Beispielen.

1.2 Innovation fördern durch:

- Umsetzung und Anwendung innovativer/technologischer Instrumente zur Verwaltung von Personal, Immobilien und neuen Technologien;
- Ausbau der automatisierten Prozesse in den Einrichtungen, um den Zugang von Nutzern mit Behinderung oder unselbständigen Dienstnutzern zu erleichtern;
- Überarbeitung der Rolle des sozialpädagogischen Dienstes in den Sprengeln sowie Prüfung des Organisationssystems, um Arbeitsvolumen, Fallübernahmen, Öffnen

und Schließen von Fällen, Erstellung von Zugangsranglisten für soziale und ambulante Dienste nach genau definierten Prioritäten und Kriterien besser bestimmen zu können. Die Analyse muss die Möglichkeit vorsehen, eine einzige Betreuerfigur für Familien und Erwachsene festzulegen, wobei angemessene Lösungen für den professionellen Schutz der Minderjährigen und die Unterstützung von Familie und Senioren ausgearbeitet werden müssen.

1.3 Konsolidierung der aktuellen Dienste durch:

- Eine Überarbeitung des Organigramms und der sektorübergreifenden Kompetenzen, die für das Funktionieren des Betriebs notwendig sind, aber in keine der derzeitigen Organisationseinheiten fallen. Dadurch soll die Betriebsstruktur dahingehend verbessert werden, dass der BSB in Bezug auf Größe, Verantwortung und Komplexität weiter wachsen kann, aber gleichzeitig die Fähigkeit behält, flexibel und angemessen auf die Bedürfnisse der Bevölkerung einzugehen;
- Die Bestimmung von Maßnahmen im Einverständnis mit der Sanität, um die Straßenaufteilung der Viertel Neustift und Don Bosco zu überarbeiten;
- Die Bestimmung notwendiger Ressourcen für den neuen Sitz der Zentralverwaltung, der 2009/2010 definitiv sein könnte.

2. Soziales/Kultur

2.1. Fachpläne

Analyse der **Fachpläne** und Tätigkeitspläne des Betriebs durch die Bereichsreferenten und die Erweiterung um neue Ziele oder Maßnahmen zur Lösung neu auftretender Probleme. Die Analyse muss folgende Punkte berücksichtigen:

- die Umsetzung der Pflegesicherung im gesamten Betreuungssektor und deren Auswirkung auf die Dienste und bisher erbrachten Leistungen (Hauspflege, sozialpädagogischer Dienst);
- verstärkte Arbeit mit Jugendlichen anhand eines Regieplans für alle auf dem Stadtgebiet umgesetzten Maßnahmen;
- Förderung von Diensten im Zusammenhang mit der Sicherheit der Senioren und Analyse ihrer Lebenslage mit besonderer Berücksichtigung des Themas Misshandlungen;
- Weiterführung der Planung neuer Dienste für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage, bzw. für Menschen, die auch nach der Entlassung aus Einrichtungen einer intensiven Betreuung bedürfen.

Weiters sollen zwei Interessensbereiche der Gemeinschaft vertieft und entsprechende spezifische Maßnahmen erarbeitet werden.

2.2. Arbeit

Obwohl Arbeit kein soziales Thema im engeren Sinne darstellt, muss der BSB in seiner institutionellen Rolle als Arbeitgeber für die konstante Eingliederung von Personen sorgen und reines Fürsorgedenken vermeiden. Es sollen daher:

- eine Analyse und ein Projekt zur Einrichtung einer Dienststelle innerhalb des BSB gestartet werden, wo die beruflichen Kompetenzen von Personen mit sozialen/pathologischen Problematiken oder mit Behinderungen mit dem Ziel einer angemessenen beruflichen Eingliederung bewertet werden (Vorsehen von Weiterbildungsinitiativen und Maßnahmen zur Arbeitsplatzbegleitung).

2.3 Familie

Die Familie ist ein weiterer Bereich, der einer spezifischeren Maßnahmenplanung bedarf. Aus diesem Grund sollen:

- Möglichkeiten ad-hoc geplant und geschaffen werden, um Erwachsene in ihrer Elternrolle und Kinder und Jugendliche in der Bewältigung ihrer Entwicklungsproblematiken zu unterstützen, indem Dienste in bestehenden Einrichtungen erbracht werden oder durch Beratungen, die Eltern in ihrer Erziehungsaufgabe unterstützen;
- Projekte erstellt werden, die den sozialen und gemeinschaftlichen Aspekt des Zusammenlebens von Generationen berücksichtigen.

3. Kommunikation

3.1 Fördern eines einheitlichen Zugangs zu Informationen seitens der Dienstanutzer, um diesen eine Orientierung innerhalb der großen Anzahl an verschiedenen Leistungsangeboten zu bieten.

3.2 Kulturelle, informative und Werbeevents im Zusammenhang mit dem 10jährigen Jubiläum des BSB **vorsehen** und ein besonderes Event planen, das die gesamte Bürgerschaft miteinbeziehen soll.

4. Finanzen / Nachhaltigkeit

4.1 Die Möglichkeit der Einführung eines managementorientierten Finanzkontrollsystems analysieren, das die Prüfung nicht nur der ordentlichen Ausgaben, sondern - zweimal jährlich - auch jener für das Personal nach Zuständigkeitsbereich erlaubt.

4.2 Die **Rolle der Abteilungen** bei der Prüfung der Finanzflüsse und der Ausgabenkontrolle erörtern.

4.3 Gezielte Investitionen tätigen, die der **Umwelt** und den in der Broschüre zur sozialen Verantwortung im Unternehmen des BSB enthaltenen Richtlinien Rechnung tragen.

4.4 Gewerbliche oder marktähnliche Bereiche des BSB genauer bestimmen und Werbemaßnahmen vorsehen (im Zusammenhang mit Sozialdiensten und Herstellung von Gütern).

5. Humanressourcen

5.1 Ermittlung des Ergebnisses der **Personalumverteilung** und Entwicklung zentraler Strategien zur Personalumverteilung aufgrund aufkommender Probleme.

5.2 Weiterbildung im Bereich Leadership und Verwaltung von Humanressourcen **für Mitarbeiter in Führungspositionen**.

5.3 Realisierung eines **Projekts zur Personalüberlassung**, um eventuelle Möglichkeiten zur Entschärfung der prekären Arbeitssituation von Dienstverpflichteten zu ermitteln.

5.4 Fördern der sozialen Verantwortung im Unternehmen, der mit dem Modell der Governance des BSB abgestimmten Tätigkeiten und einer Führungsstruktur, die auf die Erhöhung der Lebensqualität ausgerichtet ist (Gesundheit, Wohlbefinden und Qualität der Umgebung).

5.5. Planung von Weiterbildung und Management, welche weiterhin die verschiedenen Ansprüche der Dienste berücksichtigen.

1.3 DIE GESELLSCHAFT IM WANDEL

„Um zu einer besseren Lebensqualität zu gelangen, müssen wir uns jener Elemente bewusst sein, die sie gefährden“

Gesundheitsministerium, 2006

Der Begriff „Lebensqualität“ steht für ein heute weit verbreitetes Konzept, das jedoch aufgrund seiner vielen Facetten kaum klar definiert werden kann. Zusammenfassend könnte man sagen, dass der Ausdruck „Lebensqualität“ immer häufiger für eine Palette wirtschaftlicher, sozialer, umweltbezogener und relationaler Probleme, welche die moderne Gesellschaft prägen, verwendet wird¹.

In diesem Kontext soll auch auf die Ottawa-Charta zur Gesundheitsförderung verwiesen werden, in der es heißt: *„Gesundheitsförderung zielt auf einen Prozess, allen Menschen ein höheres Maß an Selbstbestimmung über ihre Gesundheit zu ermöglichen und sie damit zur Stärkung ihrer Gesundheit zu befähigen. Um ein umfassendes körperliches, seelisches und soziales Wohlbefinden zu erlangen, ist es notwendig, dass sowohl einzelne als auch Gruppen ihre Bedürfnisse befriedigen, ihre Wünsche und Hoffnungen wahrnehmen und verwirklichen sowie ihre Umwelt meistern bzw. verändern können. In diesem Sinne ist die Gesundheit als ein wesentlicher Bestandteil des alltäglichen Lebens zu verstehen und nicht als vorrangiges Lebensziel. Gesundheit steht für ein positives Konzept, das in gleicher Weise die Bedeutung sozialer und individueller Ressourcen für die Gesundheit betont, wie die körperlichen Fähigkeiten. Die Verantwortung für Gesundheitsförderung liegt deshalb nicht nur bei dem Gesundheitssektor, sondern bei allen Politikbereichen und zielt über die Entwicklung gesünderer Lebensweisen hinaus auf die Förderung von umfassendem Wohlbefinden hin.“*²

Der Ausgangspunkt für jede Analyse des Themas Gesundheit ist die Bestimmung der Unterbereiche, in die „Lebensqualität“ gegliedert werden kann und die anschließende Definition sozialer Indikatoren. Soziologen behandeln in der Regel folgende Themenbereiche:

- die demografische Zusammensetzung der Bevölkerung und Familienstruktur (Zusammensetzung des Familienkerns, Alterung der Bevölkerung, Immigration,...);
- die wirtschaftliche Situation;
- die Situation am Arbeitsmarkt (Beschäftigung/Arbeitslosigkeit);
- die sozialen Missstände;
- der Gesundheitszustand;
- die Qualität und der Schutz der Umwelt (Natur und Bauten);
- das Klima;
- die Wohnsituation;
- die öffentliche Sicherheit;
- die Freizeit und Kultur;
- die Verfügbarkeit verschiedener Dienste (Betreuung, Gesundheit, öffentliche Verkehrsmittel, Handel, usw.);
- die Mitbestimmung und Bürgerbeteiligung;
- die zwischenmenschlichen Beziehungen.

¹ Silvia Rota: (2000), *Indicatori sociali e di qualità della vita*. Dispensa del corso di sociologia urbana
² Erste internationale Gesundheitskonferenz, Ottawa, Ontario – Kanada, November 1986.

Wenn wir auch nicht beanspruchen können, auf wenigen Seiten einen umfassenden Überblick über die Bozner Lebensqualität zu geben, so haben wir es im vorliegenden Sozialbericht für angebracht gehalten, die in den folgenden Kapiteln enthaltenen Daten in einen Kontext zu betten und zum besseren Verständnis einige der oben genannten sozialen Prämissen zu erläutern, die einerseits die Lebensqualität beeinflussen und andererseits den Zugang zu den Dienstangeboten bzw. die Ansuchen um Dienstleistungen bestimmen. Aus den oben genannten Gründen führen wir folgende Daten an:

– Zusammensetzung und Entwicklung der Bozner Bevölkerung³

Aus den offiziellen Statistiken geht hervor, dass die Stadt Bozen zum 31.12.2009 insgesamt 103.058 Einwohner und 47.712 Familien zählte. 52,25% der Einwohner waren Frauen (53.816), 47,3% Männer (49.242). Im Vergleich zu 2008 hat die Bevölkerung um 1.139 Einheiten zugenommen (+1,1%), was unter anderem auch auf die Migration zurückzuführen ist. Auch die Anzahl der Familien stieg um 1.503 Einheiten.

Die zunehmende Alterung der Bevölkerung verlangt besondere Aufmerksamkeit, da die diesbezüglichen Daten kontinuierlich ansteigen. Der Trend hat sich mittlerweile bestätigt: Der Mensch lebt länger, die Senioren sind aber im Vergleich zu früher häufiger auf sich allein gestellt, da sie nicht mehr auf die Unterstützung von Kindern, Enkeln und Verwandten zählen können. 22,6% der Bevölkerung ist über 65 Jahre alt (2004 waren es 21%). Bozens „ältestes“ Viertel ist Europa - Neustift mit 28,3% Senioren über 65 und 13,5% Senioren über 75; es folgt Gries - Quirein mit jeweils 23,9% und 11,7%. Der Anteil an Senioren über 65 liegt in den Vierteln Don Bosco, Zentrum - Bozner Boden - Rentsch und Oberau - Haslach unter dem städtischen Durchschnitt von 22,6%. Das „jüngste“ Viertel ist Oberau - Haslach mit einem Durchschnittsalter von 42,2 Jahren im Vergleich zu den 46,9 Jahren im Viertel Europa - Neustift (Stadt Bozen – Bevölkerungsentwicklung und -struktur der Stadt Bozen und ihrer Stadtviertel).

– Einwanderung

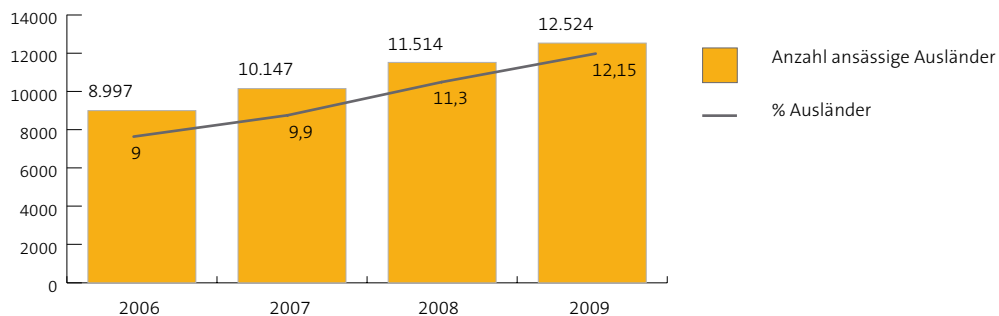
Zum 31.12.2009 waren am Meldeamt der Gemeinde Bozen 12.524 Ausländer⁴ eingetragen. Das sind 8,8% mehr als im Jahr 2008 (der Anstieg von 2007 auf 2008 betrug 13,5%) – ein bedeutender Anstieg, wenn auch geringer als in den vorhergehenden Jahren. Der Anteil an Ausländern im Vergleich zur Gesamtbevölkerung beträgt 12,15%.

Im landesweiten Vergleich findet sich in Bozen die größte Konzentration von Ausländern; ca. ein Drittel aller in der Provinz Bozen gemeldeten ausländischen Staatsbürger wohnt in der Hauptstadt.

³ In diesem Kapitel wird auf die meldeamtlichen Daten der Gemeinde Bezug genommen.

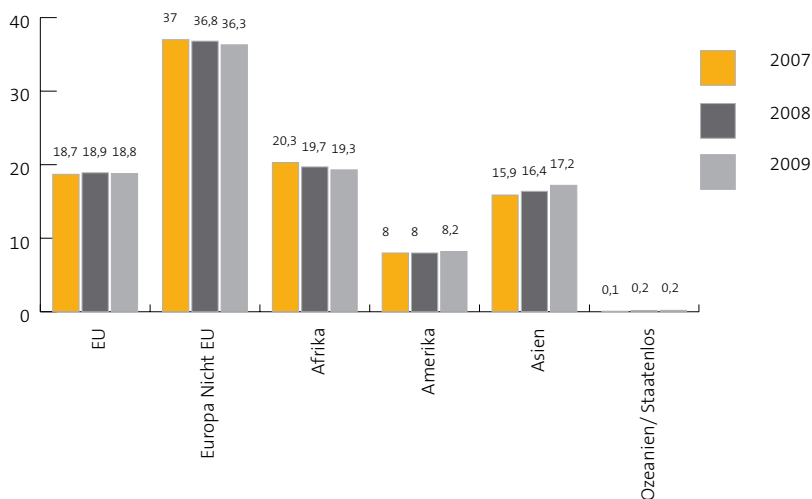
⁴ In diesem Kontext gelten als „Ausländer“ alle Einwanderer aus EU-Ländern (Italien ausgeschlossen) und Nicht-EU-Ländern. Was die demografischen Statistiken der Gemeinde betrifft, ist anzumerken, dass in Bozen wohnhafte Ausländer, welche die italienische Staatsbürgerschaft erhalten haben, nicht als „Ausländer“ gelten, sondern lediglich als italienische Staatsbürger mit Wohnsitz in Bozen und Geburtsort im Ausland. Als „Einwanderer“ zählen hingegen aus dem Ausland, aus Italien oder aus anderen Südtiroler Gemeinden stammende Personen.

Grafik 8 _ Anzahl Ausländer in Stadt Bozen



Auf Provinzebene beträgt der Prozentsatz an Ausländern 7,3% (ASTAT-Daten vom 31.12.2008; die Daten für 2009 sind noch nicht verfügbar) und liegt damit zwar über dem nationalen Durchschnitt von 5,8%, aber unter jenem der anderen Regionen Norditaliens. Unsere Nachbarländer Schweiz (21,1%), Österreich (10,3%) und Deutschland (8,8%) weisen laut Eurostat-Schätzungen 2008 deutlich höhere Ausländerzahlen auf. (Stadt Bozen – Bevölkerungsentwicklung und -struktur der Stadt Bozen und ihrer Stadtviertel).

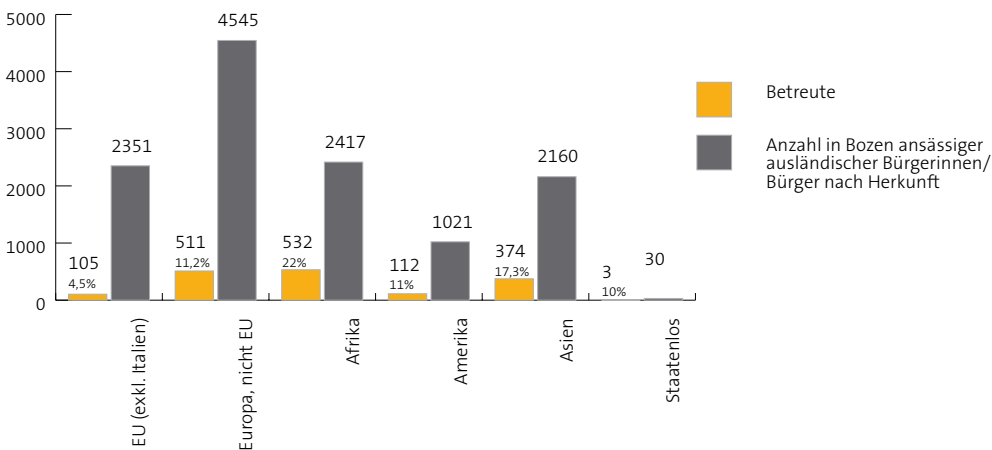
Grafik 9 _ Herkunft der in der Stadt Bozen wohnhaften Ausländer – 2007-2009



Wie aus der obigen Grafik hervorgeht, ist der Anteil an Ausländern in Bozen im Wesentlichen stabil. Im Vergleich zum Jahr 2007 sind allerdings ein Rückgang der aus Afrika stammenden Bevölkerung um einen Prozentpunkt und ein klarer Zuwachs an asiatischen Staatsbürgern (+1,3% im Vergleich zu 2007) zu verzeichnen. (Stadt Bozen – Bevölkerungsentwicklung und -struktur der Stadt Bozen und ihrer Stadtviertel).

Vergleicht man die Anzahl der in Bozen ansässigen Ausländer nach Herkunft mit der Anzahl und der Herkunft jener ausländischer Staatsbürger, die finanzielle Unterstützung erhalten, stellt sich heraus, dass sich 22% der afrikanischen Mitbürger (insbesondere Marokko, Tunesien), 17,3% der asiatischen Mitbürger (insbesondere Pakistan, Afghanistan), 11,2% der insgesamt aus europäischen Ländern stammenden nicht-EU-Bürger (insbesondere Albanien, Moldawien, Mazedonien), 11% der südamerikanischen Bürger (insbesondere Peru) und 4,5% der EU-Bürger (insbesondere Rumänien) an die Sprengel wenden, um finanzielle Sozialhilfe zu beantragen. Vor allem Marokkaner, Tunesier, Pakistaner und Afghanen suchen um finanzielle Unterstützung an, während Albaner, Moldawier, Mazedonier und Peruaner bzw. Rumänen deutlich selbständiger und weniger auf finanzielle Hilfe angewiesen sind.

Grafik 10 _ Anzahl und Prozentsatz der mit finanzieller Sozialhilfe unterstützten Ausländer nach Herkunft/ Gesamtheit in Bozen ansässiger Mitbürger gleicher Herkunft – 2009



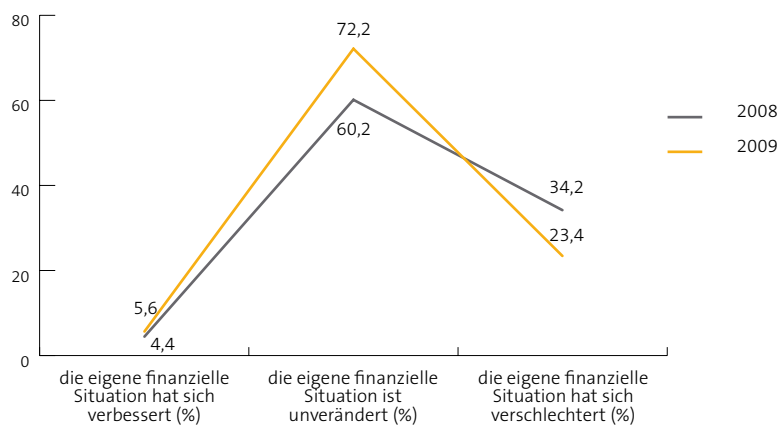
Die Zahl der Neuzuwanderer in Bozen betrug 2009 insgesamt 3.402, 4% weniger als im Vorjahr. Aus den Daten geht hervor, dass der Zuwanderungstrend abnimmt (von 2007 auf 2008 war eine Zunahme der Migration um 15,7% zu verzeichnen, von 2006 auf 2007 hingegen ein Rückgang von 7,6%).

36,2% der Zuwanderer stammen aus anderen Südtiroler Gemeinden, 31% aus anderen italienischen Provinzen und 36,2% aus dem Ausland. 3,4% wurden anderweitig in die Melderegister eingetragen.

→ Finanzielle Lage der Familien

Eine Untersuchung des ASTAT zur finanziellen Situation der Familien in Südtirol 2009 hat ergeben, dass 72,6% der Familien ihre Lage im Vergleich zum Vorjahr im Wesentlichen für unverändert halten, während 23,4% eine Verschlechterung und lediglich 4,4% eine Verbesserung ihrer wirtschaftlichen Situation melden (Astat Info Nr. 18, 12. April 2010). Aus der nachfolgenden Grafik geht hervor, dass der Anteil jener Familien, die 2008 eine Verbesserung meldeten, um 1,2% höher war, während 2009 weniger Familien eine Verschlechterung im Vergleich zum Vorjahr meldeten (-10,8%).

Grafik 11 _ Einschätzung der eigenen wirtschaftlichen Situation seitens der Südtiroler Familien 2008 und 2009 im Vergleich

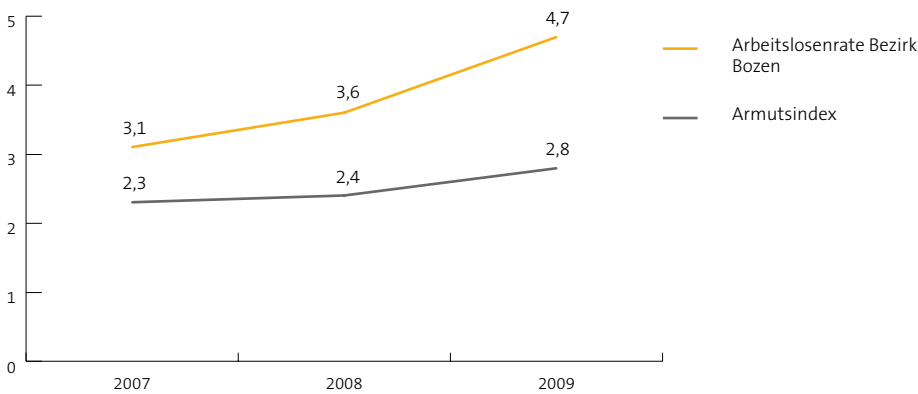


Im Jahr 2009 betrug die durchschnittliche Arbeitslosenrate der Stadt Bozen 4,7%⁵ und stieg damit im Vergleich zum Vorjahr deutlich an. 2007 betrug sie 3,1%, 2008 waren es 3,6%. Dies ist auf die Zunahme der Arbeitssuchenden im 4. Trimester 2009 zurückzuführen: Nach mehreren Jahren wurde eine Anzahl von 10.000 Einheiten überschritten (AS-TAT, Nr. 14 vom 24.03.2010).

2,7% aller beim Arbeitsamt gemeldeten Personen sind zwischen 15 und 19 Jahre alt, 7,8% zwischen 20 und 24, 10,9% zwischen 25 und 29, 28,1% zwischen 30 und 49 Jahre alt. 22,4% sind über 50 Jahre alt.

Wie aus der nachfolgenden Grafik hervorgeht, steigt mit der zunehmenden Arbeitslosigkeit auch die Anzahl der Empfänger finanzieller Sozialhilfe. Der Armutsindex wird in diesem Kontext über das zahlenmäßige Verhältnis der Empfänger von Mindesteinkommen und/oder Miet- und Nebenkostenbeiträgen und der gesamten Bevölkerung der Stadt Bozen errechnet.

Grafik 12 _ Arbeitslosigkeit Bezirk Bozen 2007-2009



⁵ Anteil wird nach den Vorgaben der Beobachtungsstelle für den Arbeitsmarkt errechnet: Eingetragene Arbeitslose / (angestellte Beschäftigte + eingetragene Arbeitslose), wobei lediglich ansässige angestellte Beschäftigte und Personen zwischen 15 und 64 Jahren berücksichtigt werden. Dieser Anteil entspricht nicht der offiziellen Arbeitslosenrate.

→ Wohnsituation

Eine wichtige Rolle für die Stabilität des Familienlebens spielt der Rechtstitel der Wohnungsnutzung (juridisch-vertraglich oder informell geregelt, gegen Entgelt oder kostenlos). Den letzten verwendbaren statistischen Daten zufolge (Zählung 2001) ist zu entnehmen, dass auf Provinzebene 73,3% der Bevölkerung in Eigentumswohnungen leben, während der Prozentsatz der in Mietwohnungen lebenden Familien auf 19,5% fiel⁶.

In der Stadt Bozen sind auf 42.558 Wohnungen insgesamt 40.964 gewöhnlich besetzt und 1.594 selten oder nicht besetzt (Ergebnis der Erhebung 2001). 66,3% dieser Wohnungen sind Eigentumswohnungen, 27,8% Mietwohnungen⁷.

Die durchschnittlichen monatlichen Ausgaben für Wohnen in der Provinz Bozen sind 2008 (letzte verwendbare Daten) im Vergleich zum Vorjahr stark angestiegen. 2008 gaben Bozner Familien durchschnittlich 901,28 Euro monatlich für Mieten, Darlehen und mit der Wohnung zusammenhängende Spesen aus, während es 2007 lediglich 778,54 Euro waren⁸.

→ Entwicklung der Konsumpreise

Unter Inflation versteht man den generellen und konstanten Anstieg der Preise für Konsumgüter. Der Verbraucherpreisindex ist das statistische Instrument, anhand dessen die Veränderung der Preise für bestimmte Güter und Leistungen (Warenkorb) in der Zeit ermittelt wird. Der Warenkorb stellt die effektiven Ausgaben einer Familie in einem bestimmten Jahr dar. Der Hauptindikator ist der Verbraucherpreisindex für alle privaten Haushalte (NIC), der sich auf den Konsum der gesamten Staatsbevölkerung bezieht.

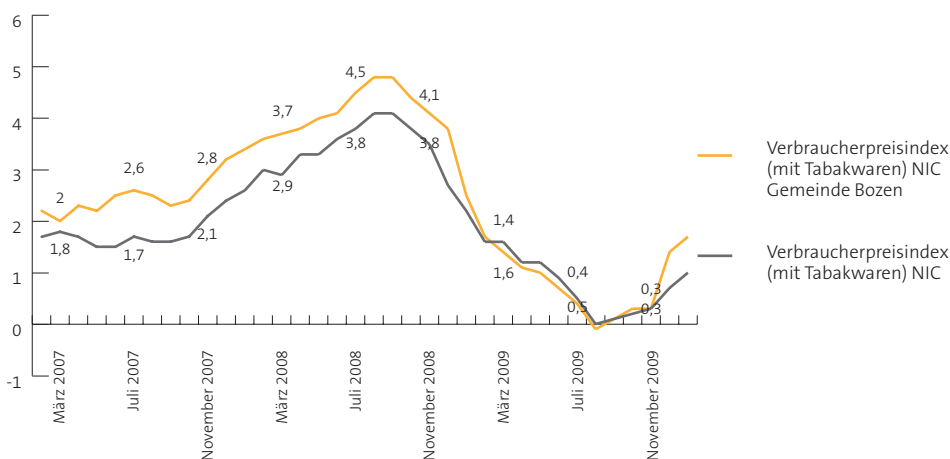
In Italien und in der Stadt Bozen hat die Inflationsgrenze 2009 einen Mittelwert von 0,8% erreicht. Wie aus der nachfolgenden Grafik zu erkennen ist, entsprach die Inflationsrate der Stadt Bozen von Januar 2009 bis Oktober 2009 im Wesentlichen jener auf nationaler Ebene. In den Monaten November und Dezember 2009 sind allerdings große Unterschiede von bis zu 0,7% zu verzeichnen (ASTATinfo 07, 03/2010).

⁶ Hinzu kommen 2,2% Nutznießung, 4% kostenlose Nutzung und 1% anderer Nutzungsformen.

⁷ 5,9% andere Rechtstitel.

⁸ ASTAT, Verbrauch der Familien nach Konsumgruppen 2006-2008.

Grafik 13 _ Inflationstrend (NIC) für die Gemeinde Bozen und Italien im Vergleich 2007-2009



– Zufriedenheit mit öffentlichen Diensten auf Provinz- und Stadtebene

Ekma Ricerche führt in sämtlichen Provinzhauptstädten und in allen ansuchenden Gemeinden Studien durch, um den Zufriedenheitsgrad und die Bürgerbewertung der Verwaltung von insgesamt 23 Diensten im öffentlichen Interesse und deren Auswirkung auf die Lebensqualität in der Heimatgemeinde zu ermitteln. Die diesbezügliche Untersuchung MonitorCittà⁹ in 103 Hauptstädten ergab eine hohe Gesamtzufriedenheit der Bozner Bürger (1. Semester 2009: 76,7%, +0,6% mehr als im vorhergehenden Semester). Die Stadt Bozen führt seit 2004 die Rangliste an.

Aus der kürzlich vom ASTAT auf Provinzebene angestellten Untersuchung zur Zufriedenheit der Bürger mit der Qualität der von öffentlichen Körperschaften des Territoriums¹⁰ angebotenen Dienste 2009 geht hervor, dass die Bürger¹¹ mit den Sozialdiensten der verschiedenen Bezirksgemeinschaften der Provinz besonders zufrieden sind. Insgesamt 94,9% der Befragten haben positive Urteile abgegeben („sehr zufrieden“ oder „ziemlich zufrieden“), während lediglich 5,1% negative Antworten gaben („mäßig zufrieden“ oder „gar nicht zufrieden“). Die Sozialdienste der Bezirksgemeinschaften (Bozen inbegriffen) nehmen im Rahmen der genannten Studie die Spitzenplätze in der Rangliste des ASTAT ein.

⁹ Die Studie ist in verschiedene Analysebereiche unterteilt: Imageanalyse und Zufriedenheit der Bürger mit Diensten im öffentlichen Interesse. Erhebungsmethode: 81.700 Telefoninterviews mit Volljährigen, die in den Provinzhauptstädten wohnhaft sind.

¹⁰ Es wurden berücksichtigt (hier in der Reihenfolge des Zufriedenheitsgrades aufgelistet): Landesmuseen, RAS, Müllentsorgung, Handelskammer, ACI, außerstädtische öffentliche Verkehrsmittel, RAI, Gemeindeämter, Volksanwaltschaft, Landesämter, Schule, Gesundheitsdienste (inkl. Krankenhäuser, Gesundheitssprengel), städtische Verkehrsmittel, Stromversorgung, INPS, IPES, Finanzämter, Postdienst, Eisenbahn, Festnetztelefonanbieter (z.B. Telecom).

¹¹ Es wurden 600 Südtiroler über 15 Jahre per Telefon befragt. Mit einer entsprechenden Gewichtung wurden die erhobenen Daten auf die gesamte Südtiroler Bevölkerung aufgerechnet.

→ Verfügbarkeit verschiedener Dienste zur Sozialbetreuung auf Provinzebene

Um die Relevanz der Gemeinde Bozen im Vergleich zur übrigen Provinz festzustellen und besser analysieren zu können, wird hier schematisch eine zum 31.12.2008 aktualisierte (letzte veröffentlichte Daten) Übersicht aller sozialen Dienste und Einrichtungen, ihrer Aufnahmekapazität und der Dienstnutzer/Betreuten gegeben. Was die Daten hinsichtlich des Einzugsgebiets Bozen betrifft, so wurden diese, wo möglich, mit den auf das Jahr 2009 bezogenen Daten aktualisiert.

Das Schema basiert auf einer statistischen Erhebung des ASTAT (Statistisches Jahrbuch für Südtirol 2009) und in der Sozialstatistik 2009 veröffentlichten statistischen Erhebungen.

Die Spalte 4 der nachfolgenden Tabelle gibt die Anzahl der verfügbaren Plätze pro Einrichtung kalkuliert auf 10.000 Provinzeinwohner an. Spalte 6 hingegen enthält die tatsächlich besetzten Plätze pro 10.000 Einwohner. Dasselbe gilt für den auf den Raum Bozen bezogenen Teil der Tabelle. Die Spalte 9 gibt die Anzahl der verfügbaren und die Spalte 11 die tatsächlich besetzten Plätze pro Einrichtung bezogen auf 10.000 Bozner Bürger sowie die Einflusswirkung Bozens auf die landesweiten Daten an (Beispiel: Gibt es auf Provinzebene 11,7 verfügbare Plätze in Kinderhorten pro 10.000 Einwohner, macht Bozen 8,8 Plätze aus. Folglich befinden sich nahezu alle in der Provinz verfügbaren Plätze in Bozen).

Tabelle 14 _ Überblick über die verschiedenen sozialen Dienste und Einrichtungen, inklusive ihrer Aufnahmekapazität und Besetzung

	Daten Provinz Bozen 2008 (aktuellste stat. Erhebung)					Daten Bozen 2009				
	Einrichtungen	Aufnahmekapazität		Betreute am 31.12.2008		Einrichtungen	Aufnahmekapazität		Betreute am 31.12.2009	
		n.	pro 10.000 Bewohner	n.	pro 10.000 Bewohner		n.	pro 10.000 Bewohner	n.	pro 10.000 Bewohner
Spalte n. 1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Öff. Kinderhorte	12	582	11,7	575	11,6	9	438	42,5 8,8	436	42,3 8,7
Priv. Dienste für Kleinkinder	37	613	12,3	764	15,4	10	166	16,1 3,3	242***	23,5 4,8
Tagesmutterdienst		411	8,3	872 (a)	17,6		84**	8,2 1,7		
Einrichtungen für Minderjährige	52	336	6,8	279	5,6	7**	92**	8,9 1,8	79** (a)	7,7 1,6
Familienberatungsstellen	14			10.532 (a)	212	5			6.215 (a)	603,1 124,3
Sozialpäd. Grundbetreuung	24			8.813 (a)	177,4	5			3.542 (a)	343,7 70,8
Hauspflege	26			4.341 (a)	87,4	5			799	77,5 16,0
Tagesstätten für Senioren	133			11.230 (a)	226,1	5			3.298 (a)	320,0 66,0
Finanzielle Sozialhilfe	25			7.723 (b)	155,5	5			2.888 (b)	280,2 57,8
Altersheime/ Pflegeheime	73	3.666	73,8	3.611	72,7	9	644**	62,5 12,9	632**	61,3 12,6
Tagespflegeheime für Senioren	12	132	2,7	281 (a)	5,7	2 (CAD)	32	3,1 0,6	62 (a)	6,0 1,2
Menschen mit Behinderung										
Wohnheime	18	336	6,8	322	6,5	4	43	4,2 0,9	49	4,8 1,0
Wohngemeinschaften	16	104	2,1	94	1,9	2	10	1,0 0,2	10	1,0 0,2
Tagesförderstätten	16	213	4,3	183	3,7	3	67	6,5 1,3	61	5,9 1,2
Werkstätten	30	778	15,7	729	14,7	6*	122** (a)	11,8 2,4	109** (a)	10,6 2,2
Psychisch Kranke										
Wohngemeinschaften	11	89	1,8	81	1,6	2	13	1,3 0,3	13	1,3 0,3
Arbeitsrehabilitationsdienste	15	239	4,8	214	4,3	3	59**	5,7 1,2	58**	5,6 1,2
Tagesförderstätten	3	31	0,6	30	0,6	1	12	1,2 0,2	13	1,3 0,3
Abhängigkeiten										
Wohngemeinschaften	5	29	0,6	19	0,4	2	11	1,1 0,2	11 (a)	1,1 0,2
Arbeitsrehabilitationsdienste	6	68	1,4	61	1,2	1	12	1,2 0,2	24 (a)	2,3 0,5

a) Betreute im Jahr

b) Unterstützte Haushalte im Jahr (ohne Mehrfachzählungen bei mehreren in Anspruch genommenen Leistungen), Gesamtausgabe 14.014.410.- Euro, ca. 35% fällt auf die Stadt Bozen

* davon 1 Dienst mit Betreuten mit verschiedenen Problematiken (Handicap, Abhängigkeiten, psychisch Kranke), 12 Betreute

** bezogen auf 2008, aus „Sozialstatistiken 2009“

*** Die Auslastung liegt über 100% und ist darauf zurückzuführen, dass einige Kinder nur halbtags die Einrichtung besuchen.



**DIE SOZIALDIENSTE
DES BSB**

2.1 DIE NEUORGANISATION DER SOZIALPÄDAGOGISCHEN BETREUUNG

Die Neuorganisation der sozialpädagogischen Betreuung in den fünf Sprengelsitzen der Abteilung Sozialsprengel

Seit **2007** arbeitet der Bereich, der sich um die **sozialpädagogische Betreuung (Sozialassistent und Erzieher)** in den fünf Sprengelsitzen der Abteilung Sozialsprengel kümmert, an der **Steigerung der Professionalität des Personals und der Verbesserung der Dienstorganisation**. Ziel waren höhere Professionalitätsstandards in der Bearbeitung der zunehmend komplexeren sozialen Bedürfnisse, unter anderem auch durch eine **gründliche Analyse der Organisationsabläufe und der Rolle der Berufsprofile „Sozialassistent“ und „Erzieher“**.

Im Bewusstsein um den strategischen Wert des Projekts entschied man sich für die Zusammenarbeit mit Prof. Edda Samory, eine Sozialassistentin mit weitreichender wissenschaftlicher und beruflicher Erfahrung, Vorsitzende des Institutes **Centro Studi di Servizio Sociale di Bologna** und Präsidentin des Berufsalbum der Sozialassistenten der Emilia Romagna. Prof. Samory ist die wissenschaftliche Leiterin des Projekts und analysiert die Organisationsstruktur und die Rolle der sozialpädagogischen Betreuung bzw. begleitet Sozialassistenten und Erzieher bei der Erstellung von Verbesserungsvorschlägen für Methodologie und Organisation.

Das Biennium 2007-2008 war gänzlich der **einführenden Analyse des bestehenden Systems** gewidmet. Dazu fanden Treffen zur Supervision in den verschiedenen berufsübergreifenden Teams statt, anhand derer zu wahrende Stärken und zu bearbeitende Schwächen ermittelt wurden. Nach der Erhebung des Weiterbildungsbedarfs und sämtlicher relevanter Informationen wurden die Weiterbildungstage organisiert. Insgesamt wurden **45 Stunden der Supervision und 66 Stunden der Personalweiterbildung** gewidmet.

Im Jahr **2009** wurden alle Ergebnisse des vorhergehenden Bienniums zu einem **neuen methodologischen Paradigma und einer neuen Organisationsstruktur verarbeitet**. Abschließend haben **Sozialassistenten und Erzieher Arbeitsdokumente ausgearbeitet**, welche die **neuen Arbeitsmethoden und die jeweiligen Arbeitsinstrumente** beschreiben und erläutern:

Sozialassistenten

1. Glossar (mit entsprechenden Anlagen) zur Erläuterung der von den Sozialassistenten der Sprengelsitze des Betriebs für Sozialdienste Bozen zu erbringenden Dienstleistungen. Genehmigt mit Dekret des Generaldirektors Nr. 462 vom 30.12.2009
2. Leitfaden (mit entsprechenden Anlagen) zum Sozialsekretariat in den Sprengelsitzen des Betriebs für Sozialdienste Bozen. Genehmigt mit Dekret des Generaldirektors Nr. 463 vom 30.12.2009
3. Leitfaden zur Fallübernahme durch Sozialassistenten der Sprengelsitze des Betriebs für Sozialdienste Bozen (mit entsprechenden Anlagen). Genehmigt mit Beschluss des Generaldirektors Nr. 25 vom 20.01.2010.

Erzieher

1. Leitfaden zu den zu erbringenden Dienstleistungen seitens der Erzieher der Sprengelsitze des Betriebs für Sozialdienste Bozen hinsichtlich der Fallübernahme (Erziehungsprojekt). Genehmigt mit Dekret des Generaldirektors Nr. 39 vom 05.02.2010.
2. Glossar zur Erläuterung der von den Erziehern der Sprengelsitze des Betriebs für Sozialdienste Bozen zu erbringenden Dienstleistungen. Genehmigt mit Dekret des Generaldirektors Nr. 39 vom 05.02.2010.

Im Jahr 2009 wurden **Treffen über insgesamt 70 Stunden organisiert, mit dem Ziel, ein neues methodologisches und organisatorisches Modell vorzuschlagen, zu analysieren und genau zu definieren. Weiters waren 17 Stunden der projekt-unterstützenden spezifischen Fortbildung gewidmet.**

Über **3 Jahre** hinweg waren insgesamt **61 Sozialassistenten und Erzieher** (Personalwechsel mit berücksichtigt) an der Arbeit, um **Methoden, Arbeitsinstrumente der Sozialarbeit und organisatorische Aspekte der Tätigkeit** zu überdenken und gemeinsam zu behandeln: die Steigerung der Professionalität des Personals erfolgt über die **Analyse der bestehenden Arbeitsmodelle und die anschließende Neubestimmung von Aufgaben, Zeiten, Methoden und Instrumenten durch die Sozialassistenten und die Erzieher aller 5 Sprengelsitze.**

Nach der **Untersuchung hinsichtlich der Dienstzugangsmodalitäten** für den Bürger, wurde es beispielsweise für angebracht befunden, von der **bisherigen Methode** (Erstkontakt/Weiterleitung) abzugehen und hingegen **ein Zugangsverfahren zu wählen**, das eine kompetente, professionelle und vollständige Aufnahme der Bedürfnisse und der Anfragen des Klienten vorsieht.

Es wurde deshalb das Sozialsekretariat ins Leben gerufen, u.z. als eine von Sozialassistenten erbrachte Dienstleistung, welche in der Analyse der Fragestellungen und Forderungen besteht, welche von den Bürgern vorgebracht werden. Meistens geht es um Informationsanfragen oder Auskünfte zum Zugang zu den Sprengeldiensten.

Die Tätigkeit besteht in erster Linie darin, professionelle Beratung anzubieten, wodurch anhand **der Bedürfniserfassung, Information, Orientierung bzw. mittels der Bestimmung von Rechten und/oder der Ermittlung angebrachter Dienste**, unterstützende Maßnahmen umgesetzt werden können. Dabei soll die **Qualität der Sprengeldienstleistungen** als Zusatzressource zum Zwecke der **wirksameren Unterstützung des Bürger** verbessert werden. Die Beratung besteht in Gutachten und Ratschlägen als Antwort auf die Nachfrage nach professioneller Unterstützung seitens des Bürgers.

Gemäß diesem neuen Modell, erhalten die Bürger eine **rasche professionelle Beratungsleistung, wofür keine Voruntersuchung erforderlich ist und somit auch keine konkrete Fallübernahme darstellt.** Das Sozialsekretariat kann den in der Anfrage enthaltenen Informationsbedarf decken, da alle Zweifel der Antragsteller von vorn herein korrekt aufgenommen und geklärt werden können.

Die Einführung dieses neuen methodologischen und organisatorischen Modells soll den **Bürgern**, die sich an einen der fünf Sprengelsitze wenden, die Möglichkeit bieten, **bestmöglichen Zugang zu allen zustehenden Diensten und Dienstleistungen** zu erhalten. Die erhobenen Daten belegen erste Erfolge.

Falls sich die Problemsituationen und/oder die Fragestellungen des Bürgers als komplex herausstellen und gemäß der professionellen Einschätzung eines Sozialassistenten die Notwendigkeit einer Fallübernahme besteht, wird dem Bürger nach dem Gespräch mit dem Sozialsekretariat ein Projekt zur sozialen und/oder erzieherischen Unterstützung unter professioneller Aufsicht angeboten, wobei genaue Maßnahmen, Ziele und der Projektzeitrahmen bestimmt werden.

Die **Fallübernahme** zeichnet sich innerhalb dieses neuen Systems also durch die **Bestimmung und die Umsetzung eines sozialen Förderprojektes** über einen bestimmten Zeitraum hinweg aus, das durch die genaue Ermittlung und den gezielten Einsatz von Ressourcen, **eine Steigerung der individuellen Fähigkeiten des Einzelnen und die Einbindung bzw. die Kooperation all jener Subjekte vorsieht, welche der betroffenen Person nahe stehen**. Weiters sieht das Projekt auch die Erbringung aller notwendigen Dienstleistungen und die Ermittlung von Ressourcen innerhalb der Gemeinschaft vor.

Dieses genaue **Untersuchungsverfahren** betrifft auch das zweite Berufsprofil des sozialpädagogischen Bereichs, nämlich die **Erzieher**: eine gründliche Analyse hat zur **Neuformulierung der Berufstätigkeit und zur Bestimmung von Richtlinien und Verantwortungsschemata** der Erzieher geführt.

Dank der Reorganisation der sozialpädagogischen Betreuung können **den Bürgern nun im gesamten Einzugsgebiet, hoch professionelle sozialpädagogische Dienstleistungen angeboten werden**. Die eingeführten methodologischen Instrumente ermöglichen, zusammen mit der qualitativ hochwertigen Arbeitsleistung der **Sozialassistenten und Erzieher**, eine kompetente und zielorientierte Bearbeitung der täglich in den 5 Sprengelsitzen eingehenden und stets komplexer werdenden sozialpädagogischen Fragestellungen.

MENSCHEN IN VERARMUNGSGEFAHR 2.2

„Armut ist [...] die Abwesenheit einer oder mehrerer Sicherheiten [...], die Personen oder Familien in die Lage versetzen, ihren professionellen, familiären und sozialen Verpflichtungen nachzukommen und ihre Grundrechte zu nutzen“

aus „Große Armut und wirtschaftliche und soziale Unsicherheit“, Joseph Wresinski (Initiator des Welttags zur Überwindung der Armut und Gründer der internationalen Bewegung ATD Vierte Welt), 1987

– Finanzielle Sozialhilfe

Ziel der finanziellen Sozialhilfe ist es, der Armut und der sozialen Ausgrenzung durch die finanzielle Unterstützung von ausgrenzungsgefährdeten Personen bzw. Menschen, die aus sozialen oder gesundheitlichen Gründen sich selbst und ihre Familie nicht mehr erhalten können, entgegenzuwirken.

Die Hilfeleistungen werden nach dem Subsidiaritätsprinzip vergeben und werden gewährt, wenn die betreffende Notlage nicht von den Antragstellern selbst gelöst werden kann. Dabei wird auf die Unterstützung der Familie und die Nutzung anderer staatlicher, regionaler oder Landesdienste gesetzt. Die finanzielle Hilfe ist Teil eines individuellen Sozialhilfeprogramms, das auf die Wiedererlangung der wirtschaftlichen Selbständigkeit ausgerichtet ist.

Der Dienst bietet zwei klar unterschiedliche Leistungen: finanzielle Beihilfen und administrative Unterstützung zur Bestimmung der Einkommenssituation, um Tarifbegünstigungen für einige Dienste (z.B. Kinderhorte, Altersheime, sozialpädagogische Einrichtungen, sanitäre Leistungen) zu erhalten.

Die finanzielle Sozialhilfe – sei es in Form einer Geldzuwendung oder anderer Maßnahmen – wird bei Einreichen eines Antrags des Bürgers nach erfolgter Bewertung der Bedürftigkeit gemäß Dekret Nr. 30 des Landeshauptmanns vom 11.08.2000 zugestanden. Jedes Ansuchen kann mehrere Leistungen umfassen: 2009 wurden **16.651 Anträge** (11.378 im Vorjahr) für insgesamt 33.291 Leistungen eingereicht (24.699 im Jahr 2008). 22.331 Anträge wurden genehmigt (+ 5.913 im Vergleich zu 2008), die verbleibenden Anträge wurden abgelehnt oder aufgeschoben.

Im Jahr 2009 haben insgesamt **4.347 Antragsteller** eine finanzielle Unterstützung erhalten; rechnet man die jeweiligen Familienangehörigen mit ein, steigt die Zahl auf **8.664 Personen** und entspricht **8,4%** der Bozner Gesamtbevölkerung (2008 waren es 6,8%).

Dienstnutzer

Die genannten Zahlen beinhalten alle Bürger, welche die Dienste genutzt haben und jene, die Tarifbegünstigungen, Ticketbefreiung, usw. beantragt haben. Schließt man letztere aus und berücksichtigt man nur Personen, die finanzielle Unterstützungen erhalten haben, ergibt dies insgesamt eine Anzahl von 2.888 Antragstellern (2.432 im Jahr 2008), bzw. 6.085 unter Berücksichtigung aller Familienmitglieder (4.470 im Jahr 2008). Dies zeigt auf, dass das Dienstleistungsangebot der finanziellen Sozialhilfe zwar die ärgsten sozialen Notlagen unter dem finanziellen Aspekt betrachtet eindämmen konnte, die Anzahl der Empfänger aber um 28,4% angewachsen ist.

Tabelle 15 _ Gesamtzahl der Dienstnutzer, die finanzielle Sozialhilfeleistungen in Anspruch genommen haben ¹

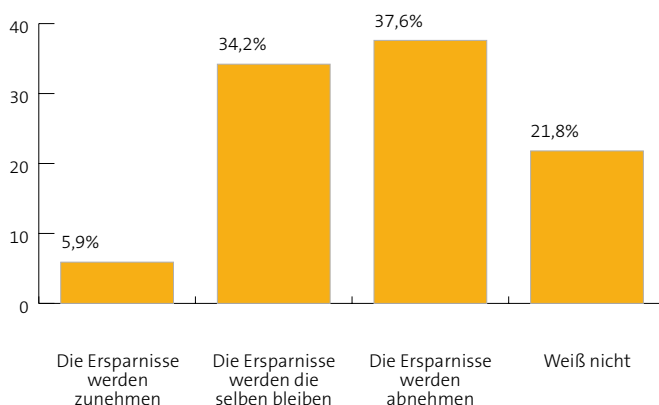
Sprengel	Betreute	Familien- angehörige	Bevölkerung	%
Don Bosco	735	1.659	21.274	7,8%
Zentrum - B. Boden - Rentsch	620	1.127	17.806	6,3%
Oberau - Haslach	628	1.321	13.628	9,7%
Europa - Neustift	481	1.146	20.198	5,7%
Gries - Quirein	424	832	30.152	2,8%
Insgesamt	2.888	6.085	103.058	5,9%

Merkmale der Dienstnutzer

Aufgrund der schweren Krise ist die finanzielle Situation noch unsicher; parallel dazu nimmt auch die soziale Unsicherheit zu. Gehaltssenkungen, der Verlust von Arbeitsplätzen und Firmenkongresse sind mittlerweile an der Tagesordnung, und gleichzeitig schwindet auch die Zuversicht der Krisenopfer (Arbeitslose, Menschen unter der Armutsgrenze, Angehörige der Mittelschicht in Schwierigkeiten und alle weiteren schwachen Kategorien).

Eine 2008 durchgeführte und 2009 veröffentlichte Untersuchung des ASTAT zeigt den Pessimismus in den Antworten der befragten Familien² aus den Stadtgemeinden auf die Frage, ob die Ersparnisse im Laufe des Jahres 2009 ansteigen, gleich bleiben oder sinken werden. 37,6% der Befragten vermuteten einen Rückgang. Die hohen Lebenskosten in den Städten und die Situation am Arbeitsmarkt beeinflussten diese Bewertung.

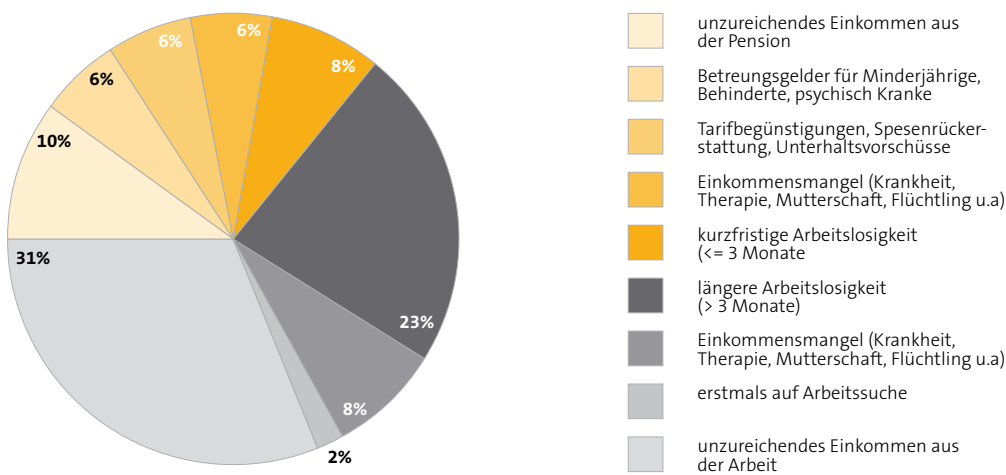
Grafik 16 _ Voraussichtliche Familiensparnisse im nächsten Jahr



Wenn die allgemeine Situation der oben geschilderten entspricht, so ist die wirtschaftliche Lage der Dienstnutzer – im Großteil mit besonderen Familiensituationen – noch kritischer.

Der Zugang zum Dienst durch 31% der Nutzer ist insbesondere auf die Unzulänglichkeit ihres Arbeitseinkommens, auf die hohen Mietpreise, auf die hohen Lebenskosten bzw. auf die Notwendigkeit zurückzuführen, unvorhergesehene Ausgaben durch die Aufnahme von Darlehen zu decken; berücksichtigt man auch den Anteil jener Personen, die zur Alltagsbewältigung unzureichende Renten beziehen (10%), ergibt sich, dass fast die Hälfte aller Dienstnutzer (41%) über unzureichende Einkünfte verfügt, 31% arbeitslos sind und 28% aus anderen Gründen finanzielle Unterstützung beantragen.

Grafik 17 _ Empfänger von finanzieller Sozialhilfe nach Begründung – 2009



Im Jahr **2009 beantragten 2.288 Nutzer** das Mindesteinkommen und/oder den Mietzuschuss und -nebenkosten (2008:1.768). Diese Leistungen beschreiben die wirtschaftliche Lage am Besten, da sie zur Befriedigung der Grundbedürfnisse wie Essen, Kleidung Hygiene und Gesundheit bzw. Wohnung mit den dazugehörigen Nebenkosten dienen.

1 Berechnung anhand der Einwohner der Stadtviertel nach der Übertragung einiger Straßenzüge des Sprengels Don Bosco an Europa - Neustift (s. Beschluss des Gemeindevorstandes Nr. 263 vom 21.04.2009).

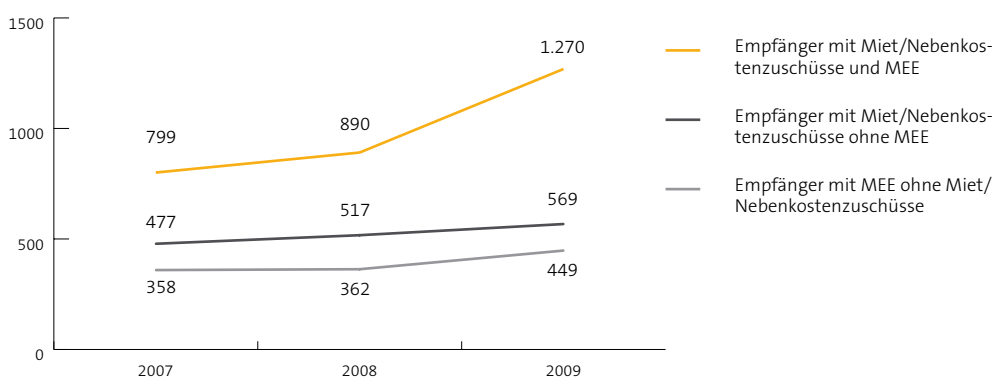
2 Es wurden 547 Familien mit insgesamt 1442 Mitgliedern aus 23 Südtiroler Gemeinden befragt.

Tabelle 18 _ Nutzer, die das soziale Mindesteinkommen (MEE) und Beiträge für Miete und Nebenkosten erhalten haben – 2009

	Don Bosco	Zentrum Bozner Boden	Oberau Haslach	Europa Neustift	Gries Quirein	Insgesamt	%
Empfänger mit MEE ohne Miet/Nebenkostenzuschüsse	58	228	77	31	55	449	19,6%
Empfänger mit Miet/Nebenkostenzuschüsse ohne MEE	138	104	118	113	96	569	24,9%
Empfänger mit Miet/Nebenkostenzuschüsse und MEE	347	169	327	225	202	1.270	55,5%
Insgesamt	543	501	522	369	353	2.288	100%

Die Zunahme der Antragsteller war in den letzten Jahren eher konstant. Aus der nachfolgenden Grafik geht aber hervor, dass die Anzahl der Empfänger von sozialem Mindesteinkommen und Beiträgen für Miete und Nebenkosten innerhalb der letzten drei Jahre stark angestiegen ist.

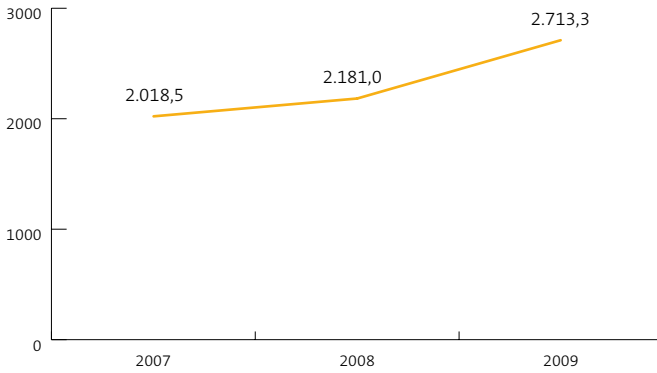
Grafik 19 _ Dienstnutzer mit sozialem Mindesteinkommen (MEE) und Beiträgen für Miete und Nebenkosten 2007-2009



Quelle: Sozinfo

Aus der nächsten Grafik lässt sich entnehmen, dass die Gesamtkosten pro Empfänger für das soziale Mindesteinkommen und/oder Beiträge für Mietzuschüsse und Nebenkosten ständig im Wachsen begriffen sind und im Jahr pro Kopf ca. 2.700 Euro betragen.

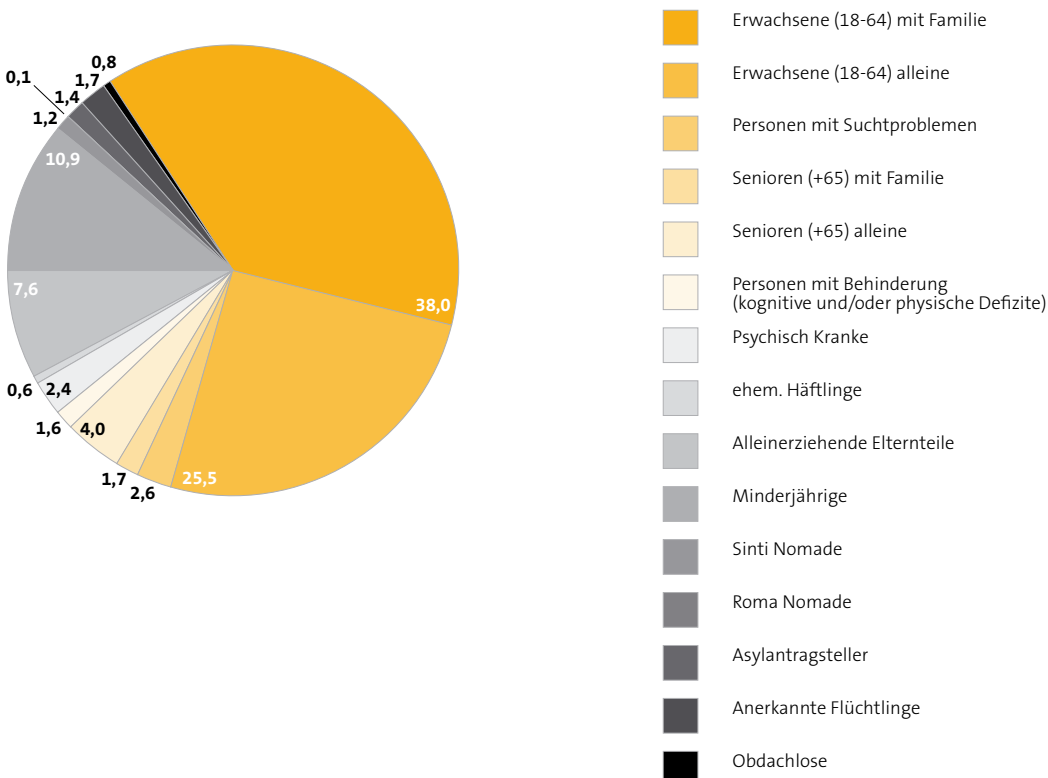
Grafik 20 _ Jährliche Gesamtkosten pro Kopf für soziales Mindesteinkommen und/oder Beiträge für Miete und Nebenkosten im Vergleich 2007-2009



Quelle: Sozinfo

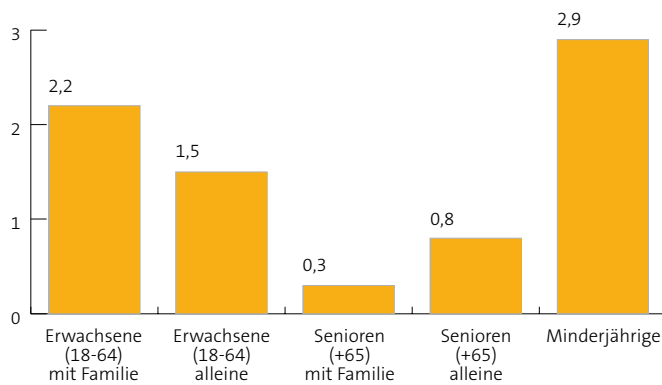
Analysiert man die verschiedenen Nutzertypen der finanziellen Unterstützungsleistungen, sieht man, dass der Großteil der Empfänger Erwachsene im arbeitsfähigen Alter mit Familie sind (38%), gefolgt von alleinstehenden Erwachsenen im arbeitsfähigen Alter (25,5%), Minderjährigen (10,9%; die Sozialsprengel übernehmen die Kosten für Wohngemeinschaften, Tagesstätten, Anvertrauungen, Sonderleistungen, usw.), allein erziehenden Eltern (7,6%) und alleinstehenden Senioren (4%).

Grafik 21 _ Leistungsempfänger finanzieller Unterstützungen nach Nutzerkategorien – 2009



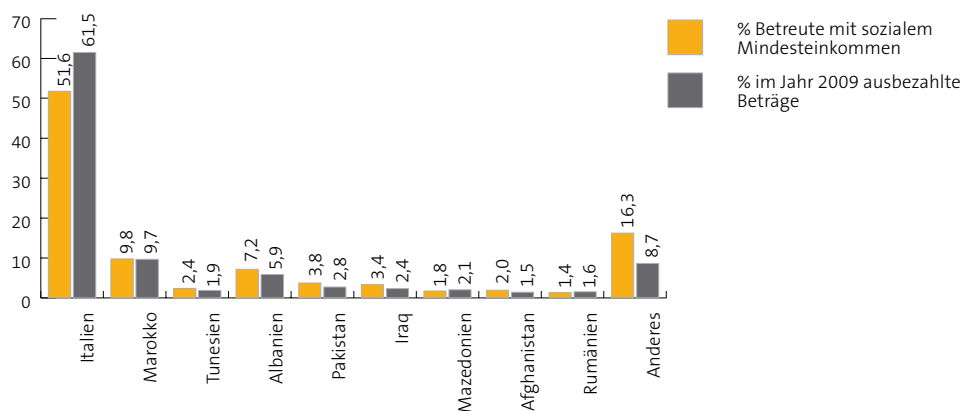
Setzt man die Anzahl der Leistungsempfänger nach Kategorie mit der gesamten ansässigen Bezugsbevölkerung in Beziehung (z.B. Senioren über 65 Jahre, Anzahl der Minderjährigen auf dem Stadtgebiet, usw.), stellt sich heraus, dass die Dienstleistungen der finanziellen Sozialhilfe der fünf Sprengelsitze von 2,2% der Erwachsenenbevölkerung im arbeitsfähigen Alter mit Familie, von 1,5% der allein stehenden Erwachsenen (18-64), von 0,3% der Senioren über 65 mit Familie und von 2,9% der Minderjährigen auf dem Stadtgebiet (Wohngemeinschaften, Anvertrauungen, Sonderleistungen, usw.) in Anspruch genommen werden.

Grafik 22 _ Leistungsempfänger bezogen auf die jeweilige Bezugsbevölkerung, in Prozent – 2009



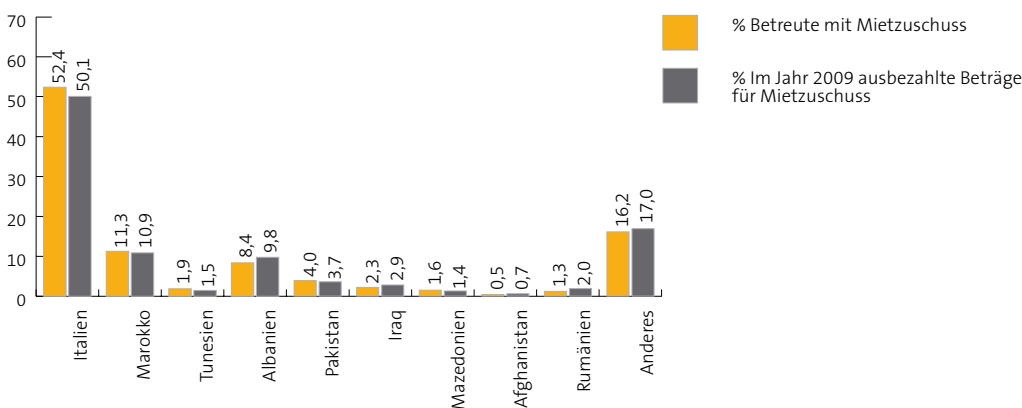
51,8% der Betreuten mit sozialem Mindesteinkommen sind italienische Staatsbürger. Sie erhalten 61,5% der insgesamt für diesen Dienst vorgesehenen Mittel. Es folgen Marokkaner (9,6%), Albaner (7,2%) und Pakistaner (3,8%).

Grafik 23 _ Prozentsatz der Betreuten nach Nationalität (soziales Mindesteinkommen) – 2009



Dieselbe Situation ergibt sich bei der Analyse der Beiträge für Miete und Nebenkosten. 52,4% der Leistungsempfänger sind Italiener und erhalten 50,1% der Gesamtausgaben für diese Art von sozialer Dienstleistung. Es folgen die Marokkaner (11,3%), die Albaner (8,4%) und die Pakistaner (4,0%).

Grafik 24 _ Prozentsatz der Leistungsempfänger von Mietzuschuss nach Nationalität – 2009



Von den 22.331 genehmigten Dienstleistungen waren 19.801 finanzieller Art, 2.530 betrafen Berechnungen der wirtschaftlichen Lage von Einzelpersonen und Familien, welche um Tarifbegünstigungen für die Bezahlung bestimmter Dienste (Kinderhorte, Kindertagesstätten, Altersheime, Behindertendienste, Hauspflege, usw.) oder um Ticketbefreiung ansuchen. Hinzu kommen weitere 1.609 Leistungen, welche im Zusammenhang mit der Tarifberechnung für den Hauspflagedienst stehen.

Massnahmen und Ergebnisse

Ein Leistungsempfänger kann im Laufe eines Jahres mehrere Dienste in Anspruch nehmen. Werden alle Nutzer, die mindestens einen Dienstleistungstyp erhalten haben, mit der Gesamtzahl an Leistungen in Beziehung gesetzt, ergibt sich, dass von diesen 41,9% Beiträge für Miete und Nebenkosten und 39,1% das soziale Mindesteinkommen erhalten haben. Für beide Leistungen sind die Nutzerzahlen im Vergleich zum Vorjahr deutlich gestiegen (2008: 38% und 33,9%). Die Sprengel mit der größten Anzahl an Leistungsempfängern dieser Art sind Don Bosco und Oberau - Haslach, wo demnach die meisten Personen mit finanziellen Schwierigkeiten leben.

Mit dem Landesgesetz Nr. 1/1978 wurde in Südtirol die Möglichkeit eingeführt, Wohnbeihilfen zu beantragen (seit 1988 ist dafür das Institut für den sozialen Wohnbau zuständig). Es handelt sich hierbei um einen Mietbeitrag, ähnlich jenem der Sozialsprengel. Aus den Statistiken des Instituts für den sozialen Wohnbau geht hervor, dass 2009 landesweit 10.420 Anträge gestellt und insgesamt 34,2 Mio. Euro ausbezahlt wurden. Viele Antragsteller finanzieller Sozialhilfe erhalten auch Beihilfen seitens des genannten Institutes. In diesem Fall berücksichtigen die Sozialdienste die Höhe der jeweils vom Wohnbauinstitut ausbezahlten Wohnbeihilfen, um die zustehende finanzielle Unterstützung seitens des Sozialsprengels zu berechnen. Die Empfänger erhalten somit einen reduzierten Betrag.

In der nachfolgenden Tabelle sind neben den Empfängern des sozialen Mindesteinkommens und der Beiträge für Miete und Nebenkosten auch jene Nutzer angeführt, die Sonderleistungen erhalten haben (finanzielle Leistungen zur Erfüllung besonderer Bedürfnisse wie Sonderausgaben), unterteilt nach Sonderleistungen für Einzelpersonen und/oder Familien in finanzieller Notlage (6,7%) und Sonderleistungen für Minderjährige, welche vom sozialpädagogischen Bereich betreut werden (5,1%). Die Anzahl der Empfänger dieser besonderen Dienstleistung hat im Vergleich zum Vorjahr deutlich abgenommen. Wie aus der Tabelle hervorgeht, ist die Zahl der Leistungsempfänger anderer Leistungs-Typologien weniger relevant.

Tabelle 25 _ Geldzuweisungen im Rahmen der finanziellen Sozialhilfe – 2009

	Don Bosco	Zentrum Bozner Boden	Oberau Haslach	Europa Neustift	Gries Quirein	Insg.	%	Geldzuweisungen in Euro	Geldzuweisungen in %
Ankauf / Anpassung von Fahrzeugen für Behinderte und Angehörige	5	0	4	2	1	12	0,3%	32.794,8	0,5%
Vorschuss für Erhaltung von Minderjährigen	54	16	17	32	9	128	2,8%	362.986,8	5,0%
Taschengeld	9	26	6	12	7	60	1,3%	99.657,6	1,4%
Aufrechterhaltung des Familienlebens	12	0	3	1	6	22	0,5%	40.105,5	0,6%
Ergänzung der Miet- und Nebenkosten	478	290	474	353	303	1.898	41,9%	3.025.656,8	41,9%
Sonderleistungen	108	17	79	51	47	302	6,7%	332.348,9	4,6%
Sonderleistungen für Minderjährige	70	43	57	41	22	233	5,1%	100.828,0	1,4%
Soziales Mindesteinkommen	401	409	428	270	264	1.772	39,1%	3.182.053,2	44,1%
Hausrufnotdienst	27	10	18	23	14	92	2,0%	20.118,0	0,3%
Spesen für Transportdienste und Spesen für öffentl. Seniorentransportdienst	6	0	2	2	6	16	0,4%	20.958,3	0,3%
Insgesamt (Quelle: Sozinfo)	1.170	811	1.088	787	679	4.535	100,0%	7.217.507,9	100,0%
Ausbezahlte Beträge 2010 für Leistungen, welche im Jahr 2009 erbracht wurden								257.650,1	
Geldzuweisungen 2009 insgesamt (Quelle: Sigla)								7.475.158,0	

HINWEIS: Ein Nutzer kann im Laufe des Jahres mehrere Dienstleistungen in Anspruch genommen haben und kann deshalb in der obigen Aufstellung mehrfach berücksichtigt worden sein. Anzahl aller einmalig gezählten Nutzer ist: **2.888**.

Die internen Überlegungen des BSB bei der Prüfung obiger Daten und Informationen, der generelle Verlauf der Wirtschaftskrise und die Entscheidungen, die in Bezug auf die finanzielle Unterstützung getroffen worden sind, haben drei Aspekte besonders in den Vordergrund gerückt, welche einer vertieften Analyse bedürfen:

a) Die Wirtschaftskrise hält an, und es besteht Gefahr, dass die Familien ihre Unterstützung nicht als zeitlich begrenzte Hilfsmaßnahme, sondern als ihr andauerndes Recht und als konstanten, fürs Überleben notwendigen Geldfluss ansehen.

b) Die soziale Unterstützung der Person auf menschlicher Ebene und die Förderung deren Selbstbestimmung als Element des persönlichen Wachstums steht in einem übermäßig engen Verhältnis zu den gebotenen finanziellen Unterstützungsmaßnahmen. Es besteht die Gefahr, dass die Einzelnen die zur Verfügung gestellten Dienstleistungen nur als wirtschaftliche Hilfestellung betrachten, statt diese als Hilfe zum Erlangen eines gewissen Grades an Selbstständigkeit anzusehen.

c) Unsere Gesellschaft ist immer weniger selbständig und immer stärker von Diensten, Einrichtungen, Pauschalbeihilfen abhängig. Das Risiko, dass nicht selbstständig nach Problemlösungen gesucht wird, sondern dass erwartet wird, dass Einrichtungen und Dienste diese liefern, ist derzeit besonders groß.

Die Nebenwirkungen der finanziellen Unterstützung als Ansporn einerseits und als „sozialer Puffer“ andererseits sollten zukünftig ein Diskussionsthema sein.

Tabelle 26 _ Kosten für die finanzielle Sozialhilfe – 2009

BEREICH FINANZIELLE SOZIALHILFE 2009		Euro 8.830,459
Der Betrag enthält die direkten Kosten des Dienstes und die indirekten Kosten der Zentralverwaltung und der Sprengelsitze.		
Dienst der finanziellen Sozialhilfe		839.688
Verwaltung		515.613
Auszahlungen der finanziellen Sozialhilfe		7.475.158
Soziales Mindesteinkommen	44,1%	3.298.939
Miet- und Wohnungsnebenkosten	42,2%	3.151.606
Sonderleistungen	4,5%	339.895
Aufrechterhaltung des Familienlebens	0,6%	41.412
Taschengeld	1,4%	102.343
Unterhaltsvorschuss Minderjährige	4,9%	364.811
Sonderleistungen für Jugendliche	1,3%	100.828
Allfälliges*	1,0%	75.324

Kategorie	Anteil (%)
Soziales Mindesteinkommen	44,1%
Miet- und Wohnungsnebenkosten	42,2%
Unterhaltsvorschuss Minderjährige	4,9%
Sonderleistungen	4,5%
Taschengeld	1,4%
Sonderleistungen für Jugendliche	1,3%
Allfälliges*	1,0%

* Allfälliges:	
Ankauf und/oder Anpassung von Transportmitteln	32.795
Hausnotrufdienst, Seniorentelefon	20.118
Transportspesen für Menschen mit Behinderung und Senioren	22.411
Insgesamt	75.324

Der gesamte Bereich wird vom Land finanziert, außer € 218.498 aus verschiedenen Einnahmen, wie Rückerstattung von Beträgen/Eintreibungen FSH/Rückerstattung abbestelltes Personal usw.

KLEINKINDER 2.3

„Für jedes Kind: Gesundheit, Bildung, Gleichstellung, Schutz“

UNICEF

Die Themen Kleinkinder und Familienpolitik genießen seit einiger Zeit unter Politikern und nationalen wie internationalen Fachleuten große Aufmerksamkeit, nicht zuletzt auch auf Grund der Vorgaben des Europäischen Rates, der bei einer Tagung in Lissabon im Jahr 2000 ein gemeinsames Ziel, und damit einen ehrgeizigen europäischen Standard vorschah: Innerhalb 2010 sollte das integrierte Dienstleistungssystem (also die Gesamtheit aus öffentlichen und privaten Diensten) Betreuungsplätze für mindestens 33% der Kinder unter drei Jahren und Kindergärtenplätze für 90% der Bezugsbevölkerung (Gesamtheit der Kinder im Vorschulalter) vorsehen.

Im Rahmen der italienischen Nationalkonferenz zur Kindheit und Jugend in Neapel, welche im November 2009 stattgefunden hat, wurden die ersten Prüfungsergebnisse zur tatsächlichen Situation des Netzwerks sozialerzieherischer Dienste für Kleinkinder auf nationaler Ebene vorgestellt. Die nationalen Daten zum Dienstleistungsnetzwerk sind auf den 31. Dezember 2008 bezogen; sie liefern Informationen zum Verlauf des „außerordentlichen Plans der sozialpädagogischen Dienste für Kleinkinder“ und stellen einen wichtigen Beitrag zur Erhebung des existierenden Gesamtangebotes zu einem Zeitpunkt dar, an dem noch keine umfassenden systematischen Erhebungen vorliegen. Es wurden im Zuge der Untersuchung öffentliche Dienste, über Abkommen mit Privaten geführte sozialpädagogische Dienste (Kinderhorte und ergänzende Dienste) und nicht abkommenegebundene private Dienste analysiert und erhoben. Zusammenfassend wird die territoriale Abdeckung für Italien unter Einrechnung einer Schätzung für die fehlenden Daten¹ auf 16% geschätzt. Im Vergleich zu den aus den ISTAT-Daten 2004 hervorgehenden 11,4%, ist ein deutlicher Anstieg festzustellen, der teilweise auf die Erhebung der privaten Dienste zurückzuführen ist.

Interessant ist auch der Vergleich mit den internationalen Daten (Erhebung 2006 der Europäischen Kommission, Generaldirektion Beschäftigung und Soziales für den Beobachtungszeitraum 2004-2005), der aufzeigt, dass Dänemark, Schweden, Frankreich und Belgien mit Werten von 52% (Dänemark) bis 31% (Belgien) an der Spitze stehen, was Dienstleistungsangebote für Kleinkinder betrifft. Italien, Deutschland, Österreich sind hingegen unter jenen Ländern, die noch weit unter dem europäischen Standard von 33% liegen. Die sozialerzieherischen Dienste für Kleinkinder sind auf die Pflege-, Erziehungs- und Sozialisierungsbedürfnisse der Kinder und auf die Verbindung von Arbeit und Freizeit der Familien abgestimmt. Aus einer Eurostat-Erhebung aus dem Jahr 2007 geht hervor, dass Italien zu den Ländern mit dem niedrigsten Anteil an weiblichen Beschäftigten gehört: 45,3% (46,4% laut ISTAT-Studie 2009), während z.B. in Dänemark und Schweden, wo auch genügend sozialpädagogische Dienste für Kleinkinder vorhanden sind, mehr als 70% aller Frauen arbeiten.

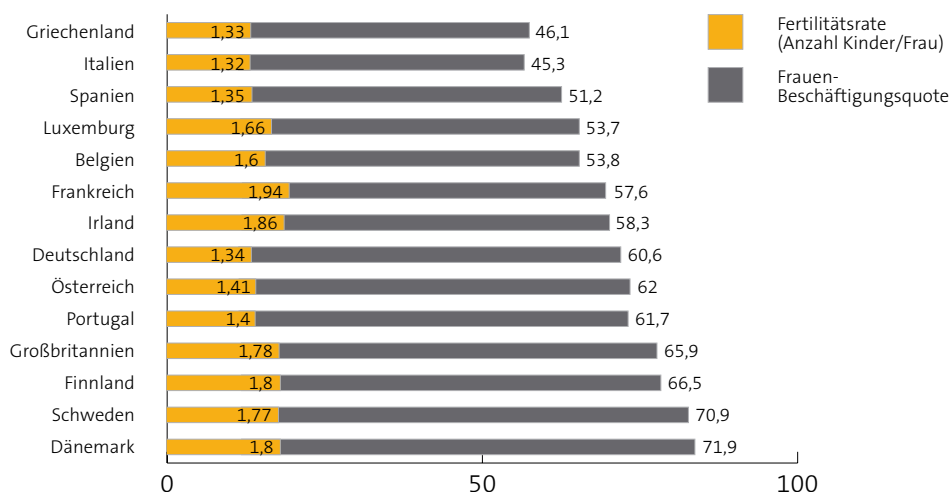
¹ Einige Regionen haben keine aktualisierten Datenblätter übermittelt (Kampanien, Sardinien und Sizilien), andere haben die integrierten Dienste nicht erhoben. Einige Daten sind demnach lückenhaft und könnten daher ein verzerrtes Bild der realen Dienstleistungsangebote abgeben.

Tabelle 27 _ Territoriale Abdeckung des integrierten Dienstleistungssystems für Kleinkinder und Kinder im Vorschulalter – internationaler Vergleich

	Kinder zwischen 0-2 Jahren	Kinder zwischen 3-5 Jahren
Dänemark	52%	94%
Frankreich	38%	100%
Schweden	43%	91%
Belgien	31%	100%
Norwegen	29%	82%
Holland	26%	91%
Finnland	20%	67%
Österreich	11%	85%
Deutschland	9%	86%
Italien	7%	98%

Quelle: European Commission, Employment and Social Affairs DG, Second Version: Indicators for monitoring the Employment Guidelines 2004-2005 Compendium (Brussels, January 2006)

Grafik 28 _ Anteil arbeitender Frauen und Geburtenrate – internationaler Vergleich



Die Beschäftigungsrate bei Frauen liegt in Südtirol 2009 bei 64,2% (ASTAT 2009) und demnach deutlich über dem nationalen Durchschnitt. Weiters liegt auch der Deckungsgrad des Territoriums durch integrierte Dienste für Kleinkinder in der Provinz Bozen bei 10,2% und somit deutlich über dem nationalen Mittelwert².

² In der Provinz Bozen wurden 16.252 Minderjährige im Alter von 0 bis 2 Jahren (ASTAT 2009) und 1666 Plätze in sozialpädagogischen Einrichtungen für Kleinkinder gezählt.

Die in der Stadt Bozen vom BSB direkt oder über Abkommen mit Sozialgenossenschaften und Vereinen geführten Dienste, bestehen in Kinderhorten und Kindertagesstätten. Die Kinderhorte und Kindertagesstätten sollen das Wohlbefinden und die harmonische Entwicklung des Kindes im Respekt dessen Individualität unterstützen und der Familie angemessene Unterstützung bei der Ausübung der elterlichen Pflichten, Pflege- und Erziehungstätigkeit bieten. Der territoriale Deckungsgrad durch integrierte Dienstleistungsangebote für Kleinkinder beträgt in Bozen 20,43%, stellt man einen Bezug zwischen der Anzahl der in Bozen ansässigen Kinder zwischen 0 und 2 Jahren (2.956) und den **insgesamt 604 verfügbaren Plätzen** (Kinderhorte und Kindertagesstätten) her.

Nicht berücksichtigt sind dabei jene Kinderhortplätze, welche von Betrieben und Körperschaften über Abkommen mit privaten Dienstleistungserbringern den eigenen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt werden. Die Kosten werden zu jeweils 33% unter Betrieb, Familie und Provinz aufgeteilt. Die Stadt Bozen zählt im Jahr 2009 zwei derartige Kinderhorte, nämlich jenen beim Bozner Messegelände und jener des Krankenhauses Bozen-Moritzing. Die Kindergärten können bis zu 36 Kinder aufnehmen und sind als Tagesstätten organisiert.

Mit der zukünftigen Eröffnung weiterer zwei Kinderhorte in Firmian (voraussichtlich 44 Plätze) und Casanova (28 Plätze) könnte Bozen einen Deckungsgrad von 22,5% erreichen. Angesichts der immer spezifischeren Bedürfnisse der Familien, hinsichtlich der eigenen Arbeitszeiten und der Öffnungszeiten der Kinderhorte, wird es immer notwendiger ein vielfältiges und flexibleres Dienstleistungsangebot anzubieten. Neben der Flexibilität muss das integrierte Dienstleistungssystem für die Pflege und die Erziehung von Kleinkindern jedoch auch gewisse Qualitätsgarantien bieten.

→ Kinderhorte

Sozialerzieherische Dienste für Kleinkinder zwischen 3 Monaten und 3 Jahren sind ein Dienst im Interesse der Person, der Familie und der Allgemeinheit für die Gegenwart und die Zukunft. Artikel 3 der Verordnung der Kinderhorte besagt, dass „die Familien über individuell abgestimmte und bedarfsgerechte Leistungsangebote unterstützt werden, wobei immer die aktive Teilnahme am Leben im Kinderhort gefördert wird.“

Insgesamt sind in den Bozner Kinderhorten 438 Plätze für die Aufnahme von Kindern zwischen 3 und 36 Monaten verfügbar.

Die Kinder können täglich von morgens bis in den frühen Nachmittag oder bis zum späten Nachmittag je nach Bedarf betreut werden. Diese Optionen ermöglichen ein besonderes Eingehen auf die individuellen Pflege-, Schlaf- und Ernährungsbedürfnisse der Kleinkinder, im Rahmen einer in der Zusammensetzung gleich bleibenden Gruppe von Kindern.

Im Jahr 2009 hat der BSB 9 Kinderhorte mit insgesamt **438** Plätzen geführt. Zum 31.12.2009 besuchten insgesamt 436 Kinder die Horte. Seit September 2009 ist der neue Kinderhort „Vierklee“ in der Zone Rosenbach (Parkstraße) mit 60 Plätzen in Betrieb. Die Auslastung der Einrichtungen (Verhältnis Eingeschriebene/Aufnahmekapazität) liegt bei 100%. Im Laufe des Jahres 2009 belief sich die effektive Auslastung der Einrichtungen auf 75,3%, wobei dabei die unter Kindern häufige Abwesenheit aufgrund von Krankheit mit einberechnet wurde. Besagte Abwesenheiten überschreiten in keinem der Horte das Ausmaß von 10%.

Dienstnutzer

Tabelle 29 _ Aufnahmekapazität der Kinderhorte, durchschnittliche Anwesenheit und effektive Auslastung – 2009

	Öffnungs- tage	Aufnahme- kapazität	Anwesen- heitstage	Auslastungs- grad	Durchschnitt	Kinder zum 31.12
Cl.-Augusta-Straße*	215	16	2.894	84,1%	13,46	16
Gaismaierstraße	215	16	2.790	81,1%	12,98	16
Genuastraße	217	42	6.460	70,9%	29,77	42
Mailandstraße	215	136	22.055	75,4%	102,58	135
St.-Johann-Gasse	217	28	4.616	76,0%	21,27	27
Parmastraße	217	44	6.934	72,6%	31,95	44
Venediger Straße	217	76	13.154	79,8%	60,62	76
Lagederweg	217	20	3.104	71,5%	14,30	20
Parkstraße**	76	60	2.956	64,8%	38,89	60
Insgesamt	1.806	438	64.963	75,3%	325,83	436

* Hinweis: seit September wurden die Plätze von 19 auf 16 reduziert. Aus diesem Grund wurde zur Berechnung der Auslastung der Durchschnitt der Anwesenheitstage von Jänner – August und von September – Dezember hergenommen.

** Die Einrichtung ist seit September 2009 geöffnet.

Am 31.12.2009 waren in den Ranglisten des BSB für Kinderhorte insgesamt 236 Kinder eingetragen. Im Vorjahr waren es 227, im Jahr 2007 hingegen 256.

Merkmale der Dienstnutzer

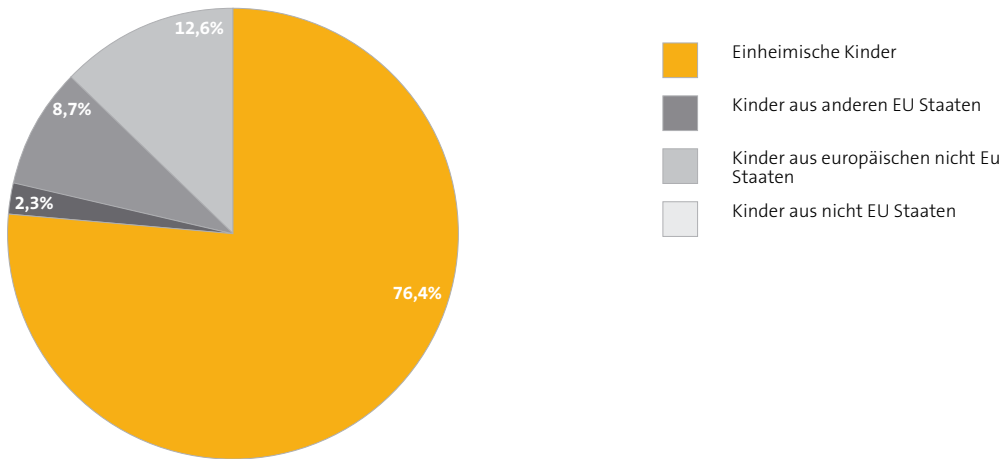
Die Zahl der Jungen (253) liegt über jener der Mädchen (183), das Alter der Kinder bleibt unverändert bei 2-3 Jahren.

Tabelle 30 _ Besucher der Kinderhorte nach Geschlecht und Alter – 2009

> 1		1-2		2-3	
Jungen	Mädchen	Jungen	Mädchen	Jungen	Mädchen
15	15	104	88	134	80
30		192		214	

Wie der nachfolgenden Grafik entnommen werden kann, sind die Kinder in den Kinderhorten zum Großteil italienische Staatsbürger (76,4%), während 2,3% aus anderen EU-Ländern, 12,6% aus Nicht-EU-Ländern in Europa und 8,7% aus Nicht-EU-Ländern außerhalb Europas stammen.

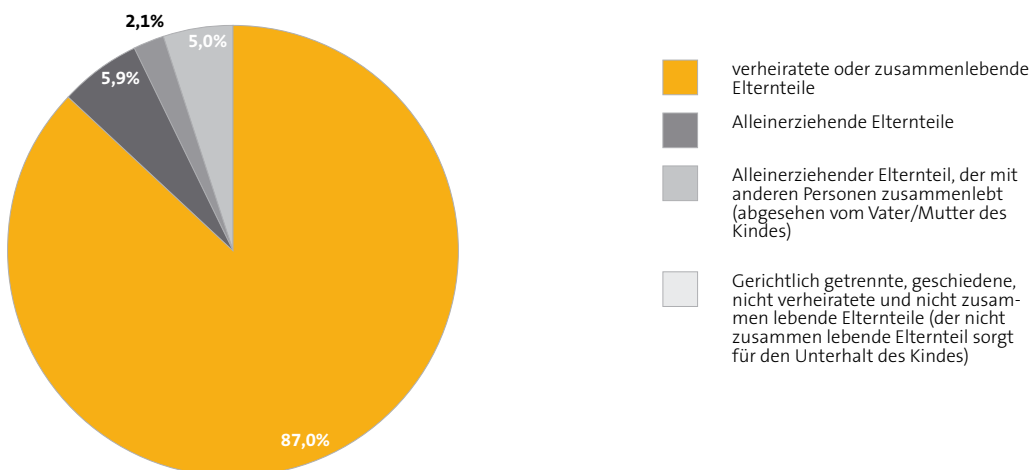
Grafik 31 _ Herkunft der Kinder in Kinderhorten



Im Jahr 2009 waren insgesamt 8 Kinder mit Behinderung in die Kinderhorte eingeschrieben (1,8% aller Eingeschriebenen). 10 Kinder (2,3%) hingegen wurden vom sozialpädagogischen Bereich der Sprengel als besonderer Aufmerksamkeit und Beobachtung bedürftig gemeldet.

Aus der Analyse der Familienzusammensetzung der eingeschriebenen Kinder geht hervor, dass der Großteil der Kinder aus Familien mit verheirateten Eltern oder zusammen lebenden Partnern stammt (87%), während 5,9% allein erziehende Eltern haben, also aus Familien mit einem getrennten/geschiedenen/verwitweten Elternteil stammen, der allein mit dem Kind lebt und sich ohne Unterstützung des anderen Elternteils um die Pflege und die Erziehung des Kindes sorgt.

Grafik 32 _ Familienzusammensetzung



Im Jahr 2009 wurden insgesamt 31 Kinder auf Wunsch der Eltern von den Kinderhorten genommen. Alle 31 Plätze wurden außerhalb des ordentlichen Einschreibungszeitrahmens wieder besetzt.

Massnahmen und Ergebnisse

Im Rahmen der vom Qualitätsmanagementsystem ISO 9001:2000 vorgesehenen Elemente muss den Eltern jährlich ein Fragebogen übergeben werden. Im Jahr 2009 haben insgesamt 269 Eltern an der Erhebung teilgenommen; vergleicht man die Anzahl der an der Erhebung teilnehmenden Eltern mit der Anzahl der zum 31.12.2009 eingeschriebenen Kinder, so ergibt dies eine Fragebogen-Rücklaufquote von 61,7% (Mittelwert).

Die Rücklaufquote ändert sich natürlich von Kinderhort zu Kinderhort, bei einem Minimalwert von 59% in der St.-Johanngasse und einem Höchstwert von 84% in der Claudia-Augusta-Straße. Die Ergebnisse der Analyse ergeben einen hohen Zufriedenheitsgrad der Eltern bezüglich der vom Kinderhort erbrachten Leistungen; dies sowohl bezüglich der allgemeinen, als auch der erweiterten Besuchszeiten. Der leichte, jedoch konstante Rückgang in der Eltern-Gesamtzufriedenheit der letzten Jahre, scheint im Jahr 2008 den Tiefpunkt erreicht zu haben; im Jahr 2009 kann nämlich ein leichter Anstieg verzeichnet werden (8,9 im Jahr 2009, 8,7 im Jahr 2008, 8,9 im Jahr 2007, 9,0 im Jahr 2006 für die allgemeinen Besuchszeiten bei einer Bewertungsskala von: 1 = gar nicht zufrieden bis 10 = sehr zufrieden; 8,3 für die erweiterten Besuchszeiten).

Die Imagebewertung des Dienstes in der Öffentlichkeit hat sich gegenüber dem Vorjahr kaum verändert: die Eltern haben diesen Punkt durchschnittlich mit 8 bewertet (Skala: 1 = sehr negativ, 10 = sehr positiv); dabei ist ein leichter Rückgang in der Bewertung gegenüber dem Vorjahr zu verzeichnen. Es ist anzumerken, dass die Imagebewertung dem Zufriedenheitsgrad folgt: wo dieser hoch ist, steigt auch die Imagebewertung und umgekehrt. Besonders hohe Bewertungen („sehr gut“ bzw. „ausgezeichnet“) erhielten folgende Aspekte:

- Qualität und Abwechslung in der Zubereitung der Mahlzeiten (79%);
- Fähigkeit des Personals, den Familien Vertrauen einzuflößen (72%);
- Eingehen auf die Belange und Bedürfnisse der einzelnen Kinder (77%) – weitere Verbesserung im Vergleich zu 2008 zu verzeichnen;
- Zugänglichkeit der Einrichtung (77%) – war 2008 noch ein kritischer Punkt.

Im Jahr 2009 halten 63% der Eltern (2008 waren es noch 57%) die Tarife für den Dienst für angemessen, während 30% (2008 waren es 31%) der Meinung sind, sie seien zu hoch.

Es wird darauf hingewiesen, dass im Juli 2008 ein von der Einkommenssituation unabhängiger Mindesttarif wieder eingeführt wurde. Da der Tarif jedoch vom Gemeindefachausschuss gemäß einer Berechnungsvorgabe der Autonomen Provinz Bozen errechnet wird, hat der Dienst darauf keinen Einfluss.

Aus der Analyse der Fragebögen lassen sich einige interessante Eigenschaften der Eltern, in Bezug auf deren Alter und Bildungsstand herausfiltern:

- das Durchschnittsalter der Eltern ist über die letzten Jahre angestiegen und auch 2009 hoch (Mutter: 36 Jahre, Vater: 39 Jahre);
- der Bildungsstand ist ebenfalls hoch – in 38% der Fälle ist ein Elternteil Akademiker, in weniger als 10% der Fälle besitzt kein Elternteil ein Maturadiplom;
- nur 4 Elternteile haben überhaupt keinen Schulabschluss;
- wie in den letzten Jahren ist der Anteil an Familien mit zwei berufstätigen Elternteilen hoch (84%), in 7% der Fälle arbeitet lediglich der Vater, in 6% der Fälle lediglich die Mutter.

Zusammenfassend kann behauptet werden, dass die typische Familie, welche den Kinderhort-Dienst in Anspruch nimmt bzw. an der quantitativen Erhebung teilgenommen hat, aus zunehmend älteren berufstätigen Eltern mit hohem Bildungsstand besteht.

Ein besonders positiver Punkt ist in diesem Zusammenhang der große Erfolg des jährlichen Tages der offenen Tür der Bozner Kindergärten. Insgesamt 334 Familien haben teilgenommen (ca. 30% mehr als im Vorjahr). Die Besucher äußerten sich mehr als zufrieden. Die Veranstaltung gilt mittlerweile als gute Gelegenheit für potentielle neue Kunden, den Dienst kennen zu lernen und gleichzeitig als Gelegenheit für die Betreiber, ihre tägliche Arbeit der Öffentlichkeit vorzustellen.

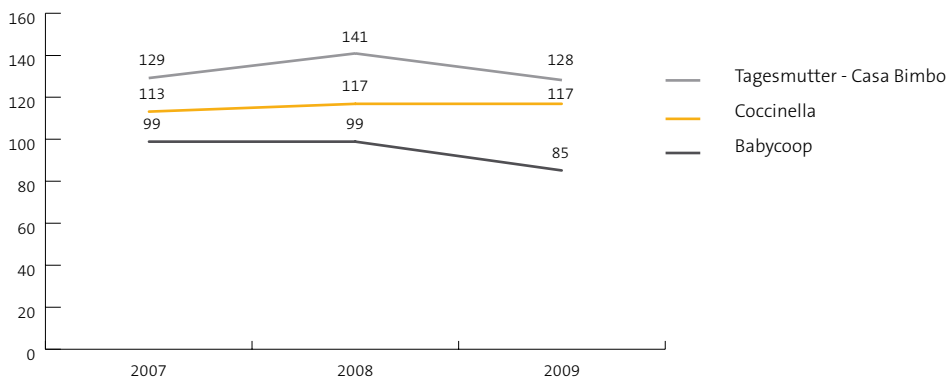
– Kindertagesstätten

Die vom BSB übernommene Koordinierung des integrierten Dienstleistungssystems für Kleinkinder der Stadt Bozen läuft bereits seit 3 Jahren. Dieses schließt neben den vom BSB direkt geführten Kinderhorten auch die Kindertagesstätten (KiTas) mit ein. Letztere werden in Bozen von den Sozialgenossenschaften Casa Bimbo Tagesmutter, Babycoop und Coccinella-Marienkäfer anhand von Finanzierungen des BSBs, den jeweils geleisteten Stunden entsprechend verwaltet (Stundentarifsystem). Insgesamt werden von den Sozialgenossenschaften 10 Kindertagesstätten geführt, die der Stadt 167 Plätze bieten, allerdings eine weitaus größere Anzahl an Kindern aufnehmen können, da die Plätze im Unterschied zu den öffentlichen Kinderhorten von mehreren Kindern turnusweise gedeckt werden können. Die Kindertagesstätten erlauben flexiblere Betreuungszeiten, die auf die individuellen Bedürfnisse und auf die Arbeitszeiten der Eltern angepasst werden können. Der Besuch ist an einigen Stunden am Tag oder an einigen Tagen pro Woche möglich.

Im Jahr 2009 besuchten insgesamt **330** Kinder zwischen 0 und 3 Jahren die Kindertagesstätten der drei Sozialgenossenschaften (2008 und 2007 waren es entsprechend 357 und 341).

Dienstnutzer

Grafik 33 _ Vergleich der Besucher von Kindertagesstätten 2007, 2008 und 2009



Die Anzahl der im Jahr 2009 von den Kindertagesstätten effektiv geleisteten Stunden beläuft sich auf 212.511,65. Der Anstieg um 9% ist im Wesentlichen auf die Genossenschaft Babycoop zurückzuführen, die ihr Stundenpensum im Vergleich zum Vorjahr bei gleich bleibender Anzahl an Plätzen und etwas weniger Kindern um 19% gesteigert hat (mehr Stunden/Kind). Auch die Genossenschaft Coccinella-Marienkäfer hat einen Zuwachs an Besuchsstunden von 9% zu verzeichnen und hat zwei neue Plätze in der Tagesstätte Quirein geschaffen. In der Baristraße wurde hingegen ein Platz abgebaut. Casa Bimbo Tagesmutter führt den Trend des Vorjahres weiter und verzeichnet einen Tätigkeitszuwachs von 2%.

Tabelle 34 _ Aufnahmekapazität, Besuchsstunden und Auslastung nach Genossenschaft – 2009

Genossenschaft	Öffnungstage	Aufnahmekapazität	Anwesenheitstage	Betreuungsstunden	Effektiv genutzte Stunden	Auslastungsgrad
Coccinella	250	50	11.823	75.602	67.153,30	88,8%
Tagesmutter-Casa Bimbo*	253	69	13.275	70.000**	75.551,10	83,3%
Babycoop	249	48	10.219	72.185	69.807,25	96,7%
Insgesamt	752	167	35.317	217.787	212.511,65	

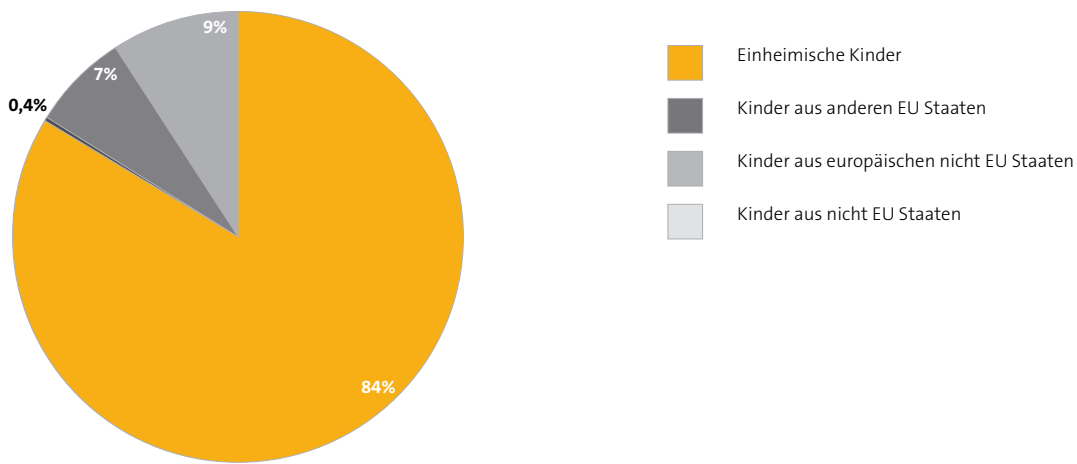
* Die Einrichtung in der Wangergasse, 85 war an 249 Tagen geöffnet.

** Für die Einrichtung in Oberau - Haslach, Cl. Augustastr. 48b wurde kein Vertrag abgeschlossen, sondern es wurden die im Jahr 2009 von der Einrichtung effektiv geleisteten Stunden zugesprochen und vergütet (insgesamt 20.648,85 Stunden, die zu den gemäß Vertrag vorgesehenen Stunden summiert werden müssen)

Die Warteliste umfasste am 31.12.2009 insgesamt 165 Anfragen.





Wie aus der nachfolgenden Grafik hervorgeht, sind auch hier die Kleinkinder zum Großteil italienische Staatsbürger (84%), während 9% aus nicht europäischen Ländern und 7% aus europäischen Nicht-EU-Ländern stammen.

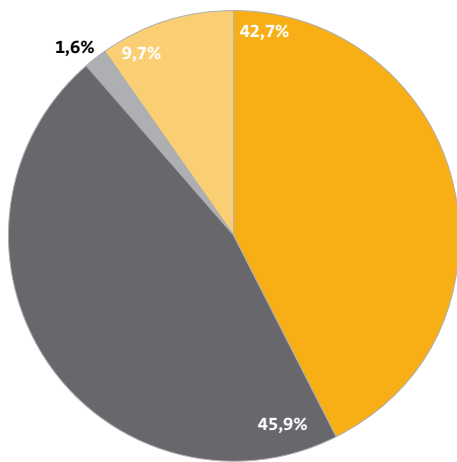
Grafik 35 _ Herkunft der Kinder in den Tagesstätten – 2009



Wie in den vergangenen Jahren war das Amt für Familiendienste des BSB auch im Jahr 2009 wieder stark mit Verwaltungstätigkeiten beschäftigt. Das Ziel dieser Tätigkeiten stellt nicht nur die Finanzierung der Tagesstätten gemäß der Landesgesetzgebung und der verschiedenen Abkommen zwischen BSB und den Genossenschaften dar, sondern besteht auch in der verstärkten Kenntnis der verschiedenen Organisationsmodelle der Genossenschaften und deren Verhältnis zu den Familien. Dies bildet die Grundvoraussetzung für ein gerechtes und ausgeglichenes Dienstleistungssystem für Kleinkinder. Der BSB ist sich der Tatsache bewusst, dass einerseits die Verwaltungstätigkeit ein wesentlicher Bestandteil des Systems ist und, dass aber andererseits auch weitere Themen behandelt werden müssen, welche zur Umsetzung eines integrierten Dienstleistungssystems und des Fachplans unabdingbar sind. Diese Themenbereiche betreffen die Qualität des Dienstes, dessen Zugangsmodalitäten, welche den jeweiligen Bedürfnissen der Familien entsprechen müssen und das Informationsrecht der Bürger hinsichtlich der angebotenen Leistungen für Kleinkinder und deren Eigenschaften.

Tabelle 36 _ Bereich Kleinkinder - Kosten und Finanzierungsquellen – 2009

BEREICH KLEINKINDER 2009		Euro 7.955.363
Der Betrag enthält die direkten Kosten des Dienstes und die indirekten Kosten der Zentralverwaltung		
Dienst Tagesmütter/Tagesväter**		199.440
Kleinkindertagesstätten		1.300.000
Kinderhorte		5.681.640
Verwaltung		774.283
BEREICH KLEINKINDER		7.955.363
Finanzierungsquellen		
Mitbeteiligung seitens der Betreuten	 9,7%	772.449
Gemeinde	 42,7%	3.399.543
Land	 45,9%	3.653.241
Allfälliges*	 1,6%	130.130



* Allfälliges: Restposten, Mahlzeiten für Personal/Rückerstattungen/abbestelltes Personal/Anzahlungen)
 ** Der Tagesmutterdienst wird im Normalfall von Müttern erbracht, die im eigenen Zuhause bis zu sechs Kinder im Alter von 0 bis 3 Jahren betreuen. Die Betreuerinnen sind an eine Sozialgenossenschaft oder an einer soziale Körperschaft ohne Gewinnabsicht gebunden, die die notwendige Professionalität, eine spezifische Schulung und die Einhaltung bestimmter landesweiter Parameter gewährleisten. Der Beitrag zu Lasten der Familien (genauer Stundentarif) wird anhand der wirtschaftlichen Lage (die sich im Sinne des D.L.H. vom 11.08.2000, Nr. 30 aus Einkommen, Vermögen, Ausgaben u.s.w. zusammensetzt) von den Sozialsprengeln im eigenen Stadtviertel berechnet.

MINDERJÄHRIGE 2.4

„Kinder haben das Recht auf die Entwicklung aller Aspekte ihres Lebens, physische, emotionale, kognitive, psychosoziale, soziale und kulturelle Entwicklung inbegriffen.“

UN-Kinderrechtskonvention (1989)

Die minderjährige Bevölkerung der Stadtgemeinde Bozen umfasste im Jahr 2009 insgesamt 17.233 Einheiten. Dies entspricht 16,7% der Gesamtbevölkerung. Der Sprengel mit der größten Dichte an Minderjährigen ist Gries - Quirein mit 4.865 Minderjährigen, gefolgt von Don Bosco mit 3.958, Europa - Neustift mit 3.107, Zentrum - Bozner Boden - Rentsch mit 2.900 und Oberau - Haslach mit 2.403.

Die ausländische minderjährige Bevölkerung machte 2009 insgesamt 22,1% des Anteils ansässiger Ausländer und 16,1% aller in Bozen ansässigen Minderjährigen aus. Im Jahr 2008 belief sich der Anteil auf 14,8%.

N.B. Ab 2009 stimmen die Bevölkerungsangaben nach Sprengeln nicht mehr mit denen der Vorjahre überein, da die Sprengelaufteilung für die Viertel Don Bosco und Europa - Neustift geändert wurde.

– Die sozialpädagogische Betreuung

Im Jahr 2009 betreute der sozialpädagogische Bereich der fünf Sprengel insgesamt 1.085 Minderjährige, 11,6% mehr als 2008 (972) und 6,3% aller Minderjährigen in der Stadt Bozen.

Dienstnutzer

Tabelle 37 _ Sozialpädagogisch betreute Minderjährige bezogen auf die Bezugsbevölkerung je Sprengel – 2009

	Minderjährige	Bevölkerung <18 Jahren	Bevölkerung in %
Don Bosco	258	3.958	6,5%
Zentrum - Bozner Boden - Rentsch	277	2.900	9,6%
Oberau - Haslach	115	2.403	4,8%
Europa - Neustift	271	3.107	8,7%
Gries - Quirein	164	4.865	3,4%
Insgesamt	1.085	17.233	6,3%

War bisher die größte Nutzerkonzentration im Viertel Don Bosco zu verzeichnen, so steht im Jahr 2009 das Viertel Zentrum - Bozner Boden - Rentsch mit 277 Minderjährigen an der Spitze, gefolgt von Europa - Neustift (271), Don Bosco (258), Gries - Quirein (164) und Oberau - Haslach (115).

Tabelle 38 _ Sozialpädagogisch betreute Minderjährige – 2009

	Don Bosco	Zentrum Bozner Boden	Oberau Haslach	Europa Neustift	Gries Quirein	Insg.
Anzahl betreuter Minderjähriger	258	277	155	271	164	1.085
%	24%	25%	11%	25%	15%	100%

Wenn man berücksichtigt, dass einige Straßen umverteilt wurden, ist die Anzahl der betreuten Jugendlichen in nahezu allen Sprengeln tendenziell konstant. Die einzige Ausnahme bildet der Sprengel Europa - Neustift: hier hat sich die Nutzerzahl von 137 im Jahr 2008 auf 271 im Jahr 2009 fast verdoppelt. Diese Zunahme hat verschiedene Gründe: die Umverteilung der Straßen allein hat einen Zuwachs von 70 Minderjährigen gebracht (insgesamt 34 Familien wurden vom Sprengel Don Bosco auf den Sprengel Europa - Neustift übertragen), darunter 26 Sinti und 10 Rom. Im Laufe des Jahres 2009 wurden außerdem 81 Minderjährige neu aufgenommen, davon 42 EU-Bürger, 36 Nicht-EU-Bürger und 3 Flüchtlinge.

Insgesamt sind 281 neue Fallübernahmen in den Sprengelsitzen zu verzeichnen, davon 120 Fälle, die Ausländer (42,7%) und 161 Fälle, die Einheimische betreffen (57,3%)

Tabelle 39 _ Neue Fallübernahmen im Jahr 2009

	Don Bosco	Zentrum Bozner Boden	Oberau Haslach	Europa Neustift	Gries Quirein	Insg.
Anzahl neuer Fallübernahmen	69	57	37	81	37	281
%	25%	20%	13%	29%	13%	100%

Merkmale der Dienstnutzer

Aus der nachfolgenden Tabelle wird ersichtlich, dass der Großteil der Betreuten des sozialpädagogischen Bereichs zu 64,3% aus einheimischen Minderjährigen besteht (inklusive minderjähriger Sinti mit italienischer Staatsbürgerschaft). Die restlichen 35,7% stammen aus dem Ausland. Werden die minderjährigen Sinti mit italienischer Staatsbürgerschaft nicht berücksichtigt, beläuft sich die Anzahl betreuter einheimischer Minderjähriger auf 57,4% bezogen auf die Gesamtheit aller betreuten Minderjährigen. Unter den neuen Fallübernahmen betreffen 120 Fälle ausländische Staatsbürger und 161 einheimische Minderjährige.

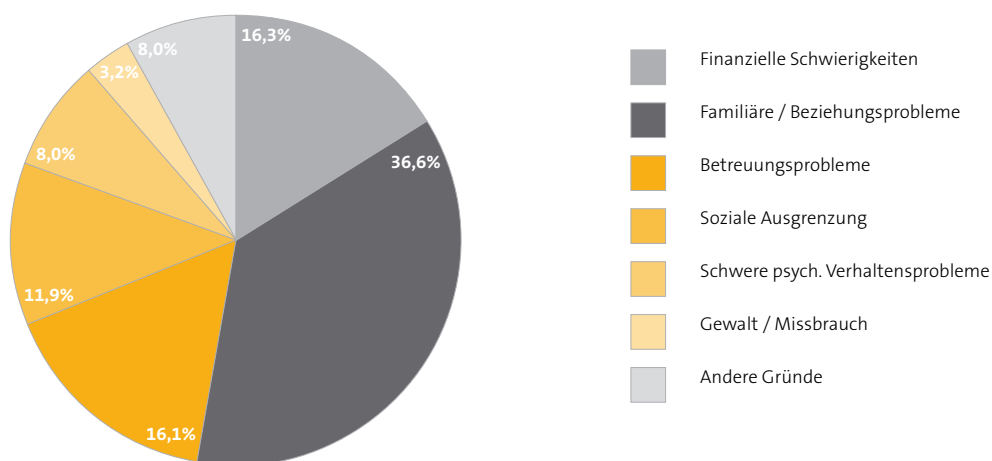
Der Sprengel Zentrum - Bozner Boden - Rentsch betreut, im Vergleich zu den übrigen Sprengelsitzen den größten Anteil an ausländischen Minderjährigen. Tatsächlich fällt die Dienststelle für soziale Integration (DSI) unter die Zuständigkeit des besagten Sprengelsitzes. Hier werden ausländische Minderjährige, Asylbewerber, Flüchtlinge, Familien in Not ohne Unterkunft, Nomaden, usw. betreut.

Tabelle 40 _ Sozialpädagogisch betreute Minderjährige nach Typologie – 2009

	Don Bosco	Zentrum Bozner Boden	Oberau Haslach	Europa Neustift	Gries Quirein	Insg.	Insg. %
Ausländische Minderjährige ohne Begleitung	1	63	0	2	3	69	6,4%
Nicht-EU-Bürger	29	70	31	91	43	264	24,3%
Nomaden Sinti	31	12	4	28	0	75	6,9%
Nomaden Roma	4	14	1	12	0	31	2,9%
Asylantragsteller	0	2	0	0	0	2	0,2%
Anerkannte Flüchtlinge	0	5	6	6	4	21	1,9%
Einheimische	193	111	73	132	114	623	57,4%
Insgesamt	258	277	115	271	164	1.085	100%
% Minderjährige	24%	26%	11%	25%	15%	100%	
neue Fallübernahmen	69	57	37	81	37	281	
neue Fallübernahmen in %	25%	20%	13%	29%	13%	100%	

Die Betreuungsgründe von Minderjährigen seitens des sozialpädagogischen Bereichs sind vielseitig und beruhen häufig auf mehreren gleichzeitig aufgetretenen Problemen. Im Vergleich zu 2008 gab es in dieser Hinsicht kaum Änderungen: 36,6% aller Fälle waren mit Problemen innerhalb der Familie oder Beziehungsproblemen zwischen den Ehepartnern und/oder Eltern und Kindern verbunden (2008: 35,5%), 16,3% mit Problemen finanzieller Natur (2008: 16,4%), 16,1% mit Betreuungsproblemen (2008: 16,6%) oder dem Mangel an sozialpädagogischen Entwicklungs- und Wachstumsstützen, 11,9% mit sozialer Ausgrenzung (2008: 9,6%), 8% mit schweren psychischen und verhaltensbezogenen Problemen (2008: 8,2%) und 3,2% mit Gewalt und Missbrauch (2008: 3,5%). Alle weiteren Gründe treten weniger häufig auf, wie aus der unten angeführten Grafik hervorgeht. Unter „andere Gründe“ fallen jene Probleme, die im Zusammenhang mit Wohnung, Gesundheit, psychischen Beschwerden oder Abhängigkeiten, Arbeitslosigkeit bzw. Pflegebedürftigkeit zusammenhängen.

Grafik 41 _ Sozialpädagogisch betreute Minderjährige nach Betreuungsgrund – 2009



N.B. Für jeden Minderjährigen können mehrere Gründe gelten.

Im Jahr 2009 wurden **164 Minderjährige aus der Betreuung entlassen**: im Großteil der Fälle (66) konnten die Problemsituationen behoben werden, 46 Nutzer bzw. dessen Familie brachen den Kontakt ab. Dieser Grund trifft vor allem im Sprengel Zentrum - Bozner Boden - Rentsch zu, wo die DSI häufig Minderjährige aus dem Ausland betreut. Alle weiteren Gründe sind aus der folgenden Tabelle ersichtlich.

Tabelle 42 _ Minderjährige nach Entlassungsgrund – 2009

	Don Bosco	Zentrum Bozner Boden	Oberau Haslach	Europa Neustift	Gries Quirein	Insg.
Erlangung der Volljährigkeit	1	18	0	0	1	20
Tod	0	0	0	0	0	0
Lösung des Falles	26	24	7	5	4	66
Umzug des Betreuten an einen anderen Ort	4	3	0	1	1	9
Abbruch des Kontaktes	6	26	1	9	4	46
Übertragung der Kompetenz an einen anderen Dienst	0	3	0	1	0	4
Unterlassene Mitarbeit des Betreuten	6	0	0	3	0	9
Der Sprengel ist nicht zuständig	1	0	1	0	0	2
Kein Kontakt seit 1 Jahr	2	0	0	1	1	4
Beratung	1	0	2	0	1	4
Insgesamt entlassene Minderjährige	47	74	11	20	12	164

Im Jahr 2009 waren 19 Minderjährige weniger als im Vorjahr von Maßnahmen des Landesgerichts und des Jugendgerichts betroffen, nämlich 153 im Vergleich zu den 172 im Jahr 2008.

Für diese 153 Minderjährigen wurden insgesamt 165 Maßnahmen eingeleitet, darunter: 108 Verwaltungsmaßnahmen (Beschlüsse über die Anvertrauung an die Sozialdienste, die Einweisung in sozialpädagogische Einrichtungen, Wohngemeinschaften, Tagesbetreuung, Unterbringung bei Pflegefamilien, usw.), 23 Einschränkungen der elterlichen Gewalt, 12 Unterbrechungen der elterlichen Gewalt, 12 Entfernungen von der elterlichen Gewalt, 3 Aufhebungen der elterlichen Gewalt und 7 Strafmaßnahmen. Es ist anzumerken, dass die Anzahl der Maßnahmen seit einigen Jahren konstant abnimmt: 2007 waren es noch 333, 2008 waren es 184, 2009 waren es 153.

Wahrscheinlich haben die verschiedenen Tätigkeiten der letzten Jahre zugunsten der Minderjährigen im Einzugsgebiet (Sprengeldienste bzw. ausgelagerte Dienste) durch ihre Präventivwirkung in aufkommenden Notlagen zur Reduzierung der von den Gerichtsbehörden eingeleiteten Maßnahmen geführt.

Tabelle 43 _ Von Maßnahmen des Jugendgerichts betroffene Minderjährige – 2009

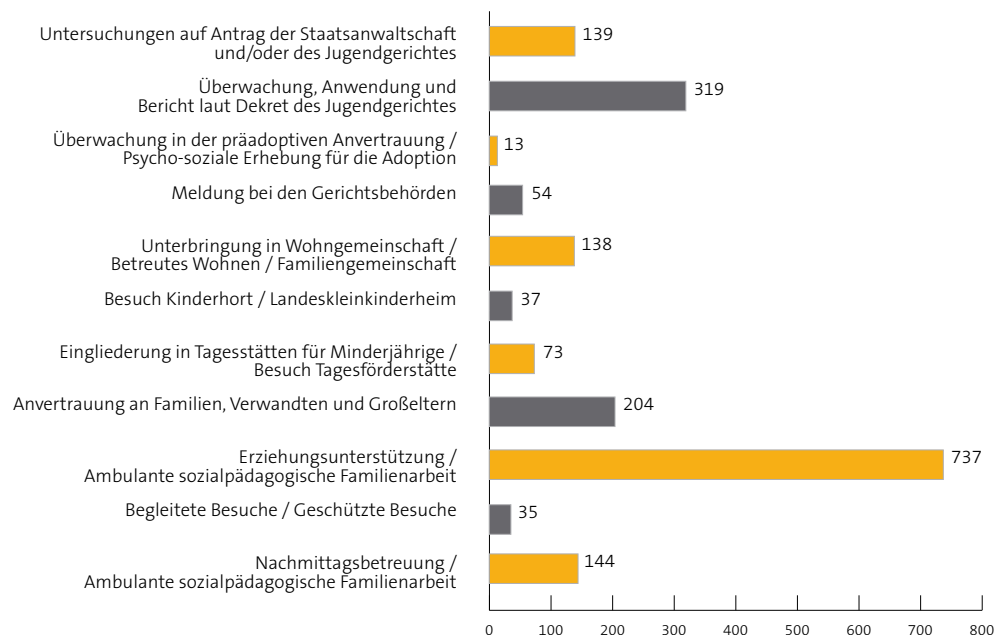
	Don Bosco	Zentrum Bozner Boden	Oberau Haslach	Europa Neustift	Gries Quirein	Insg.
Nr. Minderjährige	48	32	17	24	32	153

Die vom sozialpädagogischen Bereich geleisteten Dienstleistungen für Familien und betreute Minderjährige sind mehrere. Häufig werden Familien an verschiedenen Fronten unterstützt. Vorrangig sollen jedoch die Eltern in ihrer Erziehungsrolle unterstützt werden. Dabei versucht man vor allem zu vermeiden, dass der Minderjährige von der Familie entfernt werden muss. In schwierigen Situationen, in denen die Familie äußerst problembelastet ist, werden verschiedene erzieherische und sozialpädagogische Betreuungsleistungen vor Ort notwendig. Sollte dies nicht möglich sein, werden zum Schutz des Minderjährigen anderweitige Maßnahmen ergriffen, die von der Unterbringung in einer Pflegefamilie bis hin zur Einweisung in eine sozialpädagogische Einrichtung reichen. Für jeden Minderjährigen und dessen Familie werden spezifische individualisierte Projekte ausgearbeitet.

In der nachfolgenden Grafik werden die wichtigsten Maßnahmen für die im Jahr 2009 betreuten Minderjährigen dargestellt. Es muss darauf hingewiesen werden, dass zur Umsetzung jeder einzelnen Maßnahme zahlreiche ressourcenaufwendige Arbeitsabläufe notwendig sind.

Massnahmen und Ergebnisse

Grafik 44 _ Wichtigste Maßnahmen zugunsten der Minderjährigen – 2009



Im Rahmen der Präventivmaßnahmen zugunsten von Minderjährigen wurden auch 2009 spezifische Projekte entwickelt und/oder umgesetzt, die auf **Prävention und sozialpädagogische Unterstützung von Einzelpersonen, Familien oder Gruppen** ausgerichtet sind. Tendenziell werden die Projekte auf Stadtebene entwickelt, in einigen Fällen auch nur sprengelbezogen, je nach ermittelten Problematiken im Einzugsgebiet.

Im folgenden Teil werden die im Jahr 2009 umgesetzten Projekte beschrieben.

AHA – Alternative Happy Hours

Das Projekt zur Suchtprävention unter Jugendlichen wurde 2007 in Zusammenarbeit mit dem Jugendzentrum Papperlapapp ins Leben gerufen und im Dezember 2009 abgeschlossen. Am Projekt haben auch andere Einrichtungen der Stadt mitgearbeitet, darunter das Forum Prävention, das Jugendzentrum ARCIragazzi, das Jugendzentrum Bunker, der Jugenddienst Bozen sowie Personal der Schulen. Ziel des Projekts war die Entwicklung einer gesunden Alkoholkonsumkultur und des bewussten Konsums. Im Rahmen einer Reihe von Veranstaltungen sollten der Dialog und der Austausch sowie die aktive Teilnahme an der Organisation von Tätigkeiten für Jugendliche zwischen 12 und 25 Jahren gefördert werden. Das leitende Team ist mit den Ergebnissen der Jahre 2007-2009 sehr zufrieden. Hier die Kernelemente des Projekts AHA:

- Vertiefte Besprechung der Themen: Alkohol, Konsum, Missbrauch, Abhängigkeit
- Dialogbereitschaft mit Fachkräften / Erziehern
- Alternativer Konsum
- Miteinbeziehen in die Organisation von Tätigkeiten
- Multiplikator (peer education)

Anstatt bestimmte Handlungsweisen, welche unter Erwachsenen häufig festzustellen sind, zu verurteilen, wird mit den Jugendlichen im Rahmen von AHA über Alkoholkonsum offen gesprochen: eine erfolgreiche Strategie, wie sich herausstellte, da sie das Reflexionsvermögen und die (Selbst-)Beobachtung der Jugendlichen fördert. Diese stellen wichtige Elemente für ein gesundes Wachstum des Jugendlichen und eine ausgeglichene Beziehung zwischen ihm und der Umgebung, in der er agiert dar. Es folgt eine Auflistung der getätigten Aktivitäten:

- Ausstellung zum Thema Alkohol, 15 zweistündige Treffen unter Einbezug des öffentlichen Schulwesens (dritte Klasse Mittelschule bis dritte Klasse Oberschule): die Treffen umfassten einen Theorie- und einen Praxisteil. Ein Element dieses Praxisteils bestand in der Benutzung von Brillen seitens der Jugendlichen, womit die Auswirkungen eines bestimmten Blutalkoholgehaltes simuliert werden können. Zu Beginn der Treffen wurden Fragebögen verteilt, die anschließend in der Gruppe besprochen wurden. Während der Ausstellung wurden nicht-alkoholische Getränke verkostet, die in den Jugendzentren „Pippo“ im Petrarcapark und „Papperlapapp“ am Domplatz günstig angeboten werden (weniger als die Hälfte des Preises für alkoholische Getränke). Es nahmen 15 Schulklassen mit durchschnittlich 20 Schülern zwischen 12 und 18 Jahren teil (insgesamt ca. 300 Schülerinnen und Schüler).
- AHA-Abschlussfest: Eine Gruppe bestehend aus 9 Mädchen zwischen 13 und 22 Jahren haben eine breite Auswahl an Snacks und nicht-alkoholischen Getränken vorbereitet, die neben verschiedenem Informationsmaterial verteilt wurden. Weiters wurden Poster mit den wichtigsten Informationen zum bewussten Alkoholgenuß angebracht. An diesem Event haben ca. 60 Jugendliche der deutschen und italienischen Sprachgruppe teilgenommen. Das Durchschnittsalter lag zwischen 13 und 25 Jahren.

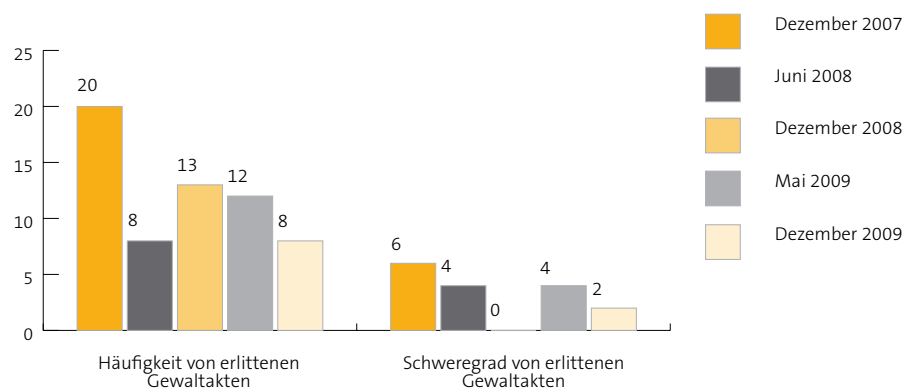
Bullidog

Das Projekt läuft nun schon seit zwei Jahren. Der Grundgedanke besteht in der Überzeugung, dass das Aufkommen von Gewalt und Mobbing in der Schule durch Prävention reduziert werden kann. Tatsächlich ist das Phänomen in den letzten Jahren stark angewachsen. Deshalb mussten Maßnahmen zur Unterbindung einer weiteren Ausbreitung des Phänomens eingeleitet werden. Für das Projekt Bullidog ist der Sozialsprengel Don Bosco federführend und ist vom Schulamt/Dienst für Gesundheitserziehung, von der Sozialgenossenschaft „gliAmicidiSari“, von der Gemeindepolizei, der Mittelschule Ada Negri und den Psychologen der Stelle „Parliamone“ mitgetragen. Die für das Jahr 2009 definierten Ziele bestanden in:

- Analyse des Phänomens Gewalt in der Schule anhand des Beispiels der Mittelschule Ada Negri;
- Sensibilisierung der Schulgemeinschaft (Schulleiter, Lehrpersonen, Schüler und Familien) und des Territoriums (Sozialsprengel, Schulen, Ordnungskräfte, die gesamte Gemeinde) hinsichtlich der Merkmale des Phänomens;
- Analyse der eventuellen positiven Einwirkung und Auswirkung einer vertieften Beziehung zwischen Jugendlichen und Tieren;
- Reduzierung des Aufkommens von Gewalt in der Schule, indem Schüler aus am Projekt teilnehmenden Klassen des Vorjahres, aktuellen Teilnehmern die aufgenommenen Erfahrungen und Wertvorstellungen weitergeben (peer education).

Im Großen und Ganzen wurde das Projekt, wie vorgesehen, abgeschlossen. Es wurde im Vergleich zum Vorjahr weniger mit Tieren gearbeitet. Dafür hat man aber mehr auf die psychosozialen Elemente des Projekts abgezielt, u.a. durch die verstärkte Präsenz der polizeilichen Ordnungskräfte in den Klassen und die Entwicklung von gezielten Gefühlserkennungstechniken. Das Projekt wurde in gewissen Punkten an die Teilnehmer angepasst. Es nahmen 7 Klassen der Mittelschule Ada Negri mit insgesamt 120 Schülerinnen und Schülern teil (3 dritte, 2 zweite und 2 erste Klassen). Das Projekt wird 2010 abgeschlossen. Im Laufe der Arbeitstätigkeit wurde genügend Material produziert (Videos, Fotos, Schularbeiten, Zeichnungen, PowerPoint-Präsentationen, Liedertexte, Spiele, usw., sowie die Fragebögen zur Gewaltanwendung in der Schule, welche die Schüler zu Beginn (236) und am Ende (231) des Projekts ausgefüllt haben), um wertvolle Schlüsse zur Effektivität der Maßnahmen ziehen zu können. Die Ergebnisse besagter Fragebögen werden in der folgenden Grafik dargestellt und weisen auf einen Rückgang des Phänomens und des Schweregrads der Vorfälle hin.

Grafik 45 _ Häufigkeit und Schweregrad erlittener Gewalttaten unter Jugendlichen (Ergebnisse Kontrollgruppe)



Backstreet

Das Projekt wurde in Zusammenarbeit mit dem Verein „La Strada – Der Weg“ ins Leben gerufen und läuft nun schon im zweiten Jahr. Im Rahmen von streetworking-Tätigkeiten in den Stadtvierteln Don Bosco und Europa - Neustift sollen delicate Situationen, in denen Minderjährige zu Gewalt und Mikrocriminalität neigen, frühzeitig erkannt, analysiert und vermieden werden.

Die Schulen wurden besonders mit einbezogen, vor allem in den letzten Monaten des Jahres. Das Projektteam musste sich anfangs vermehrt mit Notsituationen konfrontieren, im Zuge der Projektumsetzung hat es dann begonnen stärker vernetzt zu arbeiten. Die Initiatoren haben mit Einrichtungen (wie z.B. Schule, Sozialsprengel, Stadtpolizei, usw.) und den betroffenen Familien, die neben den üblichen Schwierigkeiten, häufig hart auf die Probe gestellt wurden, zusammengearbeitet. Eine der wichtigsten Leistungen des Projekts liegt in der besonderen Betreuung von gewissen heiklen Fällen. Einigen Jugendlichen wurden so genannte Tutoren zur Seite gestellt, welche die Aufgabe hatten, ihnen neue Möglichkeiten der Freizeitnutzung und den Wert des schulischen Einsatzes vor Augen zu bringen. Durch das Projekt wurden nützliche Anweisungen gegeben,

anhand derer nun ausgewertet werden kann, ob bestimmte Situationen als einzelne Vorkommnisse isoliert oder als wiederkehrende Phänomene betrachtet werden sollten, noch bevor sie sich in ihrer voll entwickelten Form manifestieren. So konnte kontinuierlich Neues geboten werden, um das Interesse der Jugendlichen zu erregen, ohne jemals das Endziel aus den Augen zu verlieren: neue, flexible Formen der erzieherischen Betreuung für die Integration von Jugendlichen zu finden, die mit wiederholten Niederlagen in ihrer Umgebung zurecht kommen müssen. Die Projektleiter haben Aktivitäten und Ausflüge für Einzelpersonen oder für größere und kleinere Gruppen organisiert. Einige sehr genutzte Aktivitäten waren: z.B. das Töpfern, musikalische Tätigkeiten, breakdance, Fischen, Fußball und Jonglieren.

Es wurden insgesamt 9 Jugendliche betreut. Allesamt waren bereits den Sozialdiensten bekannt und von diesen betreut. Sie wurden in pädagogische Aktivitäten einbezogen, die ihnen ansonsten nicht zugänglich gewesen wären. Ihnen wurden somit nützliche Alternativen geboten. Weiters wurde mit ihnen dahin gehend gearbeitet, dass sie nun alle regelmäßig die Schule besuchen und demnach eine geregelte schulische Laufbahn eingeschlagen haben.

Top Cross 2G

In Zusammenarbeit mit dem Verein „**Frauen Nissà**“ soll die soziokulturelle Integration und das Wohlbefinden der zweiten Generation von Einwanderern in Bozen durch die Unterstützung ihrer Persönlichkeitsentwicklung gefördert werden. Das Projekt wurde im Oktober 2008 ins Leben gerufen und im Dezember 2009 abgeschlossen. Nennenswerte Aktivitäten im Laufe des Jahres:

1) Analyse und mapping der best practice in der Behandlung und in der Prävention von Fällen sozialer Ausgrenzung von minderjährigen Ausländern mit Migrationshintergrund;

2) Theaterlabor „Ritratto di nuovi italiani“ für ausländische Jugendliche. Das Projekt entstand aus der Überzeugung heraus, dass Kunst eine Universalsprache ist, anhand derer kulturelle und ideologische Grenzen überbrückt werden können und die sich daher besonders für die Arbeit mit ausländischen Jugendlichen der zweiten Generation und Ansässigen eignet. Es haben 8 ausländische und 10 einheimische Jugendliche teilgenommen;

3) Theaterlabor „La tela bianca“ als Weiterbildungsangebot für Lehrpersonal und Erzieher im Rahmen des Fortbildungsplanes für italienischsprachige Schulen der Provinz Bozen. In diesem Zusammenhang waren auch ein Vergleich der didaktisch-pädagogischen Probleme mit ausländischen Jugendlichen der zweiten Generation sowie der anzuwendenden Strategien in der täglichen Arbeit vordergründig. Am Projekt haben 21 Personen aus allen Schultypen teilgenommen;

4) Tagung „Nuove generazioni – lavori in corso. Giovani adolescenti in un confronto interculturale“: Jugendliche verschiedener italienischer Vereine haben Vorträge gehalten. Es wurde dabei u.a. der Ausdruck „zweite Generation“ kritisiert und Überlegungen zur Identitätsbildung seitens der Betroffenen selbst angestellt. Im darauf folgenden Workshop kam es zu einem interessanten Erfahrungsaustausch, indem lokale und nationale Situationen erläutert und beschrieben wurden. Das mittelfristige Ziel besteht darin, die

zweite Zuwanderergeneration in Bozen dazu zu bewegen, aktive Bürger zu werden und durch die Schaffung von interethnischen Vereinen zur Entwicklung einer zukunftsorientierten Gesellschaft beizutragen.

Intercult

Auch bei Intercult dreht sich alles um die zweite Einwanderergeneration und will deren Integration innerhalb der Stadtgemeinschaft erleichtern. Am Projekt waren 160 Jugendliche, davon 118 AusländerInnen, beteiligt. Es wurden u.a. ein interkulturelles Essen, eine Kastanienparty, eine Theatervorführung und ein Videokurs organisiert, in dessen Rahmen sich die Jugendlichen kennen lernen und aktiv kulturellen Austausch betreiben konnten, aber auch die Vereine im Territorium kennen gelernt haben. Die soziale, informelle und gemütliche Atmosphäre der Vereinssitze und der teilnehmenden Jugendzentren (Volontarius, VKE, Papperlapapp, Film Zelig, Donne Nissà Frauen, Jugendkultur) fördern die Öffnung gegenüber dem Mitmenschen und die Wertschätzung der eigenen Besonderheiten (Kultur, Religion, usw.).

Svirtualizzati

Hierbei handelt es sich um ein Projekt, das im November 2008 im Jugendtreff „La Vispa Teresa“ ins Leben gerufen wurde und folgende Ziele verfolgt:

- Fördern einer überlegten Nutzung und eines kritisches Herangehens von Jugendlichen an die neuen Technologien (Handy, Internet);
- Schaffung einer alternativen Interaktions- und Kommunikationsumgebungen für Gleichgestellte zur Unterhaltung, zum Experimentieren und zum Testen der eigenen Fähigkeiten;
- Unterstützung von Jugendlichen bei der selbstständigen Realisierung von Aktivitäten mit Gleichaltrigen, um ihr im Rahmen des Projekts aufgebautes Selbstbewusstsein zu stärken.

Die angewandte Methodik soll durch verschiedene Gruppenaktivitäten im Freien, Alternativen zur Nutzung von technologischen Instrumenten wie Mobiltelefon, PC, Internet, usw. bieten. Dabei beruft man sich auf die im Verlauf des Projekts behandelte Schlüsselthemen und ihren Sinn für die persönliche Entwicklung der Jugendlichen. Im Laufe des Projekts wurden mit den teilnehmenden 4 Mädchen und 8 Jungen verschiedenste Themenbereiche behandelt: Kommunikation, Vertrauen und Zusammenarbeit, Risiko, Gruppenaktivitäten in besonderen Situationen, Fotografie, Forschung, Spiele, usw. Zu Beginn der Tätigkeiten und Ende 2009 wurde den Jugendlichen ein Fragebogen ausgehändigt. Im Rahmen der Erhebung haben die teilnehmenden Jugendlichen erklärt, nach Abschluss des Projekts eher in der Lage zu sein, auf die Nutzung von neuen Technologien zu verzichten und sich besser über die Risiken im Umgang damit informiert zu fühlen.

Lernhilfe für deutschsprachige Grundschul Kinder des Viertels Don Bosco mit Nachschulbetreuung

Im Stadtviertel Don Bosco laufen derzeit 5 Nachschulbetreuungsdienste für Kinder der italienischen Schulen. Angesichts der vielen Anfragen und Aufforderungen seitens der deutschen Schule, der Familien und verschiedener Dienste, hat man es für angebracht gehalten, auch eine Nachschulbetreuung für deutschsprachige Schüler einzurichten. Der Dienst wird von „La Strada – Der Weg“ angeboten. Der Verein hat sich um die Beschaffung

von Räumlichkeiten und Betreibern gekümmert. Insgesamt haben 14 Minderjährige zwischen 8 und 14 Jahren, davon 5 in komplexer sozialer Notlage, den Dienst genutzt. Um den Nutzen des Besuchs eines solchen Dienstes ermitteln zu können, muss das Ende des Schuljahres 2009/2010 abgewartet werden (der Dienst besteht seit Herbst 2009).

Projekte zugunsten der am Linken Eisackufer wohnenden minderjährigen Sinti

Die Stiftung ODAR bietet im Rahmen eines Abkommens mit dem BSB einen Nachschulbetreuungsdienst für die Schüler der Grundschule S.F. Neri und der Sekundärschule erster Grades Alfieri an. Die meisten Kinder der Sinti-Siedlung am linken Eisackufer besuchen genannte Schulen. Insgesamt nehmen 9 Minderjährige den Dienst in Anspruch. Angesichts der guten Ergebnisse, die im Laufe des vergangenen Schuljahres erzielt wurden (keine Aussteiger, alle Schüler wurden in die nächste Klasse versetzt), wurde der Dienst auch für Schüler der Sekundärschule ersten Grades beantragt – sowohl, um allen Schülern denselben Dienst zu bieten, als auch, um Aufsteigern den bereits in der Grundschule in Anspruch genommenen Dienst weiterhin zu garantieren. Nach Absprache mit den zuständigen Schullehrerinnen, wurden die Lerninhalte definiert. Diese bestanden vor allem in der Vertiefung und im Auf- und Nachholen des in der Schule behandelten Lernstoffs, in der Erledigung der Hausaufgaben und anderer Tätigkeiten je nach besuchter Schulklasse. Auf diese Weise können die Schüler mit den restlichen Mitschülern ihrer Klasse bzw. mit dem didaktischen Programm Schritt halten.

Für die Grundschüler sind nach Abschluss der oft schwierigen und alleine nur schwer zu bewältigenden Hausaufgaben auch Pausen im Schulhof mit Kameraden und Spiele im Klassenzimmer vorgesehen.

Auf Anfrage der beiden Schulen hin wurde auch im Sommer ab 24. August ein dreiwöchiges Nachschulprogramm eingeführt, das regelmäßig von 6 Schülern besucht wurde. Alle 6 werden auch das Schuljahr 2009/2010 in den genannten Schulen absolvieren. Sinn und Zweck des Sommerdienstes war es, den im vorhergehenden Schuljahr behandelten Stoff zu wiederholen, die Aufgaben für die Ferien zu erledigen und die Schüler auf das kommende Schuljahr vorzubereiten. Der Dienst wurde an zwei Wochentagen je drei Stunden lang in einem kostenlos zur Verfügung gestellten Pfarrsaal des Viertels Don Bosco angeboten.

Es wurden vorrangig die Sommeraufgaben erledigt und, je nach besuchter Schulstufe und je nach Fähigkeit, die Grundlagen der Hauptfächer wiederholt. Die Tätigkeit wurde im Projektverlauf mittels wöchentlicher Besuche durch die Verantwortliche bewertet. Anschließend wurden Bewertungsfragebögen an die Klassenräte der betroffenen Schüler ausgegeben (5 Klassenräte für 6 Minderjährige). Es folgen die Ergebnisse:

- die Schüler erscheinen selbständiger, selbstbewusster und motivierter;
- die Sommeraufgaben wurden teilweise erledigt;
- die zum Schulbeginn behandelten Themen werden von den Minderjährigen nur aufgearbeitet, wenn sie individuell abgestimmt bzw. wenn die Schüler in kleine Gruppen aufgeteilt werden;
- die Anzahl der Nachhilfestunden sollte ausgebaut werden, sowohl für Haus- oder Sommeraufgaben, als auch für gezielte unterstützende Maßnahmen während des Schulunterrichts.

- Sozialpädagogische Familienarbeit

Die sozialpädagogische Familienarbeit dient der Prävention von Krisensituationen und psychosozialen Risiken durch pädagogische Unterstützung der Minderjährigen und ihrer Familien vor Ort (d.h. in der Wohnung des Betreuten). Seit Januar 2009 wird das Projekt in Zusammenarbeit mit der Trientner Genossenschaft „Il Faggio“ abgewickelt. Ende 2009 nahmen 16 Familien den Dienst in Anspruch (2008 waren es 23), 9 standen auf der Warteliste, während 5 Familien im Laufe des Jahres das Programm unterbrochen oder abgebrochen haben. Da das Projekt kontinuierlich weiter entwickelt wird und wächst, wirft es aufgrund seiner Eigenheiten Probleme auf, die mit der Komplexität der Familien und der jeweiligen Situationen zusammenhängen. Wertvolle Unterstützung für die schwierige Aufgabe der Fachkräfte der Sozialgenossenschaft „Il Faggio“ kommt von den anderen miteinbezogenen Einrichtungen, mit denen regelmäßige Treffen zur Prüfung und Planung der umzusetzenden Maßnahmen stattfinden. Obwohl die Komplexität der anfallenden Probleme und die ständige Notwendigkeit der Adaptierung für alle Beteiligten enorm energieaufwendig ist, können positive Änderungen in den betroffenen Familien beobachtet werden.

- Zentrum für Familienanvertraung und „Spazio Neutro – Neutraler Treffpunkt“

Der Dienst „Zentrum für Familienanvertraung und „Spazio Neutro – Neutraler Treffpunkt“ ist eine Dienststelle für den Schutz der Minderjährigen.

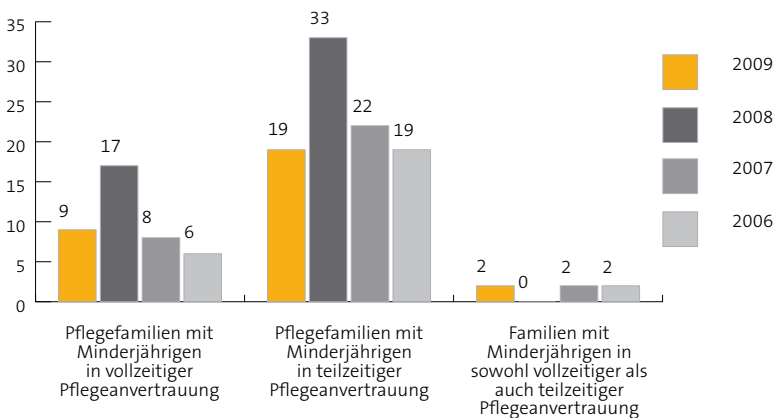
Das **Zentrum für Familienanvertraung** kümmert sich um das juristische Element der Familienanvertraung, d.h. die Unterbringung eines Kindes oder eines Jugendlichen bei einer Pflegefamilie, falls sich die eigene Familie in momentaner Schwierigkeit befindet. Dieser Dienst bietet dem Minderjährigen Schutz und gibt ihm die Möglichkeit, in einem ruhigen, positiven Umfeld zu leben, bis die eigenen Eltern ihre Probleme gelöst haben und wieder bereit sind, ihr Kind aufzunehmen. Das Zentrum für Familienanvertraung koordiniert alle Anvertraungen, ist demnach der Bezugspunkt für Pflegefamilien und angehende Pflegefamilien in Bozen und bietet den Familien Unterstützung und Information.

Die Familienanvertraung wird vom Jugendgericht oder von den Sozialbetreuern der Sprengel angeordnet und dauert so lange, bis die für den Fall zuständigen Sozialassistenten die Rückführung des Minderjährigen in die Ursprungsfamilie anordnen. In diesem Sinne hat das Zentrum für Familienanvertraung mit dem Verein Ai.Bi. und dem Verein der Pflegefamilien der Provinz Bozen ein Arbeitsprotokoll zur Förderung von Aktionen zur Anvertraung auf dem Stadtgebiet ausgearbeitet. Das Protokoll soll sensibilisieren, informieren, Bildungs- und Unterstützungsinitiativen für Pflegefamilien fördern.

Auch mit dem Verein Murialdo wurde ein Unterstützungs- und Sensibilisierungsprojekt für Pflegefamilien namens „Il Filo e il Nodo“ ins Leben gerufen, in dessen Rahmen Familien mit Pflegeerfahrung andere Pflegefamilien unterstützen.

Was die Pflegefamilien betrifft, so sind im Jahr 2009 einige Änderungen zu verzeichnen: Die Verzeichnisse der verfügbaren Pflegefamilien wurden überarbeitet, es wurden Bildungskurse und Unterstützungsprojekte und im Vergleich zur Vergangenheit innovative Sensibilisierungskampagnen organisiert. Insgesamt haben 30 Familien zu Voll- oder Teilzeit Minderjährige aufgenommen; die Anzahl der Minderjährigen in Pflege betrug 116 (88 zum 31.12.2009). Im Vergleich zu 2006 ist also ein Rückgang der Pflegefamilien, aber ein Anstieg der aufgenommenen Minderjährigen zu verzeichnen, was darauf zurückzuführen ist, dass die Familien nach den Weiterbildungsmaßnahmen in die Lage versetzt wurden, mehrere Minderjährige aufzunehmen. Gleichzeitig standen nach der Sensibilisierungskampagne zum 31.12.2009 insgesamt 28 verfügbare Familien auf der Warteliste.

Grafik 46 _ Pflegefamilien – Vergleich 2006-2009

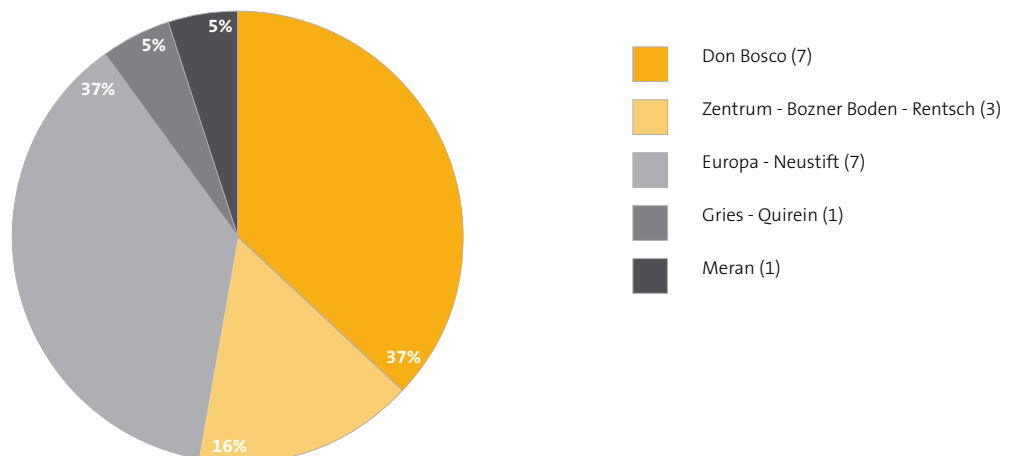


Der Dienst „Spazio Neutro – Neutraler Treffpunkt“ wird seit Mai 2006 in Zusammenarbeit mit der Sozialgenossenschaft „Il Germoglio – der Sonnenschein“ angeboten. Ziel ist die Ausübung des Besuchsrechts/der Besuchspflicht durch nicht obhutberechtigte Elternteile, die zum Besuch ihrer Kinder im Beisein der Sozialdienste verpflichtet sind. Dabei werden die Eltern bei der Entwicklung ihrer Elternrolle unterstützt, während alle Rechte der Minderjährigen gewahrt werden. Die Empfänger des Dienstes sind die in Bozen ansässigen Minderjährigen, für die das ordentliche Gericht ein Zwangsmandat ausgegeben bzw. das Jugendgericht, ein Dienstinutzer selbst oder ein öffentlicher und/oder privater Dienst einen entsprechenden Antrag gestellt hat. Die Einweisung erfolgt ausschließlich über die Sozialassistenten des BSB.

Ziel des Dienstes ist es, die Annäherung zwischen Kind und Eltern zu fördern, die Minderjährigen beim Treffen mit den Eltern zu unterstützen und den Verlauf der Treffen zu beobachten und zu kontrollieren. So wird ein sicherer Zufluchtsort geschaffen, der Kinder und Eltern die Möglichkeit bietet, ihre Beziehung in einem neutralen Rahmen außerhalb der familiären Konflikte auszuleben. Weiters wird der jeweilige Elternteil bei der

Wiederentdeckung seiner Elternrolle und beim Kompetenzaufbau unterstützt. Große Aufmerksamkeit gilt auch dem obhutberechtigten Elternteil, der aufgrund des Konfliktes mit dem Ex-Partner auf Schwierigkeiten stößt oder, falls der jeweils andere Elternteil das Kind in der Vergangenheit misshandelt hat, eine neue Gefahrensituation fürchtet. Im Jahr 2009 hat der Dienst „Spazio Neutro – Neutraler Treffpunkt“ insgesamt 30 Kinder und 20 Familien betreut. Die Maßnahme wurde von den für den jeweiligen Fall zuständigen Sozialassistenten zur Umsetzung eines gerichtlichen Dekrets beantragt. Dabei handelte es sich fast in allen Fällen um Dekrete des Jugendgerichts. Ende 2009 waren 11 Fälle offen und zwei zeitweilig unterbrochen. Davon waren 8 bereits im Jahr 2008 aktiviert worden, 6 im Jahr 2009. Weiters wurden 7 Fälle abgeschlossen, ein Fall wurde nicht aktiviert. Die Sprengel Europa - Neustift und Don Bosco überwiesen mit 74% die meisten Fälle. Ein Fall wurde vom Sozialdienst Meran überwiesen.

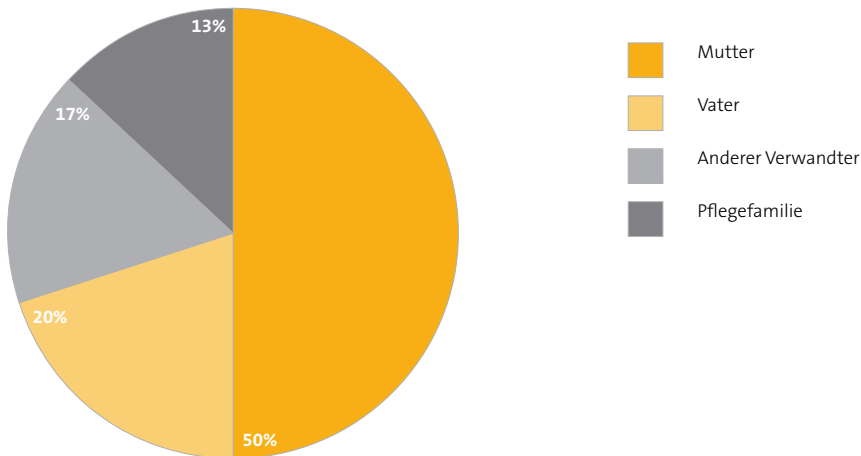
Grafik 47 _ Minderjährige, die von den Sprengelsitzen an den „Spazio neutro - Neutralen Treffpunkt“ überwiesen wurden – 2009



Was das Alter der Kinder betrifft, so fällt auf, dass mit Betreuten zwischen 3 und 16 Jahren alle Altersschichten abgedeckt sind. 11 von 30 Minderjährigen waren zwischen 7 und 8 Jahren alt, weitere 5 waren 5 Jahre alt. Man zählt mindestens ein Kind für jedes Geburtsjahr zwischen 2000 – 2006, womit aufgezeigt wird, dass der Dienst für alle Minderjährigen offen ist und sich nicht auf die Betreuung besonderer Altersstufen beschränkt. Dies hat zur Folge, dass die Diversifizierung der Eingriffe im Laufe der geschützten Treffen unter jedem Gesichtspunkt aufwendiger wurde: Räumlichkeiten, Rolle der Erzieherin in der Beziehung, Schutz der Minderjährigen, usw.

Aus der folgenden Grafik geht hervor, dass 50% der betreuten Minderjährigen bei ihrer Mutter untergebracht waren, während die restlichen 50% beim Vater, bzw. bei anderen Familienmitgliedern oder bei Pflegefamilien.

Grafik 48 _ Unterbringung der vom Dienst betreuten Minderjährigen – 2009



Im Laufe des Arbeitsjahres nahmen die Anfragen seitens der Gerichtsbehörden und der Sozialsprengel zu und der Dienst hatte Schwierigkeiten, allen Anträgen nachzukommen. Ausgehend von der Annahme, dass jedes Kind dasselbe Zugangsrecht und derselbe Bedarf besteht, so schnell wie möglich die Beziehung zu den eigenen Eltern wieder herzustellen oder aufrecht zu erhalten, wurde eine vom jeweiligen Fall unabhängige Warteliste nach Eingangsdatum der Anfrage erstellt.

– Landesjugendwohnheim

Das Landesjugendwohnheim ist eine sozialpädagogische Wohngemeinschaft, die bis 31.12.2007 von der Autonomen Provinz Bozen geführt wurde. Mit dem 1. Januar 2008 ging die Einrichtung mit Ausnahme des Personals, das im Landesdienst bleibt, an das Amt für Familiendienste des BSB über. Es handelt sich dabei um eine Wohneinrichtung nach Familienmodell für Minderjährige, die aufgrund von Beziehungsproblemen oder sonstigen Schwierigkeiten zeitweilig aus ihrer Familie entfernt werden müssen. Das Wohnheim passt sich mit seinem individuellen pädagogischen Leistungsangebot an die schulischen- oder berufsbildenden Aktivitäten der Minderjährigen an.

In familiärer Atmosphäre arbeiten professionelle Erzieher mit den Betreuten an der Erreichung eines ausreichenden Maßes an Selbständigkeit und, falls möglich, an der Wiedereingliederung in die Familie. Die Aufgabe der Erzieher besteht in der Aufnahme, Betreuung und Bildung sowie in der Verfolgung aller Lebensaspekte des Minderjährigen in Zusammenarbeit mit den Diensten, welche die Einweisung beantragt haben. Dabei werden der rechtliche Status des Minderjährigen und die Entscheidungen der Gerichtsbehörden bezüglich der Beziehung zwischen dem Minderjährigen und seinen Eltern respektiert. Das Landesjugendwohnheim betreut Jugendliche zwischen 15 und 18 Jahren in Notlage. Die Ursprungsfamilien befinden sich in Problemsituationen, die es ihnen zeitweilig unmöglich machen, ihrer Rolle gerecht zu werden und sich angemessen

um die Wachstumsbedürfnisse des Kindes zu kümmern. Neben 15-18-jährige nimmt das Heim in Notfällen auch zeitweilig Minderjährige ab 13 Jahren auf, die von den Sicherheitskräften in verwaarlostem Zustand angetroffen werden. Die Haupttätigkeiten des Landesjugendwohnheims bestehen in der Erstbetreuung (Unterkunft und Verköstigung), in der Beratung für soziale, familienbezogene und persönliche Problemlagen und in der Unterstützung der Minderjährigen in der Arbeitssuche bzw. im Zuge ihres Arbeitslebens. Im Laufe des Jahres 2009 wurden 12 Minderjährige betreut. Durchschnittlich waren 8 Betreute im Heim anwesend.

Tabelle 49 _ Betreute des Jugendwohnheimes – 2009

Aufnahmekapazität	Öffnungstage	Betreute im Jahr	Anwesenheitstage	Auslastungsgrad	Durchschnitt Anwesenheit
9	365	12	2.920	88,9%	8,0

– Nicht begleitete ausländische Minderjährige

Die nicht begleiteten ausländischen Minderjährigen sind Jugendliche zwischen 16 und 17 Jahren (größtenteils Jungen), die illegal und meist von organisierten Gruppierungen für beträchtliche Summen nach Italien eingeschleust werden. Die Gründe für die Migration sind meist wirtschaftlicher Natur und beruhen auf einem mit der Ursprungsfamilie geteilten Wunsch nach Arbeit. Oft wird die Entscheidung von der Tatsache beeinflusst, dass zahlreiche Gleichaltrige/Freunde bereits ausgewandert sind und angeblich gut leben, während im Heimatland keine Arbeitsmöglichkeiten bestehen und die Familie kein Geld für Studium und Ausbildung hat.

Für diese Jugendlichen wurde ein Erstaufnahmezentrum eingerichtet, das der Dienststelle für Integration (DSI) untersteht, welche zum Sprengel Zentrum - Bozner Boden - Rentsch gehört und die Unterbringung der Jugendlichen im Rest der Provinz koordiniert. Im Jahr 2009 folgte die Sozialarbeit mit nicht begleiteten ausländischen Minderjährigen den bereits in den vergangenen Jahren hervorgehobenen Richtlinien:

- **Verwandte auf dem Territorium ausfindig machen** und ihnen Unterstützung bieten, damit sie auf die Bedürfnisse der Minderjährigen eingehen können. Die Unterbringung in Aufnahmeeinrichtungen soll nach Möglichkeit vermieden werden;
- anhand von **Bestimmung des Knochenalters** vermeiden, dass bereits volljährige Ausländer Projekte für Minderjährige in Anspruch nehmen;
- den nicht begleiteten ausländischen Minderjährigen mit vollendetem 17. Lebensjahr, die keine Verwandten nachweisen können und deshalb in Aufnahmeeinrichtungen untergebracht sind, lediglich bis zur Erlangung der Volljährigkeit Betreuung anbieten.

Die Gesamtanzahl der betreuten nicht begleiteten ausländischen Minderjährigen ging in den letzten Jahren zurück: Am 31.12.2009 waren es **36 (53 am 31.12.2008; 54 am 31.12.2007)**, davon **16 bei Verwandten** (14 in Obhut und 2 bei Verwandten bis zur Fall-einschätzung), lediglich **13** in sozialen Einrichtungen (betreute Wohngemeinschaft oder Gemeinschaften für Minderjährige) und 7 in der Erstaufnahme für nicht begleitete ausländische Minderjährige untergebracht. Im Laufe des Jahres 2009 kamen **weniger** nicht begleitete ausländische Minderjährige ins Land (selbst erklärte Minderjährige oder Minderjährige mit Altersnachweis) als in den letzten Jahren. In der Anzahl **afghanischer** Jugendlicher war ein bedeutender Rückgang zu verzeichnen (10 im Jahr 2009, 21 im Jahr 2008). Die Neuzugänge hatten keinerlei Ausweise bei sich, und bei einigen bestehen Zweifel bezüglich ihrer Minderjährigkeit. Es scheint, als seien sie gegen ihren Willen in Bozen, da sie von den öffentlichen Ordnungskräften aufgehalten wurden – ihr Ziel scheint anderswo zu sein, weshalb sie selten in der Erstaufnahmestelle bleiben und selten das sozialpädagogische Projekt in Anspruch nehmen. Auf 10 selbsterklärte afghanische Minderjährige nahm einer das Projekt an. Der Hauptanteil stammt weiterhin aus **Albanien**, gefolgt von ethnisch albanischen Kosovaren. Es handelt sich dabei fast ausschließlich um **Jungen**. Die einzigen Ausnahmen sind ein rumänisches Mädchen, das an keinem Hilfsprojekt teilnehmen wollte und drei minderjährige Marokkanerinnen, die bei Verwandten untergebracht wurden. Im Jahr 2009 wurden überdies weniger Analysen des Knochenalters auf Genehmigung der Staatsanwaltschaft hin vorgenommen als in den vorhergehenden Jahren, da die Jugendlichen aus Albanien und dem Kosovo stets Papiere vorlegen konnten und einige Jugendliche afghanischer Herkunft bereits nach wenigen Tagen die Aufnahmestelle verlassen haben. Während die DSI und die Betreiber der Erstaufnahme für nicht begleitete ausländische Minderjährige bei Personen, die offensichtlich nicht minderjährig sind, auf die Bestimmung des Knochenalters bestehen, wird dies von anderen beteiligten Institutionen nicht gefordert. Die Frage nach der Notwendigkeit und der Angemessenheit einer solchen Analyse muss geklärt werden, um eine gemeinsam abgestimmte Vorgehensweise definieren zu können. Dabei muss stets berücksichtigt werden, dass das Projekt „Nicht begleitete ausländische Minderjährige“ zum Schutz der Minderjährigen bestimmt ist und nicht missbraucht werden soll. Im Juni 2009 fand ein Treffen mit dem Zentrum für Familienanvertraung statt, bei dem die Möglichkeit geprüft werden sollte, das Thema der nicht begleiteten ausländischen Minderjährigen in die Sensibilisierungsaktivitäten für die Aufnahme ausländischer Minderjähriger bei Pflegefamilien einzugliedern. Der Erfolg hielt sich in Grenzen, da es von vorn herein problematisch ist, Pflegefamilien ausfindig zu machen.

Tabelle 50 _ Zentrum für Nicht begleitete Minderjährige – Aufnahmekapazität und durchschnittliche Auslastung – Vergleich 2007-2009

	Aufnahmekapazität	Öffnungstage	Betreute im Jahr	Anwesenheitstage	Auslastungsgrad	Durchschn. Anwesenheit
2009	12	365	39	4.008	91,5%	11,0
2008	12	366	43	4.166	94,9%	11,4
2007	12	365	57	3.857	88,1%	10,6

Tabelle 51_ Vom Dienst für soziale Integration (DSI) betreute Nicht begleitete ausländische Minderjährige – Vergleich 2006-2009

	Betreute 31.12.06	Betreute 31.12.07	Betreute 31.12.08	Betreute 31.12.09
Zentrum für Nicht begleitete Minderjährige	12	12	10	7
Kältenotfallstelle (Graf Forni, Schlachthofstr.)	2	1	1	0
Betreutes Wohnen	6	6	4	2
Wohngemeinschaft	6	1	0	2
Familienähnliche Einrichtung in BZ	1	0	0	0
Anvertrauung an Personen derselben Kultur	0	1	0	0
Anvertrauung an Verwandte	4*	5**	12	12***
Insgesamt	31	26	27	21

* de facto Anvertrauungen

** von denen 3 formelle Anvertrauungen

*** von denen 11 formelle Anvertrauungen, für 1 Anvertrauung muss die Bewertungsphase der Eignung des Verwandten noch abgeschlossen werden.

Tabelle 52_ Im Laufe des Jahres von den verschiedenen BZG betreute Nicht begleitete Minderjährige in Einrichtungen II Ebene oder Verwandten anvertraut – Vergleich 2008-2009

Körperschaft	Betreute zum 31.12.08		Betreute im Jahr 2009		im Jahr 2009 ent- lassene Betreute		Betreute zum 31.12.09	
	Ein- richtung	Pflege	Ein- richtung	Pflege	Ein- richtung	Pflege	Ein- richtung	Pflege
Burggrafenamt	5	1	1	1	4	1	2	1*
Pustertal	2	0	0	0	2	0	0	0
Überetsch	5	2	0	2	2	1	3	3
Eisacktal	6	0	0	0	1	0	5	0
Salten Schlern	1	4	0	0	0	4	1	0
Oberes Eisacktal	0	0	0	0	0	0	0	0
Vinschgau	0	0	0	0	0	0	0	0
Insgesamt (getrennt nach Einrichtung und Anvertrauung)	19	7	1	3	9	6	11	4
Insgesamt	26		4		15		15	

* Nicht begleiteter Minderjähriger, bei einem Verwandten untergebracht, dessen Eignung derzeit noch geprüft wird.

– Koordination der sozialpädagogischen Einrichtungen der Provinz Bozen (CRAIS)

Der CRAIS (Arbeitskreis sozialpädagogischer Einrichtungen der Provinz Bozen) gilt als freier Zusammenschluss von Vereinen und Körperschaften, die in der Provinz Bozen Unterstützungseinrichtungen und Dienste für Minderjährige leiten. Zusammen mit dem BSB konnte bereits vor einigen Jahren eine fruchtbare Zusammenarbeit begonnen werden. CRAIS und BSB treffen sich regelmäßig im Jahresverlauf und vertiefen dabei die gemeinsame Position zu Themen und Projekten für Kinder und Jugendliche.

Es sollen Modalitäten für die integrierte Zusammenarbeit mit dem CRAIS bestimmt werden, anhand derer Maßnahmen besser geplant werden können. So will man auch ein klareres und aktuelleres Bild der Situation in verschiedenen Einrichtungen und Organisationen erhalten, um hochwertige und gezieltere Lösungen für die Bedürfnisse der Dienstnutzer anbieten zu können. Aus dem Austausch sollen zudem Ansätze für die frühzeitige Erkennung von Anzeichen auf Änderungen der Bedürfnisse gewonnen werden: zu den vereinbarten Schritten gehören regelmäßige Treffen, in deren Rahmen die Situation in den Einrichtungen und aktuelle Themen besprochen werden, aktualisierte Daten zum Zustand der Dienste und Sprengel ausgetauscht und die Merkmale jeder Einrichtung von Vertretern besagter Einrichtung bei den Versammlungen der Sozialassistenten des Bereichs Minderjährige der Sprengel ausführlich dargestellt werden.

Tabelle 53 _ Bereich Minderjährige – Kosten und Finanzierungsquellen – 2009

BEREICH MINDERJÄHRIGE 2009 Der Betrag enthält die direkten Kosten des Dienstes und die indirekten Kosten der Zentralverwaltung			Euro 5.587.846
Sozialpädagogische Grundbetreuung für Minderjährige	18,5%	1.031.040	
Projekte für Minderjährige	6,0%	337.618	
Beratungsstelle für Familienanvertrauung/Neutraler Treffpunkt	1,4%	78.558	
Landesjugendwohnheim	1,2%	69.549	
Nicht begleitete ausländische Minderjährige	6,2%	348.088	
Tagessätze und Anvertrauung Jugendlicher	51,4%	2.871.675	
Verwaltung	15,2%	851.318	

Vollständige Finanzierung seitens des Landes außer der Mitbeteiligung der Betreuten/Beiträge Privater, öffentlicher Körperschaften u.a. für einen Gesamtbetrag von € 257.870

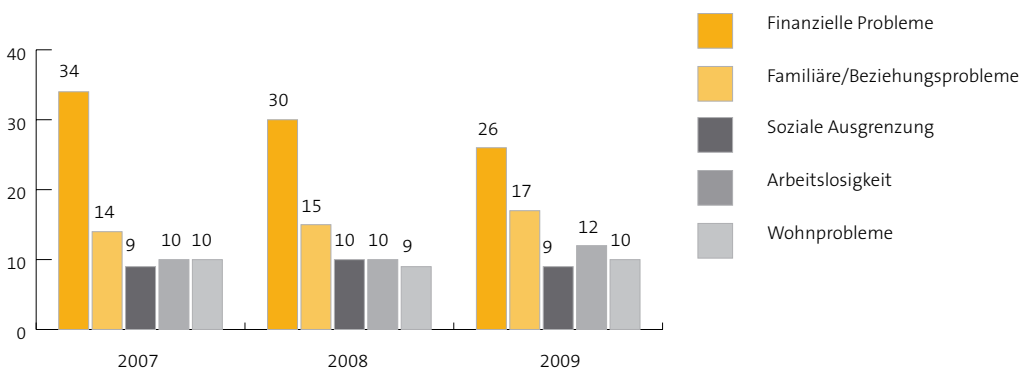
→ Die sozialpädagogische Betreuung

Die sozialpädagogische Betreuung von Erwachsenen stützt sich auf **Präventionsstrategien** zur Förderung der Gesundheit (in weitesten Sinne), zur Erziehung sowie zur gezielten sozialen Handlung. „Vorbeugen“ bedeutet für die im Sozialbereich Bediensteten (Sozialassistenten und Erzieher), in jene „risikobehafteten“ Situationen und Faktoren (wie soziale Isolation, Arbeitslosigkeit, Armut) einzugreifen, welche schwierige Lebenslagen und die soziale Ausgrenzung nähren; die integrierten Maßnahmen wollen dabei nicht nur „Sozialfürsorge gewährleisten“, sondern auch die „Selbstförderung“ unterstützen.

Im Jahr 2009 betreute der sozialpädagogische Bereich **1.313 Erwachsene zwischen 19 und 64 Jahren**. Diese Zahl blieb im Vergleich zum Vorjahr weitgehend unverändert. Wie aus dem nachstehenden Diagramm hervorgeht, betrifft das Hauptproblem – wenngleich weniger markant als 2008 – weiterhin die finanzielle Situation der Dienstnutzer, gefolgt von zunehmenden familiären Beziehungsschwierigkeiten, der ansteigenden Arbeitslosigkeit und der sozialen Ausgrenzung.

Dienstnutzer

Grafik 54 _ Grund der sozialpädagogischen Betreuung von Erwachsenen in % – Vergleich 2007-2009



Aus einer Vergleichsanalyse mit dem Vorjahr ergibt sich unter den 1.313 betreuten Erwachsenen ein deutlicher Anstieg der Alkoholabhängigen (+22) und der Obdachlosen (+31). Klar rückläufig ist hingegen die Anzahl der Drogenabhängigen (-29) und der politischen Asylanten. Für die Letzteren wird auf das Kapitel der Sozialen Eingliederung verwiesen. Nahezu unverändert zeigt sich der Anteil der in der Kategorie „Sonstige“ enthaltenen Erwachsenen, die nicht in die vom Landesinformationssystem vorgesehenen spezifischen Personengruppen fallen. Deren Schwierigkeiten sind meist auf mehrere Faktoren zurückzuführen, wie z.B. Gesundheitsprobleme, traumatische Ereignisse, Alleinerziehung von Kindern, Gewaltsituationen. Wie die folgende Tabelle zeigt, fällt der Anteil der erwachsenen Dienstnutzer im Stadtviertel Zentrum - Bozner Boden - Rentsch im Vergleich zur Sprengelbevölkerung besonders hoch aus, gefolgt vom Sprengel Oberau - Haslach und Europa - Neustift. Für den Sprengel Zentrum - Bozner Boden - Rentsch werden diese Daten vor allem durch die hohe Zahl der vom Dienst für Soziale Eingliederung betreuten Nicht-EU-Bürger (Stadtviertel mit der höchsten Konzentration von ausländi-

Merkmale der Dienstnutzer

schen Ansässigen) und Asylanten/Flüchtlinge beeinflusst. Auf alle Sprengel bezogen bleiben die Daten zu den Dienstnutzern im Vorjahresvergleich jedoch nahezu unverändert. Sie sind im Sprengel Zentrum - Bozner Boden - Rentsch um 27 Einheiten rückläufig (Asylanten und Nicht-EU-Bürger), während in Europa - Neustift nach der Verlegung einiger Straßenzüge aus dem Sprengel Don Bosco eine deutliche Erhöhung der betreuten Fälle vorliegt (+45 Fälle gegenüber 2008).

Tabelle 55_ Betreute des Dienstes nach Art der Problematik – 2009 und Vergleich zu 2007 und 2008

	Don Bosco	Zentrum Bozner Boden	Oberau Haslach	Europa Neustift	Gries Quirein	Insg.	in % 2009	in % 2008	in % 2007
Menschen mit Behinderung	33	13	19	25	24	114	9%	10%	7%
Psychisch Kranke	10	13	10	13	4	50	4%	5%	5%
Drogenabhängige	4	3	2	3		12	1%	3%	3%
Alkoholabhängige	10	9	11	4	2	36	3%	1%	0%
Nicht EU Bürger	21	104	57	99	51	332	25%	25%	30%
Nomaden Sinti	12	22	3	8		45	3%	3%	4%
Nomaden Roma	3	12	1	4		20	2%	2%	1%
Obdachlose		93	2			95	7%	5%	6%
Asylantragsteller		51	1	2		54	4%	7%	4%
Anerkannte Flüchtlinge		11	10	1	7	29	2%	2%	2%
Andere (in den oben angeführten Kategorien nicht enthalten)	83	96	121	142	84	526	40%	39%	36%
Insgesamt	176	427	237	301	172	1.313	100%	100%	100%
Bezugsbevölkerung (19-64 Jahre)	12.561	11.272	8.450	11.450	17.825	61.558			
Betreute / Bezugsbevölkerung	1,4%	3,8%	2,8%	2,6%	1,0%	2,1%			

Die Gründe, die zur Inanspruchnahme der sozialpädagogischen Betreuung führen, sind zahlreich (siehe Tabelle). Die Hauptursache (26% aller Fälle, in denen sich Erwachsene an die Sprengeldienste wenden) ist der Mangel an angemessenen Unterhaltsmitteln und folglich die Verschuldung. Wie bereits einleitend gesagt, ist die Zahl der Dienstnutzer, welche mit vorwiegend finanziellen Problemen sozialpädagogisch betreut werden, gegenüber dem Jahr 2008 allgemein rückläufig (zu begründen mit dem neuen, direkten Zugang zum Dienst für finanzielle Sozialhilfe, der in den letzten Monaten des Jahres versuchsweise eingeführt wurde). Die aufgrund von „Arbeitslosigkeit“ und „familiären Beziehungsschwierigkeiten“ Betreuten nehmen dagegen zu. Vom finanziellen Standpunkt aus betrachtet, zeigt sich die Lage zum ersten Mal in Europa - Neustift am kritischsten, gefolgt vom Sprengel Zentrum - Bozner Boden - Rentsch, der wiederum durch die Zahl der sozial Ausgegrenzten hervorsteht (man bedenke dabei die vom Dienst für Soziale Eingliederung betreuten Erwachsenen). Die von den Erziehern und Sozialassistenten zugunsten

der erwachsenen Bevölkerung erbrachten Maßnahmen betreffen die sozialpädagogische Betreuung bei familiären Beziehungsproblemen, wobei insbesondere Europa - Neustift und Oberau - Haslach diese Daten beeinflussen.

Tabelle 56 _ Grund der Betreuung für Erwachsene – 2008 und 2009 im Vergleich

	Don Bosco	Zentrum Bozner Boden	Oberau Haslach	Europa Neustift	Gries Quirein	Insg.	in % 2009	in % 2008
Arbeitslosigkeit	34	57	64	57	37	249	12%	10%
Wohnungsprobleme	10	126	25	35	18	214	10%	9%
Finanzielle Probleme	43	176	95	181	68	563	26%	30%
Familiäre Probleme	65	76	90	98	34	363	17%	15%
Soziale Ausgrenzung	12	128	17	17	19	193	9%	10%
Gesundheitsprobleme	11	48	30	5	68	162	7%	6%
Psychische Probleme	6	17	13	11	5	52	2%	3%
Abhängigkeitsprobleme	8	26	16	7	3	60	3%	3%
Missbrauch/Gewalt	5	11	9	8	4	37	2%	2%
Gravierende psychische Probleme	3	5	4	4	1	17	1%	1%
Betreuungsprobleme	28	44	24	43	24	163	8%	7%
Pflegebedürftigkeit	1	2	6	3	4	16	1%	1%
Arbeitsplatzbegleitung	26	6	7	18	17	74	3%	4%
Insgesamt	252	722	400	487	302	2.163	100%	100%

Bem. Jeder Betreute kann auch multiproblematisch sein und demnach mehrmals gezählt werden

Im Rahmen der Organisation der Sozialdienste nimmt die sozialpädagogische Betreuung nicht nur eine operative, sondern auch eine strategische Bedeutung in der Betreuung der einzelnen Personen, Familien oder Gruppen ein. Durch die Netzwerkarbeit beziehen die Fachkräfte des Sozialwesens die verschiedenen Ressourcen der Gemeinschaft mit ein und strukturieren Tätigkeiten und Prozesse zur Förderung des Wohls des Einzelnen und zur Vorbeugung von Notlagen. Diese Tätigkeiten oder Initiativen sind erforderlich für die Verbesserung der Lebensbedingungen und somit des persönlichen Umfeldes durch die Persönlichkeitsentfaltung, die Entwicklung angemessener sozialer Autonomien, durch die Förderung von zwischenmenschlichen und auf Kommunikation aufbauenden Beziehungen sowie des Wohlbefindens im Allgemeinen. Die Hauptziele der sozialpädagogischen Maßnahmen können wie folgt zusammengefasst werden:

- Begleitung der Person auf dem Weg zur psychologischen und persönlichen Selbstständigkeit, bei der Findung der Eigenmotivierung und bei der eigenständigen Inangriffnahme des Lebens;
- Auffindung aller Möglichkeiten, um die soziale und berufliche Eingliederung der sich an den Dienst wendenden Personen auf dem Gebiet zu fördern.

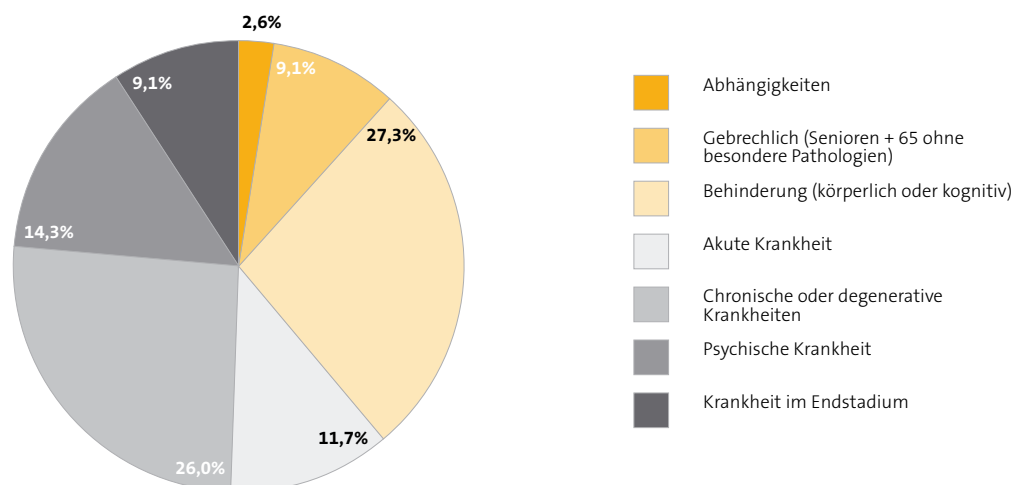
Massnahmen und Ergebnisse

→ Der Hauspflegedienst

Dienstanutzer Die Forderungen nach Hauspflegeleistungen stammen vorwiegend von Senioren und/oder deren Familienangehörigen; somit stellt diese Bevölkerungsgruppe die meisten Dienstanutzer (91,8% im Jahr 2009). Weniger häufig, aber ebenfalls betreut, werden auch Personen anderer Altersklasse, wie beispielsweise Minderjährige (im Jahr 2009 nur 1 Fall) und Erwachsene zwischen 18 und 64 Jahren. Der Hauspflegedienst stellt eine Grundstufe für den Schutz des Wohlbefindens der beeinträchtigten und/oder bedürftigen Person dar. Er zielt auf die Beibehaltung der Personen in Notlagen in ihrem natürlichen und täglichen Lebens- und Beziehungsumfeld sowie auf die Wahrung der größtmöglichen Selbstständigkeit und des Wohlergehens unter Beachtung der Verschiedenartigkeit und der individuellen und familiären Umstände ab. Außerdem kann der Dienst auch bei vorübergehenden Notlagen der um Unterstützung ansuchenden Person einschreiten. 2009 wurden 343 Erwachsene vom Hauspflegedienst betreut; 77 davon nahmen Hauspflegedienstleistungen in Anspruch, 266 die in den Tagesstätten angebotenen Leistungen (Fußpflege, betreute Bäder, Wäschedienst, usw.) oder die Dienstleistung „Essen auf Rädern“. Von den 343 Dienstanutzern gehörten 228 zur Altersklasse von 60 bis 64 Jahre, während die 18- bis 59-Jährigen nur 115 Personen ausmachten.

Merkmale der Dienstanutzer Die Gründe für die Inanspruchnahme des Hauspflegedienstes durch Erwachsene sind zahlreich; gemäß nachstehendem Diagramm lassen sich die häufigsten jedoch in physische oder psychische Beeinträchtigung (27,3%), chronische oder degenerative Krankheiten (26%), psychische Krankheiten (14,3%) und akute Krankheiten (11,7%) zusammenfassen. Die restlichen Gründe machen einen Anteil unter 10% aus.

Grafik 57 _ Erwachsene, die Leistungen des Hauspflegedienstes in Anspruch nehmen – 2009



Wie das vorhergehende Diagramm aufzeigt, leiden die meisten vom Hauspflegedienst betreuten Erwachsenen an Krankheiten, die es ihnen nicht ermöglichen, ein selbstständiges Leben ohne die Unterstützung durch sozio-sanitäre Dienste zu führen. Die Maßnahmen zugunsten dieser Personen bevorzugen die Wahrung des alltäglichen Lebensumfeldes des Betreuten und vermeiden, so weit wie möglich, Formen des stationären Aufenthalts. Sie zielen auf die Aufwertung des kognitiven, relationalen Potenzials und der Selbstständigkeit der Dienstnutzer ab. Immer häufiger sind jedoch Ansuchen um Aufnahme in stationären Einrichtungen von teilweise oder vollständig pflegebedürftigen Personen zu verzeichnen, die soziosanitärer Hilfe bedürfen, jedoch aufgrund ihres zu jungen Alters nicht in den Einrichtungen für Senioren aufgenommen werden können. Diese Personen fallen also nicht in Kategorien, für welche angemessene Einrichtungen vorhanden sind (wie Senioren, Menschen mit Behinderung, psychisch Kranke) und können die Möglichkeiten einer stationären Aufnahme nicht in Anspruch nehmen. Somit sollten Überlegungen zur Schaffung von stationären Diensten für diese Art von Dienstnutzern angestellt werden, welche eines sozial-gesundheitlich geschützten Umfeldes bedürfen, das gleichzeitig ihr psychophysisches und sozial-relationales Potenzial wahrt.

Massnahmen und Ergebnisse

→ Familienberatungsstellen

Die Familienberatungsstellen unterstützen Familien, Paare und Einzelpersonen bei der Bewältigung verschiedenartiger Problemstellungen, insbesondere bei der Erziehung zur verantwortungsbewussten Elternschaft. Die Leistungen sind sozialpädagogischer und gesundheitlicher Natur. Im Jahr 2008 (letzte Landeserhebung) wandten sich 10.532 Dienstnutzer an die 14 Beratungsstellen der Provinz (davon 1.148 Paare, 418 Familien und 7.939 Einzelpersonen), was einem Anteil von 2,1% an der Landesbevölkerung entspricht.¹ Die fünf Beratungsstellen in Bozen sind: Aied, L'Arca, Kolbe, Mesocops und die Ehe- und Erziehungsberatung.

2009 wandten sich 6.214 Dienstnutzer an die fünf Einrichtungen in Bozen (im Jahr 2008 waren es 6.303). Bei 2.857 (46%) handelte es sich um Erstbetreute (gegenüber den 3.026 im Vorjahr), während die restlichen 3.357 diese Dienste bereits in Anspruch genommen hatten (54%). Aied betreute 1.963 Personen, L'Arca 1.312, die Ehe- und Erziehungsberatung 1.103, Mesocops 1.055 und Kolbe 781.

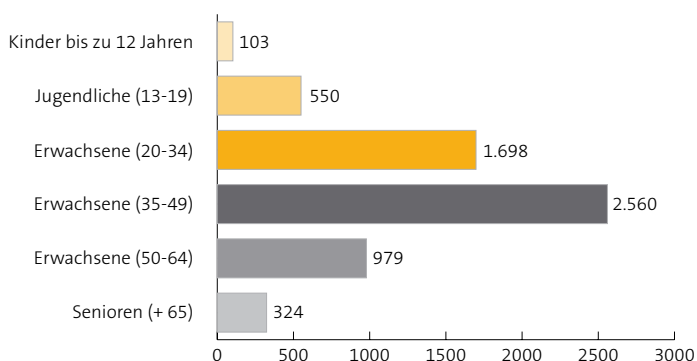
Dienstnutzer

Wie im Jahr 2008 handelte es sich bei den Dienstnutzern vorwiegend um Frauen (82% Frauen gegenüber 18% Männer). Die altersbezogene Datenanalyse bestätigt den Vorjahrestrend: Die Altersklasse, die den Dienst der Familienberatungsstellen am häufigsten in Anspruch nimmt, ist jene zwischen 35 und 49 Jahren (41,2%).

Merkmale der Dienstnutzer

¹ ASTAT, Statistisches Jahrbuch für Südtirol, 2009, Soziale Fürsorge und Wohlfahrt

Grafik 58 _ Dienstnutzer der Familienberatungsstellen nach Altersklassen – 2009



Dieser Altersklasse folgen die Personen zwischen 20 und 34 Jahren (27,3%), zwischen 50 und 64 Jahren (15,8%), Jugendliche zwischen 13 und 19 Jahren (8,9%), Senioren über 65 (5,2%) und schließlich 103 Kinder (1,7%), die wie im Vorjahr in den meisten Fällen von der Familienberatungsstelle Ehe- und Erziehungsberatung (69) und von Mesocops (28) betreut wurden. Die restlichen 6 sind Dienstnutzer von Kolbe (2) und L'Arca (4).

In 86,5% der Fälle sind die Dienstnutzer italienische Staatsbürger, 8,7% stammen aus Nicht-EU-Staaten und 4,8% aus Ländern der Europäischen Union.

Massnahmen und Ergebnisse

Die Aufnahme sozial relevanter Projekte und Tätigkeiten in die Programmabkommen ist eine nunmehr bewährte Praxis. Auch im Jahr 2009 wurden die Projekte zur Unterstützung der Elternschaft, zur Betreuung von Risikogruppen, zur Anwesenheit eines Psychologen in den Seniorenheimen des BSB, zum Beistand straftätiger Minderjähriger und deren Familien fortgesetzt. Zur Unterstützung der Elternschaft richtete die Familienberatungsstelle Kolbe 2009 in Abmachung mit dem Betrieb für Sozialdienste Bozen einen Parcours der Unterstützung für Adoptiveltern ein: dieser sieht monatliche Treffen der Familien im Beisein einer Fachkraft sowohl zu Beginn des Adoptionsverfahrens, als auch während der Aufnahme und Eingliederung des Kindes in die Familie und in das soziale und schulische Umfeld vor.

Der Dienst „Help for Job“ (HfJ) bediente sich im Jahr 2009 der Netzwerkarbeit der beiden Erzieherinnen am Sitz des Sozialsprengels Europa - Neustift und der 5 Mitarbeiter des Dienstes für Arbeitsplatzbegleitung der einzelnen Sprengel. Ziel des HfJ ist die Unterstützung von sozialpädagogisch betreuten Personen, welche finanzielle Sozialhilfe beziehen. Diesen bietet der Dienst Beistand und pädagogische Begleitung zur Überwindung der Ursachen, die sie von der Berufswelt entfernt haben:

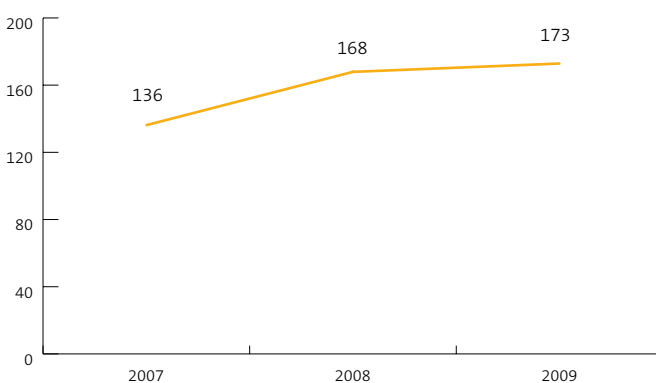
- durch Aufklärung und individuelle Beratung;
- durch gezielte Beratung und berufliche Rehabilitation und Arbeitsannäherung;
- anhand der Bereitstellung einer informativen Arbeitsdatenbank.

Die entsendenden Dienste sind die Sozialsprengel von Bozen und die Dienststelle für Soziale Integration des BSB, die vor jeder Entsendung ein persönliches Maßnahmenprojekt erarbeiten.

2009 betreuten die beiden Erzieherinnen des Dienstes Help for Job zusammen mit den Mitarbeitern des Dienstes für Arbeitsplatzbegleitung 173 Personen (+3% gegenüber 2008). 74 Dienstnutzer waren italienische Staatsbürger (42,8%), 4 EU-Bürger (2,31%) und 95 Nicht-EU-Bürger (54,9%).

Dienstnutzer

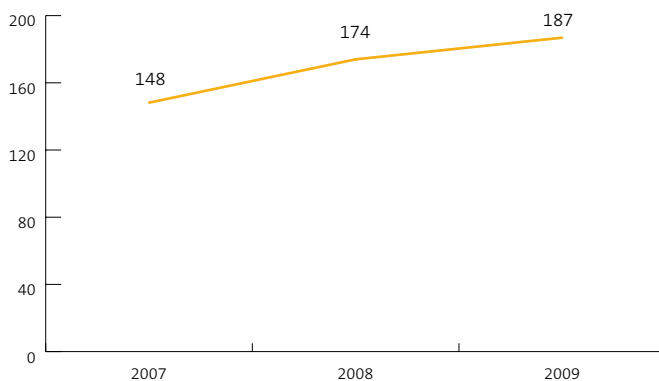
Grafik 59 _ Anzahl Betreute des Dienstes Help for Job – Vergleich 2007-2009



Das Durchschnittsalter der Dienstnutzer betrug 40 Jahre für die italienischen Staatsbürger, 34 Jahre für die EU-Bürger und 36 Jahre für die Nicht-EU-Bürger. 60% der Dienstnutzer waren im Jahr 2009 über 35 Jahre alt. 14 dieser Personen wurden im Laufe des Jahres sogar zweimal vom Dienst betreut (8,1% insgesamt). Die Gesamtanzahl der eingeleiteten Projekte betrug 187.

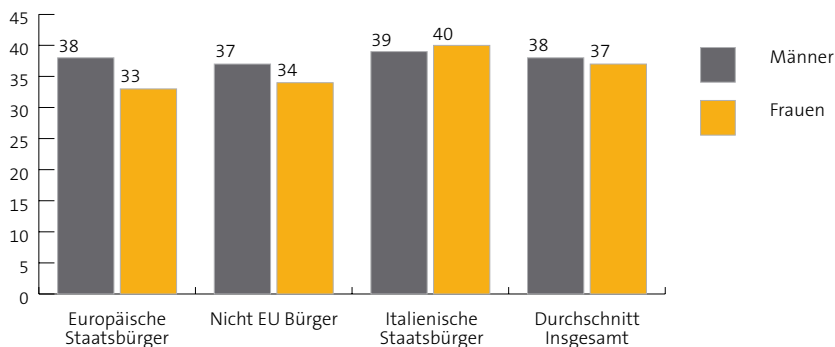
Merkmale der Dienstnutzer

Grafik 60 _ Vom Dienst Help for Job gestartete Projekte – Vergleich 2007-2009



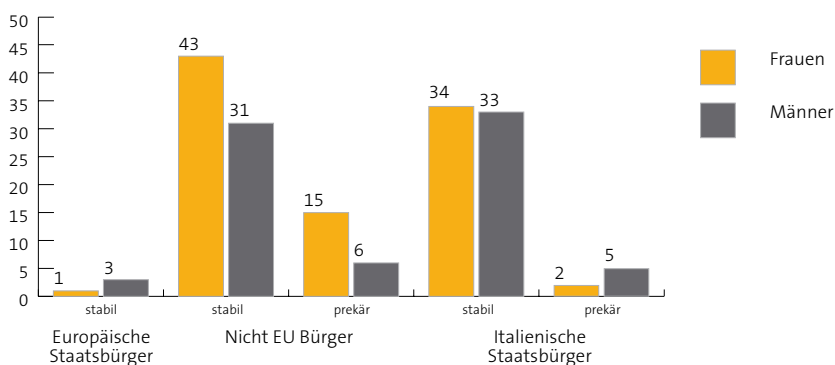
Wie aus dem nachstehenden Diagramm hervorgeht, sind die Männer im Durchschnitt immer älter als die Frauen, mit Ausnahme der italienischen Staatsbürger.

Grafik 61 _ Betreute des Dienstes Help for Job: durchschnittliches Alter nach Staatsbürgerschaft und Geschlecht – 2009



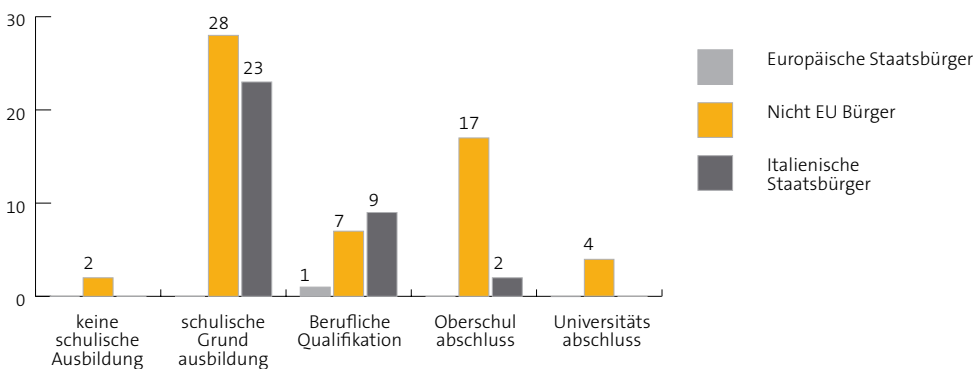
83,8% der Dienstinutzer kennzeichnen sich durch eine stabile Wohnsituation (das nächste Schaubild stellt diese Daten im Detail dar).

Grafik 62 _ Betreute des Dienstes Help for Job: Wohnbedingungen nach Staatsbürgerschaft und Geschlecht – 2009

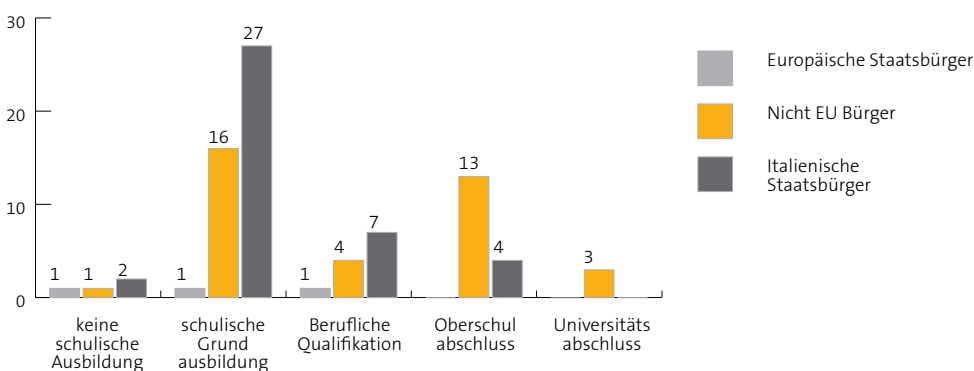


Die beiden nachstehenden Diagramme stellen den Bildungsgrad der Dienstnutzer nach Staatsbürgerschaft und Geschlecht dar. Auch im Jahr 2009 kennzeichnete sich ein Großteil der vom Dienst betreuten in- und ausländischen, männlichen und weiblichen Bürger durch eine Grundbildungsstufe (was in den meisten Fällen dem Mittelschulabschluss entspricht), die auf dem heutigen Arbeitsmarkt wenig Wert hat und aus diesem Grund das größte Hindernis bei der Suche nach einer Beschäftigung darstellt. Viele Nicht-EU-Bürger, die sich an den Dienst wenden, besitzen einen Oberschulabschluss, einige sogar einen Universitätsabschluss. Für diese Personen besteht weiterhin das Problem der Anerkennung der im Ausland erlangten Studientitel, sie sind aber kulturell besser vorbereitet und somit fähiger, die sich bietenden beruflichen Chancen zu ergreifen. Die betreuten ItalienerInnen sind zum Großteil dagegen wenig qualifiziert. Die betreuten in- und ausländischen Frauen besitzen meistens nur eine Grundausbildung.

Grafik 63 _ Männliche Betreute des Dienstes Help for Job: Bildungsgrad nach Staatsbürgerschaft – 2009



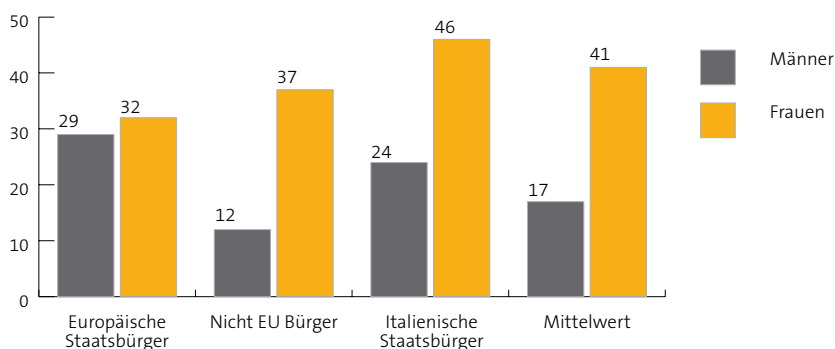
Grafik 64 _ Weibliche Betreute des Dienstes Help for Job: Bildungsgrad nach Staatsbürgerschaft – 2009



Von den 93 männlichen Betreuten besitzen 48% der Nicht-EU-Bürger und 36% der italienischen Staatsbürger eine gute Berufserfahrung. Bei den 80 Frauen betragen diese Anteile nur 11% für die Nicht-EU-Bürgerinnen und 37% für die italienischen Staatsbürgerinnen. 16 ausländische Frauen von 40 (40%) und 9 Italienerinnen von 40 (22,5%) weisen eine sehr geringe oder gar keine Berufserfahrung auf.

Der durchschnittliche Zeitraum der Arbeitslosigkeit vor dem Datum der Aufnahme in den Dienst war 2009 für die italienischen Staatsbürgerinnen mit 46 Monaten am längsten, gefolgt von den ausländischen Frauen mit durchschnittlich 37 Monaten. Die italienischen Männer erreichen 24 Monate, die Nicht-EU-Bürger „bleiben bei“ 12 Monaten. Die italienischen Dienstnutzer befinden sich in einer schwierigeren Lage, da sie durchschnittlich seit viel längerer Zeit arbeitslos sind (höheres Durchschnittsalter). Durchschnittlich macht der Arbeitslosigkeitszeitraum 2,3 Jahre aus.

Grafik 65 _ Betreute des Dienstes Help for Job: durchschnittliche Arbeitslosigkeit in Monaten nach Staatsbürgerschaft und Geschlecht – 2009



Allgemein sind 41% der Dienstnutzer seit weniger als einem Jahr arbeitslos, 30,1% seit ein bis zwei Jahre und 26% sogar seit über 24 Monaten. Diese Daten sind natürlich sehr kritisch, denn der Zustand der Langzeitarbeitslosigkeit bringt immer größere Schwierigkeiten beim Wiedereintritt in die Arbeitswelt mit sich, vor allem in dieser Zeit der schweren Wirtschaftskrise.

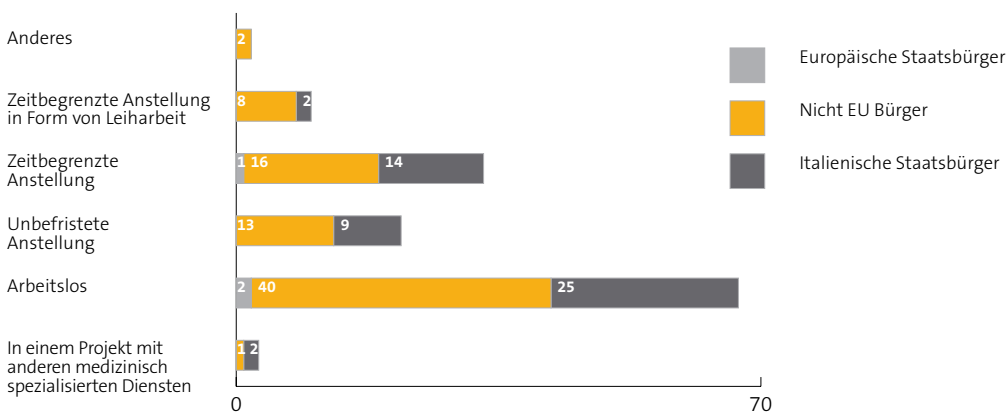
Massnahmen und Ergebnisse

Die 173 Betreuten des Dienstes Help for Job nahmen 2009 187 Projekte in Anspruch (14 Personen wurden im Laufe des Jahres zweimal in den Dienst aufgenommen). 45,5% wurden von den Mitarbeitern des Dienstes für Arbeitsplatzbegleitung mit Beratungsmaßnahmen unterstützt. Die ErzieherInnen von Help for Job betreuten direkt 38% der Dienstnutzer mit Beistand und Arbeitsberatungsmaßnahmen, 16,6% wurden individuell betreut. **Die Betreuungszeit belief sich durchschnittlich auf 4,2 Monate und war somit länger im Vergleich zu den 3,5 Monaten im Vorjahr und den 3,3 Monaten im Jahr 2007**, was auf größere Schwierigkeiten bei der Rückkehr in die Arbeitswelt hinweist. Für den Großteil der Dienstnutzer handelte es sich also um Kurzzeitprojekte zwecks Arbeitssuche.

46,2% (55% im Jahr 2008) der 173 vom Dienst betreuten Personen fanden Arbeit. Der Dienst schloss 135 der im Jahr 2009 begonnenen 187 Projekte ab; von den 80 Personen, die eine Arbeit fanden, wurden 51 befristet angestellt (37,8% der aus dem Dienst Entlassenen), 15 unbefristet (11,1% der aus dem Dienst Entlassenen) und 14 (10,4%) mit einem Leiharbeitsvertrag. 28 Personen verzichteten auf die Arbeitssuche oder fanden sich nicht mehr beim Dienst ein und unterbrachen somit das begonnene Projekt.

Aus einer Überprüfung des beruflichen Durchhaltevermögens der im Laufe des Jahres entlassenen Betreuten (135) durch das Arbeitsamt zum 31.12.2009 ging hervor, dass 63 Personen noch beschäftigt waren (46,7% der aus dem Dienst Entlassenen), 67 arbeitslos (49,6% der aus dem Dienst Entlassenen), dass sich 2 in einer anderen Situation befanden und dass 3 an fachärztliche Dienste weitergeleitet wurden.

Grafik 66 _ Situation der aus Help for Job entlassenen Personen in Bezug auf Beschäftigungsmöglichkeit zum 31.12.2009



Aus dieser Darlegung und auf der Grundlage der Erfahrung der Mitarbeiter der mit einbezogenen Dienste geht die ständige Notwendigkeit der Bereitstellung neuer Instrumente hervor, die es mehr Personen ermöglichen, sich einfacher und effizienter an die Arbeitswelt anzunähern.

Gleichzeitig zeigt sich jedoch auch die neue politische Linie des Landes, nach welcher sich der Handlungsbereich der Sozialdienste in Zeiten des finanziellen Engpasses auf das Kerngeschäft (Erbringung sozialer Dienstleistungen im engeren Sinne) beschränken muss. Dies wirkt sich auch auf die Rolle und die Kompetenzen des Arbeitsamtes aus, weshalb der BSB sowohl seine Beziehungen zu diesem Amt, als auch die mehr oder weniger zentrale Rolle des Dienstes Help for Job innerhalb der Sozialsprengel neu zu definieren hat.

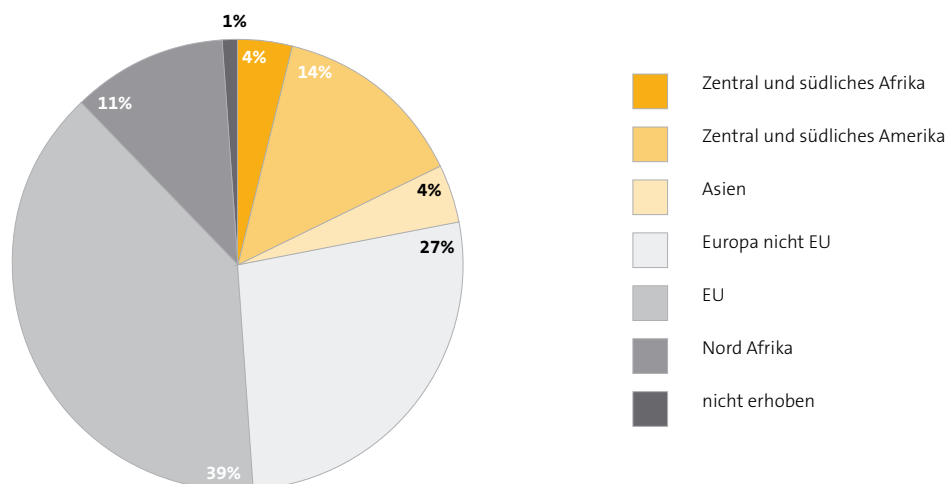
– Nissà Care – Beratungsschalter für die Arbeit in der Hauspflege

Der Beratungsschalter für die Arbeit in der Hauspflege „Nissà Care“ leistet Informations-, Beratungs- und Orientierungshilfe anhand persönlicher Gespräche für Familien, die nach einer privaten Pflegekraft suchen, sowie für ausländische Frauen, die als private Hauspflegerinnen bzw. Haushaltshilfen arbeiten möchten. In Zusammenarbeit mit dem Arbeitsvermittlungszentrum übernimmt er eine Vermittlerrolle zwischen Nachfrage und Angebot. Indirekt sind die Endnutzer des Dienstes jedoch die Senioren, für welche die Leistungen erbracht werden. Somit sind zwei Dienstinutzerkategorien zu analysieren: die nach einer Betreuung suchenden Personen und die privaten Pflegekräfte, die ihren Dienst anbieten.

Dienstinutzer Im Jahr 2009 wandten sich 280 private **Pflegekräfte** (auch mehrmals) und **Haushaltshilfen** an den Beratungsschalter. 194 Personen nahmen den Dienst auf der Suche nach einer privaten Pflegekraft oder für eine einfache Beratung in Anspruch (rückläufig gegenüber 2008). Die verminderte Anzahl der Nachfrage nach Pflegekräften könnte auf die Einführung der „Pflegesicherung“ zurückzuführen sein: höhere finanzielle Unterstützungen und ein verstärktes Angebot an Hauspflegediensten ermöglichen es den Familien, den ihren Bedürfnissen entsprechenden Dienst zu wählen.

Merkmale der Dienstinutzer Wie bereits im Jahr 2008 stammten auch 2009 die privaten Pflegehilfskräfte vorwiegend aus Osteuropa (Ukraine: 16,1%, Moldawien: 12,9%); es folgen jene aus Italien (11,1%) und Marokko (10,7%), Rumänien (10,4%) und Peru (7,5%). Interessant ist die Zunahme der italienischen Pflegehilfskräfte, ein offensichtliches Zeichen dafür, dass sich die Wirtschaftskrise auch hier spüren lässt. Dabei handelt es sich größtenteils um Frauen und Männer, die die italienische Staatsbürgerschaft durch Einbürgerung oder Heirat erlangt haben. Die restlichen italienischen Pflegehilfskräfte bieten ihre Arbeit als Tagespflegekraft fast immer nur als letzten Ausweg an, wenn sie keine andere Arbeit finden. Die europäischen Frauen (EU- und Nicht-EU-Länder) stellen jedenfalls den Großteil der privaten Pflegehilfskräfte dar, die den Schalter Nissà Care aufsuchen.

Grafik 67 _ Herkunft der privaten Haushaltshilfen – 2009



Bedeutend zeigt sich der Zuwachs der Arbeit suchenden, männlichen Pflegehilfskräfte, die sich an den Schalter wandten. Während im Jahr 2008 die Männer nur 6,9% ausmachten, waren es im Jahr 2009 12,5%.

Wenngleich 31,6% der neuen Dienstnutzer in den ersten vier Monaten des Jahres 2009 bereits eine Arbeit gefunden hatten, war dieser Prozentsatz im zweiten Viermonatszeitraum mit 24,5% rückläufig, vielleicht aufgrund der im Sommer verzeichneten geringeren Möglichkeiten auf dem Arbeitsmarkt. Im dritten Viermonatszeitraum waren noch weniger neue Pflegehilfskräfte beschäftigt: nur 18,2% der Dienstnutzer hatten eine Arbeit. Eine Arbeit zu finden scheint für jene einfacher zu sein, die zu Hause des Betreuenden zu wohnen bereit sind, als für solche, die nur für eine Pflegearbeit untertags zur Verfügung stehen. Die meisten der registrierten Arbeit suchenden Personen besitzen gute Italienischkenntnisse (38,9%), wobei der Anteil jener, welche die Sprache beherrschen, gegenüber 2008 ansteigt (ausgezeichnete Kenntnisse: 21,9%). 7,7% der registrierten Arbeitssuchenden sprechen die italienische Sprache nicht gut oder überhaupt nicht.

In Bezug auf die Deutschkenntnisse zeigt sich die Lage kritischer: 90,5% der Dienstnutzer des Schalters sprachen im Jahr 2009 überhaupt nicht oder jedenfalls unzureichend Deutsch.

Die Endnutzer, d.h. die pflegebedürftigen älteren Menschen, sind zum Großteil Frauen (67%), nur 33% der Pflegebedürftigen sind Männer. Die Pflegebedürftigen sind zu 55,2% allein lebende Senioren, zu 27,8% mit dem Partner lebende Senioren, wobei der Partner die Pflege nicht vollständig übernehmen kann; die restlichen 17% leben bei einem Familienmitglied, vorwiegend bei einem Sohn/einer Tochter.

Wie in den Vorjahren liegen die Hauptbetreuungsgründe im Gesellschaftsleisten und im Bedarf nach Anwesenheit einer Aufsichts- und/oder Pflegeperson (jeweils 95% der Ansuchen im Jahr 2008, 89% im Jahr 2007). In 70% der Fälle (ansteigend gegenüber den Vorjahren: 66% im Jahr 2008 und 64% im Jahr 2007) wird eine Hilfe bei der Körperpflege gesucht, in 17% die Unterstützung bei der Betreuung einer an Demenz erkrankten Person, vor allem Alzheimer (21% im Jahr 2008). Der Bedarf an Hilfe im Haushalt ist auch weiterhin ein generelles Anliegen. Konstant bleibt die von den Familien gewünschte Sprache: 72% suchen nach einer italienischsprachigen Pflegehilfskraft, der Rest nach einer deutsch sprechenden Pflegehilfe bzw. in deren Ermangelung nach einer italienischsprachigen Person.

Wichtig hervorzuheben ist, dass in der Stadt Bozen Themen wie Seniorenbetreuung, Schwarzarbeit, private Pflegehilfskräfte und Zugang zur Arbeitswelt in den letzten Jahren einen tiefgreifenden Wandel erfahren haben. Es sind neue Dienste und neue Genossenschaften entstanden, welche die Einstellung von Pflegehilfskräften mit regulären Arbeitsverträgen anbieten und auch den verwaltungsrechtlichen Teil der Arbeitsverhältnisse übernehmen (bspw. KVW, Patronate, Genossenschaften selbst, welche die Familien bei den Einstellungsverfahren unterstützen, Arbeitsverträge und Lohnstreifen ausarbeiten usw.). Die Familien suchen immer mehr auch nach einer administrativen Unterstützung. Dem erwächst der Bedarf, für das Jahr 2010 die vom Schalter Nissà Care angebotenen Zielsetzungen und Leistungen neu zu definieren.

Massnahmen und Ergebnisse

In der zweiten Hälfte des Jahres 2009 genehmigte der Europäische Sozialfonds die Fortsetzung des Projektes für die Einrichtung eines Vor-Ort-Tutoring-Dienstes für private Pflegehilfskräfte. Dieses Projekt war 2008 mit der Perspektive einer Netzwerkarbeit entstanden, welche die Mitarbeiter des Hauspflagedienstes des BSB in die Ausbildung, das Praktikum und die berufliche Begleitung der privaten Pflegehilfskräfte mit einbezieht. Dies stellt eine Art Schutz vor Risiken dar, denen der alte, zu betreuende Mensch ausgesetzt sein kann. Im Herbst 2009 wurde der Ausbildungsparcours bekannt gegeben und die Anmeldungen aufgenommen. Die Ausbildung beginnt im Februar 2010 und wird im Juni 2010 abgeschlossen sein.

→ Suchtkrankheiten

„Kontrollieren Drogen dein Leben? Dein Leben. Dein Umfeld. Kein Platz für Drogen!“

UNDOC (Amt der Vereinten Nationen für Drogen- und Verbrechenbekämpfung)

Der neueste *Jahresbericht 2008 über die Suchtkrankheiten in Italien*, im Juli 2009 von der italienischen Regierung veröffentlicht, zeigt den ansteigenden Verlauf des Suchtmittelkonsums ab 2001 auf. Kokain wird am häufigsten in der Altersklasse zwischen 15 und 34 Jahren konsumiert. Dabei überwiegt der gelegentliche Konsum. Die Untersuchung hat auch ergeben, dass 32% der Bevölkerung mindestens einmal im Leben Cannabis eingenommen haben; die meisten Cannabiskonsumenten gehören zur Altersklasse 15-24 Jahre und sind also jünger als die Kokain- und Heroinkonsumenten. Außerdem ist die starke weibliche Komponente hervorzuheben. Der Konsum von Stimulanzien zeigt sich in Italien niedriger als im europäischen Durchschnitt, vor allem in der Altersklasse 15-24 Jahre.

Verzeichnet wird auch eine starke Neigung zum Polykonsum, wobei auch Alkohol und Tabak in Verbindung mit allen Suchtmitteln konsumiert werden. Die Cannabiskonsumenten nehmen in 12,7% der Fälle auch Kokain und in 3,1% der Fälle auch Heroin ein. Die Kokainkonsumenten machen in 84,8% der Fälle auch von Cannabis Gebrauch, in 14,6% der Fälle auch von Heroin. Die Heroinkonsumenten nehmen in 76,8% der Fälle auch Cannabis zu sich, in 51,8% der Fälle gleichzeitig Kokain.

Die Drogenabhängigen werden in Italien auf insgesamt 385.000 geschätzt, was einem Verhältnis von **9,8 Subjekten pro 1.000 Ansässige** im Alter von 15-64 Jahren gleichkommt. Aus der von der Abteilung für Drogenbekämpfungspolitik durchgeführten Untersuchung ging hervor, dass die, von den **öffentlichen Diensten für Suchtkrankheiten (DfA) des Nationalen Gesundheitssystems** Betreuten mit Behandlungsbedarf, aufgrund des Konsums von opiumhaltigen Stoffen und Kokain in Italien 174.000 ausmachen. Südtirol gehört zu den 4 Regionen mit dem höchsten Prozentsatz an behandelten Heroinsüchtigen (zusammen mit Umbrien, der Basilikata und Kalabrien).

In der Folge werden einige Indikatoren aus dem obgenannten Bericht angeführt, welche die prozentmäßige Abweichung des Landeswertes vom gesamtstaatlichen Durchschnitt aufzeigen. Die Landesdaten liegen:

- über dem gesamtstaatlichen Durchschnitt für den Prozentsatz der vom DfA Betreuten mit Primärdroge Cannabis (+21% im Vergleich zum nationalen Durchschnitt);
- unter dem gesamtstaatlichen Durchschnitt für die dem HIV- und HCV-Test unterzogen DfA-Patienten;
- über dem gesamtstaatlichen Durchschnitt für die DfA-Patienten mit positivem HIV- und HCV-Ergebnis (+222,8% bzw. +48,7% gegenüber dem nationalen Durchschnitt).

Tabelle 68 _ Suchtkrankheiten - Indikatoren Provinz Bozen und nationaler Mittelwert im Vergleich

Indikatoren	Provinz Bozen	Italien	Abweichung vom nationalen Wert
Wegen Konsum von Opiaten behandelte Personen (x 100.000 Bew.)	4,4	5,4	-18,50%
Wegen Konsum von Kokain behandelte Personen (x 100.000 Bew.)	3,14	4,4	-28,60%
Neue Betreute/1.000 Bew.	0,25	0,95	-73,40%
Insgesamt Betreute/1.000 Bew.	2,39	4,44	-46,20%
Betreute Konsumenten von Kannabis (primärer Konsum) in %	10,65	8,8	21,00%
Betreute Konsumenten von Opiaten (primärer Konsum) in %	70,35	70,79	-0,60%
Betreute Konsumenten von Kokain (primärer Konsum) in %	5,13	16,11	-68,10%
HIV getestete Betreute in %	18,87	40,97	-53,90%
HIV-positiv getestete Betreute in% / insgesamt getestete Betreute	38,69	11,98	222,80%
Hepatitis C (HCV) getestete Betreute in %	42,82	46,23	-7,40%
Hepatitis C-positiv getestete Betreute in% / insgesamt getestete	88,02	59,2	48,70%
Sterblichkeitsrate Drogenabhängige (pro 10.000 Bew.)	0,3	1,22	-75,30%

Quelle: Abteilung Anti-Drogen, Jahresbericht 2008

Aus der ISTAT-Mehrzweckerhebung „Aspekte des täglichen Lebens“, die im Jahr 2009 an rund 19.000 Familien (insgesamt 49.000 Personen) durchgeführt wurde, geht hervor, dass die Männer im Nord-Osten Italiens mit 54,4% den höchsten Prozentsatz der **Personen, die Alkohol außerhalb der Mahlzeiten konsumieren**, stellen, mit Spitzenwerten von rund 70% im Aostatal, Trentino-Südtirol und Friaul-Julisch Venetien. Auch der Anteil der Frauen findet seine größte Verbreitung im Nord-Osten (32,8%), mit einem Spitzenwert von 49,1% in Trentino-Südtirol. Die Zahl der italienischen Staatsbürger ab 11 Jahren, die mindestens ein Risikoverhalten aufweisen (täglich, nicht mäßiger Konsum oder *binge*

drinking), betrug im Jahr 2009 8.454.000 (15,8%), davon 6.434.000 Männer (25%) und 2.020.000 Frauen (7,3%). Der tägliche, nicht mäßige Konsum betrifft 14,8% der Männer, während 3,8% der Frauen die Empfehlungen des mäßigen Alkoholkonsums überschreiten. Immer in Bezug auf den täglichen, nicht mäßigen Konsum ist eine Konzentration des Phänomens vorwiegend im Aostatal, in Trentino-Südtirol, auf Sardinien, in Molise, Venetien und Friaul-Julisch Venetien mit Prozentanteilen von 12,9 bis 15,6 an der Bevölkerung zu beobachten. Die Bevölkerungsklassen, in denen die Risikoverhalten am meisten verbreitet sind, sind die Senioren über 65 Jahren (44,7% der Männer gegenüber 11,3% der Frauen) für insgesamt 3.017.000 Personen, die jungen Erwachsenen von 18-24 Jahren (22,6% Männer und 8,4% Frauen) für insgesamt 651.000 Personen und die Jugendlichen von 11-17 Jahren (17,8% Männer und 12,3% Frauen) für insgesamt 613.000 Personen.

Aus territorialer Sicht sind die risikobehafteten Verhaltensweisen unter der norditalienischen Bevölkerung stärker verbreitet. Der risikobehaftete Bevölkerungsanteil im Nord-Osten (29,6% der Männer und 9,8% der Frauen) und im Nord-Westen (26,9% der Männer und 8,2% der Frauen) weist Werte über dem gesamtstaatlichen Durchschnitt auf. Risikoverhalten sind in kleinen Gemeinden bis zu 2.000 Einwohnern häufiger vorzufinden (34,3% der Männer und 7,5% der Frauen) und nehmen mit ansteigender Bevölkerungsdichte in der Wohnsitzgemeinde ab.

Im Jahr 2008 gelangten in Südtirol 833 Drogenabhängige und 1.974 Alkoholabhängige mit den sozio-sanitären Diensten (letzte ASTAT-Daten) in Kontakt. Davon lebten gemäß ASTAT-Statistik 2008 (Landesabteilung für Gesundheitswesen) 511 Drogenabhängige (0,5% der Stadtbevölkerung) und 773 Alkoholabhängige (0,7% der Stadtbevölkerung) in der Stadt Bozen.

2009 wurden 12 Personen mit vorwiegender Drogensuchtproblematik vom sozialpädagogischen Bereich der Sprengel des BSB betreut, was 1% der Dienstnutzer insgesamt ausmacht. Diese Daten sind, verglichen mit den 3% der Vorjahre insgesamt rückläufig. Die Fallübernahmen mit Alkoholsucht als vorwiegende Problematik sind seit 2007 ansteigend. Im Jahr 2009 wurden 36 Personen in den Dienst aufgenommen, also 3% aller Betreuten.

Niederschwelliger Dienst „Bahngleis 7“

Der niederschwellige Dienst „Bahngleis 7“ (B7) ist eine halbstationäre Einrichtung für Personen mit Suchtproblemen (Drogen und Psychopharmaka) und für Personen in physischer, psychischer und sozialer Notlage infolge langjährigen Drogenkonsums. B7 erbringt Grundleistungen wie Essensausgabe, Möglichkeit der Nutzung von sanitären Anlagen für die Körperpflege, Austausch und Verkauf von Spritzen und sterilem Material sowie Aufklärungsleistungen zu den Themen *Safer Use* und *Safer Sex*. Auf Anfrage des Dienstnutzers bietet der Dienst außerdem Gesprächsmöglichkeiten und Sozialberatungen.

Dienstnutzer Im Jahr 2009 verzeichnete das niederschwellige Zentrum „Bahngleis 7“, das vertragsgebunden von der Stiftung O.D.A.R. geleitet wird, 10.286 Zugänge (im Jahr 2008 waren es 9.067), davon waren 8.822 Männer und 1.464 Frauen. Die Anzahl der neuen Dienstnutzer betrug insgesamt **220 (10 weniger als im Vorjahr)**.

Die durchschnittlichen Tageszugänge stiegen im Jahr 2009 gegenüber 2008 um insgesamt 13,4% an. Vom Anstieg betroffen waren sowohl die Männer (+13%) als auch die Frauen (+15,9%). Auch die abendlichen Zugänge erfuhren einen Zuwachs von 6% gegenüber 2008, in diesem Fall ausschließlich auf die Frauen bezogen (+36%). Von den 30 Personen, die zum ersten Mal um den Zugang ansuchten, wurden nach einer Bewertung durch das Mitarbeiterteam nur **22** in den Dienst aufgenommen. Für das Jahr 2009 ergeben sich für die gesamten Dienstnutzer die folgenden Analysedaten:

- 5 Personen (-3 gegenüber 2008) traten in die Gemeinschaft ein (1 Frau und 4 Männer);
- 10 (-3 gegenüber 2008) wurden aus der Gemeinschaft entlassen (1 Frau und 9 Männer);
- 11 Männer und 1 Frau wurden inhaftiert;
- 18 Dienstnutzer fanden eine Unterkunft (3 Frauen und 15 Männer);
- 12 Dienstnutzer (+1 gegenüber 2008) fanden Arbeit (1 Frau und 11 Männer);
- 5 Dienstnutzer verstarben.

Die Daten zu den Merkmalen werden jährlich für die neuen Dienstnutzer erhoben; auch für 2009 ergab sich eine klare Mehrheit von Männern (91%) gegenüber den Frauen (9%). Im Vorjahresvergleich suchten weniger Frauen um den Zugang zum Dienst an (im Jahr 2008 stellten sie einen Anteil von 24%).

Das Alter der neuen Dienstnutzer verläuft ansteigend; im Alter unter 19 Jahren wandte sich nur 1 Person an den Dienst (5% der neuen Dienstnutzer), in der Altersklasse zwischen 20 und 29 Jahren waren es 5 Personen (23%), in den Klassen von 30 bis 39 und über 40 dagegen je 8 Personen (36%).

Der Großteil der neuen Dienstnutzer stammte im Jahr 2009 aus Italien (77%), während italienische Bürger ausländischer Herkunft (Nordeuropa und Maghreb-Zone) 23% der neuen Dienstnutzer des Jahres 2009 darstellten. 60% der neuen italienischen Dienstnutzer kamen aus der Provinz Bozen, die restlichen 40% vorwiegend aus den Regionen Südtaliens.

Von den 22 neuen Dienstnutzern wurden 19 (86%) vom lokalen Sanitätsbetrieb betreut (6 in Bozen, 8 in Meran, 1 in Brixen, 1 in Bruneck, 2 in Kalabrien, 1 im Trentino), während 3 Personen (14%) bei keiner Sanitätseinheit/-betrieb in Betreuung waren. 15 neue Dienstnutzer (68%) waren bereits bei einem Dienst für Abhängigkeitserkrankungen als Betreute aufgenommen (5 davon in Bozen), 7 dagegen (32%) wurden von keinem DfA betreut. Aus der im Jahr 2008 von der Abteilung für Drogenbekämpfungspolitik durchgeführten gesamtstaatlichen Untersuchung in Bezug auf die Beschäftigungslage der von den öffentlichen Diensten für Suchtkrankheiten (DfA) Betreuten ging hervor, dass 60-64% der Dienstnutzer eine Arbeit hatten. Von den neuen Dienstnutzern des Dienstes Bahngleis 7 erklärten 36%, einer Arbeit nachzugehen (praktisch unverändert im Vergleich zum Vorjahr). Heroin und Kokain sind die Hauptsuchtmittel der neuen Dienstnutzer. Gegenüber dem Vorjahr bleibt der Verlauf weitgehend unverändert, wenngleich mit einem leichten Anstieg des Heroinkonsums (von 76% auf 82%) und einer Verminderung des Kokainkonsums von 48% im Jahr 2008 auf 23% im Jahr 2009.

Die Schadensminderung ist eine sozio-sanitäre Strategie, welche die Risiken und Schäden im Zusammenhang mit dem Konsum von Suchtmitteln verringern soll. Eines der Hauptziele der Schadensminderung besteht in diesem Zusammenhang darin, dem nicht-sterilen Austausch von Injektionsmitteln ein Ende zu setzen.

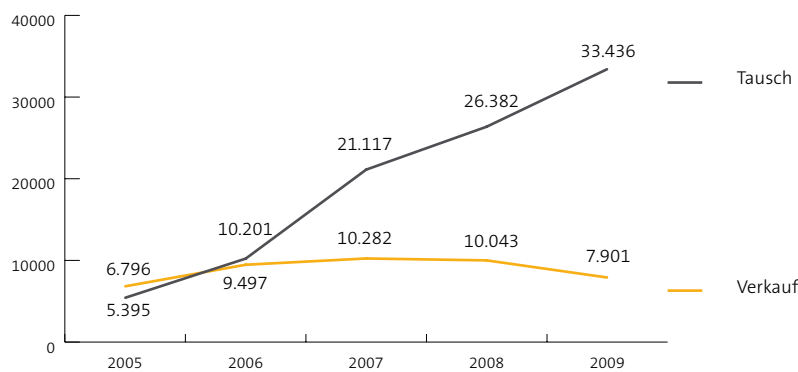
Merkmale der Dienstnutzer

Massnahmen und Ergebnisse

Aus diesem Grund setzt der Dienst vor allem auf den erhöhten und verstärkten Austausch bzw. Verkauf von sterilen Spritzen. Die angebotenen Leistungen sind sehr hoch an der Zahl: 41.337 Verkäufe und Austausche von sterilen Spritzen im Jahr 2009 (gegenüber 36.425 im Jahr 2008).

Der Verlauf der Austausche und Verkäufe ist im nachstehenden Diagramm dargestellt und zeigt eine konstante Zunahme des Austausches und eine konstanten Abnahme der Verkäufe in den letzten fünf Jahren auf.

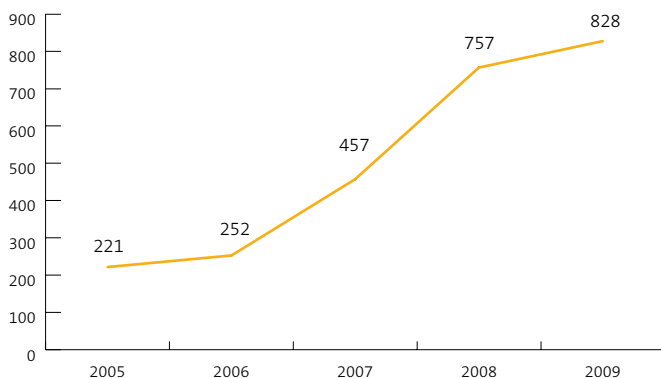
Grafik 69 _ Verhältnis zwischen Sprizentausch und -verkauf in den letzten 5 Jahren



Außerdem wurden 2.235 Körperpflegeleistungen wie Benutzung der Duschen, Waschmaschinen, Verteilung von Körperpflegeprodukten und Kleidung in Anspruch genommen (im Jahr 2008 waren es 2.194). Zu den vom Dienst erbrachten Sozialhilfeleistungen gehörten außerdem 4.122 verteilte Mahlzeiten (4.131 im Jahr 2008), 1.295 Telefongespräche zwecks Suche nach Arbeit, Wohnung, Arzt, Rechtsanwalt, DfA, Familie usw. (gegenüber den 764 im Jahr 2008) sowie 957 Beratungsleistungen. Ein Arzt bot regelmäßig Beratung an und betreute im Laufe des Jahres 40 Patienten (7 Frauen und 33 Männer) für insgesamt 86 Maßnahmen (76 im Jahr 2008). Diese können in Gesprächen (13%), in der Behandlung von Verletzungen und Wunden (8%), von Hautproblemen (12%), von Problemen der Venen (41%), von Schmerzen (21%) und in der Weiterleitung an andere sanitäre Dienste (5%) bestehen. Die Dienstnutzer konnten außerdem an verschiedenen Kultur- oder Freizeitprojekten oder -tätigkeiten wie Musiktage, Cineforum, Festen, Sporttätigkeiten, manuelle Arbeiten usw. teilnehmen.

In Bezug auf die von der Abteilung für Drogenbekämpfungspolitik durchgeführte gesamtstaatliche Untersuchung, die zu Beginn dieses Unterkapitels genannt wurde, aus welcher hervorgeht, dass die HIV- und HCV-Erkrankungen unter den getesteten Südtiroler DfA-Dienstnutzern besonders häufig vorkommen (über dem nationalen Durchschnitt), ist der Einsatz des niederschweligen Dienstes B7 zugunsten des Ausbaus der Beratungsarbeit „Safer Use - Safer Sex“ hervorzuheben. Diese besteht in der Durchführung von Beratungsgesprächen, welche auf die Vorbeugung von Krankheitsfällen auch mittels der Verteilung von Kondomen abzielen. Aus dem nachstehenden Schaubild geht die Beratungstätigkeit des Dienstes zur Schadensminderung hervor.

Grafik 70 _ Erfolgte safer use-safer sex Beratungen in den letzten 5 Jahren



Zeitbegrenzte Unterkünfte für Drogenabhängige

Das Projekt setzt sich das Ziel, eine vorübergehende Wohnlösung für Personen mit mehrfachen Suchtproblemen zu bieten, die ein Therapieprogramm abgeschlossen haben oder absolvieren. Außerdem will es das Wohnangebot durch eine sozialpädagogische Unterstützung untermauern, um auch in rein sozialer Hinsicht die Vollendung des Rehabilitations- und Wiedereingliederungsprozesses zu fördern. Das Projekt wird abkommengebunden von der Vereinigung „La Strada - Der Weg“ geleitet, die über ein Wohnheim für Männer und eines für Frauen verfügt.

Die zeitbegrenzten Unterkünfte beherbergen volljährige Personen jeder ethnischen, kulturellen und religiösen Abstammung, die auf dem Landesgebiet ansässig sind. Im Laufe des Jahres 2009 wurden 4 Personen beherbergt (6 im Jahr 2008), davon 3 Männer und 1 Frau, 2 davon waren Neuzugänge. Die Neuzugänge nehmen fortlaufend ab: 2005 waren es noch 10, 2006 waren es 4, 2007 waren es 3, 2008 waren es 5 und 2009 waren es 2. Zum 31. Dezember 2009 war in beiden Wohnheimen nur je 1 Person im Alter von über 40 anwesend; die restlichen waren im Laufe des Jahres entlassen worden, weil sie Alternativunterkünfte gefunden hatten.

Gerade aufgrund dieser schwankenden Auslastung hat der BSB beschlossen, die zur Verfügung stehenden Plätze besser zu nutzen und in Abmachung mit der leitenden Vereinigung die Aufnahmen ab 1. Januar 2010 auf eine einzige Wohnung für Männer zu beschränken.

Dienstnutzer

Tabelle 71 _ Unterkünfte für Personen mit Suchtproblemen – Auslastungsgrad 2009

Unterkünfte für Personen mit Suchtproblemen	Aufnahmekapazität	Öffnungstage	Betreute 31.12.09	Anwesenheitstage	Auslastungsgrad	Durchschnitt
La Strada – Der Weg	6	365	2	1.219	55,7%	3,3

Merkmale der Dienstnutzer Die durchschnittliche Projektdauer der seit 2005 eingeleiteten Projekte beträgt 9 Monate.

Die Personen, die in den beiden Wohnungen aufgenommen werden, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllen:

- abgeschlossenes sozio-sanitäres Rehabilitationsprogramm;
- Motivation zur Abstinenz von Drogen und Alkohol;
- Fähigkeit, die Abstinenz zu wahren;
- nachweisliche berufliche Beschäftigung;
- nachweisliche Teilnahme am sozialpädagogischen Unterstützungsprojekt;
- keine alternative Wohnmöglichkeit und keine unterstützende Familie.

Massnahmen und Ergebnisse Von den im Rahmen des Projektes von 2005 bis heute betreuten 25 Fällen besaßen 95% der Dienstnutzer zum Zeitpunkt der Entlassung eine alternative Wohnlösung; nur für 4% der Dienstnutzer wurde das Projekt ohne Unterkunft bei der Entlassung abgeschlossen.

Wohngemeinschaft für Alkoholabhängige „Handshome“

Dienstnutzer Seit Januar 2008 verwaltet die Vereinigung Hands von Bozen abkommengebunden mit dem BSB eine Wohngemeinschaft für Personen mit Alkoholsuchtproblemen. Im Laufe des Jahres beherbergte die Gemeinschaft 7 Personen (1 mehr als 2008); 3 davon wurden entlassen und in eigenständige Unterkünfte und in die Arbeitswelt eingegliedert, die restlichen 4 nehmen immer noch die Dienste der Gemeinschaft in Anspruch.

Tabelle 72 _ Aufnahmekapazität und Betreute mit Suchtproblemen Handshome – Auslastungsgrad 2009

Wohngemeinschaft für Alkoholabhängige	Aufnahmekapazität	Öffnungstage	Betreute im Jahr	Anwesenheitstage	Auslastungsgrad	Durchschnitt
Handshome	5	365	7	1.567	85,9%	4,29

Gegenüber 2008 wird ein um 9,1% erhöhter Auslastungsgrad der Einrichtung verzeichnet.

Merkmale der Dienstnutzer Das Alter der 4 in der Wohngemeinschaft beherbergten Männer lag zum 31.12.2009 zwischen 35 und 64 Jahren (1 Dienstnutzer zwischen 35 und 39 Jahren, 1 zwischen 40 und 44, 1 zwischen 55 und 59 und 1 zwischen 60 und 64 Jahren). 3 davon stammten aus Bozen, einer aus der Bezirksgemeinschaft Pustertal. Die Aufenthaltsdauer betrug für 1 Dienstnutzer weniger als 3 Monate, für die anderen 3 zum 31.12. über 6 Monate, aber unter zwei Jahre. 3 der 4 in der Gemeinschaft zum 31.12.2009 anwesenden Dienstnutzer arbeiteten in einer Sozialgenossenschaft, 1 war bei einer Beschäftigungseinrichtung für Suchtkrankheiten angestellt.

Die im Laufe des Jahres verfolgten pädagogischen Ziele waren:

- Qualität der Kommunikation zwischen den Dienstnutzern;
- Qualität der Ernährung;
- Verbesserung der beruflichen Situation;
- Körperpflege und Haushaltshygiene.

Massnahmen und Ergebnisse

Unter den Dienstnutzern, die in die Wohngemeinschaft aufgenommen wurden, waren zwei nicht die Abstinenz. Beide blieben in Behandlung und nahmen nach einer kurzen Stabilisierungszeit ihr Rehabilitationsprojekt wieder auf.

Geschützte Werkstatt für Alkohol- und Medikamentenabhängige „Handwork“

Die Werkstatt wird abkommengebunden von der Vereinigung Hands geleitet, die seit Jahren im Bereich der Suchtkrankheiten arbeitet. Das Hauptziel der Werkstatt ist die angemessene Betreuung von abstinenten Alkohol- und/oder Medikamentenabhängigen, die aufgrund ihrer Suchtprobleme nicht in der Lage sind, eine berufliche oder zum Teil auch geschützte Wiedereingliederung selbstständig vorzunehmen. Das Projekt fördert mit gezielten und individuell ausgerichteten Eingriffen anhand von Arbeits-, Erziehungs- und Beschäftigungsmaßnahmen zwecks Rehabilitation und beruflicher Wiedereingliederung die psychophysischen Fähigkeiten der Betreuten.

Dienstnutzer

Gegenüber den Vorjahren erhöhte sich der Auslastungsgrad der Einrichtung (2007: 81%, 2008: 87,3%, 2009: 97,3%). Berücksichtigt man sowohl die Vollzeit- als auch Teilstudiennutzer, wurde eine durchschnittliche Anwesenheit von 11,7 Personen erreicht. Insgesamt wurden vom Dienst **24 Personen betreut (4 Frauen, 20 Männer)**.

Tabelle 73 _ Auslastungsgrad der geschützten Werkstatt Handwork – 2009

Geschützte Werkstätte für abstinenten Alkohol- und Medikamentenabhängige	Aufnahme-kapazität	Öff-nungs-tage	Betreute im Jahr	An-wesen-heitstage	Aus-lastungs-grad	Durch-schnitt
Hands	12	253	24	2.953	97,3%	11,67

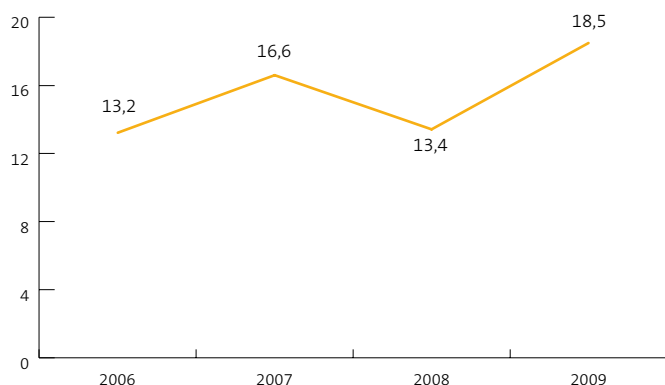
Das Durchschnittsalter der Werkstättengänger des Jahres 2009 lag unter dem Niveau von 2008 und betrug 49,2 Jahre (52 im Jahr 2007 und 54,2 im Jahr 2008). Der Großteil der in der Einrichtung zum 31.12.2009 anwesenden Dienstnutzer (86%) stammte aus Bozen, 14% kamen aus der Bezirksgemeinschaft Überetsch-Unterland.

Merkmale der Dienstnutzer

Von den 24 Dienstnutzern des Jahres 2009 wiesen 13 eine doppelte Diagnose auf (Abhängigkeit plus psychiatrische Pathologie).

Wie aus dem nachstehenden Schaubild hervorgeht, so verlängert sich die durchschnittliche Aufenthaltsdauer in der Werkstatt in den Jahren beträchtlich (Anstieg von 13,37 auf 18,50 Monate), was auf die schwierige berufliche Eingliederung nach der Zeit in der Werkstatt aufgrund des prekären Gesundheitszustandes, des Alters und des Rückfalls in die Alkoholabhängigkeit des Dienstnutzers zurückzuführen ist.

Grafik 74 _ Dauer der Arbeitseingliederungsprojekte in Monaten in den Jahren



Massnahmen und Ergebnisse

Die Hauptziele der Werkstatt bestehen in der Stärkung des Selbstbewusstseins, in der Erlernung von Arbeitsmethoden, in der Förderung der Eingliederung und des Zugehörigkeitsgefühls sowie in der Aneignung von Verantwortungsbewusstsein für die Planung einer Wiedereingliederung in eine „normale“ Arbeitswelt. Insgesamt wurden 10 Werkstättenbesucher entlassen, 5 davon fanden über den Sozialdienst Hands Arbeit und halten ihren Arbeitsplatz immer noch. Von den restlichen 5 Personen ohne Arbeit wurde eine aus schweren gesundheitlichen Gründen aus dem Dienst entlassen, eine aufgrund von ständigen Abwesenheiten und starkem Alkoholmissbrauch, eine wurde nach 17 Monaten entlassen, weil sie ihre ständigen Rückfälle in den Alkohol nicht in Angriff nehmen wollte, eine wegen Inhaftierung und eine verstarb infolge schwerer Krankheiten.

- Frauen in Gewaltsituationen

„Die Gewalt gegen Frauen ist eine der meist verbreiteten Verletzungen der Menschenrechte; sie versagt den Frauen das Recht auf Gleichheit, Sicherheit, Würde, Selbstachtung und das Recht, von den Grundfreiheiten Gebrauch zu machen.“

UNICEF, 2000

Gemäß einer ISTAT-Untersuchung aus dem Jahr 2006 („Die Gewalt gegen und die Misshandlung von Frauen innerhalb und außerhalb der Familie“ – es liegen keine neueren Erfassungen vor) fällt in Italien jede 3. Frau der Gewalt durch einen Mann zum Opfer. Die Untersuchung bezog sich auf 25.000 Frauen zwischen 16 und 70 Jahren, die auf dem gesamten Staatsgebiet interviewt wurden. Die Frauen von 16 bis 70 Jahren, die im Laufe ihres Lebens Gewalt (physische oder sexuelle) erlitten haben, werden auf 6.743.000 geschätzt, was **31,9% der berücksichtigten Altersklasse entspricht**.

14,3% der Frauen in einem derzeitigen oder früheren Partnerschaftsverhältnis erlitten mindestens eine physische oder sexuelle Gewaltausübung durch den Partner; werden nur die Frauen mit einem Ex-Partner berücksichtigt, so steigt der Prozentsatz auf 17,3%. 24,7% der Frauen erlitten nicht nur durch den eigenen Lebensgefährten Gewalt, sondern auch durch

einen anderen Mann. Während die physische Gewalt häufiger von Partnern als außerhalb der Beziehung verübt wird (12% gegen 9,8%), gilt das Umgekehrte für die sexuelle Gewalt (6,1% gegen 20,4%).

Kontaktstelle für Frauen und Frauenhaus

Im Jahr 2009 setzte sich die Unterstützungstätigkeit des BSB für Frauen und Kinder in familiären Gewaltsituationen fort. Die Gewalt kann physischer, wirtschaftlicher, sexueller, psychologischer oder – wie in den meisten Fällen – gemischter Art sein (bspw. physische, psychologische und sexuelle Gewalt zusammen). Die Unterstützungsarbeit wird je nach Schweregrad der Situationen entweder in der Frauenkontaktstelle, Neubruchweg 17, geleistet, an die sich die Frauen zwecks Beratung und Bewusstseinswerdung über die erlittene Gewalt und die nötigen Ressourcen für den Austritt daraus (logistische, ökonomische, persönliche, berufliche Ressourcen usw.) wenden können, oder in den beiden Wohneinrichtungen mit geheimer Anschrift (ein Frauenhaus und eine geschützte Unterkunft), die eine sichere und solidarische Umgebung bieten, damit die Frauen die Grundlagen für den Beginn eines eigenständigen und zufriedenstellenden Beziehungs-, Gesellschafts-, und Arbeitslebens zusammen mit den Kindern schaffen können oder zumindest die Mechanismen der erlittenen Gewalt verstehen und sich diesen effizient widersetzen lernen. Die Kontaktstelle für Frauen und das Frauenhaus werden aufgrund eines Vergabevertrags von der Vereinigung Gea geführt, während die geschützten Unterkünfte auf der Grundlage einer Jahreskonvention vom „Haus der geschützten Wohnungen“ geleitet werden.

Im Jahr 2009 wandten sich 165 Frauen an die Kontaktstelle (170 im Jahr 2008), 113 davon waren Neuzugänge (142 im Jahr 2008). Hierzu kommen weitere 15 Frauen, die nach der Entlassung aus dem Frauenhaus Beratungen in Anspruch nahmen. Neben den persönlichen Beratungen leisten die Mitarbeiterinnen telefonische Beratungen unter der Grünen Nummer 800 276433, die rund um die Uhr erreichbar ist, bieten Informationen und Rechtsberatungen und Begleitungen zu anderen unterstützenden Diensten an. Insgesamt wurden 2.946 Leistungen erbracht, darunter direkte Arbeit mit den Frauen, Arbeit mit Frauen nach der Entlassung, Netzwerkarbeit mit Dritten bzw. Diensten und Arbeit im Bereich der Minderjährigen.

Dienstnutzer

In den beiden Wohneinrichtungen, d.h. im Frauenhaus, welches geplante Aufnahmen und Notaufnahmen rund um die Uhr vornimmt, und in den geschützten Wohnungen, welche Frauen untertags sowohl auf Vereinbarung, als auch aus Dringlichkeitsgründen aufnehmen, wurden 36 Frauen und 40 Minderjährige beherbergt.

Tabelle 75 _ In den geschützten Wohnungen beherbergte Frauen und Kinder – 2009

	Frauen			Kinder und Jugendliche bis zu 16 Jahren		
	*Frauenhaus	**Geschützte Wohnungen	Insgesamt	*Frauenhaus	**Geschützte Wohnungen	Insgesamt
Unterbringungen 2008	6	5	11	11	6	17
Neuaufnahmen 2009	13	12	25	7	16	23
Insgesamt	19	17	36	18	22	40

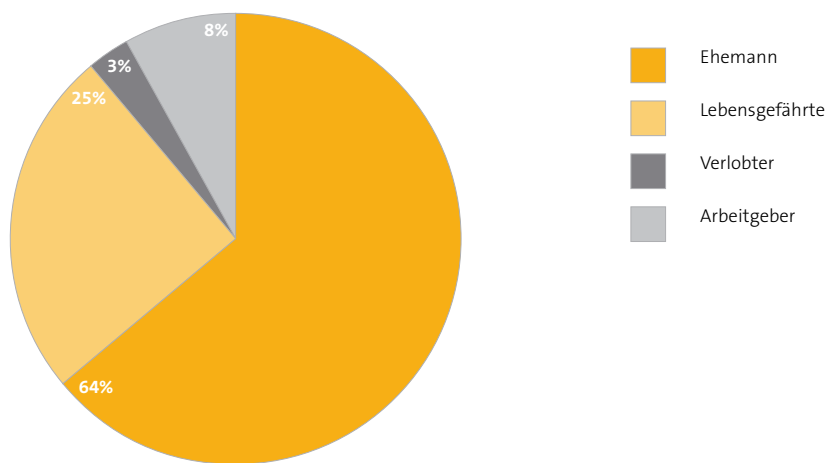
* Frauenhaus - Aufnahmekapazität 6 Plätze

** Geschützte Wohnungen - Aufnahmekapazität 7 Plätze

Merkmale der Dienstnutzer

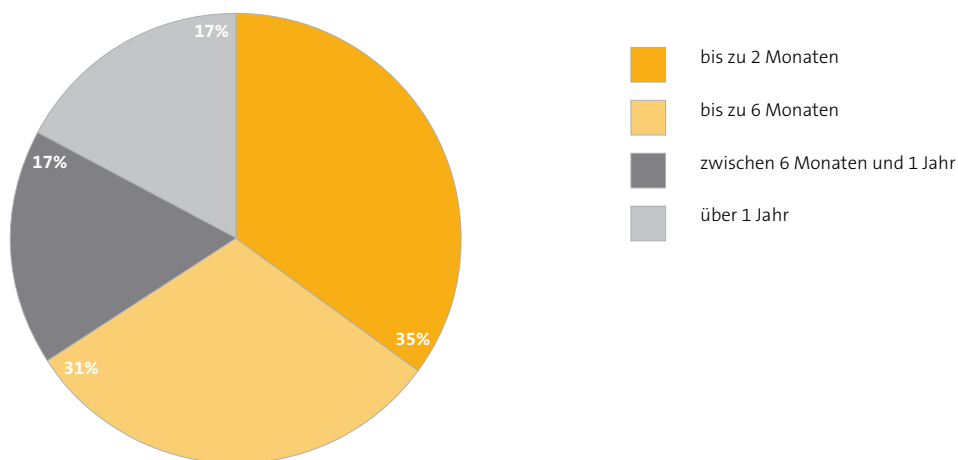
Sowohl für die von der Kontaktstelle betreuten Frauen, als auch für die in den geschützten Wohnungen beherbergten Frauen ist der Gewalttäter meistens der Ehemann, gefolgt vom Lebensgefährten (für 89% der Fälle in den geschützten Unterkünften und 73% der Fälle in der Kontaktstelle).

Grafik 76 _ Typologie des Gewalttäters – 2009



Wie aus dem nachstehenden Diagramm hervorgeht, verweilen 35% der Frauen in den geschützten Unterkünften für einen begrenzten Zeitraum von 2 Monaten, 31% dagegen für maximal 6 Monate.

Grafik 77 _ Dauer des Aufenthalts – 2009



Der Indikator der Studientitel der beherbergten Frauen zeigt auf, dass es sich bei der Gewalt gegen Frauen um ein transversales Phänomen handelt: Die Anteile der niedrigen und mittel-hohen Studientitel verlaufen nicht sehr unterschiedlich, und im Vergleich zwischen dem Grundschulabschluss und dem Universitätsabschluss stimmen die Anteile sogar überein (8,3%).

Tabelle 78 _ Studientitel der in den geschützten Wohnungen aufgenommenen Frauen – 2009

	Frauenhaus	Geschützte Wohnungen	Insgesamt	%
keinen Studientitel	0	1	1	2,8%
Grundschulabschluss	3	0	3	8,3%
Mittelschulabschluss	9	3	12	33,3%
Berufschulabschluss	2	6	8	22,2%
Oberschulabschluss	4	5	9	25,0%
Universitätsabschluss	1	2	3	8,3%
Insgesamt	19	17	36	100%

Quelle: LisyS

33% der in den geschützten Wohnungen beherbergten Frauen besitzen einen Oberschul- oder Universitätsabschluss: dieser bedeutende Prozentsatz zeigt auf, dass die Gewalt gegen Frauen transversal verläuft und, dass sie die Selbstständigkeit und Selbstbestimmung nicht nur der Frauen mit niedrigem Studientitel oder weniger gut bezahlten Arbeiten stark beeinträchtigt, sondern auch jener mit einer mittleren bzw. langen Ausbildung, mit Karriereaussichten und hohem Einkommen und somit mit persönlichen und wirtschaftlichen Ressourcen, die sie eigentlich in die Lage versetzten müssten, der Gewalt effizienter entgegenzuwirken.

Im Jahr 2009 war der Großteil der beherbergten Frauen nichteuropäischer Herkunft (61%), gefolgt von Frauen europäischer (13,9%) und italienischer Herkunft (25%). Dabei wird jedoch darauf hingewiesen, dass die Daten über die Herkunft der beherbergten Frauen von Jahr zu Jahr stark variieren.

Wie in den Vorjahren war der Auslastungsgrad der Einrichtungen sehr hoch.

Tabelle 79 _ Anzahl der Frauen, die 2009 in den Einrichtungen für misshandelte Frauen untergebracht waren und deren Auslastung

Einrichtung	Betreute im Jahr		Plätze*	Anwesenheitstage	Belegungsgrad
	Frauen	Kinder			
Frauenhaus GEA	19	18	6	1.999	91,0%
Haus del geschützten Wohnungen	17	22	7	2.203	86,2%
Totale	36	40	13	4.202	88,6%

Quelle: Amt für Familiendienste – BSB

Massnahmen und Ergebnisse

Im Bereich Frauen kennzeichnete sich das Jahr 2009 durch zahlreiche Tätigkeiten, die auf die Sensibilisierung der Bevölkerung für das Phänomen der Gewalt gegen Frauen abzielten. An drei besonders relevanten Maßnahmen arbeiteten zahlreiche Körperschaften mit: die erste Maßnahme betraf den Abschluss des ersten Zyklus der Sensibilisierungskampagne an der Mittelschule Ugo Foscolo und am Wissenschaftlichen Lyzeum Torricelli. Die Treffen in den Schulklassen stießen auf großes Interesse seitens der Schülerinnen und Schüler. Diese haben, die von den Fachkräften der Vereinigungen „Haus der Geschützten Wohnungen“, „Gea“ und „La strada - Der Weg“ durchgeführten Maßnahmen im Rahmen des Projektes, das auch vom Amt für Familiendienste des BSB und vom Amt für Familie, Frau und Jugend der Gemeinde Bozen unterstützt wurde, positiv bewertet.

Wichtig waren auch zwei Bildungsinitiativen der Vereinigungen „Haus der Geschützten Wohnungen“ und „Gea“, die sich an das Korps der Carabinieri richteten und die Leitlinien für den Einsatz der Ordnungskräfte in Situationen häuslicher Gewalt betrafen (Einsätze im Haus des Opfers, Rücknahme der Anzeige, usw.).

Umfassend war das Projekt „Ein Gemeinschaftsnetz zur Bekämpfung der geschlechtsspezifischen Gewalt“, gefördert von der Gemeinde Bozen (Projekträger) in Zusammenarbeit mit dem Betrieb für Sozialdienste Bozen und den Vereinigungen „Gea“, „La strada - Der Weg“ und „Frauen Nissà“. Das von der Abteilung für Chancengleichheit des Vorsitzes des Ministerrats finanzierte Projekt sieht monatlich eine Schulung über verschiedene Thematiken mit dem Schwerpunkt der Gewalt gegen Frauen und ein Netzwerktreffen mit den Vertretern der Gesundheitseinrichtungen, der Ordnungskräfte, des Ordentlichen Gerichts für Minderjährige und des Privaten Sektors zur Definition der gemeinsamen Handlungsweisen zur Bekämpfung der Gewalt gegen Frauen vor. Die Schulungen und Netzwerktreffen wurden im Mai 2009 gestartet.

Tabelle 80 _ Bereich Erwachsene - Kosten und Finanzierungsquellen – 2009

BEREICH ERWACHSENE 2009		Euro 3.738.670
Der Betrag enthält die direkten Kosten des Dienstes und die indirekten Kosten der Zentralverwaltung und Sprengeldienste		
Sozialpädagogische Grundbetreuung für Erwachsene	11,2%	420.003
Beratungsstelle Frauen in Not	7,2%	269.784
Frauenhaus und geschützte Wohnungen	9,1%	341.442
Familienberatungsstelle	14,4%	539.482
Help for job - Arbeitssuche	2,8%	103.698
Beratungsstelle Hausbetreuung ("badanti")	1,0%	36.281
REHA Werkstatt für Alkoholabhängige	6,4%	239.791
Niederschwellige Einrichtung für Drogenabhängige	9,5%	354.120
Wohneinrichtungen für Drogenabhängige	2,2%	82.553
Sozialsekretariat	1,0%	39.171
Verwaltung	35,1%	1.312.345

Vollständige Finanzierung des Landes außer der Mitbeteiligung der Betreuten, der Beiträge Privater, öffentlicher Körperschaften u.a. für einen Gesamtbetrag von € 207.428

2.6 SENIOREN

„In Richtung einer Gesellschaft für jedes Alter!“

UN-Generalsekretär Ban Ki-moon,
anlässlich der Feierlichkeiten des „Internationalen Tags
der älteren Menschen“, 1. Oktober 2009

Zwei Jahre nach Inkrafttreten des Gesetzes zur Pflegesicherung zeigen sich die ersten Ergebnisse. Aus einer Analyse der Abteilung für Familie und Sozialpolitik können, wenngleich es sich um eine komplexe und vielseitige Reform handelt, die ersten beiden Jahre als positiv beurteilt werden.

In Südtirol gibt es mehr als 13.000 pflegebedürftige Menschen (2,4% der Landesbevölkerung); zwei Drittel dieser werden nach einer Beurteilung durch ein Fachteam zur Feststellung des erforderlichen Pflegebedarfs zu Hause betreut. Ein Drittel lebt in Alters- und Pflegeheimen, die derzeit über 3.800 Betten auf Landesebene bereit stellen.

Auf den folgenden Seiten werden die Auswirkungen des Landesgesetzes zur Pflegesicherung auf die in Bozen vom BSB betreuten Senioren beschrieben. Insbesondere ist auf den Rückgang der Ansuchen um Aufnahme in den Pflegeheimen, gegenüber einem Anstieg der Nachfrage nach Hauspflegediensten hinzuweisen, was beweist, dass die vom Landesgesetz gesetzten Ziele, d.h. die Förderung der Betreuung durch die Familie und in der gewohnten Umgebung und die gleichzeitige Gewährleistung einer hohen Pflegequalität in modernen Einrichtungen erreicht werden.

→ Die sozialpädagogische Betreuung

Dienstnutzer Im Jahr 2009 wurden 1.143 ältere Menschen vom **sozialpädagogischen Bereich** der fünf Sprengelsitze der Stadt betreut, was einem Rückgang von 235 Personen gegenüber dem Vorjahr bedeutet. Die rückläufige Inanspruchnahme ist auf die Auswirkungen des Gesetzes zur Pflegesicherung zurückzuführen, welches die Ansuchen um Aufnahme in eine Einrichtung zugunsten der Betreuung der Senioren zu Hause vermindert hat. Ein weiterer Grund könnte sein, dass die Beurteilung der Aufnahme eines älteren Menschen in eine Pflegeeinrichtung von einer einzigen Sozialassistentin für die gesamte Stadt vorgenommen wird und, dass – weil diese zum Sprengel Gries - Quirein gehört – dadurch auch der Anstieg der sozialpädagogisch betreuten Senioren im besagten Sprengel eine Erklärung findet. In den letzten Monaten des Jahres könnte auch der Versuch der Neuorganisation der sozialpädagogischen Betreuung eine Rolle gespielt haben, die nicht unbedingt die Fallübernahme jener Personen vorsieht, die ausschließlich einer Aktivierung des Hauspflegedienstes bedürfen.

Die Dienstnutzer des Jahres 2009 stellten einen Anteil von 4,9% der älteren Bevölkerung von Bozen und 1,1% der gesamten Bevölkerung. Die meisten sozialpädagogisch betreuten Senioren finden sich im Sprengel Gries - Quirein, gefolgt von Europa - Neustift und Oberau - Haslach; letzteres Stadtviertel verzeichnet auch den höchsten Anteil an Betreuten gemessen an der dort ansässigen älteren Wohnbevölkerung (7,7%).

Tabelle 81 _ Verteilung der sozialpädagogisch betreuten Senioren nach Stadtviertel – 2009

Stadtviertel	Betreute Senioren	Wohnbevölkerung mit mehr als 65 Jahren	% betreute Senioren im Verhältnis zu +65 Jahren	% betreute Senioren zur Gesamtbevölkerung
Don Bosco	170	4.547	3,7%	0,2%
Zentrum - Bozner Boden - Rentsch	182	3.458	5,3%	0,2%
Oberau - Haslach	205	2.656	7,7%	0,2%
Europa - Neustift	249	5.473	4,5%	0,2%
Gries - Quirein	337	7.196	4,7%	0,3%
Insgesamt	1.143	23.330	4,9%	1,1%

Die Gründe, weshalb sich ältere Menschen oder deren Familienangehörige an den Sozialpädagogischen Dienst der Sprengelsitze wenden, hängen vorwiegend mit altersbedingten Betreuungsproblemen (51,2%) und gesundheitlichen Beschwerden (20%), zusammen, gefolgt von der vollständigen Pflegebedürftigkeit (12,8%) und finanziellen Schwierigkeiten (4,2%). Nicht immer liegt jedoch ein einziger Betreuungsgrund vor: oft handelt es sich um ein Zusammenspiel mehrerer Faktoren, welche die Inanspruchnahme des Dienstes bedingen. Die meisten Meldungen und/oder Ansuchen stammen nicht von der betroffenen Person selbst, sondern von Familienmitgliedern oder Verwandten.

Merkmale der Dienstnutzer

Tabelle 82 _ Senioren nach Hauptgrund der Betreuung – 2009

	Don Bosco	Zentrum Bozner Boden	Oberau Haslach	Europa Neustift	Gries Quirein	Insg.
Wohnungsprobleme	3	18	10	4	20	55
Finanzielle Probleme	5	18	15	18	7	63
Familiäre Probleme	5	14	22	9	16	66
Soziale Ausgrenzung	0	6	6	5	2	19
Gesundheitsprobleme	6	56	34	57	147	300
Psychische Probleme	0	7	5	11	3	26
Abhängigkeitsprobleme	0	0	1	1	3	5
Pflegebedürftigkeit	6	36	40	67	43	192
Missbrauch/Gewalt	0	0	1	1	2	4
Betreuungsprobleme	147	94	119	202	205	767
Insgesamt	172	249	253	375	448	1.497

N.B. Jeder Betreute kann mehreren Möglichkeiten zugeordnet werden

Massnahmen und Ergebnisse

Die Antworten auf die Bedürfnisse der Senioren durch den Dienst sind an die persönliche und/oder familiäre Lage gebunden. Infolge der obgenannten Reorganisation der Betreuung, gestalten sich die übernommenen Betreuungsfälle stets komplexer; beim Großteil handelt es sich um alleinstehende Senioren, die nicht auf eine Familie zählen können und an der Grenze zur Pflegebedürftigkeit stehen oder bereits Pflegefälle sind.

Eines der Themen, mit denen sich die Mitarbeiter des sozialpädagogischen Dienstes im Jahr 2009 auseinandersetzen mussten, war die Misshandlung der älteren Menschen in der Familie. Zur besseren Beschreibung der von den Mitarbeitern des Dienstes wahrgenommenen Reichweite des Phänomens wurde 2009 in der Stadt eine Untersuchung durchgeführt; darin wurden neben den Hauspflegediensten des BSB die Staatsanwaltschaft, die Polizei, Carabinieri, Stadtpolizei, die medizinische Krankenhausdirektion, die Krankenpflegedirektion, die Basisärzte, die Vereinigung GEA, Frauen helfen Frauen sowie Volontariatsverbände, die mit dem Dienst „Notfall Senioren“ zusammenarbeiten, einbezogen. Es wurden 158 von diesen Subjekten ausgefüllte Fragebögen gesammelt und ausgewertet. Die erfassten Daten ergaben, dass die Misshandlung der älteren Menschen der Meinung von 50,6% der Fachkräfte zufolge ein verbreitetes Phänomen ist. Die häufigsten, von den Fachkräften wahrgenommenen Formen der Gewalt sind die Vernachlässigung (87,3%), die psychologische Gewalt (70,3%) und die wirtschaftliche Gewalt (60,1%). Die misshandelnde Person ist den Fachkräften zufolge oft der Sohn/die Tochter (65,80%), ein anderes Familienmitglied (60,1%) oder ein Verwandter (56,3%). Im Jahr 2010 wird ein Dokument mit den Ergebnissen erarbeitet, das dieses Phänomen in der Stadt Bozen beschreiben soll und das vor allem die Planung von Präventions- und Sensibilisierungsmaßnahmen sowie konkrete Eingriffe zum Thema in die Wege leiten wird.

→ Der Dienst Notfall Senioren

Der Dienst Notfall Senioren ist ein Dienst für ältere Menschen, die Informationen, Hilfe bei der Abwicklung von Besorgungen, beim Transport und/oder bei der Begleitung oder einfach Gesellschaft usw. benötigen. Der Dienst kann über eine Grüne Nummer kontaktiert werden, unter welcher eine Fachkraft antwortet und die Bedürfnisse des älteren Menschen anhört und den öffentlichen oder privaten Dienst oder die Volontariatsverbände aktiviert, welche so schnell wie möglich, die Dienste oder geeignete Volontariatsmaßnahmen zu erbringen in der Lage sind. Im Jahr 2009 arbeitete der Dienst mit 10 Vereinigungen zusammen, die mit 146 freiwilligen Helfern, 13.535 Volontariatsarbeitsstunden zugunsten von 439 Senioren erbrachten. Zu diesen summieren sich 93 Dienstnutzer, für welche zahlreiche kleine Reparaturarbeiten, dank eines zwischen dem BSB und dem Nationalen Handwerkerverband abgeschlossenen Abkommens zu geringen Kosten erbracht werden konnten. Ein weiterer Verband, der seinen Beitrag zu minimalen Preisen anbietet, ist der Verband der Muskeldystrophie ULDM/VBMD, der mit einem rollstuhltauglichen Kleinbus für den Transport von Senioren auf Rollstuhl ausgerüstet ist und im Jahr 2009 7 Personen betreute. Die Vereinigung ASAA (Alzheimer Südtirol Alto Adige) wurde für Beratung und psychologische Unterstützung der Familienangehörigen von 32 an Alzheimer leidenden Dienstnutzern kontaktiert.

Tabelle 83 _ Betreute und Volontariatsmitarbeiter des Dienstes "Notfall für Senioren" – 2009

Beteiligte Vereine	Von den Vereinen betreute Senioren	Anzahl Zugang neuer Senioren	Freiwillige Helfer	Ehrenamtliche Arbeit in Stunden
10	439	352	146	13.535

→ Der Hauspflegedienst

Die Hauspflege fördert und unterstützt die Lebensqualität jener, vor allem der älteren Menschen, die vorübergehend oder permanent die Fähigkeit verloren haben, ausreichend für sich selbst zu sorgen. Sie zielt darauf ab, den Aufenthalt dieser Menschen im eigenen Umfeld so lange wie möglich zu gewährleisten und somit die Inanspruchnahme von stationären Einrichtungen in Grenzen zu halten.

Die in diesem Bereich erbrachten Dienste gliedern sich in drei Gruppen: die zu Hause des Betreuten erbrachten Dienste, die Betreuungsarbeit in den fünf Tagesstätten für Senioren und „Essen auf Rädern“.

Der Hauspflegedienst des BSB betreute im Jahr 2009 3.866 Senioren im Alter über 65 Jahren (2008 waren es 3.773). Der Großteil dieser nahm die Leistungen der Tagesstätten für Senioren in Anspruch (Fußpflege, Wäschedienst oder betreutes Bad/Duschen). In der nachstehenden Tabelle ist die Anzahl der Senioren angeführt, welche eine oder mehrere Dienstleistungen in Anspruch genommen haben.

Dienstnutzer

Tabelle 84 _ Vom Hauspflegedienst betreute Senioren nach Altersklasse – 2009

	Don Bosco	Zentrum Bozner Boden	Oberau Haslach	Europa Neustift	Gries Quirein	Insg.
65 - 69	167	75	55	90	133	520
70 - 74	197	95	88	118	186	684
75 - 79	184	136	118	133	238	809
80 - 84	210	158	109	126	239	842
> 85	233	186	119	175	298	1.011
Totale	991	650	489	642	1.094	3.866

In der Folge wird die Anzahl der Senioren angeführt, welche diese drei Arten von Diensten in Anspruch genommen haben. Die Leistungsgruppe der zu Hause erbrachten Dienste betrifft vorwiegend ältere Menschen, welche Körperpflege, Hilfe im Haushalt, sozial-geriatrischer Tätigkeiten, Transport und/oder Begleitung bedürfen. Die Gruppe der Dienstleistungen, die in den Tagesstätten erbrachten werden, haben eine präventive Funktionskomponente. Beispielweise dient die Fußpflege der Prävention von Gehschwierigkeiten bzw. dient das betreute Bad der Vermeidung von Stürzen und Unfällen zu Hause. Die dritte Dienstleistungskategorie, nämlich „Essen auf Rädern“, wird als solche zwar zu Hause des Betreuten erbracht, wird aber separat behandelt.

Tabelle 85 _ Vom Hauspflagedienst betreute Senioren nach Leistungsgruppen – 2009

	Betreute Hauspflege	Empfänger von Mahlzeiten	Betreute in den Tagesstätten
Don Bosco	145	135	926
Zentrum Bozner Boden	132	76	558
Oberau - Haslach	115	55	436
Europa - Neustift	150	130	484
Gries - Quirein	257	132	894
Insgesamt	799	528	3.298

NB: Jeder Dienstnutzer kann mehrere Leistungen aus mehreren Leistungsgruppen in Anspruch nehmen

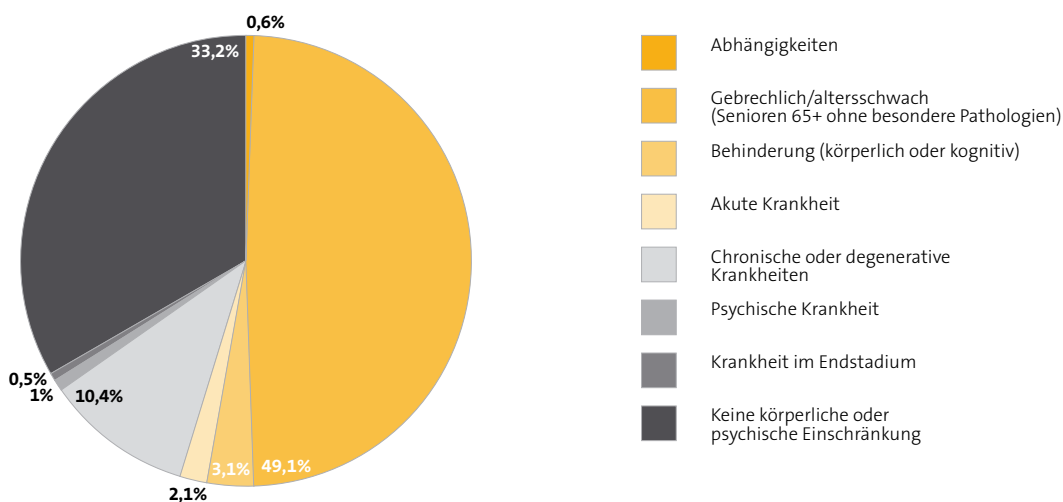
Merkmale der Dienstnutzer

Mit der Einführung des Gesetzes zur Pflegesicherung werden auch die Betreuten des Hauspflagedienstes in die vier Pflegestufen eingestuft. Bei der Erbringung des Dienstes wird den am höchsten eingestuften Personen Vorrang gegeben; betreut werden jedoch auch Personen ohne Einstufung, die sich in besonderen sozialen Notlagen (mit Bericht einer Sozialassistentin) oder in einer vorübergehenden Notlage befinden. Für das Jahr 2009 können keine zuverlässigen Daten über die Anzahl der Dienstnutzer nach Pflegestufen geliefert werden, da das aufgebaute Informationssystem in diesem ersten Jahr das Filtern von derartigen Informationen, infolge zahlreicher, im Laufe des Jahres eingetretenen Variationen nicht ermöglicht. Ab 2010 werden diese Daten zur Verfügung stehen.

68,9% der vom Dienst betreuten Senioren sind über 75 Jahre alt; in den verschiedenen Altersklassen ab 65 stellen die über 85-Jährigen den größten Anteil, nämlich 26%.

49,1% der Dienstnutzer sind altersgeschwächte Menschen ohne besondere Krankheiten; 10,4% leiden an chronischen oder degenerativen Krankheiten, 3,1% weisen eine physische oder kognitive Behinderung auf, 4,2% sind Todkranke im Endstadium, Akutkranke oder Suchtkranke. Die restlichen 33,2% sind von keiner physischen oder psychischen Beeinträchtigung betroffen, sondern nehmen Körperpflegeleistungen in den Tagesstätten in Anspruch. Diese zielen auf die Vorbeugung von Stürzen, Traumata und damit zusammenhängenden Komplikationen vor.

Grafik 86 _ Vom Hauspflegedienst betreute Senioren nach Typologie – 2009



Das Dateninformationssystem des Hauspflegedienstes ermöglicht keine Unterscheidung der Leistungen nach Altersklassen und erfasst folglich auch nicht die Anzahl der Betreuungsstunden zugunsten von Senioren; somit beinhalten die Daten zu den erbrachten Leistungen des Hauspflegedienstes auch jene, die für Erwachsene erbracht wurden. Dabei ist jedoch zu berücksichtigen, dass **91,8% der Betreuten des Dienstes aus Senioren über 65 Jahren bestehen.**

Massnahmen und Ergebnisse

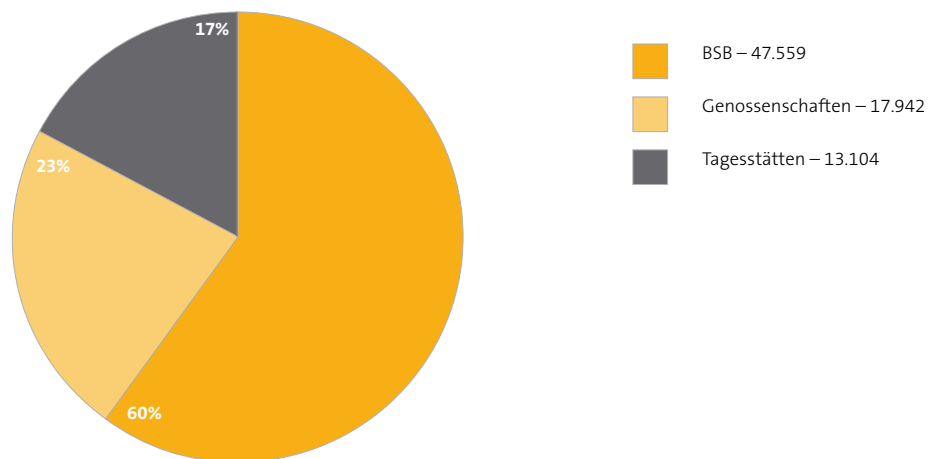
Das Gesetz zur Pflegesicherung bietet den Bürgern – auf der Grundlage des von einem Einstufungsteam erarbeiteten sozio-sanitären Gutachtens, das die Pflegebedürftigkeit nachweist – Pflegegeld oder Leistungsgutscheine, mit denen sie sich entweder an den öffentlichen Dienst (somit an den BSB) oder an private Organisationen für die Inanspruchnahme von Hauspflegedienstleistungen wenden können. Der BSB hat ein Abkommen mit den beiden akkreditierten Genossenschaften Agape und Lebenshilfe abgeschlossen, die auf dem Gebiet der Stadt Bozen tätig sind. Der Hauspflegedienst des BSB erbrachte im Jahr 2009 47.559 Hauspflegestunden, 4.551 mehr als im Vorjahr (43.008), während die Genossenschaften 17.942 Stunden Arbeit leisteten. Im Vorjahr betreuten die Genossenschaften 37 Dienstnutzer über insgesamt 3.536 Stunden, da die Abkommen zwischen BSB und den Genossenschaften erst im September 2008 abgeschlossen wurden. 77,8% der vom Dienst des BSB zu Hause erbrachten Leistungen galten der Körperpflege, 12,4% der Hilfe im Haushalt, 9,2% der sozialgeriatrischen Tätigkeiten; einen minimalen

Anteil stellten die Transport- und Begleitungsdienste (0,3%) und die sanitären Behandlung (0,2%). Die beiden mit dem BSB abkommene gebunden Genossenschaften leisteten hingegen 12.098 Stunden Grundversorgungsarbeit (Hilfe im Haushalt, Begleitung, usw.) und 5.844 Stunden fachliche Leistungen (Körperpflege, ärztliche Behandlung usw.).

Zu diesen kommen 13.104 Stunden für die **Leistungen in den Tagesstätten für Senioren (89,8% für die Fußpflege) und 85.191 verteilte Mahlzeiten („Essen auf Rädern“)** hinzu.

Der Abschluss der Konventionen mit dem Privatsektor ermöglicht es dem BSB, einen kompletten Überblick über die Art und Menge der auf dem Stadtgebiet angebotenen Leistungen zu erhalten. Im Jahr 2009 wurden insgesamt 78.605 Stunden Pflegearbeit geleistet, was im Vergleich zu den Vorjahren einen deutlichen Zuwachs darstellt.

Grafik 87 _ Geleistete Hauspflegestunden vor Ort und in den Tagesstätten – 2009



2 - Seniorenmenschen

Der Mensadienst bietet den Senioren nicht nur eine gesunde und ausgewogene Ernährung, sondern auch die Gelegenheit des Beisammenseins und der Sozialisation an dafür geeigneten Orten und somit die Verminderung des Risikos der Einsamkeit.

Der Mensadienst hat sich zu einer immer wichtigeren Einrichtung für das physische und psychische Wohl der älteren Menschen entwickelt, da diese weiterhin in ihrem gewohnten Umfeld leben und gleichzeitig die Beziehungen mit der Außenwelt pflegen können.

Die 4 Seniorenmenschen der Stadt verteilen sich auf die Stadtviertel Don Bosco, Oberau - Haslach, Zentrum - Bozner Boden - Rentsch und Gries - Quirein. Zwei der vier Mensen sind in den Altersheimen Don Bosco und Villa Serena untergebracht, eine befindet sich in der Tagesstätte für Senioren von Oberau - Haslach und eine wird abkommene gebunden-

den mit der Genossenschaft CLAB geführt, welche sich eigener Räumlichkeiten im Stadtzentrum bedient. Die Senioren des Stadtviertels Europa - Neustift können den Mensdienst des Sprengels Don Bosco im Altersheim Don Bosco nutzen.

Im Jahr 2009 nahmen 511 ältere Menschen den Mensdienst für insgesamt 67.615 Mahlzeiten in Anspruch. Die Mahlzeiten in den Mensen zusammen mit den zu Hause verteilten Mahlzeiten machen insgesamt 152.806 eingenommene Mahlzeiten aus.

Tabelle 88 _ Leistungsempfänger Seniorenmenschen und ausgegebene Mahlzeiten – 2009

Mensen	Betreute im Jahr	Neue Betreute im Laufe des Jahres	Im Laufe des Jahr ausgegebene Mahlzeiten
Zentrum Bozner Boden Rentsch CLAB	380	125	45.572
Don Bosco Altersheim Don Bosco	87	14	14.379
Oberau Tagesstätte für Senioren	38	11	6.645
Gries - Qurein Altersheim Villa Serena	6		1.019
Insgesamt	511	150	67.615

- Meeresaufenthalte für teilweise oder vollständig pflegebedürftige Personen

Der BSB organisiert für teilweise oder vollständig pflegebedürftige Senioren jährlich Sommermeeresaufenthalte in Cesenatico. Die von der Stiftung O.D.A.R. geführte Einrichtung „12 Stelle“ liegt im Grünen, verfügt über einen Privatstrand, Schwimmbad, gesicherte Wege und Badezimmer und entspricht in jeder Hinsicht den Bedürfnissen pflegebedürftiger Menschen. Den Gästen werden rund um die Uhr geriatrische und krankenschwägerische Betreuung sowie periodische ärztliche Visiten und Physiotherapieleistungen durch qualifiziertes Personal zugesichert. Außerdem bietet die Einrichtung Unterhaltung und Animation.

An den 4 Aufenthaltsturnussen des Jahres 2009 nahmen **100 Senioren teil** (68 Frauen und 32 Männer): 48 Pflegebedürftige, 47 teilweise Pflegebedürftige und 5 nicht-pflegebedürftige Personen in sozialer Notlage. Mit dieser Initiative wird den Personen die Möglichkeit geboten, mindestens einen geschützten Aufenthalt im Jahr am Meer zu verbringen und gewährleistet jenen eine angemessene Betreuung, die ansonsten gezwungen wären, zu Hause oder in einem Pflegeheim zu bleiben.

Tabelle 89 _ An den Meeresaufenthalten teilnehmende Senioren nach Altersklassen und Geschlecht – 2009

Betreute nach Altersklasse und Geschlecht	60-70	71-80	81-90	91-100	Insgesamt
Frauen	5	22	36	5	68
Männer	5	12	14	1	32
Insgesamt	10	34	50	6	100

- Tagespflegeheime für Senioren

Die Tagespflegeheime sind halbstationäre Dienste zur Unterstützung von pflegebedürftigen Senioren und deren Familien. Sie bieten älteren Menschen, die aus psychischen oder physischen Gründen nicht allein zu Hause bleiben können, untertags Betreuung. Diese Dienste nehmen eine Mittelposition im Dienstleistungsangebot für Senioren zwischen der Hauspflege und den stationären Einrichtungen ein und zielen darauf ab, eine vorzeitige Inanspruchnahme des Alters- oder Pflegeheims zu vermeiden. Die beiden vom BSB geführten Tagesstätten sind vor allem auf die Betreuung von Alzheimer-Patienten spezialisiert.

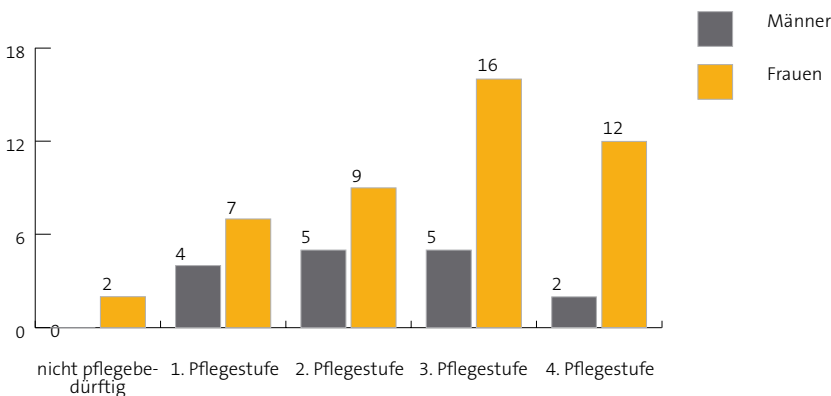
Dienstnutzer Die vom BSB geführten Tagespflegeheime für Senioren sind der Premstallerhof in der Dolomitenstraße 14 und das Zentrum Europa im Pflegeheim Villa Europa. 2009 wurden in den Heimen 62 Personen bei einer Gesamtauslastung von 62,4% betreut. Insgesamt sind 4.950,5 Aufenthalte für den vollen oder halben Tag bei durchschnittlich 13,5 täglich anwesenden Betreuten zu verzeichnen.

Tabelle 90 _ Betreute der Tagespflegeheime und Auslastungsgrad – 2009

Tagespflegeheime	Plätze	Betreute im Laufe des Jahres		Betreute Insgesamt	Auslastungsgrad in % effektive Anwesenheiten
		Männer	Frauen		
Villa Europa	12	10	18	28	69,5%
Premstallerhof	20	6	28	34	58,1%
Insgesamt	32	16	46	62	62,4%

Der Großteil der in den Tagespflegeheimen Betreuten bestand aus Frauen: von den 62 Dienstnutzern waren 46 Frauen und 16 Männer. 97% waren über 65 Jahre alt, 44% davon über 85. 33% der Betreuten wurden in die dritte Pflegestufe eingestuft, 23% fielen in die vierte und zweite Stufe, 18% in die erste und nur 3% waren keine Pflegefälle.

Grafik 91 _ Tagespflegeheime für Senioren – Pflegestufen der Betreuten – 2009



Im Laufe des Jahres 2009 arbeiteten die Tagespflegeheime stark an der Verbesserung der Lebensqualität der Familienangehörigen von Betreuten anhand der Organisation von gemeinsamen Treffen und der Unterstützung durch das Heimpersonal.

Im Tageszentrum Europa nahmen an den Treffen zahlreiche Familienangehörige der Betreuten sowie alle Mitarbeiter des Zentrums teil.

Im Laufe des Jahres fanden Treffen zum Thema „Alltag in der Einrichtung“ statt, bei denen Vorschläge und Empfehlungen aufgenommen wurden und die Tätigkeit des Pflegeheims erläutert wurde. Am „Frühlingsdinner“ im Aufenthaltsraum von Villa Europa nahmen 58 Familienangehörige teil; dabei wurde auch das Projekt „Gocce di memoria“, eine Sammlung von Lebensgeschichten der Heimgäste, vorgestellt.

Der Zufriedenheitsgrad mit dem Dienst war sehr hoch. Aus den 19, von den Familienangehörigen ausgefüllten Fragebögen (bei 12 verfügbaren Tagespflegeplätzen) ging hervor, dass sich 64% der Befragten als sehr zufrieden erklärten (höchste Punktezahl) und 36% als zufrieden. Im Vergleich zum allgemeinen Durchschnitt erklärte sich niemand als unzufrieden mit besonderen Diensten.

Auch im Premstallerhof wurden im Laufe des Jahres insgesamt 10 Treffen mit den Familienangehörigen der Betreuten abgehalten. Diese boten die Gelegenheit der gemeinsamen Besprechung der individuellen Betreuungspläne und stellen eine wichtige Möglichkeit des Beziehungsaufbaus zwischen Familien, Heim und Betreuten dar. Dabei wurden auch einige Maßnahmen erörtert, die in einigen Fällen dank der Betreuungskontinuität zwischen Heim und Familie durchgeführt und abgeschlossen werden konnten.

Aus den Ergebnissen der Umfragen über den Zufriedenheitsgrad seitens der Familienangehörigen und aus der Teilnahme an den periodischen „Kaffeemomenten“ zwischen dem Leiter des Heims und den Familienangehörigen der Betreuten ging ein hoher Grad der Zufriedenheit mit den angebotenen Diensten hervor.

→ Wohneinrichtungen für Senioren

Dienstnutzer Die vom BSB geführten Wohneinrichtungen für Senioren bestehen aus drei Altersheimen und zwei Pflegeheimen mit einer Bettenausstattung von **442 Plätzen** (322 in den Altersheimen, 120 in den Pflegeheimen). Im Laufe der letzten Jahre wurden keine bedeutenden Änderungen in der Bettenanzahl verzeichnet; einen leichten Zuwachs erfuhren nur die Plätze für „Kurzaufenthalte“, die für jene Familien gedacht sind, die teilweise oder vollständig pflegebedürftige Personen zu Hause pflegen und dabei eine kurze Auszeit benötigen.

Tabelle 92 _ Stationäre Wohneinrichtungen für Senioren und Auslastung – fixe Plätze – 2009

Wohneinrichtung	Fixe Plätze	Heimgäste am 31.12.	Auslastung in %
Villa Harmonie	80	80	99,8%
Don Bosco	168	167	98,5%
Villa Serena	74	74	99,9%
Villa Europa	88	88	99,2%
Grieserhof	32	30	99,8%
Insgesamt	442	439	99,2%

Zu diesen summieren sich **16 Plätze für vorübergehende Aufnahmen** und **3 Plätze für Notaufnahmen**. Dies ergibt insgesamt 19 Plätze gegenüber den 17 Plätzen des Jahres 2008. Die Plätze für Notaufnahmen in Villa Harmonie stellen keinen Dienst zur Erleichterung für die Familien dar, sondern stellt einen echten Dienst für soziale Notfälle dar. Zugang zu diesen Plätzen können Personen für maximal 30 Tage erhalten, die sich in schweren soziosanitären Lagen befinden.

Mit dieser Form der Unterstützung der Familien wurden 2009 **203 Senioren bei einem Auslastungsgrad von 78,2% betreut**, während es 2008 58 weniger waren, jedoch mit einer Auslastungsrate von 84,6%.

Aufgrund der ständigen Nachfrage seitens der Familien, die ältere Menschen zu Hause betreuen, besteht das Ziel des BSB darin, in Zukunft, Kurzzeitpflegeplätze auszubauen.

Tabelle 93 _ Betreuungsplätze und Betreute in der Kurzzeitpflege – 2009

Wohneinrichtungen	Plätze für Kurzaufenthalte	Betreute im Laufe des Jahres	Auslastung in %
Villa Harmonie*	5	46	63,6%
Don Bosco	2	18	84,7%
Villa Serena	2	21	65,1%
Villa Europa	8	100	81,4%
Grieserhof	1	18	59,7%
Insgesamt	19	203	73,0%

* Die 5 Plätze in Villa Harmonie beinhalten auch 3 Plätze für Notfallaufnahmen

In der Stadt werden 123 Bozner Bürger in nicht vom BSB geführten Altersheimen beherbergt, während die Altersheime außerhalb von Bozen 167 Senioren aus Bozen aufgenommen haben (insgesamt 290 Dienstnutzer, 41 weniger als 2008).

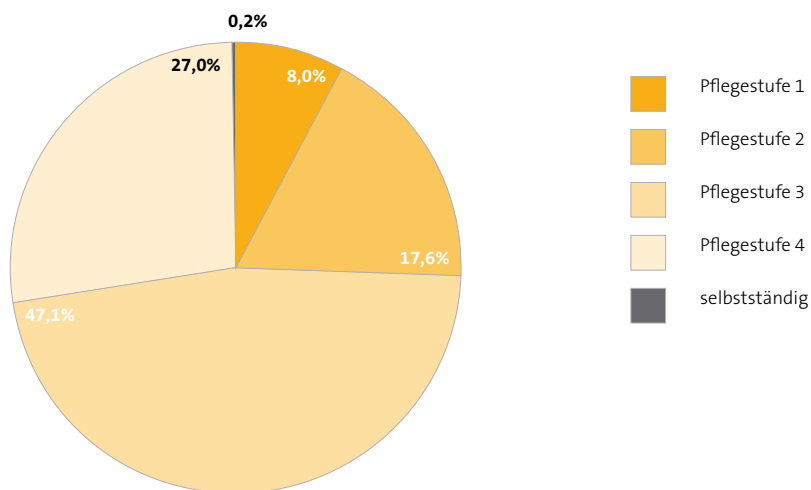
Zum 31.12.2009 standen 82 Personen auf der Einheitswarteliste für fixe Plätze (247 im Vorjahr). Diese wird regelmäßig aktualisiert. Der Rückgang der Personen auf der Warteliste ist wahrscheinlich auf die Einführung des Gesetzes zur Pflegesicherung zurückzuführen, das seine Zielsetzung der verstärkten Betreuung von pflegebedürftigen Personen zu Hause statt in stationären Einrichtungen, eventuell mit externer Unterstützung, erreicht hat. Bereits am 1. Januar 2009 konnte eine Halbierung der Anzahl der auf der Warteliste stehenden Personen gegenüber 2008 verzeichnet werden. Im Laufe des Jahres wurden die Wartelisteplätze zusätzlich reduziert.

Auch die zwischen dem BSB und der **privaten Pflegeanstalt Marienlinik** abgeschlossene Konvention trug zur Reduzierung der Warteliste bei. Im Heim sind **27 Plätze den Senioren** aus der Rangliste des BSB vorbehalten.

Das Durchschnittsalter der Bewohner mit endgültiger Aufnahme in stationären Einrichtungen beträgt 84,7 Jahre, jener mit vorübergehender Aufnahme 84,6 Jahre. 77,6% der Heimbewohner sind Frauen, 22,4% sind Männer. Aus der Einstufung des Pflegebedarfs der ansässigen Senioren geht hervor, dass 47,1% der 3. Stufe angehören und dass 27% die 4. Stufe aufweisen, was bedeutet, dass 74,1% der Senioren von mindestens 181 bis über 240 Pflegestunden im Monat bedürfen.

Merkmale der Dienstnutzer

Grafik 94 _ Anzahl Heimgäste nach Pflegestufe in % – 2009



Massnahmen und Ergebnisse

Die Qualität der Leistungserbringung in den verschiedenen Wohneinrichtungen für Senioren lässt sich durch zahlreiche Qualitätsindikatoren messen. Zwei davon sind besonders relevant und werden hier angeführt:

a) *die ständig rückläufige Sterblichkeitsrate*, während die Aufenthaltsdauer und das Alter fortlaufend ansteigen, was für eine hohe Betreuungs- und Pflegequalität spricht;

Tabelle 95 _ Durchschnittliche Aufenthaltsdauer und Todesfälle – 2009

Wohneinrichtungen	Todesfälle	Durchschnittsalter Todesfälle	Aufenthaltsdauer im ø in Monaten
Villa Europa	21	87,0	51,2
Don Bosco	28	85,1	65,0
Villa Harmonie	9	85,6	60,2
Villa Serena	12	88,5	54,3
Grieserhof	10	91,1	31,2
Insgesamt	80	87,5	52

b) *die Anzahl der Gäste mit Dekubitus-Verletzungen*, die sich zum 31.12.2009 auf 13 belief und im Vergleich zur Gesamtanzahl der in den Einrichtungen beherbergten Personen gering ist. Dies bedeutet, dass in den letzten Jahren die Betreuungsqualität und demzufolge das Wohlbefinden der Gäste konstant verbessert wurden.

Tabelle 96 _ Anzahl der Gäste mit Verletzungen durch Dekubitus – 2009

Wohneinrichtung	Heimgäste mit Dekubitus am 31.12.2008	Heimgäste mit Dekubitus im Laufe 2009	Heimgäste mit Dekubitus am 31.12.2009
Villa Europa	6	25	6
Don Bosco	1	23	3
Villa Harmonie	0	7	3
Villa Serena	0	3	0
Grieserhof	1	2	1
Insgesamt	8	60	13

Im Laufe des Jahres 2009 konzentrierten sich die Wohneinrichtungen für Senioren außerdem auf die Erreichung folgender Ziele:

Sensibilisierung und Aufklärung über die Alzheimer-Krankheit und die vom BSB diesbezüglich erbrachten Leistungen

Am 21. September 2009 wurde anlässlich des 16. Welt-Alzheimer-Tages in allen vom BSB geführten stationären und halbstationären Einrichtungen für Senioren und in Zusammenarbeit mit der Vereinigung ASAA (Alzheimer Südtirol Alto Adige) eine Reihe von Initiativen zu diesem Thema organisiert: Filmvorführungen, Informations- und Fotoprojekte, Animationstätigkeiten, Konferenzen, usw. Auch die Medien (Tageszeitung Dolomiten und RAI 3 in italienischer und deutscher Sprache) räumten diesem Thema ausreichend Platz ein und trugen zur Verbreitung des Wissens und zur Sensibilisierung der Stadtbevölkerung bei.

Verbesserung der Betreuungsqualität des Heimbewohners

Zur Gewährleistung einer immer besseren Betreuung des Heimbewohners organisierten die Altersheime Villa Serena und Grieserhof eine Reihe von Beratungs- und Supervisionstreffen für die Mitarbeiter jeder Ebene; dabei ging es vorwiegend um das Thema der Neubewertung der Rolle der Tutors (Ansprechpartner der Heimgäste) und um die Aufwertung der aus den verschiedenen Tätigkeiten hervorgehenden Elemente (Animation, Musiktherapie, *Pet-Therapy*, biographische Arbeit und Gelotologie (sog. Lachtherapie)). Das im Rahmen der verschiedenen Vergleichsmomente zwischen den Mitarbeitern erworbene Know-how wird in der täglichen Arbeit regelmäßig eingesetzt. Für einige Mitarbeiter wurde in Zusammenarbeit mit der Berufsschule für Sozialberufe auch eine Schulung zum Thema „negative“ Sozialpsychologie eingeleitet.

„Alt werden wollen alle, alt sein will niemand!“

Anlässlich des zehnjährigen Bestehens des BSB wurde in Zusammenarbeit mit den Studenten der Fakultät für Design der Freien Universität Bozen eine Ausstellung organisiert. Ziel der Ausstellung war die Sensibilisierung der Bürger für eine „andere Betrachtungsweise“ des Alters im Altersheim sowie die Förderung des Vergleichs zwischen den Studenten der

Fakultät und der Welt der älteren Menschen durch Treffen und Vertiefung deren Biographien. Die Ausstellung wurde am 19. November 2009 eröffnet und erwies sich als voller Erfolg. Verzeichnet wurden rund 1.000 Besucher gegenüber den 200 erwarteten. Auch die Medien stellten die Initiative sowohl in den Tageszeitungen als auch im Fernsehen in den Vordergrund. Die Zusammenarbeit mit den Studenten verlief optimal. Die Heimgäste, die in Begleitung des Heimpersonals und ihrer Familienangehörigen die Ausstellung besuchten, waren ebenfalls äußerst zufrieden.

Garantie einer zusätzlichen qualitativen und quantitativen Antwort für die Demenzkranken anhand der Einrichtung einer geschützten Pflegeeinheit (zweites Jahr)

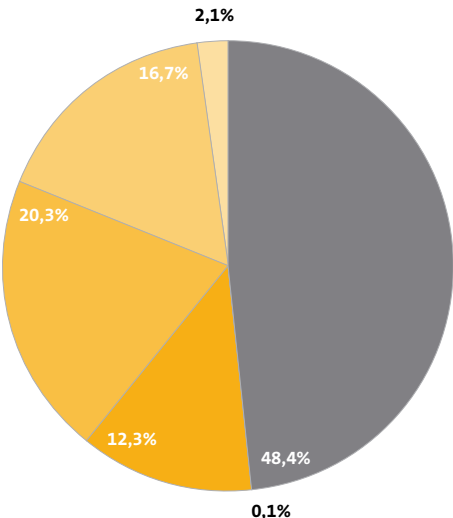
Aus einer Machbarkeitsstudie zur Schaffung einer den demenzkranken Heimbewohnern gewidmeten Pflegeeinheit ging hervor, dass die Kosten und Arbeit im Vergleich zu den erwarteten Vorteilen überdimensioniert waren. Somit wurde das Ziel an die Realität angepasst. Im Laufe des Jahres wurde es neu definiert und es wurde die Planung einer geschützten Einheit für Menschen mit Behinderung vorgesehen (siehe Kapitel Menschen mit Behinderung und in Psychischer Notlage).

Verbesserung des organisatorischen Wohlbefindens für das Altersheimpersonal

Die Bozner Altersheime des BSB zählen 461 Heimbewohner, denen durch die Arbeit von rund 350 Mitarbeitern eine angemessene Lebensqualität geboten wird. Aufgrund der Größe und der Komplexität der Einrichtungen (von 76 bis 170 Betten) besteht an jedem Tag die Gefahr der Enthumanisierung sowohl des Lebens der Heimbewohner als auch jenes der Mitarbeiter. Aus diesem Grund wurde vor nunmehr drei Jahren ein Betreuungsprojekt zur Verbesserung des organisatorischen Wohlbefindens des Heimpersonals in die Wege geleitet, weil die Lebensqualität der Heimbewohner von der Qualität des Wohlbefindens jener abhängt, die sich jeden Tag um sie kümmern. Es wurde ein *process-counseling*-Modell gewählt, das in „organisatorischen Zirkeln des Zuhörens“ besteht, welche auf einem „personenzentrierten“ Ansatz stützen. Nach diesem Ansatz spielt die Beziehungsqualität eine wichtige Rolle. Die Kernelemente des Projektes waren das aktive Zuhören, die direkte Beteiligung des Personals, das Bewusstsein, dass jeder die Fähigkeit zur Verbesserung hat, sowie die direkte Verantwortungsübernahme nach dem Motto: „Was kann ich jetzt und heute tun, um meinen Arbeitsplatz zu verbessern?“ Der Projektslogan lautete also „Sei der Hauptdarsteller deines Arbeitsumfeldes“. 2009 wurden diese Zirkel zum dritten Mal organisiert; es fanden insgesamt 3 statt, an denen 30 Mitarbeiter der Abteilung für Altersheime des BSB für insgesamt 60 Stunden teilnahmen. Dabei wurden 8 Verbesserungsprojekte und 13 Entwicklungsprojekte erarbeitet. Die positiven Ergebnisse beschränkten sich nicht nur auf die direkten Stellungnahmen der Mitarbeiter, sondern betrafen das gesamte Personal, das sich im Jahr 2009 auf drei Weisen äußern konnte: in einer Umfrage zum organisatorischen Wohlbefinden, in einer Umfrage zum Burn-out und einer zur *internal customer satisfaction* Erhebung. Allen drei Instrumenten zufolge hat sich das wahrgenommene Wohlbefinden im Vergleich zu vorhergehenden Umfragen des Personals erhöht. Der Mehrwert dieses Projektes bestand in den „Nullkosten“, was in der derzeitigen Krisenzeit nicht unbedeutend ist. **Das Projekt wurde auf europäischer Ebene als best practice Beispiel zitiert.** Der BSB wurde eingeladen, das Projekt im Rahmen des vom *European Social Network* organisierten Seminars in Athen „*Competenze per la cura e l'inclusione – soddisfare i bisogni degli anziani non autosufficienti*“ vorzustellen. Außerdem wird es im Juni 2010 in Barcelona bei der 18. Europäischen Konferenz der Sozialdienste als best practice vorgestellt.

Tabelle 97 _ Bereich Senioren – Kosten und Finanzierungsquellen – 2009

BEREICH SENIOREN 2009		Euro 32.417.099
Der Betrag enthält die direkten Kosten der Dienste und die indirekten Kosten der Zentralverwaltung und Sprengelsitze		
Sozialpädagogische Grundbetreuung für Senioren	1,3%	411.841
Hauspflegedienst	9,3%	3.020.275
Seniorenmenschen	1,0%	322.848
Essen auf Rädern	2,4%	784.736
Kuraufenthalte für pflegebedürftige Senioren	0,8%	274.389
Ausländer im Altersheim ¹	0,1%	17.166
Tagesstätten	2,3%	756.450
Tagespflegeheime	1,6%	518.703
Sozialwohnungen – Vintlerstraße	0,1%	21.275
Pflegesicherung (Einstufungsteams)	0,9%	284.771
Wohneinrichtungen für Senioren	74,6%	24.172.152
Insgesamte Dienste	94,3%	30.584.606
Verwaltung	5,7%	1.832.493
Insgesamt	100,0%	32.417.099
BEREICH SENIOREN 2009		32.417.099
Finanzierungsquellen		
Mitbeteiligung Betreute	48,4%	15.697.097
Tagessatz für Pflegebedürftige seitens des Sanitätsbetriebes	0,1%	45.622
Rückerstattung Sanitätsbetrieb für Krankenpflege und Rehabilitationsdienst	12,3%	3.972.842
Gemeinde*	20,3%	6.586.440
Land**	16,7%	5.422.100
Allfälliges***	2,1%	692.998



* Der Betrag enthält € 3.424.219 bezüglich der Ergänzung des Tagessatzes für Heimgäste in eigenen und auswärtigen Altersheimen

** Der Betrag enthält auch den Beitrag des Landes für die Mietkosten des Grieserhofes

*** Der Betrag bezieht sich auf verschiedene Rückerstattungen, Mahlzeiten für Personal, Schwangerschaftsfonds, Schenkungen, Rückstände usw.

¹ Ausländische Staatsangehörige mit Zugehörigkeit zu Unterzeichnerstaaten einer Konvention zur Sozialhilfe mit Italien und mit Wohnsitz in der Provinz Bozen, die ihrerseits beim Dienst für Finanzielle Sozialhilfe um Integration des Tagessatzes für den Aufenthalt im Altersheim ansuchen können.

2.7 MENSCHEN MIT BEHINDERUNG UND IN PSYCHISCHER NOTLAGE

„Art. 28: Die Vertragsstaaten erkennen an, dass behinderte Menschen und deren Familien das Recht auf einen angemessenen Lebensstandard [...] und auf die ständige Verbesserung ihrer Lebensbedingungen haben; sie verpflichten sich, geeignete Maßnahmen zu treffen, um dieses Recht ohne Diskriminierung zu schützen und zu fördern.“

Aus der UN-Behindertenrechtskonvention, am 25. Februar 2009 von der Abgeordnetenkammer des Italienischen Parlaments ratifiziert

Die Dienste des Bereichs Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage waren in den letzten Jahren mit der fortlaufenden Alterung der Dienstnutzer und der daraus folgenden Änderung deren Bedürfnisse konfrontiert. Mit den Dienstnutzern altern auch deren Familienangehörigen, was zur Folge hat, dass auf diese veränderten Bedingungen mit spezifischen Maßnahmen geeignet reagiert werden muss. So konzentrierten sich die Maßnahmen im Jahr 2009 vor allem auf die Vorbereitung und Implementierung neuer Dienste für die sich wandelnden Bedürfnisse der Dienstnutzer und deren Familien.

Wie aus den folgenden Seiten hervorgeht, wurde das Angebot der stationären und halbstationären Dienste anhand der Neuorganisation und der neuen Zusammensetzung der Wohnheimgruppen sowie der Erhöhung der Plätze in „Rotationsbelegung“ überarbeitet und ausgebaut. Parallel dazu bemühten sich die Dienste um die Verbesserung der Dienstleistungsqualität anhand der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems gemäß ISO 9001. Im soziopsychiatrischen Bereich wurde der Vergleich zwischen den verschiedenen, in die Betreuung und Pflege der Personen in psychischer Notlage mit einbezogenen gesundheitlichen und sozialen Diensten fortgesetzt, um zu einem neuen, nachhaltigen Kooperationsabkommen zwischen den Diensten zu gelangen, in dem die Kompetenzen, Rollen und Modalitäten der Fallübernahme genauer festgelegt sind.

Dienstnutzer **Im Jahr 2009 wurden insgesamt 134 Personen** vom Dienst für Menschen mit Behinderung des BSB betreut (**121 im Jahr 2008**). Die Dienstnutzer nahmen Wohneinrichtungen, geschützte Werkstätten, Beschäftigungsgruppen und rotierende Heimplätze in Anspruch, oft auch gleichzeitig. In den nachstehenden Tabellen wurden die Dienstnutzer einmal für jeden besuchten Dienst gezählt. Der Dienst betreut zusätzliche 78 Dienstnutzer, die in Wohneinrichtungen oder halbstationären Einrichtungen untergebracht sind, die nicht direkt vom BSB geführt werden oder außerhalb des Stadtgebiets liegen. Zum 31.12.2009 befanden sich 8 Personen in Einrichtungen außerhalb Südtirols, 70 dagegen in Einrichtungen auf dem Landesgebiet.

Die externen Einrichtungen können in zwei Kategorien gegliedert werden: Die Einrichtungen für Langzeitprojekte nehmen Personen mit einem höheren Grad an Behinderung auf; die beiden Einrichtungen für Kurzzeitprojekte zielen auf das Berufs- und Wohntraining ab und liegen zwar im Gebiet der Stadtgemeinde Bozen, werden jedoch von der Bezirksgemeinschaft Salten-Schlern geführt. Gleichzeitig gilt auch, dass der Großteil dieser Dienstnutzer zum territorialen Einzugsgebiet von Bozen gehört. Dies hat für den BSB beträchtliche wirtschaftliche Folgen. In Zukunft soll eine Höchstanzahl von Plätzen vorgesehen werden, die den vom BSB entsendeten Betreuten vorbehalten sind. Dies bedeutet, dass die Dienste zwar weiterhin operativ bleiben, bedeutet aber auch gleichzeitig, dass

die Ausgaben für die Entsendung von Bozner Betreuten damit eingedämmt werden und die Dienstnutzer, falls mit ihren sozialpflegerischen Bedürfnissen vereinbar, vermehrt in den vom BSB geführten Einrichtungen untergebracht werden sollen.

– Stationäre und halbstationäre Einrichtungen für Menschen mit Behinderung

Die stationären Einrichtungen unterscheiden sich in Wohnheime und Wohngemeinschaften: Wohnheime bieten Menschen mit Behinderung eine Betreuungs-, Erziehungs- und Integrationskontinuität in allen alltäglichen Lebensbereichen und richten sich an Menschen mit einem mittel-hohen Betreuungsbedarf. Wohngemeinschaften sind hingegen Unterkünfte für Personen, die keine intensive und ständige Betreuung benötigen. Sie bieten eine Vorbereitungsmöglichkeit auf ein selbstständiges Leben, Eingliederung und Unterstützung beim Aufbau eines Beziehungsnetzwerks und einer alltäglichen Existenz. Im Rahmen der stationären Einrichtung im ehemaligen Schwefelbad (vorläufiger Sitz für die sich derzeit im Umbau befindlichen Dienste der Fagenstraße) wurde im Jahr 2009 nach einer Versuchszeit das neue Wohnheim „Tag und Nacht“ für 8 behinderte ältere Menschen in Betrieb genommen. Dieses Projekt verfolgt das Ziel, den älteren Menschen mit Behinderung einen pflegegerechten Dienst anzubieten und ihrem geänderten Lebensrhythmus mit einer Reihe von organisierten Tätigkeiten Rechnung zu tragen. Während der Erprobung des Dienstes wurden die wichtigsten Momente des Tages (morgendliches Aufstehen, Körperpflege, Frühstück, Tätigkeiten am Vormittag, Mittagessen, Tätigkeiten am Nachmittag, Abendessen, Zu-Bett-Gehen usw.) auf die realen Fähigkeiten dieser behinderten Menschen abgestimmt. So wurde darauf hingearbeitet, den Dienstnutzern erweiterte Möglichkeiten der Auswahl und Teilnahme an immer stärker individuell ausgerichteten Tätigkeiten anzubieten und sie sorgfältiger auf den Lebenskontext vorzubereiten. Durch das Projekt konnten die Dienstnutzer besser zur Wahrung ihrer Selbstständigkeit und Restkapazitäten unter Beachtung der geänderten persönlichen Rhythmen angespornt werden. Die folgende Tabelle führt die Daten zu den ständigen Bewohnern der verschiedenen Wohnheime an.

Tabelle 98 _ Wohneinrichtungen für Menschen mit Behinderung

Wohneinrichtungen	Aufnahme kapazität	Öffnungs- tage	Betreute am 31.12	Anwesen- heitstage	Aus- lastung	Durch schnitt
Wohnheim Schwefelbad	18	365	17	5.243	79,8%	14,4
Wohnheim - Gruppe „Tag-Nacht“	8	365	8	2.605	89,2%	7,1
Wohnheim Mendelstraße 121	7	327	6	1.894	82,7%	5,8
Wohnheim Europaallee 138	7	365	5	1.967	77,0%	5,4
Wohngemeinschaft Mendelstraße 121	7	365	7	2.352	92,1%	6,4
Wohngemeinschaft Dalmatienstraße 62	3	362	3	763	70,3%	2,1
Insgesamt	50	358	46	14.824	82,8%	41,2

Eine weitere Neuheit betrifft die Einrichtung im Februar 2009 der Gruppe für die vorübergehende Aufnahme von Personen mit psycho-physischer Behinderung „Aquilone“. Dieser Dienst kommt derzeit den Bedürfnissen von 13 Familien nach, die Menschen mit Behinderung bei sich zu Hause betreuen. Er bietet ihnen eine „Entlastung“, indem er das behinderte Familienmitglied in wöchentlichen Turnussen vorübergehend aufnimmt. Der Dienst „Aquilone“ versucht die Freizeitangebote des Territoriums zu nutzen und diese mit dem Wohnangebot zu koppeln. Dadurch konnten die vorbehaltenen Plätze von zwei auf drei aufgestockt werden. Der Auslastungsgrad des Dienstes war im Jahr 2009 gut, wenngleich im Monat August nur ein Dienstnutzer anwesend war. So wird für den nächsten August die Möglichkeit einer Sommerpause in Erwägung gezogen. Weitere drei Familien konnten einen analogen Dienst in der Wohngemeinschaft in der Mendelstraße in Anspruch nehmen, die einen zusätzlichen Platz für Kurzaufenthalte bereithält.

Tabelle 99 _ Plätze für vorübergehende Aufnahmen – 2009

Wohn-einrichtung	Aufnahme-kapazität	Öffnungs-tage	Betreute	Anwesen-heitstage	Auslastungs-grad	Durchschnittl. Anwesenheit
Wohnheim Schwefelbad	3	321	13	690	71,7%	2,1
Mendelstraße	1	327	3	283	86,5%	0,9
Insgesamt	4	324	16	973	75,1%	3,0

Tageseinrichtungen

Neben den Wohneinrichtungen bietet das Amt für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage auch Tagesdienste an, darunter drei geschützte Werkstätten für Personen mit leichter oder mittel-leichter Behinderung sowie drei Tageseinrichtungen mit 9 Beschäftigungsgruppen für Personen mit leichter oder mittel-schwerer Behinderung. Die geschützte Werkstatt ist auf die Produktion ausgerichtet, regt die Arbeitsfähigkeiten an und zielt auf die soziale und berufliche Eingliederung ab. Die Beschäftigungsgruppe bietet dagegen Rehabilitation, Betreuung, Erziehung sowie Beschäftigungs-, Freizeit- und kreative Tätigkeiten.

Tabelle 100 _ Geschützte Werkstätten für Menschen mit Behinderung – 2009

Geschützte Werkstätten	Aufnahme-kapazität	Öffnungs-tage	Betreute am 31.12.	Anwesen-heitstage	Auslastungs-grad	Durchschnittl. Anwesenheit
Romstraße 100	15	210	14	2.564	81,4%	12,2
Schloss Weineggstr. 2	18	210	15	2.924	77,4%	13,9
Kohlern 8	12	236	10	1.797	63,5%	7,6
Insgesamt	45	219	39	7.285	74,0%	33,7

NB: Die geschützte Werkstatt „Kohlern“ nimmt Personen mit Behinderungen, mit Abhängigkeitsproblematiken und psychisch Kranke auf.

Mit dem Jahr 2009 wurde die Verkaufsstelle der von den geschützten Werkstätten hergestellten Produkte in Betrieb genommen, auch Laden „Il Ventaglio - Der Fächer“ genannt. Das Projekt entstand mit dem Ziel, der von benachteiligten Personen geleisteten Arbeit einen sozialen und pädagogischen Wert zu verleihen und sie durch die Verkaufstätigkeit der Außenwelt vorzustellen und aufzuwerten. Auf diese Weise nimmt der Dienstnutzer die Bedeutung seiner eigenen Arbeit wahr, und die daraus erwachsene Genugtuung spornt ihn an, besser und mit größerem Einsatz zu arbeiten. In dem Laden im Stadtzentrum ist auch eine Werkstatt für die Produktion, Montage und Verpackung der zu verkaufenden Waren eingerichtet. In der Werkstatt sind mehrere benachteiligte Personen beschäftigt, die einen angemessenen Grad an Selbstständigkeit aufweisen; einige stehen auch auf den Wartelisten der Abteilung Arbeit - Arbeitservice des Landes. Der Laden wird es mit seinen Räumlichkeiten und Tätigkeiten ermöglichen, die Anzahl der Dienstnutzer der Werkstatt „Der Kirschbaum“ von 15 auf 18 zu erhöhen.

Tabelle 101 _ Beschäftigungsgruppen für Menschen mit Behinderung – 2009

Beschäftigungsgruppen	Aufnahmekapazität	Öffnungstage	Betreute am 31.12.	Anwesenheitstage	Auslastungsgrad	Durchschnittl. Anwesenheit
Romstraße 100	9	210	8	1.051	55,6%	5,0
Schwefelbad	34	210	29	5.306	74,3%	25,3
Europaallee 138	24	210	24	4.253	84,4%	20,3
Insgesamt	67	210	61	10.610	75,4%	50,5

Neben den beschriebenen halbstationären Diensten wurden in der Sommerzeit im Wohnheim Schwefelbad außerdem 10 Sommertätigkeitstage angeboten, an denen 11 Personen für insgesamt 83 Anwesenheitstage teilnahmen.

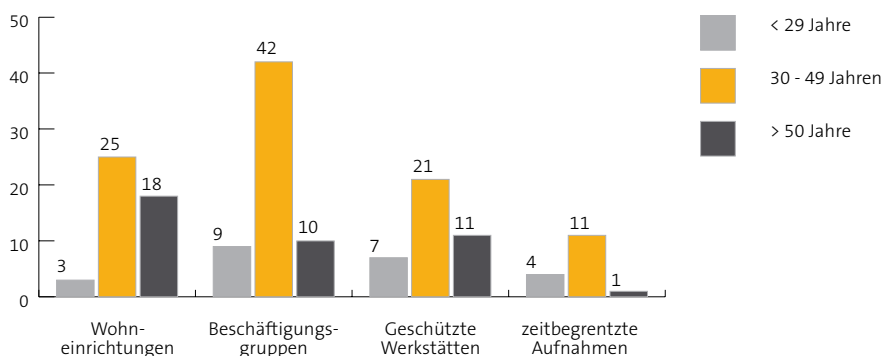
In Bezug auf das Thema der zunehmenden Alterung der Dienstnutzer des Amtes für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage und deren Familienangehörigen wurde im Jahr 2009 an der Einrichtung einer neuen Aufnahmestelle für behinderte Personen nach Beendigung ihrer Arbeitserfahrung gearbeitet, die ihre Tätigkeit im Jahr 2010 aufnehmen wird. Das Bedürfnis entsteht aus der zunehmenden Nachfrage nach Verlegung jener Dienstnutzer aus den Produktionswerkstätten und aus den Arbeitsgenossenschaften, die nicht mehr fähig sind, aufgrund der verminderten Handfertigkeit und Konzentrationsfähigkeit mit den Arbeitsrhythmen Schritt zu halten. Diese Situationen hängen mit dem ansteigenden Durchschnittsalter dieser Dienstnutzer zusammen, das sich immer mehr den 60 Jahren nähert. Die Betroffenen haben zahlreiche berufliche Eingliederungsversuche hinter sich. Derzeit verfügt das Amt für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage nicht über Werkstätten, die diesen Problemen gerecht werden können. Außerdem beherbergen die Beschäftigungsgruppen Dienstnutzer, die ganz andere Merkmale und Fähigkeiten besitzen als jene Menschen, an die sich das neue Projekt richtet. Auf der Suche nach einer geeigneten Unterbringungsstätte für diese neue Einheit und aufgrund der Ressourcenknappheit wurde eine Räumlichkeit im Altersheim Don Bosco ausfindig gemacht, die mit dem Jahr 2010 die

Möglichkeit interessanter und vielversprechender Synergien zwischen den verschiedenen Diensten des Betriebs öffnen wird. Hier werden Freizeittätigkeiten organisiert, die sich auch an die Gäste des Altersheims richten. Die Integration von Personen verschiedener Dienste, sowohl in Bezug auf die Dienstanutzer als auch auf die Mitarbeiter, stellt für den BSB eine absolute Neuheit dar, die sich positiv auf andere zukünftige Initiativen auswirken wird, welche das Potenzial dieser neuen Perspektive ausschöpfen möchten.

Merkmale der Nutzer

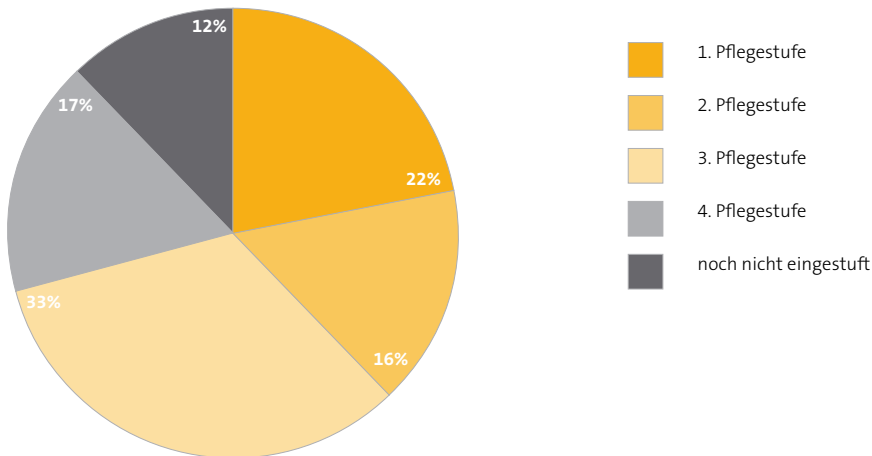
Wie bereits einleitend angedeutet, unterliegen die Dienste einem ständigen Wandel und einer ständigen Anpassung an die Bedürfnisse der Dienstanutzer, vor allem hinsichtlich der mit der Alterung einhergehenden Probleme. Im Vergleich zum Vorjahr stieg der Anteil der Dienstanutzer im Alter über 50 Jahren von 23% auf 25%, jener von 30 bis 49 Jahren sank hingegen von 63% auf 61%, während der Prozentsatz der unter 29-Jährigen unverändert blieb. Die Anzahl der Dienstanutzer über 60, für welche Aufnahmeplätze geplant werden müssen, ist immer höher: in den vom BSB geführten Einrichtungen sind es derzeit 11 (7 in den Tagesstätten und 3 im Wohnheim „Tag und Nacht“; in den externen, nicht vom BSB geführten Einrichtungen zählen sie 12 (10 in Wohneinrichtungen und 2 in Tagesstätten).

Grafik 102 _ Menschen mit Behinderung nach Altersklasse und Art des Dienstes – 2009



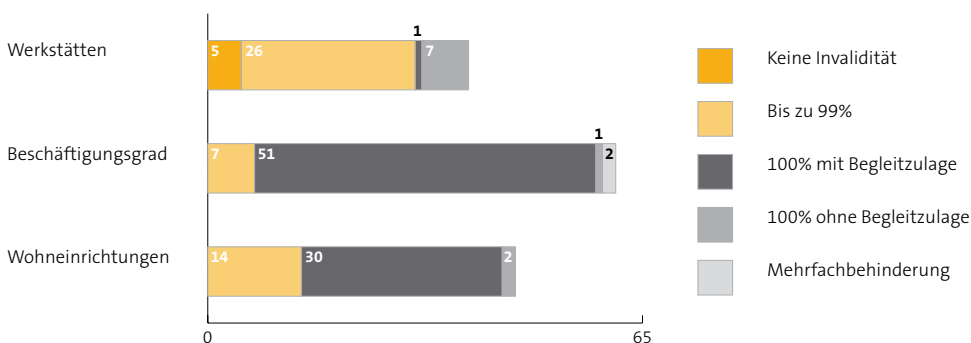
Interessant ist die Einstufung der Pflegebedürftigkeit der Dienstanutzer infolge der Einführung des Pflegegeldes, wobei die erste Stufe den niedrigsten Pflegebedarf beschreibt und die 4. Stufe die kritischsten Pflegefälle umfasst: 22% der Dienstanutzer weisen die 1. Pflegestufe auf, 16% die 2. Stufe, 33% die 3. Stufe und 17% die 4. Pflegestufe; 12% der Dienstanutzer wurden noch nicht eingestuft.

Grafik 103 _ Dienstnutzer nach Pflegestufen – 2009



Das nächste Diagramm stellt die Verteilung der Dienstnutzer mit Behinderung nach Art des Dienstes und nach Invaliditätsgrad dar. Während die Lage für die Werkstätten und Beschäftigungsgruppen im Vergleich zum Vorjahr praktisch unverändert blieb, war für die Wohnheime ein bedeutender Anstieg der Gäste, die ein Begleitgeld beziehen (2008 waren es nur 8) und die sich daraus ergebende Verminderung der Gäste ohne Begleitgeld (23 im Jahr 2008) zu verzeichnen.

Grafik 104 _ Verteilung der Dienstnutzer mit Behinderung nach Art des Dienstes und Invaliditätsgrad – 2009



Neben den bereits beschriebenen Maßnahmen zum Ausbau bzw. zur Änderung der Dienste im Bereich Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage kennzeichnete sich das Jahr 2009 durch folgende Tätigkeiten.

Massnahmen und Ergebnisse

Verbesserung der Betreuungsqualität des Amtes für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage durch Einführung eines Qualitätsmanagementsystems nach den ISO-Normen

Im Jahr 2009 hat das Amt für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage an der Verbesserung der Betreuungsprozessqualität hart gearbeitet. Diese intensive Arbeit mündete in der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems nach der ISO

Norm 9001:2008. Dies ermöglichte dem Amt, die Bedürfnisse und Erwartungen der betreuten Personen besser zu erkennen (jährliche Erarbeitung/Revision der individuellen Erziehungspläne) und die Arbeit der Betreuungsteams zu optimieren (systematische Organisation der Verwaltungstätigkeiten). Diese Qualitätszertifizierung erweitert die Bandbreite der zertifizierten Dienste des BSB und wird mit der Erlangung der Zertifizierung für die Sozialsprengel zwischen 2010 und 2011 vervollständigt werden.

Umsetzung der 5 Ziele des „Fachplans für Menschen mit Behinderung“ (zweites Jahr)

Neben dem Ausbau und der teilweisen Neudefinition des Dienstleistungsangebotes sowie der Erweiterung der den Wohnheimen gewidmeten Räumlichkeiten, wie am Beginn dieses Kapitels beschrieben, sind in diesem Zusammenhang die Bemühungen in Bezug auf die Einrichtung einer „Einheit für die Bewertung der Arbeitsfähigkeiten der Dienstnutzer der Beschäftigungsgruppen und der geschützten Werkstätten“ (Bereich Arbeit) zu nennen. Diese Einheit ist noch nicht vollständig eingerichtet, weil sie an das Ziel des Sprengels Europa - Neustift zur Einrichtung eines „einzigsten niederschweligen Zentrums für die Bewertung der Arbeitsfähigkeit von Dienstnutzern mit sozialen Integrationsproblemen“ gebunden ist. Unter Berücksichtigung der langen Umsetzungszeiten und der bei der Realisierung dieses Ziels angetroffenen Probleme wurde beschlossen, für das Jahr 2010 eine Trainingswerkstatt (zur Bewertung der Fähigkeiten und der Vorbereitung auf die Eingliederung in die Arbeitswelt, auch mittels gezielter Eingliederung) in einer geschützten Werkstatt des Amtes für Menschen mit Behinderung einzurichten.

Gewährleistung des gerichtlichen und verwaltungsrechtlichen Schutzes des behinderten Dienstnutzers anhand von Informations- und Sensibilisierungsabenden zum Thema „Sachverwalter“

Der Sachverwalter ist ein mit Gesetz Nr. 6 vom 9. Januar 2004 eingeführtes Rechtssubjekt zum Schutz jener, die ihre eigenen Interessen zwar kaum wahren können, aber nicht voll oder teilweise entmündigt werden.

Der Sachverwalter betreut somit schwer kranke oder physisch bzw. psychisch beeinträchtigte Personen, die auch nur teilweise oder vorübergehend unfähig sind, angemessen für sich selbst zu sorgen oder die eigenen Interessen zu verfolgen. Der Sachverwalter wird vom Vormundschaftsgericht, wenn möglich, aus dem familiären Umfeld ernannt. Er übernimmt für die betreute Person bestimmte Handlungen oder steht ihr unterstützend zur Seite (die Aufgaben des Sachverwalters werden vom Vormundschaftsgericht genau von Fall zu Fall definiert und am Rande des Personenstandsregisters vermerkt). Für alle anderen Handlungen behält die betreute Person jedoch ihre Handlungsfähigkeiten bei. Da dieses Thema für die vom Amt für Menschen mit Behinderung betreuten Personen und deren Familienangehörige besonders wichtig ist, wurde im Laufe des Jahres ein Informationsabend über die Rolle und Aufgaben des Sachverwalters im Altersheim Don Bosco organisiert. Die Zielgruppe bestand in: Familienangehörige, Dienstnutzer, Mitarbeiter der Dienste des BSB und die Bürger allgemein. Die erläuterten Themen waren das Gesetz Nr. 6/2004 und dessen Rechtsgrundlagen, das Verfahren zur Rekurseinreichung beim Vormundschaftsgericht, die betroffenen Subjekte und die zuständigen Verwaltungsstellen im Raum Bozen. Trotz der massiven Bekanntmachung, fiel die Teilnahme am Informationsabend gegen alle Erwartungen gering aus. Das Thema wird aber in Zukunft erneut aufgegriffen werden.

- Stationäre und halbstationäre Einrichtungen für Menschen in psychischer Notlage

Die Dienste für Menschen in psychischer Notlage unterscheiden sich in stationäre Wohneinrichtungen (eine Wohngemeinschaft für Frauen und eine für Männer), in Treffpunkte, in eine Werkstatt für psycho-soziale Rehabilitation, eine Rehabilitationswerkstatt und ein Berufstrainingszentrum. Wohngemeinschaften sind Unterkünfte für Personen mit psychischen Problemen, die keiner ständigen Betreuung bedürfen und in der Lage sind, vorübergehend auch allein oder in Gemeinschaft zu leben, ohne für sich selbst oder andere eine Gefahr darzustellen. Die Gemeinschaft bietet Unterstützung zur Erlangung einer größeren Selbstständigkeit und für die soziale Eingliederung.

Dienstnutzer

Tabelle 105 _ Wohneinrichtungen für Menschen in psychischer Notlage – 2009

Wohneinrichtungen für psychisch Kranke	Aufnahmekapazität	Öffnungstage	Betreute am 31.12.	Anwesenheitstage	Auslastungsgrad	Durchschnitt
Mendelstraße 121 (Frauen)	7	365	7	1.915	75,0%	5,2
Erbsengasse 10 (Männer)	6	365	6	1.478	67,5%	4,0
Insgesamt	13	365	13	3.393	71,5%	9,3

Die Werkstätten und das Berufstrainingszentrum CIRS (Italienisches Komitee für soziale Wiedereingliederung) leisten Rehabilitationsarbeit zur Entwicklung und zum Ausbau der Selbstständigkeit des Betreuten und dessen Fähigkeiten auf zwischenmenschlicher und beruflicher Ebene. Im Berufstrainingszentrum, mit dem der BSB eine Konvention abgeschlossen hat, sind zwei Dienste eingerichtet: eine geschützte Werkstatt (mit 5 Plätzen) und ein Berufstrainingszentrum (mit 10 Plätzen). Direkt mit eigenem Personal leitet der BSB dagegen die Rehabilitationswerkstatt „Kohlern“ und die Werkstatt für psycho-soziale Rehabilitation „Windrose - Rosa dei Venti“. „Kohlern“ nimmt sowohl Menschen mit Behinderung und psychisch Beeinträchtigte, als auch Suchtkranke auf und fällt somit unter die Beschreibung des vorhergehenden Absatzes.

Tabelle 106 _ Geschützte Werkstätten für psychisch Kranke — 2009

Geschützte Werkstätte für psychisch Kranke	Aufnahmekapazität	Öffnungstage	Betreute am 31.12.	Anwesenheitstage	Auslastungsgrad	Durchschnitt
Windrose - Drususallee 325	12	235	13	2.388	84,7%	10,2
Berufstrainingzentrum CIRS Geschützte Werkstatt CIRS	15	239	19	3.529	98,4%	14,8
Insgesamt	27	237	32	5.917	92,5%	25,0

NB: Die höhere Anzahl an Betreuten gegenüber den zur Verfügung stehenden Plätzen ist darauf zurück zu führen, dass einige Betreute die Werkstätten nur halbtags besuchen.

Im Vergleich zum Vorjahr erhöhte sich der Auslastungsgrad der geschützten Werkstätten für psychisch Kranke durchschnittlich um 1,1%, was besonders deutlich in der „Windrose“ zum Ausdruck kommt.

Treffpunkte für psychisch Kranke

Der Verein „Il Nostro Spazio - Ein Platz für uns“ führt auf der Grundlage einer Konvention mit dem BSB Treffpunkte für psychisch Kranke mit dem Ziel, Gelegenheiten des Zusammentreffens, der Solidarität, der gemeinsamen Nutzung von Räumlichkeiten und der Gesprächsmomente mit jenen zu schaffen, die psychische Problematiken aufweisen. Gleichzeitig bildet der Verein freiwillige Helfer aus, um diesen das Wissen und die nötigen Fähigkeiten zu vermitteln, die psychische Krankheit, die Organisation der Dienste, die zwischenmenschlichen Beziehungen und die Gruppenarbeit zu verstehen und sich darin zu orientieren. Eine weitere wichtige Zielsetzung besteht darin, als Bezugspunkt für die Bevölkerung zu gelten und dieser das psychische Leiden näher zu bringen.

Im Laufe des Jahres 2009 nutzten 242 Teilnehmer der deutschen und italienischen Sprachgruppe die Treffen (2008 waren es 2368). Insgesamt wurden 572 Treffen veranstaltet (536 im Jahr 2008). Die Gesamtteilnehmerzahl betrug 4.778 (4.570 im Jahr 2008), die durchschnittliche Teilnehmerzahl an den einzelnen Treffen belief sich auf 9,35 Personen (2008: durchschnittlich 8,53). **Die rund 37 freiwilligen HelferInnen leisteten 11.285 Arbeitsstunden.** Die organisierten Tätigkeiten reichten von Ausflügen, Aufenthalt, Festen und Besichtigungen bis hin zu Sport-, Freizeit-, Kultur- Beschäftigungsinitiativen. Anhand der Beobachtung, des Gesprächs und des Meinungsaustausches mit den Teilnehmern, deren Familienangehörigen und mit den in die Initiative mit einbezogenen Sachbearbeitern und Fachkräften, konnten die gesteckten Ziele zumindest teilweise mit Erfolg erreicht werden. Zahlreiche Teilnehmer wiesen, im Hinblick auf ihre anfängliche Situation, Zeichen der Verbesserung auf, beispielsweise in der Kommunikation innerhalb der Gruppe, in der Entwicklung von Interessen, persönlichen Initiativen und Hobbys, in der Kenntnis und Inanspruchnahme anderer Gebietsressourcen (Filmklubs, kulturelle Initiativen anderer Vereine), in der Selbstachtung, persönlichen Selbstständigkeit, zwischenmenschlichen Beziehungsfähigkeit, Verwendung und Mobilisierung von Ressourcen, Sozialisation, Verantwortungsübernahme innerhalb des Vereins sowie im Ergreifen von Initiativen.

Im Laufe des Jahres 2009 arbeitete der Bereich an folgenden Projekten:

Umsetzungsstand der Ziele des Fachplans für „Soziopsychiatrie“

Massnahmen und Ergebnisse

Im Jahr 2009 wurde eine Arbeitsgruppe eingerichtet, bestehend aus einer Vertretung des BSB, des Zentrums für psychische Gesundheit (ZPG) und des Psychologischen Dienstes des Sanitätsbetriebes, welche die Aufgabe hatte, die in der Zusammenarbeit zwischen den Sozial- und Fachdiensten aufgetretenen Schwierigkeiten zu analysieren, die Grundlage für eine konstruktive gemeinsame Zusammenarbeit zu schaffen und somit das im Laufe des Jahres 2008 getroffene Kooperationsabkommen zu aktualisieren und zu verbessern. In Erwartung der Ergebnisse dieser Kooperationstätigkeit wurde beschlossen, die für das Jahr 2009 geplante Tätigkeit zur Einrichtung einer Koordinierungseinheit für alle soziopsychiatrischen Fragen vorerst abzubrechen, da dieses Vorhaben mit den Ergebnissen der genannten Kooperation gekoppelt ist. In Bezug auf das

Ziel „Selbstständig leben“ wurde in Zusammenarbeit mit dem ZPG ein Projekt erarbeitet, das in den ersten Monaten 2010 erprobt wird und in der graduellen Kompetenzverlagerung vom psychiatrischen Dienst an den sozialen Hauspflagedienst zugunsten der Personen mit psychischen Störungen besteht. Was die dritte Tätigkeit betrifft, nämlich die Schaffung eines Orientierungsplans zu den sozio-psychiatrischen Diensten, wurde man sich bei den Treffen zur Überprüfung des Umsetzungsstandes des Fachplans für Soziopsychiatrie bewusst, dass vor der Erarbeitung eines Orientierungsplans, welcher die Bürger über Kompetenzaufteilung und Zuständigkeiten der verschiedenen Dienste informieren sollte, die Kompetenzen der Sozialsprengel, des psychologischen Dienstes und des psychiatrischen Dienstes in Bezug auf die Fallübernahme von Betreuten mit weniger gravierenden Pathologien geklärt werden müssen. Es handelt sich dabei um Dienstnutzer der so genannten „grauen Zone“, also um Dienstnutzer, die einerseits nicht so schwer beeinträchtigt sind, dass sie in den Zuständigkeitsbereich des ZPG fallen, sich andererseits aber, in einer derart komplexen gesundheitlichen und sozialen Situation befinden, dass die Sozialdienste nicht über die nötigen Ressourcen verfügen, um diese bestmöglich zu betreuen. Erst nach der Klärung dieser Grundsatzfragestellung kann der Orientierungsplan erarbeitet werden.

Förderung der geistigen Offenheit, des Verständnisses und der Annahme der psychischen Notlage

Anlässlich des Welttages der psychischen Gesundheit organisierten die Dienste des BSB in Zusammenarbeit mit dem psychiatrischen Dienst des Sanitätsbezirks Bozen und mit den Vereinen Sonnenblume, Il Nostro Spazio – ein Platz für uns, mit Freunden und Verwandten der psychisch Kranken und mit der Unterstützung der Autonomen Provinz Bozen sowie unter der Schirmherrschaft der Gemeinde Bozen drei Veranstaltungstage zur Sensibilisierung der Bürger für die besondere Lage der geistig Kranken und deren Familienangehörigen. Zu den angebotenen Initiativen gehörten: Tage der offenen Tür, Filmvorführungen, Theatervorstellungen, Konzerte, Ausstellungen, Eröffnung einer Tagesstätte und ein „Calcetto“-Turnier auf den Talferwiesen. Die Veranstaltung verlief erfolgreich und trug zur Bekämpfung des Brandmals des psychischen Leidens, zum Ausbau des Schutzes der Rechte des Kranken und deren Familienangehörigen sowie zur nötigen Netzwerkarbeit mit den verschiedenen Institutionen bei.

→ Der Dienst für Arbeitsplatzbegleitung (SAPL)

Im Rahmen der Dienste für Menschen mit Behinderung unterstützt der Sprengeldienst für Arbeitsplatzbegleitung **die Menschen mit Behinderung bei der Eingliederung in die Arbeitswelt anhand der so genannten Arbeitsanvertraung.**

Die Arbeitsplatzbegleiter des Betriebs arbeiten in enger Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern für die berufliche Eingliederung der Landesabteilung Arbeit, welche am Markt nach öffentlichen und privaten Unternehmen sucht, die bereit sind, Personen mit Behinderung einzustellen. Die Details des Arbeitsverhältnisses werden in einem Abkommen festgelegt, das „Arbeitsanvertraungsabkommen“ genannt wird.

Der Dienst leistet einen großen Beitrag zum System der Arbeitseingliederung der Menschen mit Behinderung und Invalidität in der Stadt, wenngleich ihm allem Anschein nach, auf Landesebene keine entsprechende Bedeutung zuerkannt wird (der derzeitige Parameter von 1 Mitarbeiter pro Sprengel, also rund 1 Mitarbeiter alle 20.000 Einwohner, wurde kürzlich auf 1 Mitarbeiter pro 40.000 Einwohner herabgesetzt).

Die Aufgaben des Dienstes für Arbeitsplatzbegleitung des BSB betreffen die Verwaltung der genannten Abkommen. Nach einer Analyse der Bedürfnisse/Anforderungen des Unternehmens selbst, erarbeitet der integrierte Dienst (Dienst für Arbeitsplatzbegleitung und Dienst für berufliche Eingliederung der Landesabteilung Arbeit) ein berufliches Eingliederungsprojekt auf der Grundlage der Arbeitstätigkeiten, welche die behinderte Person ausüben kann. In der Folge stattet der Arbeitsplatzbegleiter periodische Vor-Ort Besuche zur Überprüfung des Projektverlaufs im Betrieb ab.

Die Arten der Arbeitseingliederungsprojekte unterscheiden sich im Wesentlichen nach dem gesundheitlichen Zustand und den Fähigkeiten der betreuten Personen:

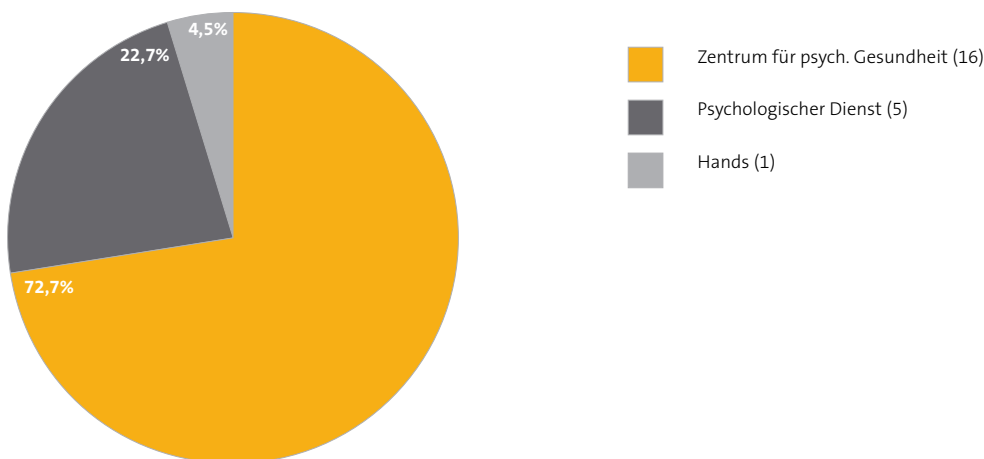
- das **Beobachtungsprojekt** verfolgt das Ziel der Bewertung der Fähigkeit der betreuten Person, ihren Arbeitsplatz zu wahren (Arbeitserprobung);
- das **sozialfürsorgliche Arbeitseingliederungsprojekt** zielt auf die Beibehaltung der beruflichen Restfähigkeiten der Person ohne Einstellungsfinalität ab; die Umsetzung eines solchen Projektes stellt eine gute Alternative (mit sehr geringerem Kostenaufwand) zur Unterbringung des Betreuten in einer geschützten Werkstatt dar; die mit solchen Projekten betreuten Personen führen nützliche und ihren Fähigkeiten entsprechende Aufgaben aus, bauen Beziehungen zu ihren Arbeitsplatzkollegen auf, können somit ihr Potenzial verwirklichen und ihre Selbstständigkeit so weit wie möglich ausbauen;
- das **Voreinstellungsprojekt** zielt auf die Einstellung ab.

Dienstnutzer mit psychiatrischen Problemen

2009 betreute der Dienst für Arbeitsplatzbegleitung 22 Personen mit psychiatrischen Problemen mit beruflichen Eingliederungsprojekten (2008 waren es 18), davon 8 Frauen und 14 Männer. Die Anzahl der betreuten Personen stieg im Vorjahresvergleich um rund 20% an. Dabei wird daran erinnert, dass die Projekte der beruflichen Eingliederung vom Dienst für berufliche Eingliederung des Landesressorts für Arbeit beim Landesarbeitsamt eingeleitet werden und, dass somit die Projektanzahl nicht vom Dienst für Arbeitsplatzbegleitung abhängt. Der Großteil der Dienstnutzer stammte aus den Sprengeln Europa - Neustift (6), Don Bosco (5) und Gries - Quirein (5). Das Durchschnittsalter belief sich auf rund 38 Jahre, weshalb es sich nicht um eine junge Dienstnutzerschaft handelte.

Wie aus dem nachstehenden Diagramm hervorgeht, werden die meisten Dienstnutzer vom ZPG betreut (16), 5 vom Territorialen Psychologischen Dienst und 1 vom Dienst Hands.

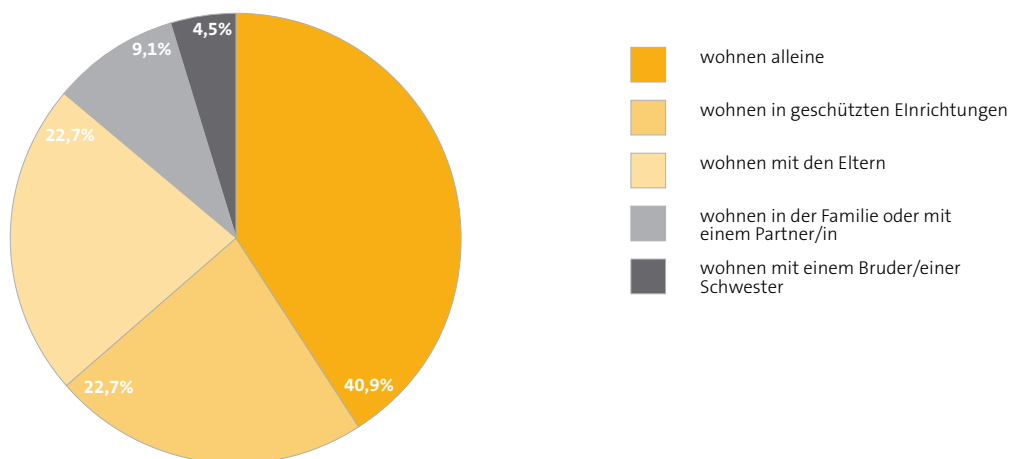
Grafik 107 _ Bezugsdienst der Dienstnutzer mit psychiatrischen Problemen – 2009



Im Laufe des Jahres wurden 7 neue Personen in den Dienst aufgenommen, davon 5 Männer und 2 Frauen. Bei den Projekten handelte es sich größtenteils um Beobachtungsprojekte (14), 4 waren sozialfürsorgliche Projekte und 4 Personen wurden mit Voreinstellungsprojekten betreut. Im Laufe des Jahres 2009 wurden 4 Personen eingestellt, 6 wurden entlassen. Die Betreuten mit psychiatrischen Problemen stoßen bei der Eingliederung in die Arbeitswelt oft auf große Schwierigkeiten. Die Notwendigkeit, Beziehungen zu den Arbeitskollegen aufzubauen, die Forderung von zeitlich konstanten Leistungen und der psychologische Druck der persönlichen Verantwortung, die mit jeder Arbeitserfahrung einhergehen, erweisen sich oft als unüberwindbare Hindernisse und führen des Öfteren zum Scheitern des Projekts. Fakt bleibt jedoch, dass die Arbeitsplatzbegleitung über die geschützte Wiedereingliederung ein nützliches Instrument zur Annäherung an die Normalität und eine nötige Erfahrung für die Wiedererlangung einer ausreichenden persönlichen Selbstständigkeit ist. Von 22 Betreuten lebten 9 allein, 5 wohnten in geschützten Einrichtungen, 5 bei ihren Eltern (4 bei sehr betagten Eltern), 2 in der Familie oder mit einem Lebensgefährten und 1

bei Geschwistern. Das Durchschnittsalter dieser Personen macht effiziente Wohnpolitiken dringlich, welche die persönliche Selbstständigkeit der Betreuten zu wahren imstande sind, da immer weniger die Möglichkeit haben, in der Familie zu leben.

Grafik 108 _ Wohnsituation der Dienstnutzer mit psychiatrischen Problemen – 2009

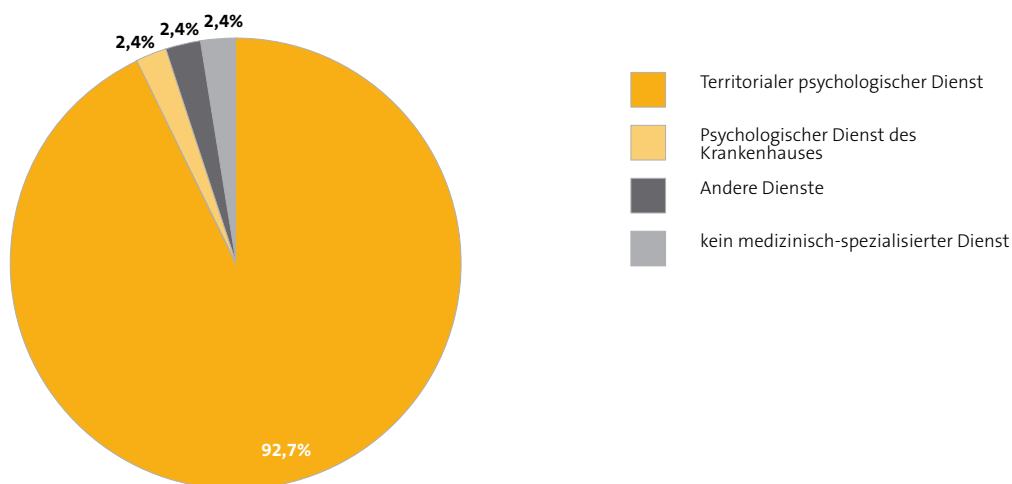


Dienstnutzer mit geistiger Beeinträchtigung

Der Dienst für Arbeitsplatzbegleitung betreute im Jahr 2009 41 Personen mit geistiger Beeinträchtigung (2008 waren es 42), 20 Frauen und 21 Männer im Durchschnittsalter von 37 Jahren. Der Großteil stammte aus dem Sprengel Don Bosco (13), gefolgt vom Sprengel Europa - Neustift (11) und Gries (10).

Für 38 der Betreuten mit kognitiver Beeinträchtigung war der entsendende Dienst und somit der Bezugsdienst der territoriale psychologische Dienst, 1 Person war bei anderen Diensten in Betreuung, 1 beim krankenhausinternen psychologischen Dienst und 1 Person wurde fachmedizinisch nicht betreut.

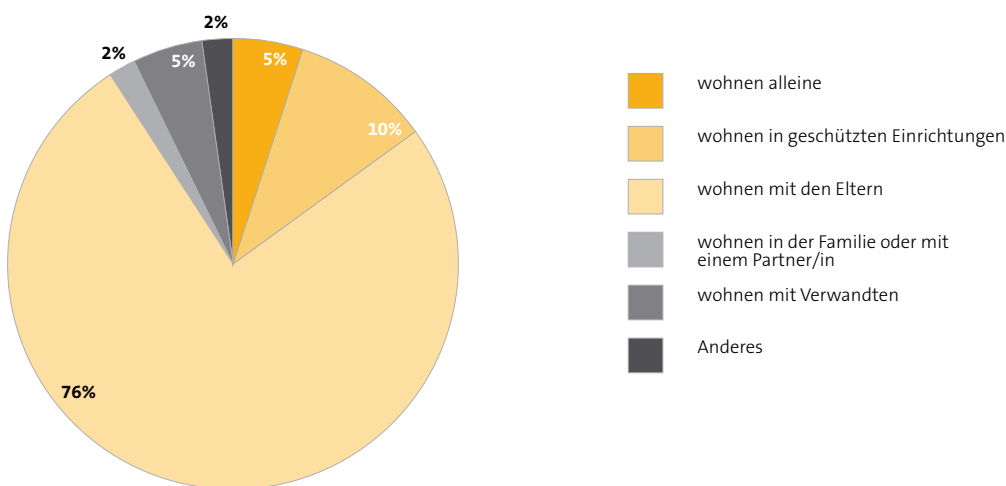
Grafik 109 _ Bezugsdienst der Dienstnutzer mit kognitiver Beeinträchtigung – 2009



Im Laufe des Jahres wurden 4 neue Personen in den Dienst aufgenommen.

Die meisten dieser Dienstinutzer wurden anhand von sozialfürsorglichen Projekten betreut (29), 12 mit Beobachtungsprojekten, niemand mit einem Voreinstellungsprojekt. Im Laufe des Jahres 2009 wurden 3 Personen aus dem Dienst entlassen, 2 davon warten auf ein neues berufliches Eingliederungsprojekt, 1 Person wurde in eine geschützte Werkstatt entsendet. Von 41 Betreuten wohnten 31 bei ihren Eltern (7 davon bei sehr betagten Eltern), nur 2 lebten allein und 4 waren in einer geschützten Einrichtung untergebracht. 1 wohnte in der Familie, 2 bei Verwandten und 1 in einem anderen Umfeld.

Grafik 110 _ Wohnsituation der Dienstinutzer mit kognitiver Beeinträchtigung – 2009

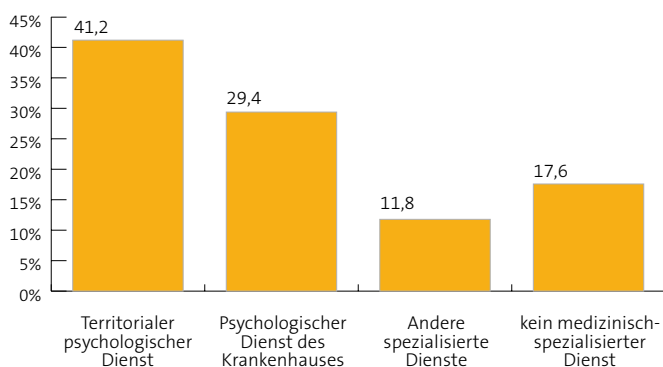


Berücksichtigt man, dass das Durchschnittsalter dieser Personen laufend ansteigt, muss auf die Notwendigkeit einer zukünftig angemessenen Wohnlösung aufmerksam gemacht werden. Die Eltern werden älter und die nächsten Verwandten (Geschwister) gründen in den meisten Fällen eigene Familien, weshalb es für sie immer schwieriger wird, auf die persönlichen Bedürfnisse der Dienstinutzer zu antworten und ihnen Unterkunft zu gewähren.

Dienstinutzer mit motorischen und/oder körperlichen Beeinträchtigungen und Taubstumme

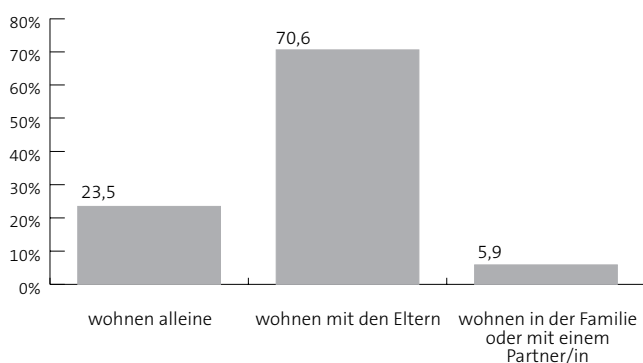
Der Dienst für Arbeitsplatzbegleitung betreute 2009 14 Personen mit motorischen und/oder körperlichen Beeinträchtigungen (2008 waren es 17), davon 7 Frauen und 7 Männer, sowie 3 Taubstumme, 1 Mann und 2 Frauen. Das Durchschnittsalter der motorisch Beeinträchtigten betrug 39 Jahre, jenes der 3 Taubstummen 34 Jahre. Die territoriale Verteilung auf dem Stadtgebiet ist relativ homogen, mit der einzigen Ausnahme des Sprengels Don Bosco (mit 9 motorisch Beeinträchtigten und 1 Taubstummen). Für die motorisch Beeinträchtigten waren die entsendenden Dienste der territoriale psychologische Dienst (6), der krankenhausinterne psychologische Dienst (5), und nur 3 wurden von keinem Dienst betreut und aufgrund ihrer Zivildisabilität über 46% in den Dienst aufgenommen. Von den Taubstummen wurde 1 vom territorialen psychologischen Dienst versorgt, 2 von Fachärzten.

Grafik 111 _ Bezugsdienst für Dienstnutzer mit motorischen und/oder körperlichen Beeinträchtigungen und Taubstumme in % – 2009



Im Laufe des Jahres wurden 3 neue motorisch Beeinträchtigte in den Dienst aufgenommen, 1 Mann und 2 Frauen. 7 Personen mit motorischer Beeinträchtigung wurden mit sozialfürsorglichen Projekten betreut, für 5 wurde ein Beobachtungsprojekt eingeleitet, für 1 ein Voreinstellungsprojekt, und 1 Person wurde zwecks Einstellung in einer anderen Abteilung betreut. Von den Taubstummen wurden 1 mit einem Beobachtungsprojekt und 2 mit einem sozialfürsorglichen Projekt betreut. Im Laufe des Jahres 2009 wurden von den Personen mit motorischer Beeinträchtigung 3 entlassen (1 aus Gesundheitsgründen, 1 wegen Todesfall und 1 nach einigen Monaten Betreuung nach der Einstellung), 1 wurde eingestellt. Ein taubstummer Dienstnutzer wurde entlassen. Von 14 Personen mit motorischer Beeinträchtigung wohnten 9 bei den Eltern, 4 lebten allein, 1 in der Familie. Die 3 Taubstummen wohnten bei den Eltern.

Grafik 112 _ Wohnsituation der Dienstnutzer mit motorischen und/oder körperlichen Beeinträchtigungen und Taubstummen in % – 2009



Dienstnutzer mit Drogen- und/oder Alkoholsuchtproblemen

Der Dienst für Arbeitsplatzbegleitung betreute im Jahr 2009 einen Mann mit Drogen- und/oder Alkoholsuchtproblemen im Alter von 53 Jahren. Beim entsendenden Dienst handelte es sich um den Dienst HANDS. Der Dienstnutzer wurde mit einem Unterstützungsprojekt betreut, während er eingestellt war, aber im Laufe des Jahres entlassen. Er lebte in einer geschützten Einrichtung. Dabei ist zu unterstreichen, dass die meisten Personen mit Alkohol- oder Drogenproblemen nach der Lösung ihres Suchtproblems zu einem normalen Arbeitsleben wieder gelangen können und keiner weiteren beruflich geschützten Rehabilitation bedürfen.

Tabelle 113 _ Bereich Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage – Kosten und Finanzierungsquellen – 2009

BEREICH MENSCHEN MIT BEHINDERUNG UND IN PSYCHISCHER NOTLAGE		Euro 12.663.699
Der Betrag enthält die direkten Kosten des Dienstes und die indirekten Kosten der Zentralverwaltung		
DIREKTE KOSTEN DER DIENSTE FÜR MENSCHEN MIT BEHINDERUNG		
Wohnheime	35,8%	4.533.793
Wohngemeinschaften	6,0%	759.122
Beschäftigungsgruppen	19,2%	2.426.357
Geschützte Werkstätten	13,4%	1.696.925
Kuraufenthalte für Menschen mit Behinderung	0,3%	32.195
Transportdienste für Menschen mit Behinderung	0,9%	115.317
Dienst für Arbeitsplatzbegleitung	1,6%	206.108
Insgesamt Dienste	77,1%	9.769.817
DIREKTE KOSTEN DER DIENSTE FÜR MENSCHEN IN PSYCHISCHER NOTLAGE		
Werkstätten	7,2%	906.596
Wohngemeinschaft	2,5%	314.159
Treffpunkte für Menschen in psychischer Notlage	1,1%	141.282
Insgesamt Dienste	10,8%	1.362.037
Verwaltung	12,1%	1.531.845
Insgesamt	100%	12.663.699
BEREICH MENSCHEN MIT BEHINDERUNG UND IN PSYCHISCHER NOTLAGE		12.663.699
Finanzierungsquellen		
Mitbeteiligung Betreute*	14,1%	1.779.934
Land**	82,9%	10.493.203
Allfälliges***	3,1%	390.562

* davon für auswärtige Betreute in Einrichtungen des BSB: € 519.491

** davon für eigene Betreute in auswärtigen Einrichtungen: € 1.984.819

*** Allfälliges: Rückerstattung abbestelltes Personal u.a. (€ 353.913), Verkauf von Produkten (€ 36.648)

2.8 SOZIALE EINGLIEDERUNG

„Armut und soziale Ausgrenzung eines Menschen tragen zur Armut der gesamten Gesellschaft bei. Die Kraft Europas liegt somit im Potenzial jedes Einzelnen.“

Lissabon-Strategie, Europäischer Rat von Lissabon, 2000

Die sprengelübergreifende Dienststelle für Soziale Integration (DSI) wird vom Sprengel Zentrum - Bozner Boden - Rentsch koordiniert und ist auf dem gesamten Stadtgebiet als einziger Dienst für den Bereich der sozialen Eingliederung zuständig. Für die anderen Formen der sozialen Notlage ist die sozialpädagogische Betreuung jedes Sprengels zuständig. Die DSI richtet sich an die folgenden Dienstleistungsempfängergruppen:

- obdachlose Personen und/oder Familien;
- Asylanten/Flüchtlinge;
- nicht begleitete ausländische Minderjährige (siehe Kapitel Minderjährige);
- Nomaden (Sinti und Roma).

Ihre Lage kennzeichnet sich oft durch die folgenden Schwierigkeiten:

- unregelmäßiges Einkommen;
- unregelmäßige Arbeit;
- Fehlen von klaren Perspektiven für den Austritt aus einer schwierigen Lage;
- Wohnprobleme;
- Fehlen von persönlicher Selbstständigkeit zur aktiven Änderung problematischer Lebenslagen;
- „angeschlagene“ soziale oder kulturelle Identität.

– Obdachlose Personen und Familien

Dem Verband FIOPSD (*Federazione Italiana Organismi per le persone senza dimora*) zufolge muss die Definition der „**obdachlosen Person**“ vier **Grundaspekte** berücksichtigen, die „sich ergänzen und gegenseitig erhalten“:

1. gleichzeitiges Vorhandensein von verschiedenen Bedürfnissen und Problemen, welche zu einer komplexen und multidimensionalen Notlage führt;
2. zeitliches Fortbestehen der Notlage-Faktoren anhand eines Mechanismus, der sich selbst nährt und somit eine chronische Lage bewirkt, in welcher die Person nicht mehr imstande ist, den Prozess der sozialen Ausgrenzung einzudämmen;
3. Schwierigkeiten beim Suchen nach geeigneten Problemlösungen, aufgrund zweier Hauptfaktoren:
 - die Dienste haben zu hohe Zugangsbarrieren;
 - die Dienste erkennen oft nicht leicht, ob die Person in ihren Zuständigkeitsbereich fällt;
4. Schwierigkeit der Person, wichtige Beziehungen aufrecht zu erhalten.

Dies vorausgeschickt kann ein „Obdachloser“ also definiert werden als eine materiell und immateriell verarmte Person, als Träger einer komplexen, veränderlichen und mehrförmigen Notlage. Dabei dürfen Obdachlose nicht mit den Personen „ohne Dach über dem Kopf“ verwechselt werden. Mit dem Begriff „ohne Dach über dem Kopf“ versteht sich das Fehlen einer physischen Bleibe. „Obdachlos“ bedeutet dagegen das Nicht-Vorhandensein eines geeigneten Lebensumfelds bzw. einer Umgebung für eine gesunde eigene Identitäts- und Persönlichkeitsentwicklung. In Italien wurden bisher nur **drei Versuche der systematischen und statistisch relevanten Erhebung des Phänomens durchgeführt**. Bei allen drei Erhebungen wurde die Methode der öffentlich bekannten Orte verwendet (*known public places method*), das heißt die als „wahrscheinliche“ nächtliche Obdachlosenunterkünfte identifizierten Stätten. In keiner Stadt wurde eine komplette Erhebung der Obdachlosen auf dem gesamten Stadtgebiet durchgeführt.

Die erste Studie wurde von der „Untersuchungskommission zur sozialen Ausgrenzung“ (Abteilung für Sozialangelegenheiten und Vorsitz des Ministerrats) und von der Stiftung Zancan von Padua durchgeführt. In die „Untersuchung der Obdachlosen“ (Saraceno, 2002) wurden nur jene eingeschlossen, die in der Nacht der Erhebung (14. März 2000) auf der Straße, in den Parks oder in niederschweligen Einrichtungen, das heißt in Nachtquartieren für Obdachlose angetroffen wurden (Stichprobenerhebung von 2.668 Personen). Dabei wurden die Obdachlosen in Italien auf rund 17.000 Personen geschätzt, die sich in den größten Gemeinden konzentrieren.

Die zweite Untersuchung berücksichtigte hingegen die in einigen italienischen Provinzen durchgeführten Analysen und schätzte die Anzahl auf rund 50.000 bis 60.000 Fälle. Die Schätzung der Banca d'Italia aus dem Jahr 2005 belief sich schließlich auf insgesamt 180.000 Personen. Im Vergleich zu den anderen Schätzungen scheinen die letzteren Daten mit der empirischen Regel vereinbar zu sein, die auf alle westlichen Städte zutrifft: in allen Großstädten entspricht die Anzahl der obdachlosen Personen - verstanden als Personen, die auf der Straße leben und keine Unterkunft haben und/oder Personen in einer Wohnnotlage, das heißt jene, die in Nachtaufnahmezentren beherbergt werden - einem Anteil von 0,3% der Wohnbevölkerung. Der FIOPSD zufolge beläuft sich die realistischste Schätzung der Obdachlosenfälle in Italien vermutlich auf 90.000 bis 100.000. Auf europäischer Ebene wird einer Studie der *European Federation of National Organisations Working with the Homeless (Feantsa)* zufolge geschätzt, dass in den 27 Mitgliedstaaten die Obdachlosen auf 2,7 Millionen kommen.

Die detaillierteste nationale Untersuchung (jene der Stiftung Zancan) hebt die folgenden Merkmale der Obdachlosen in Italien hervor: Die Obdachlosen sind vorwiegend Männer (80%), relativ jung (fast 70% sind unter 48 Jahre alt) und zu fast gleichen Anteilen In- und Ausländer. Die Analyse nach Staatszugehörigkeit unterstreicht, dass die Italiener ein Durchschnittsalter von 45,5 Jahren aufweisen, die Ausländer hingegen im Durchschnitt rund 11 Jahre jünger sind (34,1 Jahre). Die Gründe, aus denen die Obdachlosen auf der Straße landen, sind verschiedenartig. Im Falle der Italiener handelt es sich meist um ein Scheitern im relativ reifen erwerbsfähigen Alter; im Falle der Ausländer hängt der Zustand der Obdachlosigkeit sehr oft mit der Migration zusammen.

In Südtirol sind die meisten von der DSI betreuten Personen Obdachlose mit verschiedenartigen Problemen und unterschiedlichen Merkmalen und Bedürfnissen, kennzeichnen sich aber auch durch einige gemeinsame Faktoren, wie die soziale Einsamkeit und die zunehmende persönliche physische Vernachlässigung. Die im Auftrag des BSB von verschiedenen Organisationen geleiteten stationären und offenen Dienste (d.h. niederschwellige Tagesstätten und Beratungsdienste) sind:

Aufnahmezentren:

- Haus der Gastfreundschaft für Männer in der Trientner Straße
- Haus der Gastfreundschaft Margareth
- Winterobdachlosenheim im Gebäude Graf Forni
- Winternotunterkunft in der Schlachthofstraße
- Erstaufnahmehaus Haus Migrantés
- Dienst für Familien in Notsituationen Haus Migrantés
- Unterkünfte der 2. Ebene im Gebäude Graf Forni (stationärer Dienst für Erziehung und sozial-berufliche Eingliederung)
- Flüchtlingszentrum „ex Gorio“
- Zentrum für Flüchtlinge auf der Durchreise im Gebäude Graf Forni

Offene Dienste:

- Dienst für Straßensozialarbeit
- Beratungsdienst und Tageszentrum im Gebäude Graf Forni
- Beratungsdienst für Einwanderer im Haus Migrantés
- Aufnahme- und Orientierungsschalter für ausländische Frauen

– Aufnahmezentren

Dienstnutzer Im Jahr 2009 beherbergten die genannten Aufnahmezentren kurz- oder langfristig insgesamt **1.111 Personen**¹. Diese Daten spiegeln nicht unbedingt die wirkliche Anzahl der in Bozen anwesenden Obdachlosen und der Personen ohne Dach über dem Kopf wider, sondern sind die Summe der im Jahr 2009 in den verschiedenen Einrichtungen aufgenommenen Personen. Ein Dienstnutzer kann im Laufe des Jahres mehrere der genannten Unterkünfte in Anspruch genommen haben. So wurden beispielsweise 7 Personen im Jahr 2009 vom Winterobdachlosenheim Graf Forni in das Haus der Gastfreundschaft in der Trientnerstraße verlegt; sie wurden somit sowohl zu den im Gebäude Graf Forni, als auch zu den in der Trientnerstraße beherbergten Personen gezählt.

Im Vergleich zur empirischen, die europäischen Großstädte betreffenden Regel, nach der, die nichtsesshaften Obdachlosen, die auf der Straße ohne Dach über dem Kopf leben und/oder nachts in Aufnahmezentren beherbergt werden, 0,3% der Wohnbevölkerung ausmachen, scheinen im Fall von Bozen - berücksichtigt man die in den Winterunterkünften beherbergten Personen und summiert man die Anzahl der wirklich nichtsesshaften Obdachlosen, die vom Dienst für Straßensozialarbeit erfasst wurden (siehe in

¹ Die Anzahl der aufgenommenen Personen betrug 2009 71.401 bei einem Tagesdurchschnitt von 220,6 Personen (2008 waren es 80.711).

diesem Kapitel: Offene Dienste, *Dienst für Straßensozialarbeit*) – die Obdachlosen 0,47% der Stadtbevölkerung auszumachen. Von diesen 486 Personen können einige jedoch vom Dienst für Straßensozialarbeit erfasst und gleichzeitig in den Winterunterkünften aufgenommen worden sein. In diesem Fall wären sie zweimal gezählt. Daraus kann geschlossen werden, dass die Daten der Stadt Bozen mit der obgenannten empirischen Regel ungefähr übereinstimmen.

Gegenüber dem Vorjahr ist ein leichter Rückgang der Gesamtzahl der Dienstanutzer zu verzeichnen, welche die Aufnahmeeinrichtungen in Anspruch nahmen. Im Jahr 2009 waren es insgesamt 40 weniger als 2008. Daraus folgt auch eine Verminderung des durchschnittlichen Auslastungsgrads der Einrichtungen, der um fast 9 Prozentpunkte gesunken ist (69,9% gegenüber 78,8% des Jahres 2008).

Die Einrichtungen mit der niedrigsten Auslastung waren im Jahr 2009 das **Winterobdachlosenheim Gebäude Graf Forni** (63,5%), der **Dienst für Familien in Notsituationen Haus Migrantes** (48%) und die Unterkünfte der 2. Ebene (44,1%).

Vor allem die **Unterkünfte der 2. Ebene** sind seit ihrer Eröffnung immer nur zu 50% ihrer Aufnahmekapazität ausgelastet, wahrscheinlich aufgrund der für den Zugang zum Dienst erforderlichen Bedingungen. Diese Unterkünfte sind Personen vorbehalten, die aus Diensten der 1. Ebene stammen (Schlafunterkünfte, niederschwellige Einrichtungen usw.) und den Weg der Rehabilitation und der sozialen Integration eingeschlagen haben. In den letzten Jahren zeigt sich die Anzahl der Dienstanutzer, welche den Übergang von der 1. zur 2. Ebene „schaffen“, rückläufig. Der Übergang sieht bestimmte Voraussetzungen vor, die von den Dienstanutzern häufig nicht erfüllt werden können.

In Bezug auf den Dienst für Familien in Notsituationen **Haus Migrantes** ist die Anzahl der Anwesenheitstage ebenfalls rückläufig, gleichzeitig steigt jedoch die Anzahl der aufgenommenen Familienmitglieder, nämlich auf 49 im Jahr 2009 (insgesamt 14 Familien) gegenüber den 37 (10 Familien) im Jahr 2008. Dies bedeutet, dass 2009 mehr Familienmitglieder, jedoch für kürzere Zeiträume aufgenommen wurden als im Jahr 2008. Die durchschnittliche Verweildauer der Familien im Haus Migrantes im Jahr 2009 betrug 92 Tage (3 Monate). Dies stimmt überein mit der von der Dienststelle für Soziale Integration eingeschlagenen Handlungsrichtlinie, anhand derer eine „rasche“, jedoch zeitlich begrenzte Antwort auf die Notlagen von Familien gegeben werden soll, die sich auf dem Landesgebiet ohne Unterkunft und ohne Bekannte oder Verwandte, welche ihnen Unterstützung bieten können, befinden.

Tabelle 114 _ Dienstnutzer der Aufnahmeeinrichtungen und Auslastungsgrad – 2009²

Aufnahmeeinrichtungen	Aufnahme-kapazität	Öffnungs-tage	Betreute im Jahr	Anwesen-heitstage	Aus-lastungs-grad	Durch-schnitt
Winterobdachlosenheim - Rittner Straße 31 Gebäude Graf Forni	36	212	142	4.849	63,5%	22,9
Winternotunterkunft* Schlachthofstraße 17/a	23	137	165	3.382	107,3%	24,7
Haus für Gastfreundschaft Trientnerstraße 11	22	365	52	5.561	69,3%	15,2
Krisenzentrum Trientnerstraße 11	10	365	38	3.474	95,2%	9,5
Haus der Gastfreundschaft für Frauen Margareth	18	365	85	5.592	85,1%	15,3
Arbeiterwohnheim Casa Migrantes	60	365	76	16.629	75,9%	45,6
Dienst für Familien in Notsitua-tionen Haus Migrantes*	20	365	49	3.507	48,0%	9,6
Erstaufnahmeeinrichtung für Einwanderer Haus Migrantes	20	365	257	5.964	81,7%	16,3
Zentrum für durchreisende Flüchtlinge, Rittnerstr. 31 Gebäude Graf Forni	22	365	156	5.626	70,1%	15,4
Flüchtlingszentrum „ex Gorio“ Schlachthofstraße	45	365	73	11.510	70,1%	31,5
Unterkünfte der 2. Ebene Rittner Straße. 31, Graf Forni	33	365	18	5.307	44,1%	14,5
Totale	309	330	1.111	71.401	69,9%	220,6

* Die Einrichtung war stets zu 100% ausgelastet mit einem Tagesmittelwert von 23 Gästen. Die zusätz-lichen 7,3% in der Auslastung ergeben sich dadurch, dass unbesetzte Plätze in den 24 Stunden auch mehrmals vergeben werden konnten.

Für die Dienstnutzer in den folgenden Einrichtungen ist auf einige Besonderheiten hin-zuweisen:

Haus der Gastfreundschaft und Krisenzentrum in der Trientnerstraße (für Männer):

Im Jahr 2009 wurden gegenüber den Vorjahren insgesamt mehr Personen aufgenom-men, 90 zum 31.12.2009 (52 im Haus der Gastfreundschaft, 38 im Krisenzentrum, wäh-rend es 2008 insgesamt 74 waren, und im Jahr 2007 80); paradoxerweise verzeichnete das Haus für Gastfreundschaft aber auch Zeiträume mit niedriger monatlicher Auslas-tung und mit diversen freien Plätzen. Für das Krisenzentrum hingegen, das Obdachlose aus Italien, aus der EU und aus dem Nicht-EU-Raum in soziosanitärer und chroni-scher Notlage aufnimmt, ist für das Jahr 2009 ein deutlicher Anstieg der Präsenzen zu vermerken (3.474 gegenüber den 2.959 im Jahr 2008). Im Laufe des Jahres wurden 38

2 Es wird daran erinnert, dass ein Dienstnutzer im Laufe des Jahres mehrere der verschiedenen Unterkünfte in Anspruch genommen haben könnte.

Personen betreut (gegenüber den 29 des Vorjahres), die sanitäre Probleme verschiedener Art aufwiesen (hinzuweisen ist auch auf die zahlreichen Entsendungen seitens des Fachdienstes für Suchtkrankheiten DfA). Die Betreuung dieser Dienstinutzer, für welche die sanitäre Komponente vorwiegend ist, verlangt einen besonderen Einsatz seitens der Betreiber der sozialen Einrichtungen. Die verschiedenen, im Laufe des Jahres aufgetretenen komplexen Betreuungssituationen müssen zu Überlegungen zu den neuen Bedürfnissen dieser besonderen Dienstinutzerkategorie führen und zur Erkenntnis, dass die Aufnahmeeinrichtungen nicht nur vom Sozialsektor verwaltet werden können.

Haus Margareth (für Frauen): Die Anzahl der im Jahr 2009 beherbergten Frauen war höher als jene des Vorjahres (85 Frauen gegenüber den 78 im Jahr 2008), während die Anwesenheitstage praktisch stabil blieben. Wie im Fall der vorhin genannten Einrichtung ist ein Anstieg der Beherbergten mit extrem geringen Ressourcen/Fähigkeiten/Potenzial für eine soziale Wiedereingliederung zu verzeichnen. Für sie wird die Einrichtung also zu einem Ort, an dem praktisch „kapituliert“ wird. Sie bedürfen einer besonderen Betreuung und Aufmerksamkeit und erfordern somit die ständige Anwesenheit von Sozialarbeitern. Dabei sind vor allem Frauen gemeint, die an chronischen Krankheiten leiden und oft ins Krankenhaus oder zum Arzt müssen. Für viele ältere Frauen bestehen außerdem, auch wenn sie nur teilweise pflegebedürftig sind, aus verschiedenen Gründen nicht die Voraussetzungen für die Aufnahme in ein Altersheim.

Arbeiterwohnheim Haus Migrantes (für ausländische ArbeiterInnen): Zu verzeichnen ist ein deutlicher Rückgang sowohl der Anwesenheitstage (18.394 im Jahr 2008) als auch der Anzahl der aufgenommenen Personen (82 im Jahr 2008) gegenüber dem Vorjahr, was auf die Krise des Arbeitsmarktes in unserer Provinz zurückzuführen ist. Im Haus Migrantes können nämlich nur selbstständige Werk tätige, Bedienstete mit einem befristeten/unbefristeten Arbeitsvertrag oder Personen, die seit weniger als 2 Monaten arbeitslos sind, aufgenommen werden.

Das **Zentrum für Flüchtlinge auf der Durchreise** im Graf Forni Gebäude verzeichnet einen Rückgang sowohl der aufgenommenen Personen (171 im Jahr 2008) als auch der Anwesenheitstage (6.811 im Jahr 2008) bei einer durchschnittlichen Aufenthaltsperiode pro Beherbergtem von 42 Tagen, während die Situation im **Flüchtlingszentrum ex-Gorio** im Vergleich zum Vorjahr unverändert bleibt. Allgemein kann behauptet werden, dass seit April 2009 ein deutlicher Rückgang der Asylantragsteller sowohl auf gesamtstaatlicher Ebene, als auch in unseren Zentren vorliegt, vielleicht aufgrund der Tatsache, dass für die italienische Rechtsordnung die illegale Einwanderung kürzlich zur Straftat geworden ist, weshalb die Personen eher auf andere EU-Länder zusteuern. Darüber hinaus werden seit Neuestem viele Asylanten, die in unser Gebiet gelangen, sofort an die Aufnahmezentren für Asylanten (CARA) auf dem Staatsgebiet weitergeleitet.

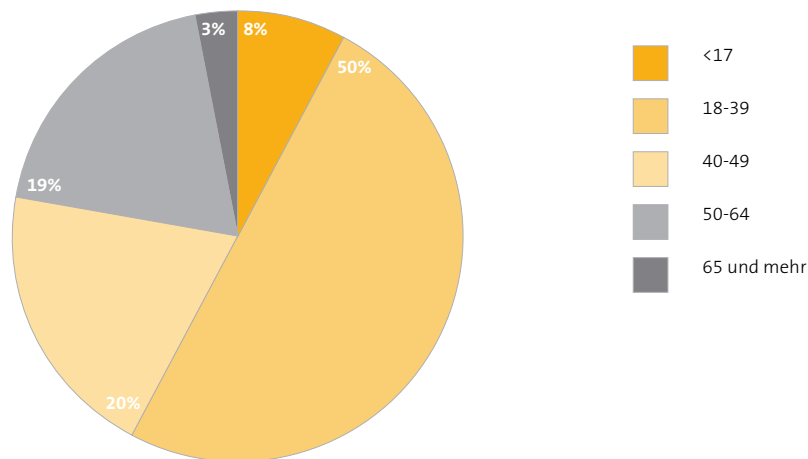
Erstaufnahmeeinrichtung (Kurzaufnahmen für Männer und Frauen): Die 257 Aufnahmen des Jahres 2009 (168 Männer, 89 Frauen) blieben gegenüber dem Vorjahr nahezu unverändert. Bei den Männern wurden 24 verschiedene Staatszugehörigkeiten erfasst, wobei der Maghreb-Raum mit fast 54% vorherrscht und gegenüber 2008 mit 47% wieder den Stand des Jahres 2007 erreicht. Leicht rückläufig ist die Anzahl der aus dem asiatischen Raum stammenden Personen (vorwiegend Afghanistan) mit 33% gegen-

über den 37% des Jahres 2008. Die Aufteilung der aufgenommenen Männer nach Altersklassen stimmt mit leichten Änderungen mit jener des Vorjahres überein, wodurch die Altersklasse zwischen 26 und 45 Jahren weiterhin vorherrscht (60%). Die Aufnahmeansuchen konnten im Verhältnis von 2,24 erfüllt werden (eine Aufnahme alle zwei Ansuchen) gegenüber den 1,97 des Jahres 2008. Die Anzahl der aufgenommenen Frauen betrug dagegen 89 gegenüber den 75 des Jahres 2008. Sie stammten aus 13 verschiedenen Staaten, wobei die Ukraine mit 52% vorherrscht, gefolgt von Ghana und Marokko. Die Altersklassen der Frauen verlaufen anders als jene der Männer; bei den Frauen ist die am häufigsten vertretene Altersklasse jene zwischen 56 und 65 Jahren in 36% der Fälle (+10% gegenüber 2008), gefolgt von der Klasse 46-55 mit 24%. Es handelt sich vorwiegend um Haushaltshilfen aus Osteuropa. Das Verhältnis der Aufnahmen im Vergleich zu den Aufnahmeansuchen liegt bei 1,48, leicht höher als im Vorjahr mit 1,36.

Merkmale der Nutzer

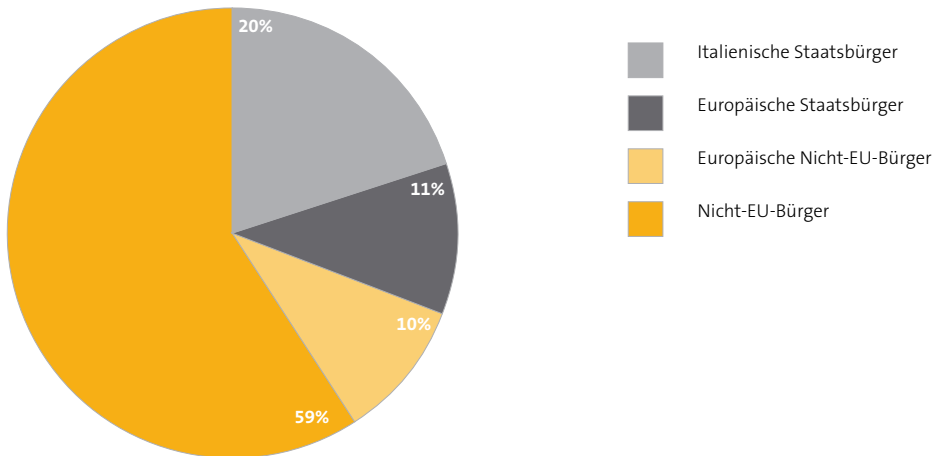
Die Dienstanutzer dieser Aufnahmeeinrichtungen sind vorwiegend Erwachsene aus der Altersklasse 18-39 Jahre, gefolgt von der Altersklasse 50+ mit 22% der aufgenommenen Personen, vor allem im Haus Margareth, im Haus der Gastfreundschaft in der Trientnerstraße und im Winterobdachlosenheim Graf Forni.

Grafik 115 _ Altersklassen der Dienstanutzer der Aufnahmeeinrichtungen – 2009



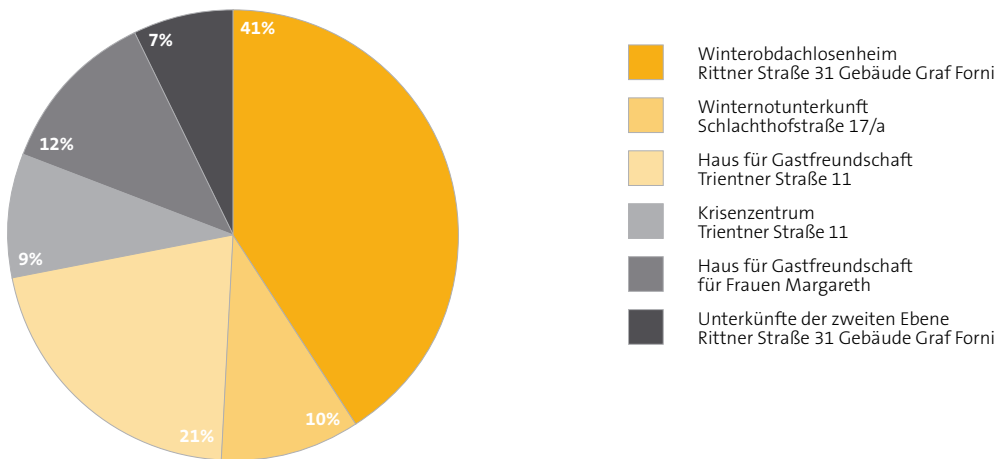
Wie aus dem nachstehenden Diagramm hervorgeht, stammen 59% (2008 waren es 67%) der Dienstanutzer der Aufnahmeeinrichtungen für Obdachlose aus nichteuropäischen Ländern. Sie wurden zum Großteil (28%) in der Erstaufnahmeeinrichtung für Einwanderer beherbergt, welche jenen Personen, die auf der Suche nach Arbeit zum ersten Mal nach Bozen kommen, eine würdige und vorübergehende Unterkunft bietet. Dasselbe gilt für die europäischen Bürger aus Nicht-EU-Staaten. Über ein Drittel dieser wurde im Haus Migrantes aufgenommen. Ein weiteres Drittel fand in den beiden Winterunterkünften der Stadt Unterkunft.

Grafik 116 _ Obdachlose Dienstnutzer nach Staatsbürgerschaft – 2009



Das nächste Diagramm zeigt auf, dass über 50% der italienischen Dienstnutzer in den beiden Winterunterkünften (Winterobdachlosenheim und Winternotunterkunft) beherbergt wurden, während 30% im Haus der Gastfreundschaft in der Trientner Straße bzw. im Krisenzentrum aufgenommen wurden.

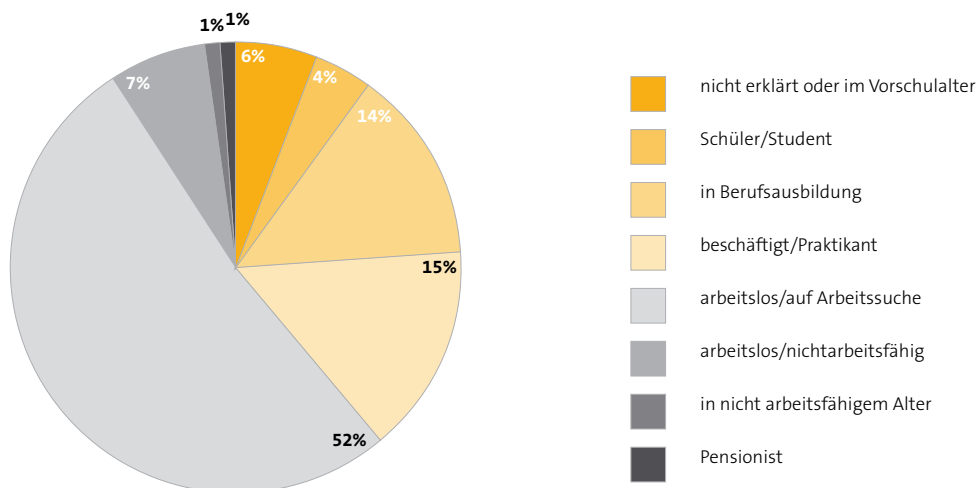
Grafik 117 _ Unterbringung der italienischen Obdachlosen – 2009



Von den 1.111 Obdachlosenheiminsassen waren die meisten arbeitslos (52%). Der Großteil davon hatte – aufgrund einer Reihe von Umständen – große Schwierigkeiten eine Arbeit auszuüben. Für viele (7%) war es sogar ein Ding der Unmöglichkeit (Personen in Erwartung der Anerkennung des Flüchtlingsstatus oder solche, die aufgrund ihres langen Aufenthaltes auf der Straße geschwächt waren). Die Dienste versuchen, die Eingliederung dieser Personen in eine - wenngleich geschützte - Arbeitswelt zu fördern; bei den seit Jahren arbeitslosen Personen handelt es sich allerdings um ausgegrenzte Personen, die sich oft in sehr prekären hygienisch-sanitären Bedingungen befinden. Regulär beschäftigt waren 15% der Betreuten insgesamt (163 Personen, 14 mehr als im Vorjahr; 74 davon

wurden im Arbeiterwohnheim beherbergt, 23 im Haus der Gastfreundschaft und 18 im Haus Margareth), 48 gingen zur Schule, 67 befanden sich im Vorschulalter oder waren nicht in der Lage, eine Arbeit auszuüben, und 15 waren Rentner.

Grafik 118 _ Dienstnutzer nach Beschäftigungslage – 2009



Massnahmen und Ergebnisse

Die Dienstleistungen, die den Betreuten in den Obdachlosenheimen angeboten werden, unterscheiden sich nach Art der Notlage des Betreuten: neben Grunddienstleistungen wie Verpflegung und Körperpflege werden auch individualisierte Betreuungsprojekte eingeleitet, die auf die Steigerung des Wohlbefindens und der Integration der Person in den sozial-beruflichen Bereich abzielen. Daneben werden Freizeitaktivitäten angeboten, die die Betreuten zur aktiven Teilnahme am Sozialleben anregen und ihr Interesse wecken sollen.

Besonderes Augenmerk gilt dem Thema der Spesenbeteiligung der Obdachlosen. Mit Beschluss Nr. 792 vom 30.09.2008 hat der Stadtrat von Bozen das „System der Spesenbeteiligung der Dienstnutzer an den Diensten und Einrichtungen für Obdachlose“ genehmigt und eingeführt. Der Vorschlag der Einführung stammt von einer Arbeitsgruppe, bestehend aus Vertretern aller in der Obdachlosenhilfe tätigen Organisationen (Volontarius, ODAR, Caritas und San Vincenzo). Die Gruppe wurde von der Dienststelle für Soziale Integration des BSB koordiniert. Das der Gemeinde vorgeschlagene und in der Folge eingeführte System sieht eine Spesenbeteiligung der Dienstnutzer in Höhe von 0,50 Euro pro Mahlzeit, falls es sich um ein einziges Gericht handelt und von 1,00 Euro für eine komplette Mahlzeit beim Mensadienst der Einrichtungen für Obdachlose vor.

Außerdem beteiligen sich die in den Einrichtungen für Obdachlose der 1. Ebene (Haus der Gastfreundschaft in der Trienterstraße und Haus Margareth) beherbergten Personen³ an den Kosten mit 10% ihrer Einnahmen (mindestens 30 Euro monatlich). Für die Beherbergung in den Einrichtungen für Obdachlose der 2. Ebene (Unterkünfte „Graf Forni“) ist dagegen eine Beteiligung von 10% an den Einnahmen der Beherbergten mit einem Mindestbeitrag von 50 Euro monatlich vorgesehen. Nach einem Jahr der Anwendung sind sich sowohl der Dritte Sektor, als auch die Dienststelle für Soziale Integration des BSB einig, dass die Spesenbeteiligung seitens der Dienstnutzer aus erzieherischer Sicht weiterhin nötig und angemessen ist. Diese Beteiligung stellt ein wichtiges Element im persönlichen Erziehungsprojekt von obdachlosen Personen dar.

³ Gilt für die Dienstnutzer mit einem Wert der wirtschaftlichen Situation gleich oder über 1,0.

Die Sozialgenossenschaft „River Equipe“, die seit 1999 im Bereich der gravierenden Ausgrenzung tätig ist, leistete auch im Jahr 2009 Straßensozialarbeit. Dieser Dienst wendet sich an Personen, die keine Ressourcen und Mittel zur Verfügung haben, um die komplexe Realität der sozialen und institutionellen Isolation in Angriff zu nehmen und somit von allen Rechten und vom sozialen Schutz ausgeschlossen sind. Dieser Zustand der Entbehrung betrifft sowohl italienische, als auch ausländische Staatsbürger, wenngleich im Falle der italienischen Staatsbürger, die Situation der Ausgrenzung meist auf ein persönliches Scheitern zurückzuführen ist, während für die Ausländer der Aufenthalt auf der Straße eine praktisch fast obligatorische Etappe auf dem Weg der Einwanderung darstellt. Der Dienst bietet Maßnahmen der Erstversorgung, der Schadensminderung und/oder Schadensbegrenzung, der Begleitung in Entwicklungs-, Reife- und Wachstumsprozessen auf menschlicher und sozialer Ebene sowie der Vermittlung zwischen den Sozialdiensten und den auf der Straße lebenden Personen.

Im Laufe des Jahres 2009 erbrachten die Mitarbeiter des Projektes „Oltre la strada“ 318 Leistungen:

Dienstinutzer

- Camper-Sozialarbeit (156 Leistungen): der Camper verweilt in der Nähe des Zugbahnhofs; die Mitarbeiter verteilen Lebensmittel und Material für die Grundversorgung und hören den Personen aktiv zu;
- Wander-Sozialarbeit (110 Leistungen): die Mitarbeiter kehren zum Park zurück und vertiefen die Beziehung, die sie durch die Camper-Arbeit aufgebaut haben;
- Überwachungsarbeit (52 Leistungen): Zählung der Aufenthalts-, Durchgangs- und Zufluchtsstätten der in extremer Ausgrenzung lebenden Personen.

Gegenüber 2008 verzeichnete im Jahr 2009 sowohl die Betreuungsarbeit, als auch die Zuhör- und Begleitungsarbeit einen Anstieg auf insgesamt 1.520 erbrachten Leistungen (+17,4%) gegenüber dem Vorjahr.

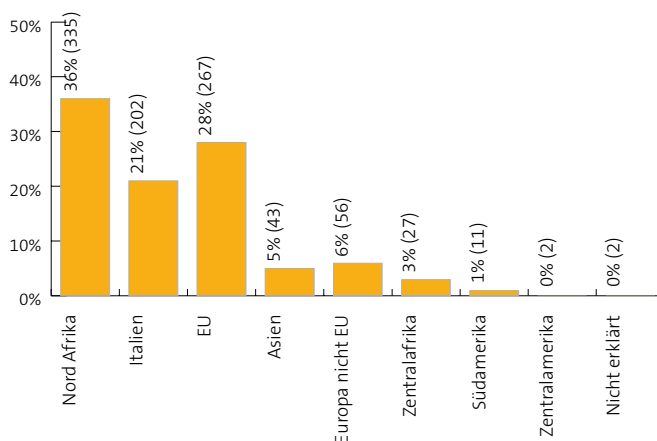
Die Kontaktaufnahmen erhöhten sich um rund 2.000 gegenüber dem Vorjahr, was einem Plus von 27% entspricht. Auch die Gesamtzahl der kontaktierten Personen verläuft ansteigend um 20% (945 im Jahr 2009 gegenüber 876 kontaktierte Personen im Jahr 2008).

Merkmale der Dienstinutzer

Aus der Analyse der Daten über die Dienstinutzer ergeben sich folgende Betrachtungen:

- die Anzahl der durch die Camper- oder Wander-Sozialarbeit kontaktierten Personen in Notlagen steigt an;
- zahlreiche Personen, die eine prekäre Stellung in der Arbeitswelt einnehmen, sind nun vom Produktionszyklus ausgeschlossen; dies betrifft transversal sowohl italienische Staatsbürger als auch ausländische und wirkt sich verstärkt auf die Risikoklassen aus;
- als kritisch geht die Anwesenheit zahlreicher - vor allem ausländischer - Personen im jungen Alter (22-30 Jahre) hervor, die keine familiären Bezugspunkte oder Beschäftigungs- und Unterkunftsansichten besitzen und somit schwer risikobehaftet sind (Alkohol, Suchtkrankheiten usw.);
- die im Jahr 2009 identifizierten Personen machen 55% aller kontaktierten Personen aus;
- wie im nachstehenden Diagramm aufgezeigt, sind die meisten der kontaktierten Personen Ausländer (743), die Anzahl der italienischen Staatsbürger beträgt 202;

Grafik 119 _ Herkunft der vom Dienst für Straßensozialarbeit kontaktierten Personen – 2009



- von den 202 auf der Straße angetroffenen italienischen Bürgern wurden 170 identifiziert (38 neu identifizierte Personen im Jahr 2009), von diesen, gelten **59 als effektiv obdachlos (55 mit einem beeinträchtigten Gesundheitszustand)**; an dieser Stelle ist auf den hohen Prozentsatz der italienischen Männer über 60 hinzuweisen, der 17% der identifizierten Männer ausmacht; 126 der 170 identifizierten Personen weisen eine psychische Notlage auf, die in der Ausgrenzung eine immer relevantere Rolle spielt, unabhängig von den Ursachen oder Folgen;
- von den 743 Ausländern wurden hingegen 345 identifiziert; von diesen gelten **120 effektiv als obdachlos**; von den 345 identifizierten Personen befinden sich 36% in einer sozio-sanitären Notlage; die Notsituationen der restlichen angetroffenen Personen, sind eher auf den Faktor Arbeitslosigkeit und folglich auf die fehlende Unterkunft und die fehlenden finanziellen Mittel zurückzuführen.

Es wird spezifiziert, dass ein Teil der identifizierten und als obdachlos resultierenden Personen, im Winter in den Winternotunterkünften aufgenommen worden sein kann.

Massnahmen und Ergebnisse

Die Mitarbeiter des Dienstes für Straßensozialarbeit erbrachten im Jahr 2009 insgesamt 998 Begleitungsleistungen, bezogen auf 121 Personen (Begleitungen zwecks Aufnahme in Einrichtungen, zwecks Suche nach sozialen und privaten Unterkünften, Begleitung zu den Gesundheitsdiensten, Behördengänge usw.). Im Laufe des Jahres 2009 aktivierte das Mitarbeiterteam des Projektes „Oltre la Strada“ im Rahmen einer gut funktionierenden Netzwerkarbeit mit anderen Diensten, 28 individuelle Projekte zugunsten von 22 Männern und 6 Frauen bzw. setzte diese fort.

Nicht immer konnten die ergriffenen Initiativen nachhaltige, positive Ergebnisse erzielen; in einigen Fällen ermöglichten sie es den Personen jedoch, ihre Stärken und Schwächen besser zu erkennen und somit den Betreuungsbedarf zu optimieren. In anderen Fällen konnte eine Schadensbegrenzung stattfinden, wodurch das Wohlbefinden der Betroffenen zumindest zeitweilig wieder hergestellt werden konnte.

Der **Beratungsdienst „La Sosta - der Halt“** und die **Tagesstätte „Pater Markus“** sind Bezugspunkte für in Ausgrenzung lebende bedürftige Personen ohne festen Wohnsitz. Der Beratungsdienst antwortet auf die Bedürfnisse:

Dienstnutzer

- der Aufnahme und des Zuhörens in persönlichen Gesprächen mit einem Erzieher;
- der Informationen über die zur Verfügung stehenden Dienste und die Zugangsmodalitäten;
- der Begleitung bei der Abwicklung von bürokratischen Verfahren oder bei der Kontaktaufnahme zu den Diensten;
- der Unterstützung bei der Arbeitssuche, Gepäcksaufbewahrung usw.;
- des Beistands bei der finanziellen Verwaltung und Wohnungssuche.

Im Jahr 2009 verzeichnete der **Beratungsdienst** 1.753 Präsenzen (gegenüber den 1.747 im Jahr 2008); er leistete für **1.510** Personen Zuhörarbeit (davon 324 neue Personen) und erteilte **243** Personen einfache Auskünfte über das Netzwerk der Dienste und die Zugangsmöglichkeiten.

Tabelle 120 _ Präsenzen und Betreute des Beratungsdienstes „La Sosta – der Halt“ – 2009

Dienst	Präsenzen	Erstgespräche	Beratungen/ Gespräche	Informationsgespräche	Betreute
Tagesstätte „La Sosta - Der Halt“	1.753	324	1.186	243	624

Die **Tagesstätte** stellt eine Alternative zur Straße dar, wo Obdachlose einige Stunden verbringen und menschliche Beziehungen herstellen können. Die Tagesstätte will eine Stätte des Wiederfindens der eigenen Würde durch den Vergleich und den Austausch mit dem Anderen und durch die Förderung der Person selbst sein.

Im Jahr 2009 zählte die Tagesstätte **12.826 Präsenzen** (summiert zu den Präsenzen des Beratungsdienstes waren es insgesamt 14.579 gegenüber den 14.119 im Vorjahr). In der Tagesstätte nutzten die Personen den Mensadienst, die Duschen und den Wäschedienst und nahmen zahlreich auch an den verschiedenen organisierten Tätigkeiten teil: Freizeitinitiativen, kulturelle Veranstaltungen, Geburtstagsfeiern, Ausflüge, Kunstwerkstätten, religiöse und weltliche Feierlichkeiten, Sensibilisierungsprojekte zu Gesundheitsthemen usw.

Tabelle 121 _ Von der Tagesstätte „Pater Markus“ erbrachte Leistungen – 2009⁴

Dienst	Körperpflege	Mahlzeiten	Halbe Mahlzeiten	Anwesenheiten
Tagesstätte „Pater Markus“	2.073	5.816	2.991	12.826

⁴ Die Daten über die Körperpflege umfassen sowohl die Hygiene- als auch Körperpflegeleistungen (Dusche und Rasieren) sowie den Wäschedienst.

Merkmale der Dienstnutzer

Im Jahr 2009 nahmen vermehrt Personen aus dem Stadtgebiet den Dienst in Anspruch, während die Anzahl der Personen aus dem Landesgebiet um fast 50% rückläufig war. Ständig zunehmend ist die Anzahl der aus den EU-Staaten stammenden Dienstnutzer (57%). Von den **624 Personen** (84% Männer), die den **Beratungsdienst in Anspruch genommen haben**, waren 269 italienische Staatsbürger und 22% dieser, Südtiroler (Stadt Bozen und Provinz). Die restlichen 355 Personen (57%) waren europäische Bürger (311 im Jahr 2008). 29,8% der Dienstnutzer waren über 50 Jahre alt. Für sie ist die Chance auf eine soziale und berufliche Wiedereingliederung oft durch gesundheitliche Faktoren und das Aufkommen von Problemen im Zusammenhang mit langen Suchtzeiträumen und dem Leben auf der Straße beeinträchtigt. Im letzten Dreijahreszeitraum verzeichnete sich eine zunehmende Alterung der Dienstnutzer. Eine weitere beunruhigende Situation, die aus der Analyse des Dreijahreszeitraums hervor geht, betrifft die zunehmende Anzahl an jungen Dienstnutzern. Die Altersklasse unter 20 ist statistisch zwar wenig relevant, steigt jedoch von 2,1% des Jahres 2007 auf 3,2% im Jahr 2009 und darf aus diesem Grund nicht unterbewertet werden, weil sie auf tief liegende Notlagen hinweist, denen mit Aufmerksamkeit vorgebeugt werden muss.

Massnahmen und Ergebnisse

Der **Beratungsdienst** aktivierte im Jahr 2009 178 persönliche Projekte mehr als 2008 (**1.310** gegenüber den 1.132 des Vorjahres). Die Nachfrage nach moralisch-menschlicher Unterstützung bleibt eines der von den Dienstnutzern am häufigsten artikulierten Bedürfnisse (27,4%). Aufgrund der Art der Dienstnutzer, die unter Bedingungen der extremen Ausgrenzung leben, betrafen 22,1% der Projekte die Körperpflege und Hygiene. Darunter ist nicht nur die eigene Pflege im engen Sinne (Duschen-Rasieren) oder Bekleidung zu verstehen, sondern auch die allgemeine Aufmerksamkeit der eigenen Person gegenüber, also das „sich um sich selbst kümmern und sich selbst Wert verleihen“; gleichzeitig wurden gesundheitliche Maßnahmen oder Begleitungen eingeleitet, um die allgemeine persönliche Verfassung der Betreuten auch aus medizinischer Sicht zu verbessern. Die restlichen Projekte betrafen den Beistand bei der Verwaltung der finanziellen Mittel (9,3%) und bei der Arbeitssuche (7%). Von den 1.267 abgeschlossenen Projekten erreichten 39% (51% im Jahr 2008) die gesetzten Ziele vollständig, 14% erreichten sie zum Teil (16% im Jahr 2008), während 47% der Projekte aus verschiedenen Gründen nicht abgeschlossen wurden (Aufgabe, Rückfall usw.).

Aufgrund der im Laufe des Jahres nötigen finanziellen Sparmaßnahmen musste der BSB 2009 auch die für diesen Dienst vorgesehenen Finanzierungsmittel reduzieren. Entsprechend musste auch das vorgesehene Leistungsangebot reduziert werden, das mit dem Betreiber, jedoch im Einklang mit den Bedürfnissen der Dienstnutzer, neu vereinbart wurde. Die Neuüberarbeitung des Vertrags mit dem Betreiber führte somit zu reduzierten Öffnungszeiten und -tagen und zu einer Herabsetzung der Festtage, an denen der Dienst bisher gewährleistet wurde.

– Dienst für Erstaufnahme und Beratung für Einwanderer

Der von der Stiftung O.D.A.R. im Auftrag des BSB geleitete Dienst für Erstaufnahme und Beratung für Einwanderer soll Ausländer im sozialen Eingliederungsprozess und bei der Anerkennung ihrer Rechte und der damit verbundenen Pflichten unterstützen sowie ihre Selbstständigkeit und Integration fördern. Die Tätigkeiten des Dienstes gliedern sich in zwei Hauptbereiche: Aufnahme und Beratung. Die Aufnahmemarbeit sieht die gebietsbezogene Erstorientierung für neu eingetroffene Personen vor, während die Beratung die Bereitstellung von Informationen über Rechte und Pflichten gemäß Gesetzgebung über die Einwanderung und den Aufenthalt auf dem italienischen Staatsgebiet umfasst.

Im Jahr 2009 nahmen **2.923 Personen** diesen Dienst in Anspruch, also mehr als die 2.714 Personen im Jahr 2008; von diesen wendeten sich **1.267 zum ersten Mal an den Dienst**. Auch die Präsenzen stiegen mit 8.533 gegenüber dem Vorjahr um 11% an, ebenso die Ansuchen der Dienstnutzer (8.681) um 12%.

Dienstnutzer

Die Dienstnutzer sind vorwiegend marokkanischer, pakistanischer und indischer Herkunft. Den höchsten Anstieg im Vergleich zum Vorjahr verzeichneten die chinesischen und moldawischen Dienstnutzer mit rund 24% bzw. 22%. In Bezug auf die Altersklassen herrschten die Dienstnutzer im erwerbsfähigen Alter zwischen 26 und 45 Jahren vor (62%).

Merkmale der Dienstnutzer

Von den 8.681 von den Mitarbeitern des Dienstes im Jahr 2009 bearbeiteten Ansuchen betrafen 54% die Beratung (Einwanderung und Aufenthalt auf dem Staatsgebiet usw.), 21% Unterkunftsfragen (insbesondere Aufnahmegesuche für die Erstaufnahmeeinrichtung und das Arbeiterwohnheim in Migrantes), 4% die Ansuchen für die Inanspruchnahme des Patronatsdienstes (Ausfüllung von Formblättern, Schreiben, Anträge usw.), 3% Arbeitsfragestellungen und die restlichen 18% Ansuchen anderer Art (Postanschrift, Gepäckaufbewahrung usw.).

Massnahmen und Ergebnisse

→ Aufnahme- und Orientierungsschalter für ausländische Frauen

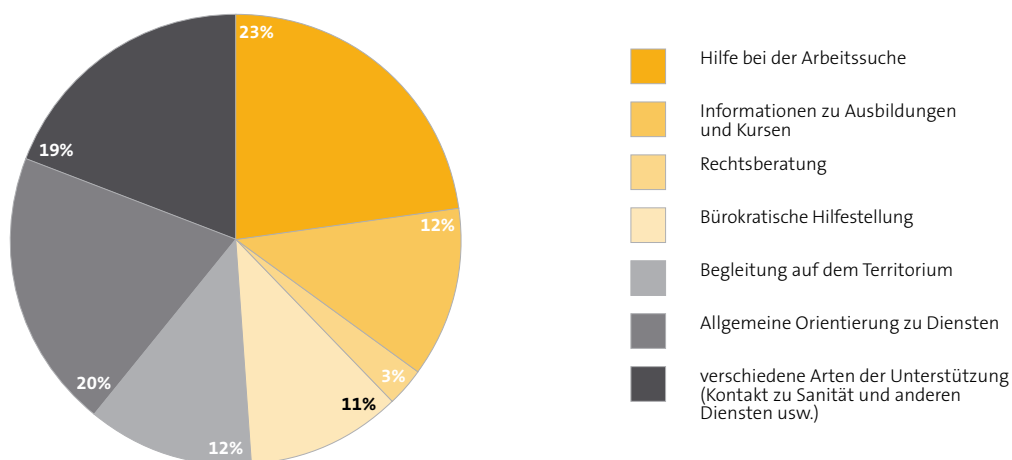
Das Ziel des Aufnahme- und Orientierungsschalters für ausländische Frauen, der seit 2009 von der Vereinigung Frauen Nissà im Auftrag des BSB geführt wird, besteht in der Information und der Orientierung von allein stehenden Frauen oder Müttern sowie von ausländischen Familien zur Förderung deren sozialen und beruflichen Eingliederung anhand einer interkulturellen Netzwerkarbeit, die sich stark von der eigentlichen Betreuung im engeren Sinne unterscheidet. Die Frauen sollen anhand von Maßnahmen angeregt werden selbstständig persönliche Wachstumswege zu beschreiten. Die angebotenen Dienstleistungen können in der Anhörung, Information und Orientierung (auch Arbeitssuche), in der sozialen Begleitung, kulturellen Vermittlung und rechtlichen Beratung zusammengefasst werden.

Dienstnutzer Im Jahr 2009 wendeten sich 223 Frauen zum ersten Mal an den Schalter. Mit dem zunehmenden Wissen um den Dienst unter den ausländischen Frauen, wird auch ein ständiger Anstieg der Anzahl der neuen Dienstnutzerinnen verzeichnet.

Merkmale der Dienstnutzer Die meisten Dienstnutzerinnen stammten aus Nordafrika und aus den EU-Staaten. Bedeutend ist die Anwesenheit von Frauen über 60 Jahren (15,8% der neuen Betreuten im 3. Viermonatszeitraum 2009), die sich an den Schalter vor allem auf der Suche nach Arbeit wendeten. Diese ausländische Bevölkerung bedarf einer besonderen Unterstützung und wird auch in den nächsten Jahren zunehmen.

Massnahmen und Ergebnisse Im Jahr 2009 wurden insgesamt 526 Anfragen verschiedener Art bearbeitet, wie aus dem nachstehenden Diagramm hervorgeht.

Grafik 122 _ Anfragen der Dienstnutzerinnen beim Aufnahme- und Orientierungsschalter für ausländische Frauen – 2009



Die Dienststelle für Soziale Integration des Sprengels Zentrum - Bozner Boden - Rentsch kümmert sich auch um Sinti- und Roma-Nomaden, die in den entsprechenden Siedlungen leben.

Roma

Zum 31.12.2009 lebten in der Roma-Siedlung 63 Personen (davon 23 Minderjährige, die 27% der dort Anwesenden darstellen), insgesamt 14 Familien. Gegenüber 2008 ging die Anzahl der Personen um 19 Einheiten zurück (2008: 82 Roma), da 6 Familien im Laufe des Jahres 2009 in Unterkünfte im Stadtgebiet umsiedelten.

Dienstnutzer

Die Mehrheit der Siedlungsbewohner besitzt eine Aufenthaltsgenehmigung (53%). 85% (Männer und Frauen) gehen einer regulären Arbeit nach, die restlichen 15% sind arbeitslos. Zum 31.12.2009 besuchten 14 Minderjährige die Schule (3 den Kindergarten, 6 die Grundschule, 2 die Mittelschule und 3 die Oberschule). Von den restlichen 9 Minderjährigen waren 4 infolge einer elterlichen Entscheidung nicht in den Kindergarten eingeschrieben, 2 waren noch nicht im Kindergartenalter, 2 Jugendliche absolvierten nach Abbruch der Oberschule eine Lehre und einer war nach dem Abbruch des Ober-schulbesuchs arbeitslos.

Merkmale der Dienstnutzer

Die in der Konvention mit dem Verein Volontarius zur Führung und Betreuung der Bewohner der Roma-Siedlung vorgesehenen Dienstleistungen sind:

- Ergreifung aller Schritte und Initiativen zur Koordinierung des Gemeinschaftslebens der Roma-Familien zwecks Verbesserung ihrer Lebensbedingungen unter Wahrung ihrer kulturellen Merkmale;
- Begleitung der Siedlungsbewohner bei der Erhöhung ihrer Selbstständigkeit;
- Förderung der eventuellen Umsiedlung der einzelnen Familien von der Siedlung in die Stadt anhand gezielter und gemeinsamer Projekte im Hinblick auf eine zukünftige Schließung der Siedlung.

Massnahmen und Ergebnisse

Die vorgesehenen Dienstleistungen betreffen auch die Pflege der Kommunikations- und Beziehungsaspekte zu und unter den Bewohnern. Bei Bedarf werden individuelle Erziehungsprojekte vor allem für die Integration der Bewohner und deren Begleitung auf dem Territorium vereinbart und eingeleitet. Die Maßnahmen können auch die soziale, sprachliche und kulturelle Mediation vorsehen. In diesem Fall wird die zu unterstützende Person von einem kulturellen Mediator auch bei der Erledigung von Behördengängen jeglicher Art unterstützt.

5 Familien wurde im Jahr 2009 eine Sozialwohnung zugewiesen, 1 Familie fand eine Unterkunft auf dem freien Markt. Insgesamt wurden in der Roma-Siedlung der Sigmundskronerstraße 6 Unterkünfte abgetragen (5 von Amts wegen auf Kosten des BSB, 1 auf Kosten der dort lebenden Person).

Sinti

Auch für das Jahr 2009 wurde wie bereits 2008 keine Konvention für die Führung der Sinti-Siedlung abgeschlossen, weil sich die dort lebenden beiden „Sippen“ (zum 31.12.2009 waren es 52 reguläre Siedlungsbewohner) selbst verwalten. Die Stiftung O.D.A.R. betreut abkommengebunden mit dem BSB derzeit die Projekte zugunsten der in der Siedlung ansässigen Minderjährigen und leistet diesbezüglich Unterstützungs-, Schülertransport- und Schulbegleitungsmaßnahmen (siehe Kap. Minderjährige).

Zu vermerken ist hierzu, dass die Sinti-Familie Gabrielli nach ihrer, von der Gemeinde beschlossenen Umsiedlung aus dem Viertel Firmian im Dezember 2009, für rund einem Monat auf dem Parkareal des Hauses Migrantes in der Romstraße 85 untergebracht wurde; in der Zwischenzeit wurde das Gemeindeareal an der Linken Eisackuferstraße von der Gemeinde für die Aufnahme der rund 30 Personen wohngerecht ausgestattet. Mit dem Jahr 2010 ist die Familie schließlich dorthin umgesiedelt worden.

Mit Landesgesetz Nr. 1 vom 22.01.2010 („Bestimmungen auf den Sachgebieten Wohnbauförderung, Arbeit, Fürsorge und Wohlfahrt, Gesundheitswesen sowie Hygiene und Transportwesen“) hat das Land Südtirol die lokalen Verwaltungen mit einem angemessenen urbanistischen Instrument zur Realisierung von Mikroarealen mit Wohnmöglichkeiten für Sinti- oder Roma-Nomaden ausgestattet.

Art. 1, Absatz 37 des Gesetzes i.g.F., der den Art. 129-bis in das Landesgesetz Nr. 13 vom 17. Dezember 1998 einfügt, legt fest, dass für die Überwindung von Notlagen in Bezug auf die Wohnunterbringung auf dem Landesgebiet die Gemeinden in der eigenen urbanistischen Planung Areale mit entsprechenden Wohnmöglichkeiten für Personen, Familien und Gruppen, welche sich in solchen Notlagen befinden, ausweisen und verwirklichen können. Die einzelnen Areale können eine Fläche bis zu 5.000 Quadratmetern haben. Die einzelnen Gemeinden legen mit eigener Verordnung die Zugangs- und Aufenthaltskriterien sowie die strukturellen Eigenschaften dieser Areale fest.

Tabella 123 _ Bereich Soziale Eingliederung – Kosten und Finanzierungsquellen – 2009

BEREICH SOZIALE EINGLIEDERUNG 2009		Euro 3.148.782
Der Betrag enthält die direkten Kosten des Dienstes und die indirekten Kosten der Zentralverwaltung		
Obdachlose und Beistand auf der Straße	44,3%	1.393.798
Nomadenlager Sinti und Roma	9,1%	287.439
Personen aus Nicht-EU-Ländern / Flüchtlinge	35,3%	1.112.798
Informationsschalter für ausländische Frauen	3,0%	93.000
Verwaltung	8,3%	261.747
BEREICH SOZIALE EINGLIEDERUNG 2009		3.148.782
Finanzierungsquellen		
Gemeinde	42,5%	1.337.620
Land	51,0%	1.604.377
Betreute	4,6%	146.365
Allfälliges*	1,9%	60.420

A pie chart illustrating the distribution of funding sources for the social integration sector in 2009. The largest portion is from the 'Land' (51.0%), followed by 'Gemeinde' (42.5%), 'Betreute' (4.6%), and 'Allfälliges*' (1.9%).

* Allfälliges: Rückerstattung abbestelltes Personal, Mahlzeiten für Personal, Rückstände usw.

2.9 HISTORISCHE GRUNDINDIKATOREN 2002-2009

FINANZIELLE SOZIALHILFE – SOZIALES MINDESTEINKOMMEN UND/ODER MIETE UND WOHNUNGSNEBENKOSTEN								
AUSMASS	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
ARMUTSKOEFFIZIENT (Empfänger des SMI** und/oder der Sozialleistung „Miete und Wohnungsnebenkosten“)								
Anzahl der Betreuten	1.249	1.150	1.302	1.395	1.435	1.634	1.769	2.288
Wohnbevölkerung insgesamt*	97.288	97.332	98.250	99.052	99.883	100.788	101.954	103.058
BETREUUNGSKOEFFIZIENT (Werte in %)								
Gesamtzahl Betreute / Wohnbevölkerung insgesamt*	1,3	1,2	1,3	1,4	1,4	1,6	1,7	2,2
AUSGABE SMI** UND/ODER MIETE UND WOHNUNGSNEBENKOSTEN PRO BETREUTEN								
Gesamtzahl der Betreuten	1.249	1.150	1.302	1.395	1.435	1.634	1.769	2.288
Gesamtbetrag (in Euro)***	2.457.895	2.675.952	2.810.045	2.858.016	3.011.574	3.361.698	3.912.093	6.450.545
JAHRESAUSGABE PRO BETREUTEN								
Gesamtzahl der Betreuten/ Gesamtausgabe des BSB***	1.968	2.327	2.158	2.049	2.099	2.057	2.211	2.819
ANMERKUNGEN								
<p>Die Finanzielle Sozialhilfe umfasst eine Reihe von Geldzuweisungen, die sich je nach sozialem Bedürfnis und nach den Auszahlungskriterien und -modalitäten unterscheiden. Die beiden wichtigsten Leistungen sind das „Soziale Mindesteinkommen“ (ehemaliges Lebensminimum) und die Leistung „Miete und Wohnungsnebenkosten“.</p> <p>Im Jahr 2009 haben insgesamt 2.288 Personen (2,2% der Wohnbevölkerung) diese beiden Leistungen in Anspruch genommen.</p> <p>Die Gesamtausgabe für diese beiden Sozialleistungen belief sich im Jahr 2009 auf 6.450.545 € (mit einem Anstieg von 64,9% im Vergleich zum Jahr 2008), davon wurden 3.298.939 € als Soziales Mindesteinkommen und 3.151.606 € als Miete und Wohnungsnebenkosten ausgezahlt.</p> <p>* Quelle: Meldeamtsregister der Stadtgemeinde Bozen zum 31.12. ** SMI = Soziales Mindesteinkommen (ehemaliges Lebensminimum) *** Quelle: SIGLA, Amt für Finanzen und Buchhaltung, BSB</p>								

KLEINKINDER								
AUSMASS	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
BETREUUNGSKOEFFIZIENT: IN KINDERHORTEN EINGESCHRIEBENE KINDER (Werte in %)								
Gesamtzahl der eingeschriebenen Kinder / Gesamtzahl der 0-2 Jährigen	12,6	12,2	12,6	13,3	13,3	13,0	13,0	14,8
Im Jahr 2009 ist die Gesamtzahl der in den Kinderhorten des BSB eingeschriebenen Kinder im Verhältnis zur Gesamtzahl der 0 - 2 Jährigen gestiegen (438 von insgesamt 2.956 zum 31.12.2009). Dies ist in erster Linie auf die Aufstockung der vorhandenen Plätze durch die Öffnung des neuen Kinderhortes in Oberau - Haslach zurückzuführen.								
BETREUUNGSKOEFFIZIENT: IN KINDERHORTEN UND KINDERTAGESSTÄTTEN EINGESCHRIEBENE KINDER (Werte in %)								
Gesamtzahl der in Kinderhorten und Kindertagesstätten eingeschriebenen Kinder / Gesamtzahl der 0-2 Jährigen	-	-	-	-	-	24,8	25,2	26,0
Der Betreuungskoeffizient zeigt in den letzten drei Jahren einen konstanten Anstieg auf. Dies bedeutet, dass das integrierte System für Kleinkinder der Stadt Bozen (Kinderhorte und Kindertagesstätten) optimaler auf die Bedürfnisse der Bozner Familien abgestimmt ist.								
NACHFRAGEÜBERSCHUSSKOEFFIZIENT: DIE WARTELISTEN DER KINDERHORTE (Werte in %)								
Gesamtzahl Kinder auf der Warteliste / vorhandene Plätze in den Kinderhorten	59,4	51,3	39,1	65,5	61,8	67,9	59,6	53,9
Der Dienst arbeitet zwei Rangordnungen pro Jahr aus: eine Rangordnung wird im Mai ausgearbeitet und enthält die Neuaufnahmen nach der Entlassung der 3-Jährigen; die andere Rangordnung wird im November ausgearbeitet und dient der Besetzung von Plätzen, die im Laufe des Jahres frei geworden sind. Der Nachfrageüberschusskoeffizient bezieht sich auf den Monat Dezember und umfasst sowohl die Neueinschreibungen in der November - Rangordnung, als auch die Kinder, die anhand der Mai-Rangordnung nicht aufgenommen werden konnten. Die Bewegung der Kinder ist daher variabel.								
THEORETISCHER SÄTTIGUNGSKOEFFIZIENT: NUTZUNG DER IN DEN KINDERHORTEN VORHANDENEN PLÄTZE ANHAND DER EINSCHREIBUNGEN (Werte in %)								
Gesamtzahl der eingeschriebenen Kinder / vorhandene Plätze	98,0	96,2	97,8	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Der Sättigungskoeffizient (Verhältnis eingeschriebene Kinder/vorhandene Plätze) hat in den letzten 5 Jahren seinen Höchstwert erreicht. Ende 2009 wurde die endgültige Aufnahmekapazität von 438 Plätzen (im Jahr 2008 waren es 381, im Jahr 2007 waren es 377) erreicht. Die Gesamtzahl der eingeschriebenen Kinder zum 31.12.2009 beläuft sich auf 438, mit einem Sättigungskoeffizienten (Verhältnis eingeschriebene Kinder/vorhandene Plätze) von 100%.								
DURCHSCHNITTLICHER SÄTTIGUNGSKOEFFIZIENT: DIE EFFEKTIVE NUTZUNG DER KINDERHORTPLÄTZE ANHAND DER BESUCHERZAHL (Werte in %)								
Durchschnittliche Besucherzahl / vorhandene Plätze	68,8	70,8	69,3	70,9	74,3	72,7	73,1	75,3
Aufgrund der zumeist krankheitsbedingten, zahlreichen Abwesenheiten der Kinder im Laufe des Schuljahres macht die durchschnittliche Jahresbesucherzahl nur selten mehr als Dreiviertel der Eingeschriebenen aus, wobei zu berücksichtigen ist, dass zu Jahresbeginn nicht selten auf Hortplätze verzichtet wird. Trotzdem ist die durchschnittliche Besucherzahl im Jahr 2009 im Vergleich zum Vorjahr gestiegen.								

MINDERJÄHRIGE								
AUSMASS	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
PENETRATIONSKOEFFIZIENT: DIE VOM SOZIALPÄDAGOGISCHEN DIENST BETREUTEN MINDERJÄHRIGEN (Werte in %)								
Gesamtzahl der 0 - 17-Jährigen, die von den sozialpädagogischen Diensten betreut werden / Gesamtzahl der ansässigen 0 - 17-Jährigen	6,2	7,2	8,5	8,4	8,8	6,0	5,7	6,3
Die Gesamtzahl der vom sozialpädagogischen Dienst betreuten Minderjährigen ist um 11,6% von 972 im Jahr 2008 auf 1.085 im Jahr 2009 gestiegen.								
ANTEIL DER MINDERJÄHRIGEN AUS NICHT-EU-LÄNDERN IM VERHÄLTNISS ZUR GESAMTZAHL DER VOM SOZIALPÄDAGOGISCHEN DIENST BETREUTEN MINDERJÄHRIGEN (Werte in %)								
Gesamtzahl der vom sozialpädagogischen Dienst betreuten Minderjährigen aus Nicht-Eu-Ländern / Gesamtzahl der betreuten Minderjährigen	40,5	40,6	44,9	48,3	49,6	42,5	34,0	35,7
Dieser Koeffizient ist im Vergleich zum Jahr 2008 leicht gestiegen. Die Daten umfassen auch die nicht begleiteten, ausländischen Minderjährigen, die Roma-Nomaden, die Asylbewerber und die anerkannten, minderjährigen Flüchtlinge. Die Daten umfassen hingegen nicht die Sinti-Nomaden, da diese als italienische Staatsbürger eingestuft werden.								
MINDERJÄHRIGENANTEIL IN DEN SOZIALPÄDAGOGISCHEN EINRICHTUNGEN* (Werte in %)								
Gesamtzahl der sozialpädagogisch betreuten Minderjährigen, die in einer Einrichtung untergebracht sind / Gesamtzahl der betreuten Minderjährigen	13,5	11,9	7,9	9,8	10,6	16,4	19,2	12,7
* Wohngemeinschaft, familienähnliche Einrichtungen, betreutes Wohnen, Institute								
Dieser Koeffizient ist im Jahr 2009 im Vergleich zum Vorjahr gesunken. Dies ist auf die steigende Zahl der familiären- und Pflegeanvertrauungen sowie der ambulanten, sozialpädagogischen Familienarbeit zurückzuführen.								
ERWACHSENE								
AUSMASS	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
BETREUUNGSKOEFFIZIENT: BETREUTE DER FAMILIENBERATUNGSSTELLEN (Werte in %)								
Gesamtzahl der Betreuten der Familienberatungsstellen / Wohnbevölkerung insgesamt	5,8	5,8	6,1	6,0	5,6	5,9	6,2	6,0
Der Prozentsatz der Personen, die sich in den letzten Jahren an eine der fünf Familienberatungsstellen gewendet haben, hat sich auf einen Wert um die 6% eingependelt. Es zeichnet sich ein weitgehend gleichbleibender Trend ab.								
ERWACHSENEN/SENIOREN-ANTEIL: DIE ERWACHSENEN UND SENIOREN, DIE VON DEN SOZIALPÄDAGOGISCHEN DIENSTEN BETREUT WERDEN/ GESAMTZAHL DER BETREUTEN (Werte in %)								
Gesamtzahl Erwachsene/Senioren, die von den sozialpädagogischen Diensten betreut werden / Gesamtzahl der Betreuten der sozialpädagogischen Dienste	57,4	58,8	57,9	62,1	66,9	75,0	73,4	69,4
In den letzten drei Jahren ist die Gesamtzahl der betreuten Erwachsenen im Verhältnis zur Gesamtzahl der Betreuten der sozialpädagogischen Dienste gesunken. Im Vergleich mit den Daten aus dem Jahr 2008 ist allerdings ein deutlicher Anstieg von alkoholkranken und obdachlosen Erwachsenen zu verzeichnen. Die Gesamtzahl der drogenkranken Erwachsenen und der Asylbewerber ist hingegen deutlich gesunken.								

BEHINDERUNG								
AUSMASS	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
WOHNBETREUUNGSKOEFFIZIENT (Werte in %)								
Betreute in den Wohneinrichtungen / Gesamtzahl der Betreuten	28,0	29,3	30,3	30,8	32,0	33,3	38,0	34,3
<p>Das prozentuelle Verhältnis der Betreuten in den Wohneinrichtungen (Wohnheim und Wohngemeinschaft) zur Gesamtzahl der Betreuten mit Behinderung in den Tageseinrichtungen und in den Wohneinrichtungen.</p> <p>Auch wenn die Daten im Jahr 2009 im Vergleich zum Vorjahr gesunken sind, müssen die steigenden Schwierigkeiten der Familienangehörigen hervorgehoben werden, denjenigen Betreuten eine allumfassende Pflege und Betreuung zukommen zu lassen, die immer schwerere Behinderungsformen aufweisen und daher einer durchgehenden Betreuung bedürfen. Zu diesem Faktor muss der rapide Alterungsprozess der Betreuten (sowohl was das Alter, als auch was den Aufenthalt in der Einrichtung anbelangt) hinzugerechnet werden.</p>								
SÄTTIGUNGSKOEFFIZIENT DER DIENSTE (Werte in %)								
Gesamtzahl Betreute / vorhandene Plätze	92,9	91,8	91,7	91,8	95,5	90,0	75,6	77,9
<p>Das prozentuelle Verhältnis der belegten Plätze zu den insgesamt vorhandenen Plätzen.</p> <p>Dieser Koeffizient zeigt einen Anstieg auf, der auf das Angebot neuer Dienste/Leistungen zurückzuführen ist. Diese neuen Dienste/Leistungen zielen darauf ab, den Familien der Betreuten angemessene Betreuungslösungen zur Verfügung zu stellen. Die Gesamtzahl der Betreuten ist im Vergleich zum Vorjahr ebenfalls von 121 (2008) auf 134 (2009) gestiegen.</p>								
DURCHSCHNITTLICHER SÄTTIGUNGSKOEFFIZIENT (ANWESENHEITEN) DER BETREUTEN IM VERHÄLTNISS ZUR AUFNAHMEKAPAZITÄT DER EINRICHTUNGEN (Werte in %)								
Durchschnittliche Betreutenzahl in den Einrichtungen / Gesamtzahl vorhandene Plätze	75,6	77,6	82,8	82,2	79,0	75,1	77,4	75,6
<p>Der nicht sehr hohe und zudem in den letzten Jahren schwankende durchschnittliche Sättigungskoeffizient ist auf das jeweils für die einzelnen Betreuten vereinbarte Pflege- und Betreuungsprogramm zurückzuführen. Es sind sowohl längere Zeitabschnitte, die von den Betreuten bei ihren Familien verbracht werden, als auch eine unterschiedliche Neuaufteilung der Betreuten auf die einzelnen Einrichtungen vorgesehen. Eine weitere, wichtige Ursache ist im eher kritischen Gesundheitszustand der Betreuten zu finden, der gepaart mit der allgemeinen Alterung der Betreuten zu einem leichten Anstieg der Abwesenheiten führt.</p>								

SENIOREN								
AUSMASS	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
ALTERSQUOTE* (Werte in %)								
Bevölkerung >65 Jahre / Wohnbevölkerung insgesamt	20,3	20,8	21,1	21,5	21,9	22,3	22,4	22,6
* Quelle: Meldeamtsregister der Stadtgemeinde Bozen								
BETREUUNGSKOEFFIZIENT DER BETREUUNGSDIENSTE ZUGUNSTEN VON SENIOREN – HPD, AH/PH UND TPH* IM VERHÄLTNIS ZUR WOHNBEVÖLKERUNG INSGESAMT (Werte in %)								
Betreute Senioren HPD + AH/PH + TPH >65 Jahre / Wohnbevölkerung >65 Jahre	5,8	4,9	4,9	4,9	4,8	4,6	5,1	5,2
* HPD=Hauspflagedienst, AH/PH= Altersheime/Pflegeheime, TPH=Tagespflegeheime								
Prozentuelles Verhältnis der Personen, die einen Dienst in Anspruch genommen haben zur Gesamtzahl der Bezugsbevölkerung (65+ Jahre)								
In den letzten drei Jahren ist der Koeffizient von 4,6% im Jahr 2008 auf 5,2% im Jahr 2009 gestiegen. Im Verhältnis zur steigenden Gesamtzahl an Senioren in der Bevölkerung (über 65- Jährige) die von 22,3% im Jahr 2007 auf 22,6 % im Jahr 2009 gestiegen ist, ist auch das Leistungsangebot der Dienste gestiegen. Dies zeigt auf, dass das Dienstnetzwerk des BSB durchaus in der Lage ist, den Bereich Senioren abzudecken und auf den stetig steigenden Sozialleistungsbedarf derselben angemessen zu antworten. Der Koeffizient beläuft sich auf 5,4% wenn man auch die Plätze berücksichtigt, die der BSB anhand von Abkommen im Altersheim in der Rauschertorgasse (38 Plätze) und in der Marienlinik (27 Plätze) bereitstellt.								
VERBREITUNGSKOEFFIZIENT DES HAUSPFLEGEDIENSTES (Werte in %)								
Senioren die vom HPD betreut werden >65 Jahre / Gesamtzahl der Senioren, die vom HPD, von den AH und den TPH betreut werden >65 Jahre	59,6	50,3	51,3	52,2	53,5	56,3	59,6	59,9
Prozentuelles Verhältnis der über 65- jährigen Betreuten des HPD zur Gesamtzahl der betreuten Senioren des Hauspflagedienstes, der Altersheime und der Tagespflegeheime.								
Der Betreutenanteil des Hauspflagedienstes (HPD) steigt stetig. Trotz der Inanspruchnahme von privaten Pflegekräften (die sogenannten „badanti“) greifen immer mehr Personen auf den HPD zurück. Die Sozialpolitik zielt auf die Beibehaltung der betagten Personen in ihrem natürlichen und täglichen Lebensumfeld und darauf ab, die Unterbringung in den Wohneinrichtungen so weit wie möglich zu vermeiden.								
AUSSTATTUNGSKOEFFIZIENT: PLÄTZE IN DEN VOM BSB GEFÜHRTEN ALTERSHEIMEN/PFLEGEHEIMEN IM VERHÄLTNIS ZUR GESAMTBEVÖLKERUNG >65 JAHRE (Werte in %)								
Gesamtzahl Plätze in den AH / Bevölkerung >65 Jahre	2,2	2,2	2,1	2,1	2,0	1,8	1,9	1,9
Der Koeffizient zeigt auf, dass die Gesamtzahl an vorhandenen Plätzen in den fünf vom BSB geführten Wohneinrichtungen im Verhältnis zur Gesamtbevölkerung mit mehr als 65 Jahren in den letzten Jahren stabil geblieben ist. Der Koeffizient beläuft sich auf 2,1% wenn man auch die Plätze berücksichtigt, die der BSB anhand von Abkommen im Altersheim in der Rauschertorgasse (38 Plätze) und in der Marienlinik (27 Plätze) bereitstellt. Trotz der Bereitstellung von zusätzlichen 27 Plätzen (Marienlinik) im Jahr 2009 ist Bozen weiterhin das Einzugsgebiet mit dem geringsten Ausstattungskoeffizienten, dem allerdings die höchste Altersquote gegenübersteht.								
PFLEGEBEDARFSKOEFFIZIENT IN DEN VOM BSB GEFÜHRTEN ALTERSHEIMEN UND PFLEGEHEIMEN (Werte in %)								
Schwer pflegebedürftige Senioren in den Altersheimen / Gesamtzahl der Senioren in den Altersheimen	69,0	70,7	73,6	75,6	78,9	81,2	80,9	74,1
Nach Inkrafttreten des Landesgesetzes zur Pflegesicherung wurde ab 2008 mit der Pflegeeinstufung der Senioren in den Altersheimen und Pflegeheimen des BSB begonnen. Mit dem neuen Pflegeeinstufungssystem werden die Betreuten der dritten und der vierten Pflegestufe als schwer pflegebedürftige Senioren eingestuft. Aus diesem Grund kann kein direkter Vergleich zu den Daten vor 2008 angestellt werden.								

SENIOREN								
AUSMASS	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
AAA (Werte in %)								
Seniorenanteil in den Altersheimen >65 Jahre / Gesamtzahl der von den Diensten betreuten Senioren >65 Jahre* im Jahr	40,4	49,7	48,7	47,8	41,8	39,0	37,1	36,4
<p>* Gesamtzahl der Betreuten (HPD) Hauspflegedienst, (AH) Altersheime / Pflegeheime, (TPH) Tagespflegeheime, die vom B.S.B. geführt werden</p> <p>Der Koeffizient umfasst nicht die Plätze, die vom B.S.B. durch Abkommen im Altersheim in der Rauschertorgasse und in der Marienlinik bereitgestellt werden (insgesamt 35 Plätze).</p> <p>Dieser Koeffizient zeigt das prozentuelle Verhältnis zwischen den Betreuten in den Wohneinrichtungen (Altersheime und Pflegeheime des BSB) und der Gesamtzahl der Betreuten in den Wohneinrichtungen, Tageseinrichtungen und in den ambulanten Diensten (Hauspflege) auf. Die Tendenz auf eine Wohneinrichtung zurückzugreifen sinkt konstant: angesichts der steigenden Bevölkerungszahl und des ebenso steigenden Betreutenanteils in den Diensten im Allgemeinen könnte dies auf das Pflegegeld zurückzuführen sein, das die Familien in die Lage versetzt, die eigenen pflegebedürftigen Angehörigen zu Hause zu betreuen.</p>								
SÄTTIGUNGSKOEFFIZIENT DER PLÄTZE IN DEN VOM BSB GEFÜHRTEN ALTERSHEIMEN UND PFLEGEHEIMEN (Werte in %)								
Belegte Plätze in den Altersheimen / Gesamtzahl der vorhandenen Plätze in den Altersheimen	98,3	99,0	99,4	99,5	98,8	97,5	99,7	99,2
<p>Prozentuelles Verhältnis zwischen den belegten Plätzen und den insgesamt vorhandenen Plätzen.</p> <p>Der Sättigungskoeffizient der Plätze in den Wohneinrichtungen zeigt eine 100%ige Auslastung auf. Die Differenz ist notwendig, um die Entlassungen und Neuaufnahmen zu verwalten.</p>								
SÄTTIGUNGSKOEFFIZIENT DER PLÄTZE IN DEN TAGESPFLEGEHEIMEN Belegte Plätze in den TPH (Tagespflegeheimen) / Gesamtzahl der vorhandenen Plätze in den TPH (Werte in %)								
Villa Europa	61,0	55,4	35,2	41,7	39,5	52,4	58,8	69,5
Premstallerhof		10,2	28,0	40,3	57,6	51,3	64,4	58,1
<p>Der Sättigungskoeffizient in den Tagespflegeheimen ist zwar nicht optimal, trotzdem bieten sie zahlreichen Familien Unterstützung, da sie oftmals schwerwiegende Fälle übernehmen. Man muss hervorheben, dass das Tagespflegeheim Villa Europa von immer mehr Betreuten genutzt wird, während die Nutzung des Premstallerhofes eher Schwankungen aufweist.</p>								
NACHFRAGEÜBERSCHUSSKOEFFIZIENT IN DEN VOM BSB GEFÜHRTEN ALTERSHEIMEN (Werte in %)								
Senioren auf Warteliste / Gesamtzahl der vorhandenen Plätze	n.r.	63,4	55,1	38,5	46,3	60,8	51,6	17,1
<p>Der Koeffizient umfasst auch die Plätze, die vom BSB anhand von Abkommen im Altersheim in der Rauschertorgasse und in der Marienlinik bereitgestellt werden (insgesamt 35 Plätze).</p> <p>Zum 31.12.2009 schienen in der Warteliste für die endgültige Aufnahme in die Wohneinrichtungen des BSB 82 Personen auf (die Warteliste gilt für alle Einrichtungen), im Vorjahr waren es noch 247 Personen. Diese Senkung ist wahrscheinlich auf die Einführung des Landesgesetzes zur Pflegesicherung zurückzuführen. Besagtes Gesetz hat damit den Zweck seiner Verabschiedung erfüllt: die Familien tendieren dazu, die eigenen, pflegebedürftigen Angehörigen zu Hause – eventuell mit einer externen Hilfe – zu betreuen, anstatt auf die Wohneinrichtungen zurückzugreifen.</p>								



**DAS PERSONAL UND
DIE FINANZRESSOURCEN**

3.1 PERSONAL

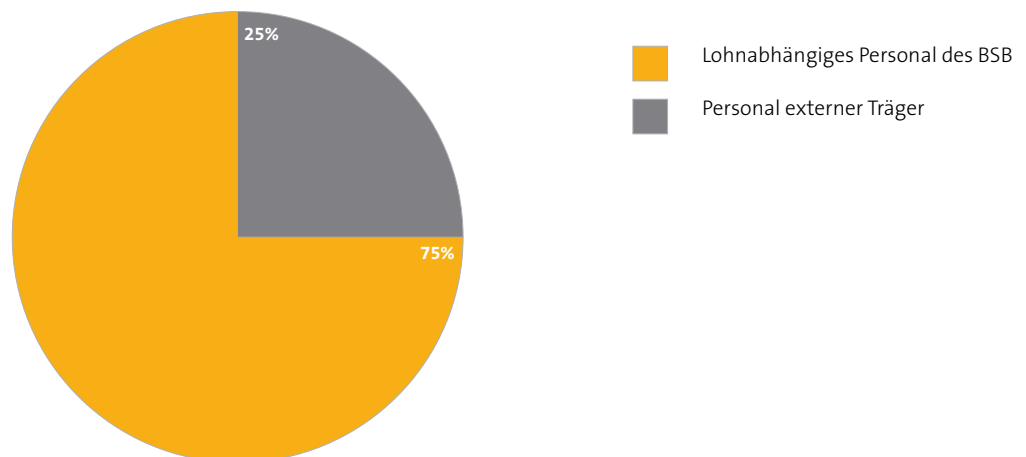
→ Das Betriebspersonal

Der BSB führt seine Sozialdienste direkt mit vom BSB beschäftigtem Personal und indirekt in Zusammenarbeit mit Organisationen mit/ohne Erwerbszweck, mit denen entsprechende Verträge oder Abkommen abgeschlossen werden. Insgesamt arbeiten mehr als 1.000 Personen für den Betrieb, die mit ihren Familien in der lokalen Gemeinde ansässig sind. Neben dem genannten Personal arbeiten im „Gravitationsfeld“ des BSB außerdem noch Mitarbeiter der Lieferanten von Gütern und Dienstleistungen, die mit dem BSB verbunden sind: das Personal der Wartungs- und Reinigungsunternehmen und Anbieter verschiedener Zusatzdienste. Die Auswirkung des BSB auf die lokale Gemeinschaft ist beträchtlich, weshalb der Betrieb gegenüber den eigenen Mitarbeitern große Verantwortung trägt.

Zählt man lediglich das mit Sozialdiensten betraute Personal*, sah die Situation am 31.12.2009 folgendermaßen aus:

- Lohnabhängiges Betriebspersonal: **774,1 (effektiv äquivalente Arbeitskräfte**)**
- Personal abkommengebundener Sozialdienste: **258,8 (effektiv äquivalente Arbeitskräfte**)**

Grafik 124 _ Das Betriebspersonal – 2009



* Anbieter von Zusatzdiensten nicht sozialer Natur, z.B. Wartung und Reinigung, ausgenommen.

** effektiv äquivalente Arbeitskräfte = gleichwertige Personaleinheit mit Vollzeiteinstellung (38 Wochenst.)

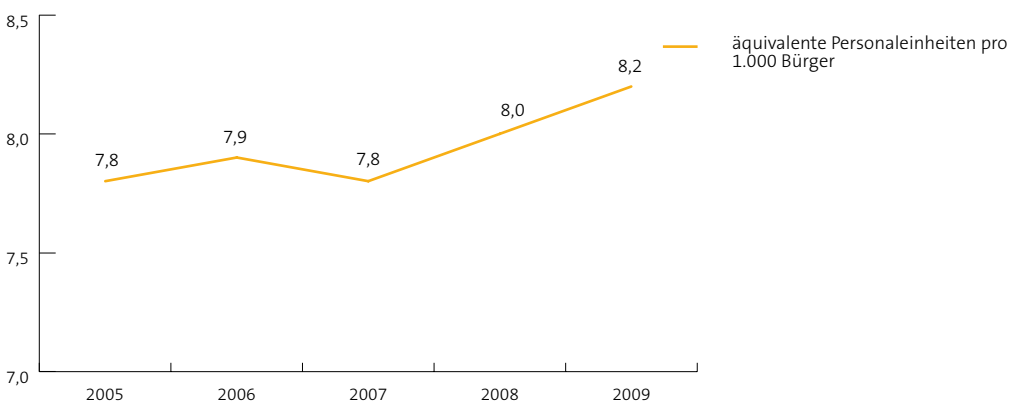
Anmerkung: Werden zum abkommengebundenen Personal auch **benachteiligte Personen in Arbeitseingliederung** bei den für den Reinigungsdienst abkommengebundenen Sozialgenossenschaften hinzugezählt, steigt die Gesamtanzahl der Arbeitskräfte von 258,8 auf ca. **320,2** äquivalente Arbeitskräfte, die von Dritten beschäftigt werden.

Personalstand (lohnabhängig) des BSB

Zählt man einzig das direkt vom BSB lohnabhängige Personal, beschäftigte der BSB Ende 2009 insgesamt **933 Mitarbeiter**. Da zahlreiche Mitarbeiter **teilzeitbeschäftigt** waren, ist es empfehlenswert, diese in die entsprechende Anzahl an Personaleinheiten in Vollzeitbeschäftigung (38 Stunden pro Woche) umzurechnen. Nach dieser Rechnung beschäftigte der BSB Ende 2009 insgesamt **841,52** effektiv äquivalente Arbeitskräfte (2008 waren es 818,75). Schließt man außerdem die 8% über längere Zeitabschnitte abwesenden Mitarbeiter aus (in Mutterschaftsurlaub), **erhält man eine Gesamtanzahl von 774,07 zum 31.12.2009 beschäftigten effektiv äquivalenten Arbeitskräften.**

Der Index für Personalausstattung der Sozialdienste beträgt beim BSB **8,2 äquivalente Personaleinheiten pro 1.000 Bürger**. Besagter Wert steigt weiter an, wenn man die Mitarbeiter der mit der Verwaltung der Sozialdienste betrauten abkommengebundenen Organisationen mit einberechnet. In diesem Falle kommt man **auf 10,7 äquivalente Personaleinheiten pro 1.000 Bürger.**

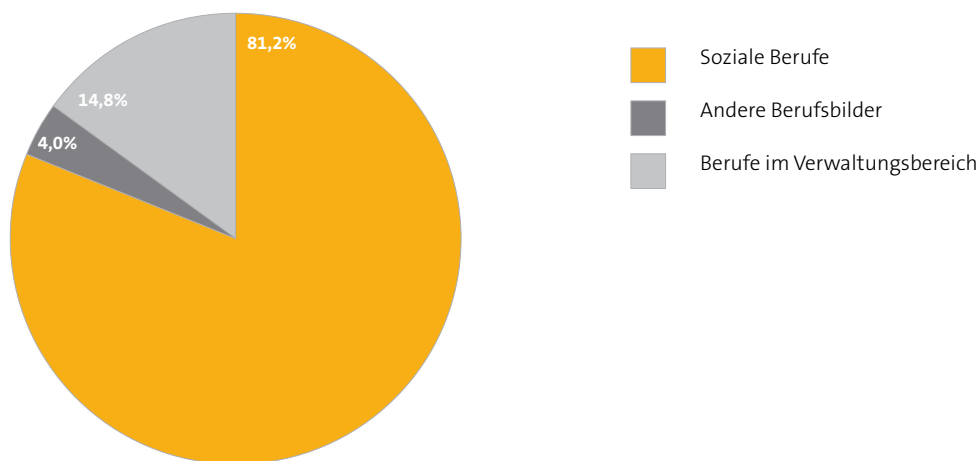
Grafik 125 _ Index für Personalausstattung des BSB pro 1.000 Bürger – 2005-2009



Von den zum 31.12.2009 bediensteten lohnabhängigen Mitarbeitern üben **81,2%** folgende Funktionen **im Sozial- und Betreuungsbereich** aus:

- SozialassistentIn
- AltenpflegerIn
- Sozialhilfskraft
- FreizeitgestalterIn
- SozialbetreuerIn
- Pflegehelfer
- BetreuerIn für Menschen mit Behinderung
- KinderhortassistentIn
- ErzieherIn
- Mitarbeiter für finanzielle Sozialhilfe

Grafik 126 _ Berufsbilder im Betrieb – 2009



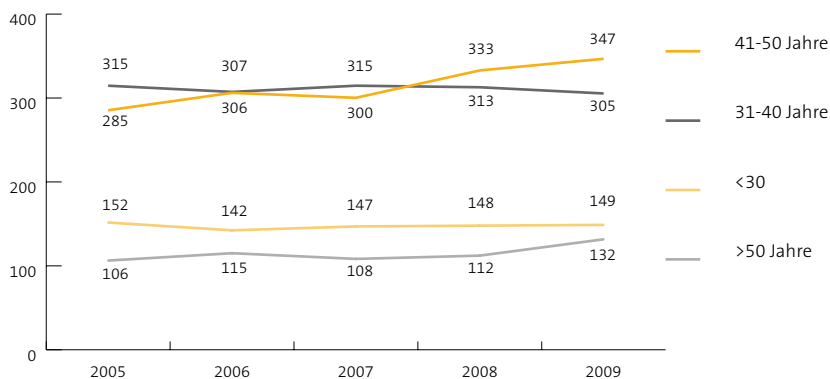
Aus den erhobenen Daten wird klar ersichtlich, dass Frauen die überwiegende Mehrheit unter den Beschäftigten des BSB stellen: Der Betrieb hat **752 (80,6%) weibliche und lediglich 181 (19,4%) männliche Mitarbeiter.**

Auch unter den sozialen Berufsprofilen stellen **Frauen 83,35%** des gesamten Mitarbeiterstabs. Das Berufsbild KinderhortassistentIn ist zu 100% von Frauen besetzt.

Das Verhältnis ist in den **Führungspositionen** etwas ausgeglichener. Ende 2009 waren **8 Direktoren und 9 Direktorinnen** beschäftigt (47% Männer – 53% Frauen).

Die nachfolgende Tabelle zeigt, dass **48,7%** des Betriebspersonals **weniger als 40 Jahre alt** sind. Dabei ist allerdings mit zwei Prozentpunkten ein wesentlicher Rückgang zum Vorjahr zu verzeichnen (50,9%).

Grafik 127 _ Das Betriebspersonal nach Altersstufen 2005-2009



Auf insgesamt **933 bedienstete Mitarbeiter** (mit befristetem und unbefristetem Vertrag) haben sich **79,5%** der **italienischen**, **20,2%** der **deutschen** und **0,3%** der **ladinischen Sprachgruppe** zugehörig erklärt.

Tabelle 128 _ Personalbestand (lohnabhängiges Personal) des BSB nach Sprachgruppe – 2009

Amt oder Einrichtung	Anzahl der Mitarbeiter zum 31.12	Effektiv äquivalente Mitarbeiter	Italiener	Deutsche	Ladiner
Alters- und Pflegeheime	319	288,0	283	36	1
Sozialsprenkel	216	173,1	155	60	2
Amt für Behinderung und Einrichtungen	174	132,6	151	23	0
Amt für Familiendienste und Kinderhorte	156	120,6	103	52	0
Hauptsitz Romstraße	58	51,5	41	16	0
Tagespflegeheime für Senioren	10	8,3	9	1	0
Insgesamt	933	774,1	742	188	3

Abwesenheiten des Personals

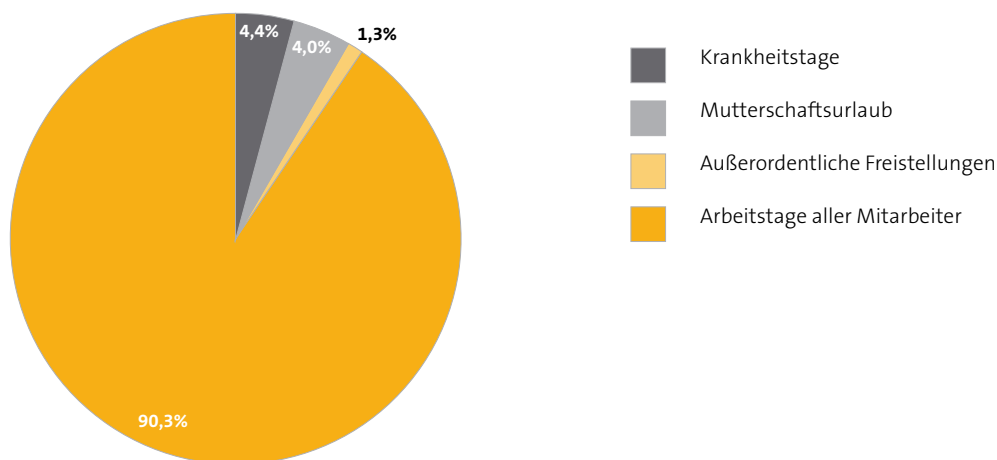
Tabelle 129 _ Begründung und Dauer in Tagen der Abwesenheiten – 2009

Grund der Abwesenheiten	Abwesenheitstage
Krankheit (einschließlich Unfälle)	10.190
Mutterschaft (Obligatorischer Mutterschaftsurlaub, Elternurlaub, Freistellung aus Erziehungsgründen)	9.342
Andere Abwesenheiten (bezahlte Sonderurlaube)	3.111
Abwesenheitstage insgesamt	22.643

Ausfälle aus Krankheitsgründen, Mutterschaftsurlaub und Sonderurlaube mit einberechnet, hat das Personal durchschnittlich an **90,3%** der Arbeitstage im Laufe des Jahres gearbeitet. Die **Arbeitstage** im Jahr 2009 wurden wie folgt berechnet: **252 Tage** (365 - Samstags/Sonntags - Feiertage) **x 927,75 Mitarbeiter** (im Durchschnitt) = **233.793 Tage**.

Die **Gesamtzahl der Abwesenheiten**, insgesamt 22.643 Tage (s. Tabelle 129), stellt **9,7%** der gesamten Arbeitszeit dar. In dieser Rechnung wurden nur bezahlte Absenzen berücksichtigt. Zählt man die unbezahlten Abwesenheiten (4.134) dazu, erhält man eine Gesamtzahl von 26.777 Tagen, und der Prozentsatz steigt auf 11,45% an.

Grafik 130 _ Abwesenheiten des Betriebspersonals – 2009



Die Abwesenheiten der Beschäftigten machen die Einstellung von Ersatzpersonal notwendig, vor allem, wenn die Kontinuität der Betreuungsdienste gewährleistet werden muss. Ersetzt werden im Allgemeinen Mitarbeiterinnen in Mutterschaft, da es sich dabei um längere Abwesenheiten handelt (5 Monate Pflichturlaub, maximal 8 Monate Elternzeit, maximal 2 Jahre Freistellung aus Erziehungsgründen), und Personal im Krankenstand bei Abwesenheiten von über drei Wochen. In der Dienststelle für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage wird auch bei kürzeren Absenzen Ersatzpersonal eingestellt. Die diesbezüglichen Kosten gehen in ihrer Gesamtheit zu Lasten des BSB, ausgenommen, es handelt sich um Mutterschaftsurlaub von Bediensteten der Altersheime; in diesem Falle kommen die Mittel aus einem von den Altersheimen verwalteten Sonderfonds. Die vom BSB getragenen Kosten für Ersatzpersonal verdoppeln sich bei verpflichtendem Mutterschaftsurlaub oder Krankenstand. In weiteren Fällen betragen die Kosten für freigestelltes Personal 30%, weshalb besagter Prozentsatz und ein Teil der zusätzlichen Belastungen anfallen. Ist die Abwesenheit nicht bezahlt, fallen keine zusätzlichen Spesen an.

Personalwechsel (turnover)

Um die Personalfuktuation des Betriebs zu berechnen, wurde der **Durchschnittswert der Beschäftigten** im Laufe des Jahres mit der **Anzahl der Neueinstellungen** 2009 verglichen.

Die Formel:

Durchschnittswert der Beschäftigten 2009 : Anzahl der Neueinstellungen 2009
(Differenz Beschäftigte am 31.12.2009 und Beschäftigte am 31.12.2008) = 100 : x

Tabelle 130 _ Turnover Betriebspersonal – 2009

Turnover Betriebspersonal	
Beschäftigte zum 31.12.2008*	841
Beschäftigte zum 31.12.2009*	857
Neueinstellungen 2009	54
Beschäftigte im Monat (im Durchschnitt)	850,5

* Ersatzpersonal ausgeschlossen

Im Vergleich zum 31.12.2008 war eine Personalzunahme von 841 auf 857 Einheiten (Ersatzpersonal ausgeschlossen) zu verzeichnen; dies ergibt sich nach 54 Neueinstellungen und 38 Abgängen im selben Zeitraum. Der monatliche Durchschnittswert der Beschäftigten betrug 850,5 Einheiten. Die **Personalfuktuation 2009 betrug 4,47%**: Es wurden 4,47% der Beschäftigten eingestellt, um Personal zu vertreten, dessen Arbeitsverhältnis mit dem Betrieb aus verschiedenen Gründen beendet wurde (38 Personen im Laufe des Jahres auf durchschnittlich 850,5 Beschäftigte).

Überstunden

Der BSB hat klare Anweisungen zur Reduzierung der Überstunden gegeben – nicht lediglich, um die psychische und physische Gesundheit der Beschäftigten zu schonen, sondern auch, um die Kosten zu reduzieren. Der Großteil der Stunden wird von den Beschäftigten nachgeholt. Auf 933 Beschäftigte im Betrieb zum 31.12.2009 betrug die **Anzahl der auszuzahlenden Überstunden aber 12.000 Stunden, im Durchschnitt 12,9 Stunden pro Mitarbeiter.**

Tabelle 131 _ Vom Betriebspersonal geforderte auszuzahlende Überstunden – 2009

Dienste/Einrichtungen	Anzahl Mitarbeiter	Ausbezahlte Überstunden	Im Durchschnitt ausbezahlte Überstunden pro Mitarb.
Alters- und Pflegeheime	329	6.435	19,6
Sozialspargel	216	2.427	11,2
Amt für Behinderung und Einrichtungen	174	1.735	10,0
Amt für Familiendienste und Kinderhorte	156	798	5,1
Hauptsitz Romstraße	58	608	10,5
Insgesamt	933	12.003	12,9

Arbeitsverhältnis des Betriebspersonals

Tabelle 132 _ Betriebspersonal und Arbeitsverhältnis mit dem Betrieb – 2009

Arbeitsverhältnis	Äquivalente Mitarbeiter	%
Stammrolle / auf unbefristete Zeit	482,5	57,3%
Befristete Beauftragung	135,9	16,1%
Dienstverpflichtung	155,8	18,5%
Ersatzpersonal, davon:	67,8	8,0%
– Ersatzkräfte mit befristeter Beauftragung	48,7	5,8%
– Ersatzkräfte mit Dienstverpflichtung	18,8	2,2%

Wenn man das Ersatzpersonal mit Dienstverpflichtung nicht berechnet, würden die Prozentsätze diese sein:

Mitarbeiter in der Stammrolle:	482,5	72,3%
Mitarbeiter mit befristeter Beauftragung:	135,9	20,4%
Ersatzkräfte mit befristeter Beauftragung:	48,7	7,3%
Mitarbeiter insgesamt:	667,1	100% (ohne Dienstverpflichtete)

Aus- und Weiterbildung des Betriebspersonals

Die Aus- und Weiterbildung des Betriebspersonals ist in drei Ebenen unterteilt:

1. Arbeitsbegleitende Ausbildungskurse

Es handelt sich dabei um Diplomkurse im Sozialbereich und/oder Ausbildungsaktivitäten für bereits beschäftigtes Personal. Der jeweils geltende Bereichsvertrag sieht besondere Unterstützungsformen vor, z.B. Spesenbeiträge oder bezahlte Freistunden zu Studienzwecken.

2. Qualifikation und Spezialisierung

Es handelt sich dabei um maximal 150 Stunden bezahlter Abwesenheit pro Jahr, die – für die Verbesserung der kulturellen oder beruflichen Ausbildung – zur Weiterführung der bereits erhaltenen Ausbildung genutzt werden können.

3. Berufliche Weiterbildung

Darunter versteht man die verschiedenen Unterstützungs- und Weiterbildungsmaßnahmen in den Tätigkeitsbereichen des BSB. Im Unterschied zu den vorhergehenden Punkten ist die Teilnehmeranzahl unbegrenzt. Es handelt sich hierbei in der Regel um Kurse und Seminare.

Grafik 133 _ Durchschnittliche Anzahl der Tage pro Teilnehmer und Typ der Veranstaltung – 2005-2009



Es ist nützlich, mindestens für die wichtigsten Größen die Zahlen zur **beruflichen Weiterbildung** im BSB über das Jahr 2009 hin anzuführen.

Insgesamt 68,6%, das entspricht 640 Mitarbeitern auf 933, haben an Weiterbildungsaktivitäten wie Kursen, Seminaren und Tagungen teilgenommen. Dabei wurden der jeweiligen Tätigkeit durchschnittlich **2,2 Tage (16,4 Stunden)** gewidmet. Es ist anzumerken, dass die Teilnahme des Betriebspersonals an Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten im Vergleich zum Vorjahr etwas zurückgegangen ist: 2008 nahmen 79,8% teil. Der Anteil liegt aber im Durchschnitt der letzten Jahre – 2007 lag er bei 73,9%, 2006 bei 60,3% beschäftigten Personals.

Das Personal nahm 2009 an insgesamt **167 Kursen** teil. Davon wurden **18 direkt vom BSB** in den verschiedenen Betriebsstrukturen **organisiert. Teilnehmer: 258.** 382 Personen nahmen hingegen an **externen Weiterbildungskursen teil (149 Kurse, davon 21 in deutscher Sprache)**, die von öffentlichen oder privaten Bildungseinrichtungen mit Sitz innerhalb und außerhalb der Provinz Bozen organisiert wurden.

Auf insgesamt **10.487 Weiterbildungsstunden** betrafen 4.720 Stunden (45%) soziale Themen und 5.767 den Verwaltungs- und Managementbereich (55%).

Weiterbildungstätigkeit im Bereich Verwaltung und Management

Tabelle 134 _ Weiterbildung im Bereich Verwaltung: Teilnahme des Betriebspersonals in Stunden – 2009

Weiterbildungsthemen im Bereich Verwaltung	Teilnahme- stunden	%
Controlling, Buchhaltung	113	2,0%
Informatik	2.370	41,1%
Qualität und Kommunikation	2.536	44,0%
Arbeitssicherheit	172	3,0%
Verwaltungsrecht	576	10,0%
Insgesamt Teilnahmestunden	5.767	100,0%

Die Weiterbildung des Personals konzentrierte sich 2009 zum Großteil auf die Themen **Qualität und Kommunikation (2.536 Stunden, insgesamt 44,0%** aller Stunden für Weiterbildung im Bereich Verwaltung und Management). Die Kurse wurden sowohl in italienischer als auch in deutscher Sprache abgehalten und behandelten folgende Themen:

- „Benessere-Efficienza – Salute e Sicurezza – Tempo“, von der Generaldirektion für alle Führungskräfte organisierte zweijährige Weiterbildung (2009/2010) zur Förderung von Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz;
- „Strumenti di valutazione dei servizi aziendali“, zur Aktualisierung des Wissenstandes und der Betriebsinstrumente für Planung und Berichterstattung bezüglich der Tätigkeiten und Ziele des Betriebs;
- „Metodi e strategie per migliorare le relazioni interpersonali ed organizzative“
- „Essere leader e saper comunicare“
- „La comunicazione efficace“
- „Il gruppo come risorsa nei contesti di cura“
- „Lösungsorientiertes Konfliktmanagement“
- „La salute dell'organizzazione: prevenire e difendersi da mobbing e Workaholism“ in Übereinstimmung mit der Betriebspolitik zur Förderung der besseren Zusammenarbeit und Interaktivität unter den Mitarbeitern zur Verbesserung der Dienste für die Nutzer
- „Valutatori interni dei sistemi di gestione qualità“
- „Il marchio qualità UPIPA ovvero la centralità della persona nelle strutture residenziali per anziani“, organisiert von der Abteilung Altersheime des BSB.

41,1% oder 2.370 Weiterbildungsstunden waren dem Wissensaufbau im Bereich **Informatik** vorbehalten: Ein vom Direktionsamt organisierter Intensivkurs war der geltenden Gesetzgebung über die technologische und organisatorische Anpassung zugunsten der Einführung innovativer Instrumente (**informatisches Protokoll, digitale Signatur,**

zertifizierte E-Mailadresse) gewidmet. Ein weiterer Kurs behandelte das Thema **Datenschutz** für Mitarbeiter des Rechenzentrums und bot Vertiefungen zur Verarbeitung sensibler Daten und zum Datenbankmanagement gemäß Legislativdekret 193/03 mit besonderer Rücksicht auf Informationssicherheit.

Weiterbildungstätigkeit zu sozialen Themen

Tabelle 135 _ Weiterbildungstätigkeit zu sozialen Themen: Teilnahme des Betriebspersonals in Stunden – 2009

Weiterbildungsthemen Sozialbereich	Teilnahme- stunden	%
Sozialpädagogischer Bereich	671	14,2%
Pflege und Betreuung von Senioren	2.126	45,0%
Familie und Kinder (Weiterbildung Personal Kinderhorte)	1.507	31,9%
Behinderung, psychische Notlage	258	5,5%
Gaststättenwesen-HACCP-Kurse	158	3,3%
Insgesamt Teilnahmestunden	4.720	100,0%

Wie aus der Tabelle hervorgeht, nahmen 2009 vor allem Mitarbeiter der **Unterbringungseinrichtungen, Pflegeheime und Tagesstätten für Senioren** an den Weiterbildungsveranstaltungen teil. Insgesamt **2.126 Stunden (45%)** waren dem Bereich Soziales gewidmet. Die Kurse wurden vornehmlich in italienischer Sprache abgehalten, ein Teil in deutscher Sprache. Die Themen der deutschsprachigen Kurse: „Gerontopsychiatrie – psychische Erkrankungen bei alten Menschen“, „Vom Sinn in den Unsinn“, „Die funktionelle Dyspagie-therapie“. Die italienischen Veranstaltungen behandelten Themen wie die Beziehung zu Patienten fortgeschrittenen Alters, die Bewertung von Schmerzen, die Planung der Betreuung, die Teambetreuung von Patienten mit Demenz, die Aufnahme ins Altersheim, die Bedeutung der Empathie in der Arbeit mit Alzheimerpatienten und die Palliativbehandlung.

Insgesamt **31,9%** oder **1.507 Weiterbildungsstunden** richteten sich an die **Mitarbeiterinnen des Amtes für Familiendienste**, die größtenteils in den Kinderhorten arbeiten. Die Weiterbildung hat die kontinuierliche Verbesserung der Professionalität in der Betreuung und Erziehung von Kindern zwischen 0 und 3 Jahren zum Ziel. Die Kurse behandelten verschiedene Themen, darunter Elternsein, positive Beziehungen im Kinderhort, um das Selbstbewusstsein der Kinder zu fördern, Lernen im Kinderhort mit Gesang, Klang und Tanz. Die deutschsprachigen Kurse: „Kinder stark machen“ und „Kinder durch den Alltag begleiten.“

671 von insgesamt 4.720 Stunden oder **14,2%** galten den **Sozialassistenten und Erziehern** der Sprengel und bezogen sich auf **Themen aus dem sozialpädagogischen Bereich**: „Il metodo di lavoro sistemico nell’approccio socio-pedagogico con le famiglie“, „Come lavorare con gli adolescenti“, „Häusliche Gewalt: theoretische und rechtliche Aspekte sowie Interventionsmöglichkeiten für Frauen in Gewaltsituationen“, „La trasformazione di modelli familiari“, „Una comunità in rete per contrastare la violenza di genere“.

258 Stunden, oder **5,5%** der Stunden waren dem Thema Menschen mit Behinderung gewidmet. Es folgte die zweite Phase des zweijährigen Projekts in italienischer Sprache: „Gli approcci innovativi nella progettazione di attività educative o di assistenza con l’ausilio di animali“ unter der Leitung des Animal Assisted Activity Project. Weitere Themen: „Analyse und Anpassung des Verhaltens von Menschen mit Intelligenzstörungen“ und von externen Beratern gehaltene Veranstaltungen zu Themen wie „Aggressivität und Behinderung“.

158 Stunden (3,3%) waren HACCP-Kursen zum Thema Mensadient und Gaststättenwesen für Küchenpersonal aus den Wohneinrichtungen gewidmet.

Das Betriebspersonal: Analyse und Beobachtungen

2009 war für den BSB ein besonderes Jahr, da nach der ungünstigen Wirtschaftskonjunktur Eingriffe an der Betriebsverwaltung vorgenommen werden mussten, um die Dienste trotz stetig abnehmender Mittel aufrecht zu erhalten. Trotz dieser Einschränkung verzeichnete der BSB einen **Personalzuwachs von 27 Einheiten** im Vergleich zum Vorjahr.

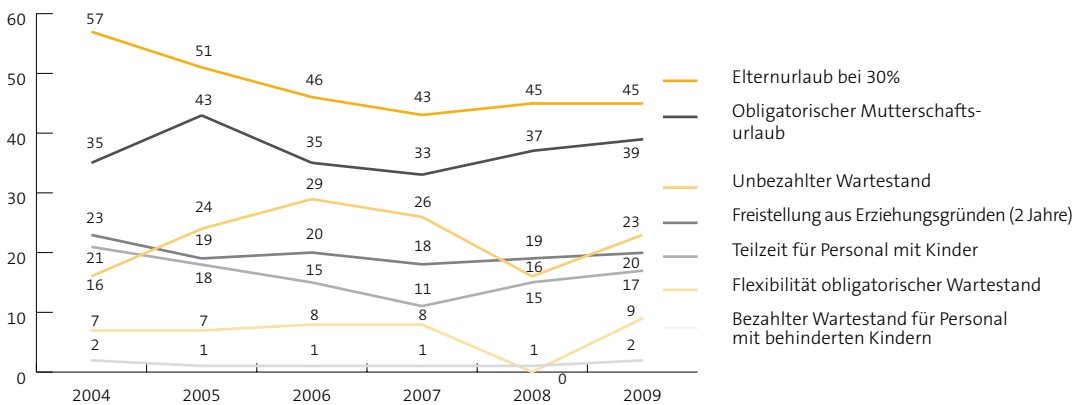
Der Zuwachs ist vor allem auf die Anpassung des Personalstandes an die Bedürfnisse der Gemeinde zurückzuführen, und insbesondere auf die **Eröffnung des neuen Rosenbach-Kindergartens** in Oberau Ende des letzten Jahres.

Ein charakteristischer Aspekt in Bezug auf die Personalzusammensetzung bleibt der **ausgesprochen hohe Frauenanteil**, vor allem im Bereich der Betreuung. Ein neuer Aspekt ist das zunehmende Alter der Bediensteten: Die Anzahl der über 40- und 50-Jährigen ist angestiegen; erstmals liegt der Anteil an über 40-Jährigen über dem der jüngeren Altersschichten. Trotz dieser Tatsache ist anzumerken, dass das Durchschnittsalter weiterhin bei 40,5 Jahren liegt und jede zweite Mitarbeiterin höchstens 40 Jahre alt ist, folglich noch Kinder haben kann und fest im Familienleben verwurzelt ist. Der BSB ist daher auch eine wichtige Quelle für Frauenarbeit und gewährt als öffentliche Körperschaft während der Mutterschaft bzw. bei der Aufteilung von Arbeitszeit und Familie die von Gesetz und Verträgen vorgesehene Unterstützung (Bereichsübergreifender Landeskollektivvertrag und Bereichsabkommen für die Bediensteten der Gemeinden, Bezirksgemeinschaften und der öffentlichen Betriebe für Personendienste). Es muss jedoch anerkannt werden, dass in Führungspositionen besagte Elemente hinsichtlich möglicher mittel- bis langfristige Abwesenheiten ein kritischer Punkt sind und in Zukunft besonders wegen der physischen Auswirkungen der Betreuungsarbeit auf zunehmend ältere Mitarbeiterinnen beachtet werden müssen.

Mutterschafts-/Vaterschaftsurlaub

Im Jahr 2009 nahmen **146 (2008 waren es 133)** Personen die Möglichkeit des **Mutterschaftsurlaubs** in Anspruch.

Grafik 136 _ Art der Abwesenheit mit Begründung Mutterschaft von 2004 bis 2009



Der vornehmlich weibliche und im Durchschnitt junge Personalbestand erforderte auf Betriebsebene im Laufe der Jahre besondere Aufmerksamkeit gegenüber den arbeitenden Müttern und Vätern. Wo immer möglich, wird **Flexibilität im Arbeitsverhältnis** und in Bezug auf die Arbeitszeiten angestrebt, um die Verbindung von Familien- und Arbeitsleben zu erleichtern. Dieser wirtschaftliche und verwaltungstechnische Aufwand will eine Investition in Lebensqualität und Wohlbefinden der Beschäftigten sein, die sich auch auf die Qualität der Arbeit auswirkt.

Es muss gesagt werden, dass die Flexibilität keine zusätzliche Kostenstelle für den Betrieb darstellt, da die Mitarbeiter die gleiche Anzahl von Stunden arbeiten müssen. Auch die Flexibilität im Arbeitsverhältnis produziert keine zusätzlichen Kosten (eine Person Vollzeit kostet - bei gleichem Dienstal - wie zwei Personen part-time zu 50%), es sei denn, alle Mitarbeiter beanspruchen die Familienzulagen.

Flexibilität

Die Formen flexibler Arbeitszeiten für das Betriebspersonal zum Schutz der Freizeit und der Lebensqualität sind:

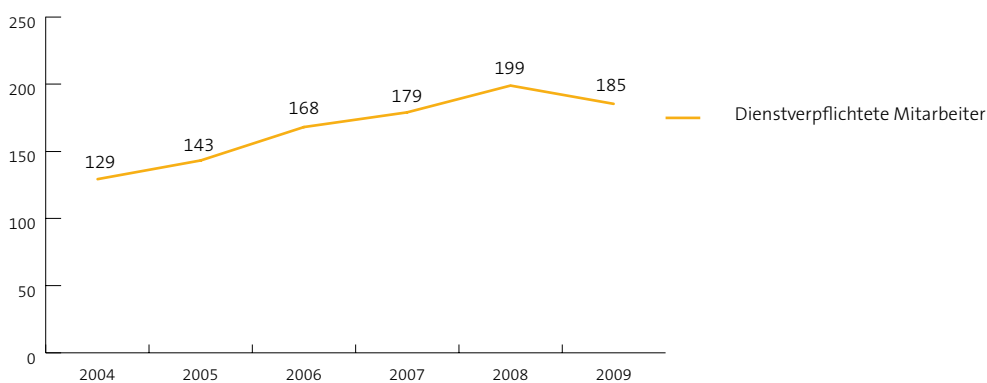
- **Teilzeitarbeit** zu verschiedenen Teilen (30%, 40%, 50%, 60%, 75% oder 87% der vollen Arbeitsstunden) und mit diversen Variablen (vertikal – horizontal);
- **flexible Arbeitszeiten:** Sollten keine Fälle vorliegen, die eine Anwendung unmöglich machen, können Beschäftigte, die der automatischen Anwesenheitskontrolle unterworfen sind, verschiedene Eingangs- und Ausgangszeiten wählen. Dabei ist jedoch die Einhaltung einer bestimmten Zeitspanne Voraussetzung;
- **Sommerzeit:** Auch hier kommt die flexible Arbeitszeit zu Anwendung. Unter Einhaltung der vorgeschriebenen Stundenzahl pro Monat kann das Personal im Laufe der Woche einige freie Nachmittage einlegen.

Dienstverpflichtungen

Die größten Schwierigkeiten bei der Suche nach Ersatzpersonal und besonderen Berufsprofilen ergeben sich bei Personal, das über mehr als die Grundvoraussetzungen – Zweisprachigkeitsnachweis und europäische Staatsbürgerschaft – verfügen muss. Nicht immer können diese Voraussetzungen eingehalten werden, weshalb in einigen Fällen die Verpflichtung nur mit Verordnung des Bürgermeisters möglich ist.

Zum 31.12.2009 betrug die Anzahl der **Dienstverpflichteten 185 oder knapp 20%** des Betriebspersonals.

Grafik 137 _ Dienstverpflichtetes Personal 2004-2009



Dienstverpflichtetes Personal ist eine unabdingbare Ressource für die Betreuungsarbeit, die besondere Art der Einstellung **hat allerdings die Entstehung prekärer Arbeitsverhältnisse zum Ergebnis**, für welche Arbeitnehmer und Führungspersonal im Laufe der Zeit stabilere Lösungen zu finden versuchen.

2009 wurde erstmals ein Rückgang bei den Dienstverpflichteten verzeichnet; Von 199 im Vorjahr auf 185. Dies geht ist vor allem auf einen Rückgang von Dienstverpflichteten im Bereich Menschen mit Behinderung zurückzuführen, da hier Personen mit den notwendigen Voraussetzungen (bis 31. August 2010 ist das betreffende Personal von der Zweisprachigkeitspflicht befreit) über befristete Verträge eingestellt wurde. Dies belegt die unsichere Arbeitssituation solcher Arbeitskräfte im öffentlichen Bereich.

Die Anzahl **ausländischer Arbeitskräfte** ist leicht rückgängig mit **108 Nicht-EU-Bürgern (54,6%)** im Vergleich zu 109 im Vorjahr.

Von den Dienstverpflichteten sind nach einem leichten Rückgang im Vergleich zu 2008 (-3) 14 Sozialbetreuer. Aufgrund der Bedeutung und der Empfindlichkeit der betreffenden Arbeit ist die Dienstverpflichtung ein **kritischer Punkt** und angesichts der Schwierigkeiten, qualifizierte Kräfte für dieses Berufsprofil zu finden eine unumgängliche Lösung: Die Voraussetzung des Zweisprachigkeitsnachweises und der italienischen oder EU-Staatsbürgerschaft sind ein Hindernis bei der Personalsuche.

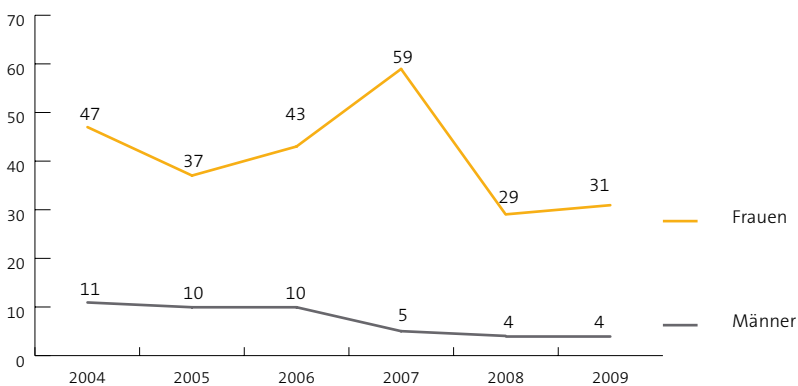
Geschützte Kategorien

Laut geltenden Gesetzen müssen alle Unternehmen mit mehr als 50 Beschäftigten mindestens zu 7% des Gesamtmitarbeiterstabs Personal einstellen, das den so genannten geschützten Kategorien angehört. Obwohl der BSB ausschließlich im Sozialbereich tätig ist, gilt die Pflicht ausnahmslos. Die Anzahl an **geschützten Kategorien vorbehaltenen Arbeitsplätzen**, die der BSB noch besetzen muss, beträgt **28 Einheiten**. Diese Einstellungen sollten durch Wettbewerbe erfolgen und sind aufgrund der geringen Anzahl an Eingetragenen in den Verzeichnissen des Arbeitsamtes und aufgrund der Einschränkungen, was Typ und Grad der Invalidität für die jeweiligen Arbeitsaufgaben betrifft, nicht immer möglich. Aus diesem Grund nimmt der BSB im Rahmen eines Abkommens mit dem Arbeitsamt 2009-2010 am „Projekt Plus 35“ teil. Damit wird die Einstellung besagter Arbeitskräfte in den Betrieben erleichtert. 2009 wurde eine Arbeitskraft unbefristet als Amtsdienstler eingestellt; für 2010 ist eine weitere Einstellung geplant.

Arbeitseinschränkungen und Untauglichkeit

Die Aufgabenbereiche für jedes Berufsprofil müssen im Hinblick auf physische und psychische Einschränkungen, die sich im Leben einer Arbeitskraft ergeben können, kontinuierlich überprüft werden. Durch die Umsetzung entsprechender Normen auf Betriebsebene werden vom Betriebsarzt sämtliche Kontrollen vorgenommen, um die Mitarbeiter vor eventuellen gesundheitlichen Risiken zu schützen.

Grafik 138 _ Personal mit Arbeitseinschränkung 2004-2009



Im BSB arbeiten 80% der Mitarbeiter in der Betreuung; die jeweiligen Berufsprofile erfordern bestimmte körperliche und geistige Voraussetzungen, weshalb die Möglichkeit einer Unvereinbarkeit mit eingeschränkten Gesundheitszuständen wesentlich höher ist als in anderen Sparten. Im Laufe des Jahres 2009 wurden 35 Personen Einschränkungen auferlegt (2008 waren es 33), während 5 Mitarbeiter im Hinblick auf ihre Zuständigkeiten für untauglich befunden wurden.

Während eine Einschränkung die Arbeitstätigkeit einer Arbeitskraft innerhalb ihres Berufsprofils lediglich eingrenzt, betrifft die **Untauglichkeit** jene Mitarbeiter, die aus verschiedenen Gründen (altersbedingte körperliche Unzulänglichkeit, Krankheit, berufsbedingte Krankheiten oder Unfälle) nicht mehr über die notwendigen körperlichen und/oder geistigen Voraussetzungen verfügen, um ihre Arbeit ohne Risiken zu erledigen.

Einschränkungen bedeuten zwar eine verwaltungstechnisch komplexe Umverteilung der Arbeitslasten, die **Untauglichkeit** und die dadurch notwendige Versetzung aber bergen größere Schwierigkeiten: Es müssen neue Ressourcen ausfindig gemacht werden, um die freien Stellen zu besetzen, und Stellen verfügbar gemacht werden, die mit den Fähigkeiten der Beschäftigten kompatibel sind. Häufig haben die zu versetzenden Arbeitskräfte spezifische Berufsprofile (Kinderbetreuung, Altenbetreuung, Behindertenbetreuung), weshalb die Beschaffung eines Postets in anderen Dienstbereichen (meist in der Verwaltung) und die Gewährleistung guter Ergebnisse weit komplexer sind.

Es ist von strategischer Bedeutung, im Lichte des zunehmenden Alters der Beschäftigten die mögliche Tragweite von Arbeitseinschränkungen in Zusammenhang mit der Gesundheit zu analysieren, um geeignete Lösungen für die Versetzung zu finden und die Humanressourcen des Betriebs zu optimieren.

Wettbewerbe

Der BSB investiert seit jeher zugunsten größerer Stabilität der Arbeitsplätze, vor allem durch die Stellenvergabe per Wettbewerb. Im Bereich der Personalanalyse stellen die Anzahl der ausgeschriebenen Wettbewerbe und jene der unbefristet eingestellten Mitarbeiter einen wichtigen Indikator für die Stabilität der Arbeitsplätze dar. Im Laufe des Jahres **2009** wurden **5 Wettbewerbe für insgesamt 83 Stellen ausgeschrieben; 21 Bewerber haben bestanden, 2 Personen wurden für tauglich erklärt.**

Es sind allgemeine **Schwierigkeiten in der Wiederbesetzung unbesetzter Posten** festzustellen, wenngleich der BSB zahlreiche Wettbewerbe, insbesondere für bestimmte Berufsprofile, ausschreibt. Es wurde unter anderem ein Wettbewerb für 70 Altenpflegestellen ausgeschreiben; von den lediglich 13 Bewerbern haben insgesamt 9 bestanden.

Für einige Berufsprofile besteht das Grundproblem schon bei der Einschreibung zum Wettbewerb: Potentielle Interessenten verfügen häufig nicht über die Grundvoraussetzungen für die Teilnahme. Dies trifft besonders auf Altenpfleger, Pflegehelfer, Sozialbetreuer und Sozialassistenten zu. Die gesuchten Berufsprofile sind schwer zu finden und umfassen physisch und psychisch belastende Aufgaben wie direkte Betreuung, weshalb sich der Sozialbereich zunehmend als Arbeitsgelegenheit für ausländisches und nicht aus der Provinz Bozen stammendes Personal profiliert, das allerdings aufgrund der fehlenden Grundvoraussetzungen wie Zweisprachigkeitsnachweis und Staatsbürgerschaft lediglich mit Dienstverpflichtung eingestellt werden kann und demnach über keinen sicheren Arbeitsplatz verfügt. Um die Beschäftigten bei der Vorbereitung auf die Zweisprachigkeitsprüfung zu unterstützen, hat der BSB vom Angebot der Abteilung für italienische Kultur der Provinz Bozen über 5 gezielte Kursstunden zur Vermittlung von Instrumenten, Strategien und Tipps für die Prüfungsvorbereitung Gebrauch gemacht. Insgesamt haben 137 Beschäftigte teilgenommen, wenn auch lediglich 34% (47) mehr als die Hälfte des Kurses besucht haben. Dies war vermutlich teilweise auch auf die Unvereinbarkeit mit den Arbeitszeiten zurückzuführen.

Die Zufriedenheit des Betriebspersonals

Die Managementmodelle für Qualität gemäß ISO-Norm messen der **Erhebung der Personalfriedenheit** große Bedeutung zu. Im Einklang mit diesem Prinzip hat der BSB auch 2009 mit den im folgenden Teil angeführten Resultaten die Analyse vorgenommen. Die Erhebung 2009 am **Verwaltungssitz** hat einen **allgemeinen Anstieg der Zufriedenheit** ergeben.

Die 2007 erkannten und 2008 rückgängigen kritischen Punkte sind mittlerweile beseitigt. Es verbleiben einzig die Bereiche der Strukturen und der technologischen Ausstattung, auf die jedoch der BSB nicht direkt einwirken kann, da er von Finanzierungen der Gemeinde Bozen und der Autonomen Provinz Bozen abhängig ist. Der Durchschnitt der Erhebung liegt bei **3,72 im Vergleich zu 3,57 im Jahr 2008** (die Skala geht von 1 „sehr unzufrieden“ bis 5 „sehr zufrieden“).

Was die **Abteilung Altersheime** betrifft, wurde die Skala im Vergleich zum Vorjahr etwas geändert und von 5 auf 4 Punkte verkürzt (die Bezugsskala geht von 1 „sehr unzufrieden“ bis 4 „sehr zufrieden“). Diese Entscheidung wurde getroffen, um die Bewertung objektiver zu gestalten, macht aber einen Vergleich mit den Daten der Vorjahre unmöglich. Die Erhebung ergab jedenfalls eine **hohe Zufriedenheit**.

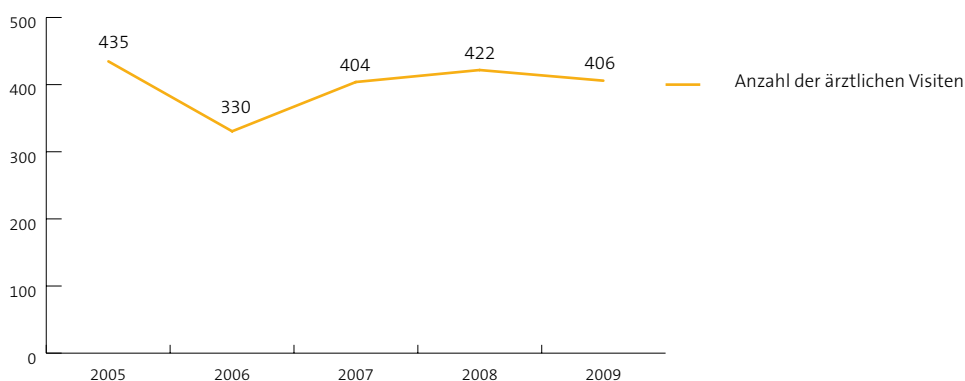
Der Zufriedenheitsgrad in der **Abteilung Familiendienste**, insbesondere in den Kinderhorten, steigt weiter an und erreicht beim **Erziehungspersonal 4,2** (im Vergleich zu 4,1 und 3,9 in den vorhergehenden Jahren; Skala: 1 = gar nicht zufrieden, 5 = sehr zufrieden). Der Zufriedenheitsgrad des **Hilfspersonals** liegt bei **3,6** und ging im Vergleich zum Vorjahr (3,7) leicht zurück, während jener des **freien Personals** einem von Wert **4,2** entspricht (ein leichter Rückgang im Vergleich zu 4,3 im Vorjahr).

Das **Amt für Menschen mit Behinderung** führte erstmals nach Erhalt der ISO-Zertifizierung die Analyse der Personalfriedenheit durch und erreichte auf einer Skala von 1 (sehr unzufrieden) bis 5 (sehr zufrieden) einen Wert von **3,39**.

→ Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz

Das Legislativdekret **Nr. 81/08** verpflichtet den Arbeitgeber dazu, Gesundheit und Sicherheit der Arbeitnehmer zu gewährleisten. Der BSB tut dies anhand verschiedener Instrumente. Um den guten Gesundheitszustand der Arbeitnehmer aufrechtzuerhalten, wird jeder Arbeitnehmer einer **zweijährlichen ärztlichen Untersuchung** unterzogen. **Im Jahr 2009 wurden insgesamt 406 Arbeitnehmer vom zuständigen Arzt für Arbeitsmedizin untersucht** (auf insgesamt 1.032 beschäftigte im Verlauf des Jahres). Bei 291 Fällen handelte es sich um ordentliche Visiten, bei 79 um Präventionsvisiten und bei 36 um außerordentliche Visiten. Die nachfolgende Grafik stellt Tiefst- und Höchstpunkte der letzten fünf Jahre dar. Diese sind in Verbindung mit der Regelmäßigkeit der Untersuchungen und der jährlich steigenden Anzahl an Beschäftigten zu sehen.

Grafik 139 _ Ärztliche Untersuchungen im BSB 2005-2009



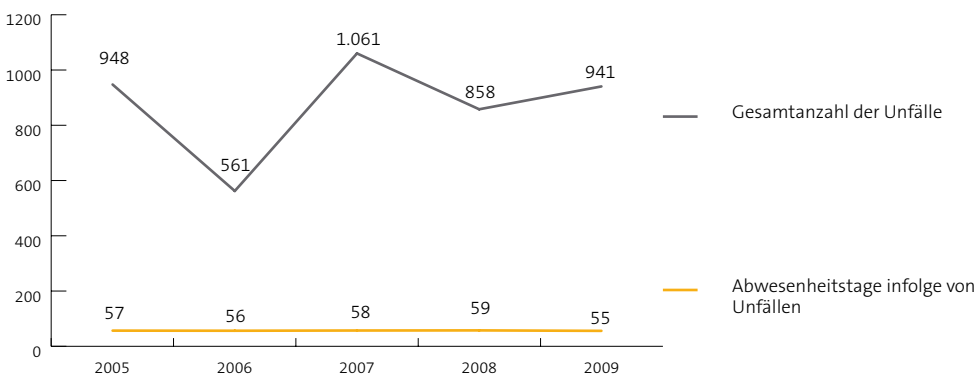
Zur Prävention erhalten die Beschäftigten des BSB eine **spezifische Ausbildung/Aufklärung zur Sicherheit** mit Analyse der spezifischen Risiken am Arbeitsplatz in den verschiedenen Sektoren. Im Jahr **2009** organisierte der Dienst für Prävention und Sicherheit **1.184 Schulungsstunden** zu den Themen **Brandverhütung** und **Erste Hilfe**, zu den spezifischen Risiken bei langer Arbeitszeit am **Computer** und zur **allgemeinen Aufklärung** über die Sicherheit am Arbeitsplatz. An diesen Kursen nahmen insgesamt **202 Betriebsmitarbeiter** teil.

Mit besonderem Augenmerk auf alle Maßnahmen, die das Aufkommen von Gesundheitsproblemen und Unfällen verhüten sollen, werden ständig **Wartungsarbeiten** in den verschiedenen Einrichtungen und an den verwendeten Maschinen, Sicherheitsanlagen etc. durchgeführt.

Das größte Risiko für die Gesundheit der Bediensteten des Betriebs ist jenes im Zusammenhang mit dem **Heben/Verlagern der Betreuten**. Zur Reduzierung des Unfallrisikos aufgrund einer falschen oder übermäßig belastenden Verlagerung werden den Arbeitskräften verschiedene Hilfsmittel zur Verfügung gestellt (Hebe- und Lastenhandhabungsvorrichtungen, Hebegurte, Krankenhausbetten).

Die **Anzahl der Unfälle** im Jahr **2009** belief sich auf **55** und zeigt einen leichten Rückgang auf (59 im Jahr 2008 und 58 im Jahr 2007); es wurde jedoch ein Anstieg der Abwesenheitstage verzeichnet.

Grafik 140 _ Arbeitsunfälle 2005-2009: Vergleich der Arbeitsunfälle und Abwesenheitstage



Dank der Weiterbildung zu den Hilfsmitteln ging 2009 die Zahl der Arbeitsunfälle bei der Bewegung von Patienten zurück; leider war ein leichter **Anstieg der anderweitigen Unfälle zu verzeichnen (von 21 im Vorjahr auf 24 im Jahr 2009)**. Dieser Aspekt wird 2010 überwacht, um jeden einzelnen Fall auswerten zu können, wenn auch keine Präventivmaßnahmen gesetzt werden können, da die Unfälle zufallsbedingt sind.

3.2 PARTNERSCHAFT UND RESSOURCEN

→ Betriebspartner

Die Partnerschaft ist für den BSB aus mehrere Gründen ein grundlegendes und strategisches Element:

- sie steht im Einklang mit dem sozialen Mandat des BSB. Das Prinzip der Subsidiarität verlangt Eingriffe, wo Bürger oder Gebietskörperschaften nur schwer Lösungen ausarbeiten können
- sie stellt einen Wettbewerbsvorteil bei der Verwaltung der Dienste und in deren Wirkung beim Aufkommen von Problemen dar und ermöglicht ein weiteres Spektrum von Antworten und Unterstützungsmaßnahmen
- sie ermöglicht den Aufbau eines starken, integrierten Netzwerks von Eingriffsmöglichkeiten, das auf ein gemeinsames Ziel ausgerichtet ist
- sie erleichtert die Schaffung einer Dienstkultur der Bürgernähe und die Überwindung des zunehmenden Misstrauens gegenüber öffentlichen Einrichtungen

Neben der Gemeinde und der Provinz Bozen zählt der Betrieb auch den **Dritten Sektor, Freiwillige, Zivildienstler, Praktikanten, Lieferanten, sonstige öffentliche Körperschaften und Gewerkschaften** zu seinen Schlüsselpartnern.

Der Dritte Sektor und der BSB

Der BSB wurde von der Gemeinde Bozen mit der Verwaltung der Sozialdienste im Einzugsgebiet der Stadt Bozen beauftragt. Diese Verwaltung erfolgt sowohl mit betriebs-eigenem Personal als auch seitens Dritter. In diesem Zusammenhang spielen der **Dritte Sektor** und die Notwendigkeit, das Outsourcing zu einer bewussten Entscheidung mit dem Ziel der Verbesserung der Qualität der Dienste an der Person zu machen, eine bedeutende Rolle. Das Outsourcing von Diensten für den Betrieb ist eine strategische Entscheidung mit bedeutenden Auswirkungen auf die Verwaltung und den Schlüsselzielen Wirtschaftlichkeit, Effizienz, Wirksamkeit, Innovation, Qualität und Nachhaltigkeit.

Wenngleich in einigen Fällen der Outsourcing-Prozess für den BSB aufgrund der Möglichkeit der Auffindung von qualifiziertem Humanressourcen eine Zwangsentscheidung war, **konnte der Betrieb im Laufe des Jahres 2009 aus den im Outsourcing vergebenen Diensten die folgenden zusätzlichen Vorteile schöpfen:**

- Angebot an qualitativen Diensten aufgrund der Vergabe an Träger mit konsolidierten fachspezifischen Kompetenzen, welche einen hohen Leistungsstandard gewährleisten;
- Schmälerung der Bürokratie und Erleichterung der typischen Tätigkeiten der Öffentlichen Verwaltung mit einem flexibleren Dienstleistungsangebot;
- Möglichkeit, die Aufmerksamkeit und Ressourcen auf strategische Tätigkeiten zu konzentrieren (*core business*).

Eine der strategischen Entscheidungen des Betriebs im letzten Triennium zur Gewährleistung einer besseren Stabilität des Dritten Sektors und einer höheren Qualität der Dienste war es, **die Dauer der Verträge für die Verwaltung der Sozialdienste** wo möglich **zu erhöhen**. Die durchschnittliche Dauer der zum 31.12.2009 geltenden Verträge für

vom Amt für Bauaufträge und Vermögen vergebene ausgelagerte Dienste (Sozialdienste, Verpflegung, Reinigung, Gesundheit, Waschdienst, etc.) beträgt **51,8 Monate**.

Im Laufe des Jahres 2009 wurden weiters folgende Schritte zur Verbesserung der Beziehungen zum Dritten Sektor gesetzt:

- die **Einreichemodalitäten für technische Angebote** durch Teilnehmer an Ausschreibungen wurden analysiert und revidiert, um den Verfahrensweg für die Angebotsbewertung durch die technische Kommission zu erleichtern. Der verwalterische Zeitaufwand für die Bewertungen wurde verkürzt, da die Teilnahmebestimmungen so ausgerichtet wurden, dass Bieter Angebote erstellen können, die den Ansprüchen der Wettbewerbskommission und des Protokollführers gerecht werden. Die Angebote der Unternehmen sind somit besser auf die Anforderungen der Verwaltung ausgerichtet.
- es wurde die **Einrichtung eines Systems zur Optimierung der Kontrollen** für die Tätigkeiten des Betreibers in Betriebsstrukturen bezüglich der ausgelagerten Dienste (auch nicht sozialer Natur) beschlossen. Damit sollen die ordentliche Erfüllung aller Vertragspflichten und die Einhaltung der vorgesehenen Qualitätsstandards gewährleistet werden.
- es wurde ein **Protokoll** für die Standardisierung und Erleichterung der Prüfung/Bewertung **von Eingliederungsprojekten für benachteiligte Subjekte** gemäß Ges. 381/91 eingeführt, das die bessere Zusammenarbeit mit dem Betreuungsdienst am Arbeitsplatz vorsieht.

Die Vergabe eines Sozialdienstes an einen externen Träger erfolgt in **direkter Form (mittels Abkommen) oder durch Verfahren mit Öffentlichkeitscharakter (mittels Vertrag)**, falls mehrere, potenziell geeignete Träger vorhanden sind. Der Dienst kann allgemein nur dann über ein Abkommen vergeben werden, wenn die gemeinschaftliche Gesetzgebung zu öffentlichen Aufträgen keine Anwendung findet.

Im Jahr 2009 vergab der Betrieb für Sozialdienste Bozen 33 Sozialdienste mittels Abkommen und 19 Dienste mittels Vertragsabschluss nach einem öffentlichen Wettbewerb.

Grafik 141 _ Anzahl der mittels Abkommen und Vertrag an den Dritten Sektor vergebenen Sozialdienste 2005-2009

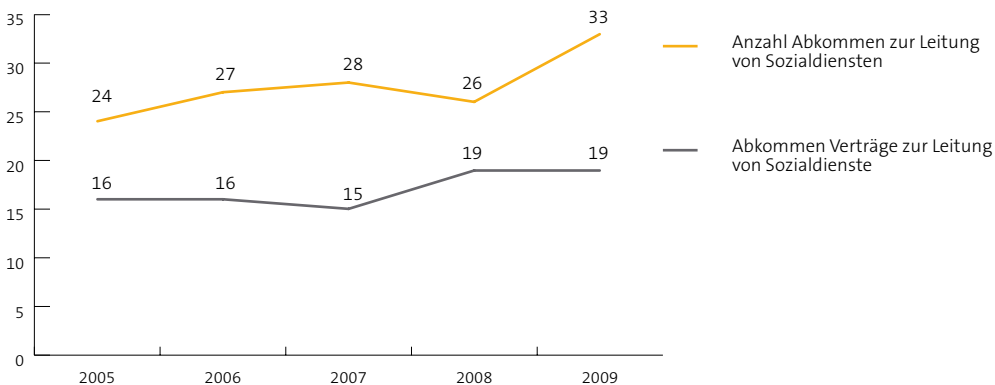


Tabelle 142 _ Die Non-Profit-Organisationen im BSB und die ihnen übertragenen Sozialdienste – 2009

Die Organisation	Der vergebene Dienst	Betrag des Abkommens/Vertrages in Euro
Vereinigung LA STRADA - DER WEG	Verwaltung von zwei Rehabilitationsunterkünften für Personen mit Suchtproblemen	121.111,68 01.01.08-31.12.09
	Leitung Versuchsprojekt "Backstreets"	21.773,80 (Mwst.-frei) 01.01.09-15.06.09
		25.500,00 (Mwst.-frei) 01.07.09-31.12.09
Vereinigung MANU - Die Offene Werkstatt	Projektleitung „Die Offene Werkstatt. Ein Sozialprojekt“	31.000,00 (Mwst.-frei) 01.01.09-31.12.09
Vereinigung ASDI - Zentrum für Beistand getrennter und geschiedener Personen und für Familienmediation	Durchführung von Projekten zur Familienmediation	30.000,00 (Mwst.-frei) 01.01.09-31.12.10
Sozialgenossenschaft CLAB	Zubereitung und Verteilung der Mahlzeiten in der Sozialmensa in der Perathonerstraße 8 (55.000 Mahlzeiten höchstens im Jahr)	178.000,00 (mit Mwst.) 01.01.09-31.12.09
Verein VOLONTARIUS	Leitung der Notaufnahmestelle für nicht begleitete ausländische Minderjährige	287.185,06 (Mwst.-frei) 01.01.09-31.12.09
	Maßnahmen zugunsten von Randgruppen (Straßenbetreuungsprojekt)	211.000,00 (Mwst.-frei) 01.01.08-31.12.2009
	Leitung des Winteraufnahmezentrums für obdachlose Männer im Gebäude in der Schlachthofstraße 17 in Bozen	50.154,00 (Mwst.-frei) 16.11.08-31.03.09 16.11.09-31.12.09
Sozialgenossenschaft RIVER EQUIPE	Leitung der Roma-Nomadensiedlung und eines Begleitdienstes in der Stadt	137.680,40 (ohne Mwst.) 01.01.09-31.12.09
Konsortium CONSYS / Verein VOLONTARIUS	Leitung des Flüchtlingszentrums in der ehemaligen Gorio-Kaserne, Schlachthofstraße 13, Bozen	964.244,63 (ohne Mwst.) 01.01.06-31.03.09
RIVER EQUIPE / Verein VOLONTARIUS	Leitung des Flüchtlingszentrums in der ehemaligen Gorio-Kaserne, Schlachthofstraße 13, Bozen	902.606,40 (ohne Mwst.) 01.04.09-31.03.12

Verein HANDS	Leitung einer Rehabilitationswerkstatt für Alkohol- und Medikamentenabhängige	220.000,00 (Mwst.-frei) 01.01.09-31.12.09
	Leitung einer Wohngemeinschaft zur Rehabilitation von Personen mit Suchtproblemen	47.620,00 (Mwst.-frei) 01.01.09-31.12.09
Vereinigung UILDM - Italienische Vereinigung zur Bekämpfung der Muskeldystrophie	Leitung einer Wohngemeinschaft für Menschen mit schweren körperlichen Behinderungen in der Dalmatienstraße 62	149.760,00 (Mwst.-frei) 01.01.09-31.12.09
Vereinigung IL NOSTRO SPAZIO - EIN PLATZ FÜR UNS	Leitung verschiedener Treffpunkte für psychisch kranke Menschen in der Stadt Bozen	141.282,00 (Mwst.-frei) 01.01.09-31.12.09
Arbeitsgemeinschaft für Behinderte	Transport- und Begleitedienst der Beschäftigungsgruppen für Menschen mit Behinderung	135.000,00 (Mwst.-frei) 01.01.09-31.12.09
Gesellschaft SAN VINCENZO dé Paoli	Winteraufnahmezentrum für Obdachlose im Gebäude Graf F.J. Forni - Rittnerstraße 31	82.082,00 (Mwst.-frei) 01.01.09-30.04.09 01.10.09-31.12.09
	Leitung der Unterkünfte der II. Ebene im Gebäude Graf F.J. Forni	165.000,00 (Mwst.-frei) 01.01.09-31.12.09
	Leitung des Zentrums für Durchreiseflüchtlinge im Gebäude Graf F.J. Forni	206.000,00 (Mwst.-frei) 01.01.09-31.12.09
Vereinigung DONNE NISSÀ	Leitung des Beratungsschalters für private Pflegearbeit „Nissà Care“	72.562,00 01.01.08-31.12.09
	Leitung und Koordinierung eines Schalters zur Aufnahme und Orientierung für ausländische Frauen (gebietsübergreifend)	92.999,50 (Mwst.-frei) 01.01.09-31.12.09
Verein Lebenshilfe	Erbringung von Hauspflegediensten auf dem Stadtgebiet Bozen	218.821,50 (ohne MwSt.) 01.04.09-31.12.09
	Organisation von zwei Sommeraufenthalten für Betreute der Beschäftigungsgruppen des Behindertenamtes des BSB	26.575,00 (Mwst.-frei) 05.08.09-21.08.09
Sozialgenossenschaft AGAPE	Erbringung von Hauspflegediensten auf dem Stadtgebiet Bozen	267.583,50 (mit MwSt.) 01.04.09-31.12.09
Vereinigung C.I.R.S. – Italienisches Komitee für die Soziale Wiedereingliederung	Leitung eines Berufstrainingszentrums für psychisch Kranke	349.900,00 (Mwst.-frei) 01.01.09-31.12.09
Vereinigung HAUS DER GESCHÜTZTEN WOHNUNGEN	Leitung von geschützten Wohnungen für Frauen, die Gewalt erleiden	204.420,80 (Mwst.-frei) 01.01.09-31.12.09

Konsortium CONSIG	Krankenpflegedienst im Altersheim Don Bosco und im Pflegezentrum Villa Europa	7.328.400,00 (ohne MwSt.) 01.07.08-30.06.12
	Rehabilitationsdienst in den Altersheimen Don Bosco und Villa Europa	1.582.400,00 (ohne MwSt.) 01.07.08-30.06.12
	Krankenpflegedienst in den Altersheimen Villa Harmonie, Villa Serena und Grieserhof	3.594.937,96 (ohne MwSt.) 01.06.07-31.05.11
	Rehabilitationsdienst in den Altersheimen Villa Harmonie, Villa Serena und Grieserhof	964.067,34 (ohne MwSt.) 01.06.07-31.05.11
	Leitung von 2 Wohngemeinschaften für psychische Kranke in der Mendelstraße und in der Erbsengasse	913.770,00 (ohne MwSt.) 01.06.06-30.09.09 1.203.440,00 (ohne MwSt.) 01.10.09-30.09.13
Stiftung O.D.A.R.	Leitung der Erstaufnahmestelle für Einwanderer, Einwanderungsberatung und Führung eines Erstaufnahmeheims	395.560,00 (Mwst.-frei) 01.01.09-31.12.09
	Vorschuldienst und Tagesheimschule, Begleitung zur Schule der Minderjährigen des Sinti-Nomadenlagers am Linken Eisackufer	41.180,28 (Mwst.-frei) 01.01.09-15.06.09 24.08.09-31.12.09
	Aufnahmedienst für ausländische Familien in Notlagen und Erstaufnahme für Arbeitnehmer aus Nicht-EU-Ländern	232.614,12 (Mwst.-frei) 01.01.09-31.12.09
	Leitung von vier Meeraufenthaltsturnussen im Sommer 2009 für teilweise und vollständig pflegebedürftige Senioren	275.433,72 (Mwst.-frei) 27.05.09-10.06.09 11.06.09-25.06.09 25.08.09-08.09.09 09.09.09-23.09.09
Stiftung CARITAS-Diözese Bozen-Brixen -/ Stiftung O.D.A.R.	Leitung des Hauses der Gastfreundschaft und des Krisenzentrums in der Trientnerstraße 11	1.011.480,36 (Mwst.-frei) 01.01.06-31.03.09 1.384.344,00 (Mwst.-frei) 01.04.09-31.03.13
	CARITAS-Diözese Bozen-Brixen - Deutsche Sektion	Leitung des Obdachlosenheims für Frauen
Stiftung O.D.A.R. / Stiftung CARITAS Diözese Bozen-Brixen, Genossenschaft FARSI PROSSIMO	Leitung der Tagesstätte und Beratungsstelle für Obdachlose in Bozen	812.768,88 (Mwst.-frei) 01.01.07-31.12.10
	Leitung der niederschweligen Einrichtung für Drogenabhängige	1.302.564,00 (Mwst.-frei) 01.01.2007-31.12.2010
Schulsprengel „Bozen-Europa“	Projekt: „Maßnahmen zur Eingliederung und Entwicklung einer schulischen und interkulturellen Gemeinschaft im Stadtviertel Europa - Neustift“	5.000,00 (Mwst.-frei) 01.01.09-31.12.09
CARITAS-Diözese Bozen-Brixen	Seelsorgedienst in den Wohnrichtungen für Senioren	13.500,00 (Mwst.-frei) 30.03.04-29.03.09 78.000,00 (Mwst.-frei) 30.03.09-29.03.14
	Vereinigung GEA	Leitung des Frauenhauses und der Frauenkontaktstelle

Genossenschaft „Casa Bimbo-Haus des Kindes-Tagesmutter“	Leitung einer Kindertagesstätte im Stadtviertel Oberau - Haslach	538.099,20 01.11.07 - 31.10.2010
Sozialgenossenschaft IL FAGGIO	Leitung des Dienstes „Hauserziehung“	416.312,64 (ohne Mwst.) 01.01.09 - 31.12.11
Sozialgenossenschaft „Il Germoglio / Sonnenschein“	Mitarbeit bei der Leitung des Dienstes „Spazio Neutro - Der neutrale Treffpunkt“	24.991,29 (Mwst.-frei) 01.01.09-31.12.09
JUGENDZENTRUM PAPPERLAPAPP	Leitung eines Projekts zur Suchtprävention bei Alkoholkonsum Jugendlicher “AHA – Alternative Happy Hour”	12.000,00 (Mwst.-frei) 01.01.09-31.12.09
	Leitung eines Projekts zur Prävention von Notlagen bei Jugendlichen der zweiten Generation von Einwanderer in Bozen (Interkult).	30.000,00 (Mwst.-frei) 01.01.09-31.12.09
Genossenschaft Euro & Promos Group	Reinigungsdienst in den Altersheimen Villa Harmonie und Villa Serena und im Tagespflegeheim Premstallerhof, im Altersheim Don Bosco und im Pflegeheim Villa Europa	4.769.518,06 (ohne Mwst.) 01.06.08 - 31.05.2011
Sozialgenossenschaft Il Ponte - Die Brücke	Reinigungsdienst in den Gebäuden in der Rittnerstraße 31, Mendelstraße 121 und Erbsengasse 10	21.687,17 (ohne Mwst.) 01.01.08-28.02.09
Genossenschaft Service Noncello	Reinigungsdienst im Pflegeheim Grieserhof	124.500,00 (ohne Mwst.) 01.06.08-31.08.09
		24.849,99 (ohne Mwst.) 01.09.09-30.11.09
	Reinigungsdienst beim Verwaltungshauptsitz des Betriebs für Sozialdienste Bozen	139.493,80 (ohne Mwst.) 01.03.09-28.02.10
Sozialgenossenschaft MEBO Coop.	Reinigungsdienst im Pflegeheim Grieserhof	71.192,56 (ohne Mwst.) 01.12.09-31.07.10

HINWEIS: Die Verträge zur Übertragung von **Reinigungsdiensten** werden als **Sozialdienste** eingestuft, da sie die Sozialklausel enthalten und die Eingliederung benachteiligter Arbeitskräfte zur Abwicklung der Dienste in allen Betriebsstrukturen vorsehen. (s. **Tabelle 145** _ Anzahl der benachteiligten Personen in beruflicher Eingliederung in abkommengebundenen Sozialgenossenschaften – 2009)

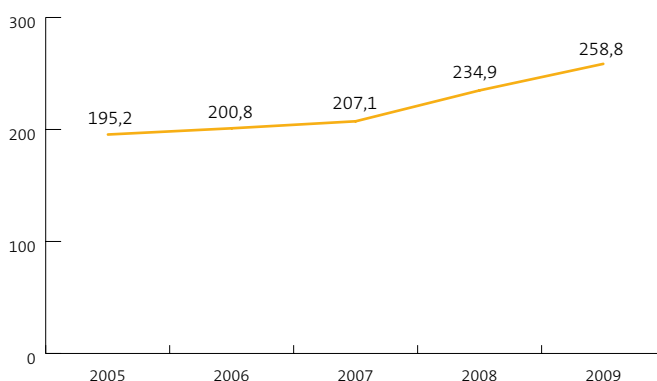
Hervorzuheben ist, dass der Betrieb für Sozialdienste Bozen seit 2001 nie einen Sozialdienst nach dem Kriterium des niedrigsten Preises vergeben hat. Das **Vergabekriterium war immer das wirtschaftlich vorteilhafteste Angebot** und berücksichtigte neben dem gebotenen Preis auch die Qualität des Dienstes. Seit Jahren macht der gebotene Preis bei der Schlussbewertung der Angebote nicht mehr als 50% aus. Die Organisationen, die sich für die Verwaltung eines Sozialdienstes bewerben, haben also ein Projekt zu erarbeiten, in dem die Verwaltung des Dienstes, die gewährleistete Qualität, die nötigen Humanressourcen und Ausstattungen klar beschrieben sind. Diese Projekte werden von Expertenkommissionen (betriebsintern und -extern) bewertet, damit stets das beste Sozialprojekt gewählt werden kann.

Das in den Sozialdiensten des Betriebs tätige Personal externer Träger

Wie bereits erläutert, verwaltet der BSB nicht alle Dienste direkt mit eigenem Personal, sondern lagert sie an **externer Träger** aus, deren Personal in direktem Kontakt mit dem Dienstonutzer arbeitet und mit dem betriebsinternen Personal gleichgestellt ist.

Auch in den ausgelagerten Diensten sind zahlreiche Arbeitskräfte mit Teilzeit-Arbeitsverhältnis oder gekürzter Wochenarbeitszeit tätig. Für einen korrekten Vergleich wurde dasselbe Kriterium herangezogen, das als Grundlage für das lohnabhängige Personal des Betriebs diente: die Anzahl der äquivalenten Vollzeit-Arbeitskräfte (38 Wochenstunden). Zum **31.12.2009** waren somit in den an externe Träger vergebenen Diensten **258,8 effektive äquivalente Arbeitskräfte angestellt. Das Verhältnis zwischen dem externen Personal und den Betriebsmitarbeitern betrug folglich 3,3:10** (3,1 im Jahr 2008; 2,8:10 im Jahr 2007).

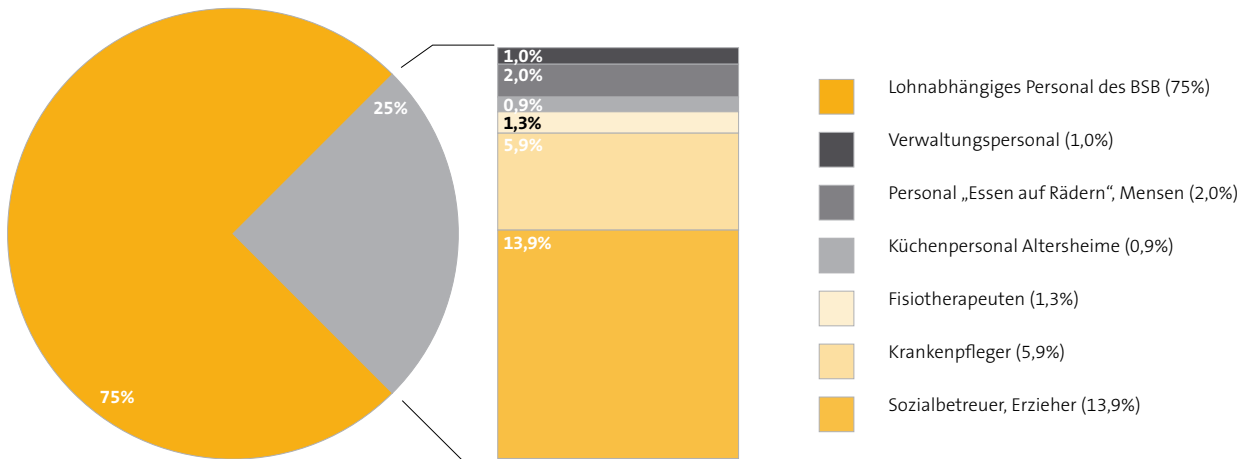
Grafik 143 _ Abkommengebundenes Personal im BSB
(äquivalente Arbeitskräfte zu 38 Wochenstunden) – 2005-2009



Insgesamt **macht das Personal externer Träger 25,1%** des gesamten im Betrieb tätigen Personals aus.

In den Altersheimen stellen Sozialgenossenschaften mit **Berufskrankenpflege- und Physiotherapiepersonal 32,3%** aller von Dritten abhängigen Mitarbeiter (**258,8**). In den **Aufnahmeeinrichtungen für Migranten und obdachlose Familien und Einzelpersonen** und in den Diensten für sozial Ausgegrenzte wurden die Posten in ihrer Gesamtheit externen Trägern überlassen.

Grafik 144 _ Personal externer Träger (*) nach Berufsbild – 2009



* Ausnahmen: Die Grafik berücksichtigt nur vornehmlich soziale Berufsbilder, nicht aber Hilfspersonal wie Reinigungs-, Wasch-, Wartungspersonal. Auch gelegentliche und zeitliche begrenzt Arbeitsverhältnisse wurden ausgeschlossen.

Es fällt auf, dass der Anteil des mit reinen Verwaltungsaufgaben beschäftigten Personals der ausgelagerten Dienste gering ist (1,0%). Dies ist darauf zurückzuführen, dass die Flexibilität der Organisation einen teilweisen Einsatz der im Sozialbereich Beschäftigten für die Abwicklung von Verwaltungsfunktionen ermöglicht, vor allem aber darauf, dass so gut wie alle Verwaltungsaufgaben am Hauptsitz des Betreibers erledigt werden. Über diese unterstützende Tätigkeit wird nur finanzielle Rechenschaft abgelegt – in der Regel pauschal im Ausmaß von 10%, und damit zu Anteilen, die nicht unter den direkt vom BSB verwalteten liegen – nicht jedoch Rechenschaft über Arbeitslast bzw. Personalaufwand.

Beim Einsatz der externen Ressourcen für die Verwaltung oder Integration betrieblicher Dienste sind einige Aspekte zu berücksichtigen, die mit der Unmöglichkeit zusammenhängen, in die Organisation- und Verfügungsgewalt des Verwaltungsträgers einzugreifen. So können beispielweise keine Anforderungen an die Berufsbilder gestellt (wo nicht ausdrücklich gesetzlich vorgeschrieben) oder der Zweisprachigkeitsnachweis verlangt werden.

Im Jahr **2009** leitete der BSB verschiedene Dienste anhand von **Genossenschaften des Typs „B“**: Pfortnerdienste in einigen Altersheimen, Grünzoneninstandhaltungsdienste in einigen Betriebseinrichtungen, Reinigungsdienste, Barbetrieb in den Altersheimen, Toner-Lieferungen (siehe nachstehende Tabelle). Bei den benachteiligten Arbeitskräften handelte es sich teils um **Zivilinvaliden (34,3%** der erfassten Personen in beruflicher Eingliederung), teils um Personen mit **Suchtkrankheiten (33,3%** der erfassten Fälle) und Personen mit **psychischen Problemen (32,4%** der erfassten Fälle). Insgesamt leisteten **etwas mehr als 100 benachteiligte Personen in beruflicher Eingliederung über 6 Genossenschaften des Typs B und eine Genossenschaft a.A. in betrieblichen Diensten ca. 26.163,2 Arbeitsstunden.**

Tabelle 145 _ Anzahl der benachteiligten Personen in beruflicher Eingliederung in abkommensgebundenen Sozialgenossenschaften – 2009

Sozialgenossenschaft Typ B	Von der Sozialgenossenschaft im Jahr 2009 geleiteter Dienst	Anzahl Personen in beruflicher Eingliederung	Arbeitsstd. im Jahr geleistet von benachteiligten Personen in Diensten des BSB
AQUARIUS	a) Pförtnerdienst in den Altersheimen Villa Harmonie, Villa Serena und Grieserhof b) Barbetrieb in den vier Altersheimen des BSB c) Instandhaltung Grünzonen in den Altersheimen, Kinderhorten, Sprengeln d) Leitung der Mensa im Altersheim Villa Serena e) Leitung der Mensa der geschützten Behindertenwerkstätte und des Speisesaals im Altersheim Don Bosco f) Pförtnerdienst in den Altersheimen Villa Europa und Don Bosco (von der Euro & Promos weitervergebener Auftrag)	29	12.261,0
SERVICE NONCELLO	Reinigungsdienst im Pflegeheim Grieserhof und im Hauptsitz des BSB	3	950,0
IL PONTE / DIE BRÜCKE	Reinigungsdienst im Sitz des DSI in der Rittnerstraße, in der Mendelstraße (Projekt Drusus 2) und in einigen Behinderteneinrichtungen	3	96,0
ALBATROS	Tägliche und periodische Reinigung in einigen Kinderhorten	31	1.490,0
WIEDES	Lieferung von wiederaufbereiteten Toner für die Drucker und Faxgeräte des BSB	3	128,0
EURO & PROMOS*	Reinigungsdienst in den Wohneinrichtungen für Senioren, Behinderteneinrichtungen und in einigen Kinderhorten	29	10.772,2
MEBO COOP	Reinigungsdienst in der Einrichtung in der Mailandstraße 131	7	466,0
INSGESAMT		105	26.163,2

* die Genossenschaft ist nicht des Typs B, aber sie hat dennoch benachteiligte Personen aufgenommen und in Diensten und Einrichtungen des BSB eingesetzt.

Weitere Partner des Betriebs

Gemeinde und Provinz

Der BSB ist im Auftrag der Stadtgemeinde Bozen und des Landes Südtirol für die Bereitstellung und Führung der Sozialdienste im Einzugsgebiet der Stadt Bozen zuständig. Zu den beiden Institutionen bestehen zwei Beziehungstypen: Der eine davon gründet vornehmlich auf der Kontrolle, die beide Institutionen über den BSB ausüben (Leistungen, Ziele, Finanzierungen und Qualität der Dienste werden kontrolliert), der andere beruht auf der Mitprojektierung, Beratung und gemeinsamen Verwaltung von Initiativen sowie von verschiedenen Aktivitäten und Diensten.

Im Jahr 2009 haben die Führungskräfte und Mitarbeiter/innen des B.S.B. an mehr als 50 Arbeitsgruppen teilgenommen, die von der Stadtgemeinde Bozen, dem Land Südtirol und von anderen Betriebspartnern ins Leben gerufen worden sind. Im Rahmen dieser Arbeitsgruppen wurden Verwaltungs-, Sozial- und Forschungsthemen besprochen und die Tatsache hervorgehoben, dass Bozen aufgrund seiner komplexen, demographischen Zusammensetzung einen besonderen Beitrag leisten muss, um Antworten auf die schwierigen, sozialen Fragen zu finden und den stattfindenden Veränderungen in der Gesellschaft gerecht zu werden

Die Bezirksgemeinschaften

Im Jahr 2009 sind die Einvernahmen mit den Südtiroler Bezirksgemeinschaften und den Direktoren/innen ausgebaut worden. Es haben zahlreiche Treffen mit den Direktoren/innen der Sozialdienste stattgefunden, um eine gemeinsame Planung, Ausrichtung und Innovation der Dienste festzulegen. Von großer Bedeutung waren außerdem die Arbeitsgruppen, die sich im Laufe des Jahres regelmäßig trafen, um auf technisch – operativer Ebene konkrete Themenbereiche (Buchhaltung, Personalwesen, Informatiksysteme) zu besprechen. Diese Treffen förderten Überlegungen zum Verhältnis mit den Gemeinden und dem Land und zu den Änderungen des Wohlfahrtsystems, die mit Inkrafttreten der Pflegesicherung zutage getreten sind. Im Rahmen der Planung von Sozialdiensten sind einige Schwierigkeiten mit der Bezirksgemeinschaft Salten – Schlern und mit den von ihr geführten Einrichtungen auf dem Bozner Stadtgebiet hervorgehoben worden: diese Einrichtungen/Dienste werden zwar zu 70% von Bozner Nutzern/innen in Anspruch genommen, werden aber bei der allgemeinen Planung des städtischen Dienstnetzwerks als außenstehende Einrichtungen betrachtet.

Sanitätsbetrieb – Gesundheitsbezirk Bozen

Im Laufe des Jahres 2009 fanden zahlreiche Treffen mit den spezialisierten Bereichen des Sanitätsbetriebs statt, die zur Unterzeichnung von Einvernahmeprotokollen, zur gemeinsamen Planung von Diensten und zum Vergleich zu bestimmten Themenbereichen führten. Im Rahmen der Beziehungen zum DFA und zum psychologischen Dienst wurden gemeinsam mit den Sozialsprengeln und dem Amt für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage die Formen der Zusammenarbeit und die Sozialarbeit für jene Bozner Bürgerinnen und Bürger analysiert und erforscht, die zwar nicht von den Sozialdiensten betreut werden, aber deren Unterstützung benötigen. Ebenso wurde auch die Situation jener Bürgerinnen und Bürger analysiert, die in Wohnungen des WoBi untergebracht sind und einer Unterstützung bedürfen, um selbständig wohnen zu können.

Schulen

Es wurde eine Reihe von Projekten und Treffen zur Beobachtung der Sozialfälle und der Beziehungen zu den Schülern/innen organisiert. Im Laufe des Jahres 2009 haben die Sozialsprengel die Möglichkeit überprüft, ähnlich ausgerichtete Einvernahmeprotokolle mit allen Bozner Pflichtschulen zu unterzeichnen. Weiter wurde eine Arbeitsgruppe gegründet, um das Phänomen des vorzeitigen Schulabbruchs („Drop Out“) zu analysieren und gemeinsame Maßnahmen/Projekte im Netzwerk auszuarbeiten und umzusetzen.

Gewerkschaften

Auch 2009 wurden die **regelmäßigen Treffen** mit den Gewerkschaften gemäß des geltenden Protokolls zur Verbesserung der Beziehungen zu den Gewerkschaften weitergeführt. Insgesamt fanden **9** Haupttreffen statt; im Laufe einiger weiterer Treffen wurde spezifische Probleme einzelner Ämter oder Dienste besprochen.

Im Laufe des Jahres wurde einige wichtige dezentrale Abkommen unterzeichnet; insbesondere wurde nach langen Verhandlungen das dezentrale Abkommen über die **Arbeitszeiten des Betreuungspersonals in Wohneinrichtungen** für Senioren unterzeichnet, das bisher lediglich für Don Bosco und Villa Europa galt, und nun auf alle Einrichtungen ausgeweitet wurde. Dank dieses Abkommens konnten die Zeiten für besagte Dienste im Sinne der vertraglichen Bestimmungen und der Eu-Gesetzgebung vereinheitlicht werden. Die Einheitlichkeit der Arbeitszeiten und Schichten sind überdies eine Grundvoraussetzung für die für 2010 vorgesehene Einführung eines automatischen Anwesenheitkontrollsystems in den Altersheimen.

Weiters wurde ein dezentrales Abkommen über die neuen Arbeitszeiten **für Erziehungs-/Betreuungspersonal in Kinderhorten** unterzeichnet. Die neuen Arbeitszeiten wurden eingeführt, um die von den Beschäftigten zum Umziehen benötigte Zeit in die Arbeitszeit mit einrechnen zu können. Außerdem wurden Verhandlungen über die Einführung von **Arbeitszeiten mit einem Minimum an Flexibilität** unter Sicherung des zu gewährleistenden Dienstes und Verbesserung und zur Rationalisierung der Arbeitszeiten in **Einrichtungen des Amtes für Menschen mit Behinderung** eingeleitet.

Während der regelmäßigen Treffen wurden auch verschiedene andere Themen besprochen, darunter die Wirtschaftskrise, die auch den Sozialsektor betrifft und besondere Rücksicht auf die **Finanzierungssituation** im Hinblick auf voraussichtliche Ausgaben verlangt. Der BSB traf einige wichtige Entscheidungen zu Reduzierungen in einigen Dienstbereichen. Ein weiteres Thema im Laufe des Jahres 2009 war die Gutschreibung, vor allem für Hauspflagedienste. Hier müssen noch einige Entscheidungen getroffen werden. Die Überarbeitung des derzeitigen **Fördersystems** wurde ebenfalls besprochen; 2010 sollte ein neues dezentrales Abkommen über die individuellen Gehaltserhöhungen unterzeichnet werden.

Da der BSB nun aufgrund der Mitarbeiterzahl zu den größten Körperschaften der Provinz zählt, nahm er 2009 erstmals an den Verhandlungen zu den **Bereichsabkommen** teil, die im Rahmen verschiedener Treffen im Jahresverlauf stattfanden und noch abgeschlossen werden müssen.

Informations- und Öffentlichkeitsarbeit

Das Jahr 2009 war dank der Mitarbeit einer **Berufsjournalistin** in Sachen externe Kommunikation ein erfolgreiches Jahr für den BSB. Neben der Kommunikation mit den Medien wurde eine **Presseschau** des BSB ausgearbeitet, die ausgewählte Artikel lokaler Printmedien umfasst: Dolomiten, Tageszeitung, Alto Adige, Corriere dell'Alto Adige, FF, Segno. Die gesammelten Artikel betreffen vor allem die Dienste des BSB und stützen sich meist auf **Pressemitteilungen** des BSB selbst (insgesamt **53 ausgesandte Pressemitteilungen** im Laufe des Jahres) zu wichtigen Themen auf sozialpolitischer Ebene.

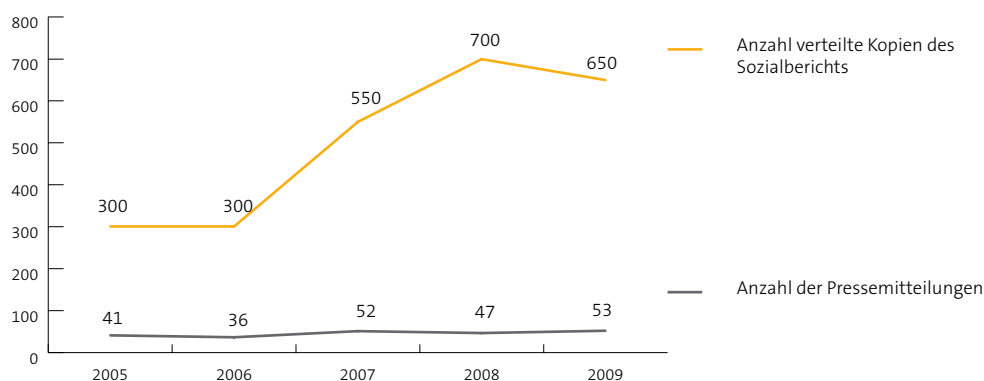
Das größte Event 2009 war mit Sicherheit das am 16. Mai 2009 begangene **zehnjährige Jubiläum des BSB** mit Informationständen zu den Diensten am Waltherplatz, gefolgt von der **Tagung des ANSDIPP zur Dienstqualität in Altersheimen**: Auf die Person ausgerichtete Sozialdienste (19. Mai 2009), dem 16. **Welt-Alzheimerstag** (19. und 21. September), dem **Welttag der psychischen Gesundheit** (10. Oktober 2009) und weiteren kleineren Veranstaltungen mit aktiver Teilnahme des BSB.

Im Detail beinhaltet die 2009 erstellte Presseschau insgesamt ca. **165 Artikel**, die indirekt den BSB betreffen. Die Hauptthemen:

- Dienste, Projekte und Initiativen zugunsten der Senioren (Dienstqualität in Wohn- einrichtungen, Aufenthalte am Meer);
- Sensibilisierungsmaßnahmen und Netzwerk gegen Gewalt (in Zusammenarbeit mit der Gemeinde Bozen, GEA, Frauen Nissà und La Strada/Der Weg) gegen Gewalt gegen Frauen;
- Unterstützungsprojekte für Eltern (Filmvorführung IPOD-Generation);
- Kinderhorte und Tagesstätten – Steigerung der Aufnahmekapazität; Eröffnung des neuen Kindergartens in der Claudia-Augusta-Straße (Zone „Rosenbach“);
- Präventionsprojekte gegen soziales Unwohlsein der Jugend (gegen Mobbing mit der Aktion Bull I Dog);
- Arbeitsprotokolle zur Kooperation zwischen BSB und dem Psychiatrischen Dienst und Ser.D im Bereich Sozialpsychiatrie und Abhängigkeit;
- Förderung der Familienanvertrauung (Dudu sucht Familie);
- Von Beschäftigungsgruppen und geschützten Werkstätten der Dienststelle für Menschen mit Behinderung organisierte Events (Einweihung des neuen Geschäftes für Handwerksprodukte „Der Fächer“, Wangergasse 33).

Ebenfalls auf Initiative der Journalistin hin und durch Pressemitteilungen wurde der BSB regelmäßig in **Rundfunk und Fernsehen** erwähnt: RAI 3, VB33, TCA, RTTR, NBC, GRÜNE WELLE, SÜDTIROL1.

Grafik 146 _ Die Kommunikation und die Beziehung zu den Medien (Pressemitteilungen und Anzahl der verteilten Exemplare des Sozialberichts) von 2005 bis 2009

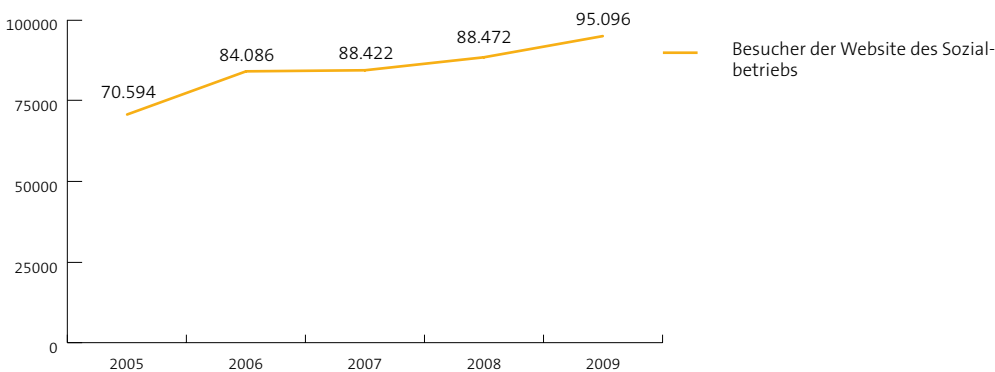


Kommunikation über das Internet

Der BSB verfügt über eine Homepage (www.aziendasociale.bz.it), die den Bestimmungen des Art. 53 des „Kodex der digitalen Verwaltung“ entspricht. Der Kodex verpflichtet allgemein die öffentlichen Zentralverwaltungen, ihre institutionelle Internetauftritte nach den Grundsätzen der Nutzbarkeit, Auffindbarkeit, Zugänglichkeit auch für Personen mit Beeinträchtigungen auszurichten. Die Website ist einfach und führt den Bürger zum gewünschten Dienst. Dabei besteht auch die Möglichkeit, online Informationen zu erhalten oder die Veröffentlichungen des BSB abzurufen (Dienstcharta und Qualitätscharta inbegriffen). Oft ziehen es die Bürger bei einem so heiklen Thema wie dem der Sozialdienste jedoch vor, Informationen bei persönlichen Gesprächen einzuholen. Aus diesem Grund verfügt **jeder Sprengel** über eine **Erstaufnahmestelle**, an die sich die potenziellen Dienstanwender für eine erste Unterstützung bei der Wahl der am Besten geeigneten Lösung wenden können.

Im Jahr 2009 **besuchten 95.096 Personen die Homepage des BSB (+7,5%** verglichen mit 2008) mit durchschnittlich **261 Besuchen pro Tag**. Es handelt sich dabei um bereinigte Besuche, d.h. nach Abzug der Besuche durch Spiders (Suchmaschinenroboter zur Seitenindexierung). Die Einwahl fand meistens über die Suchmaschinen Google®, und über die Website der Gemeinde Bozen statt. Die meistbesuchten Seiten waren neben der Homepage die Seiten der Wettbewerbe des Amtes für Aufträge, die Jobsuche beim BSB (für den Verwaltungssektor) und die Seiten der Kinderhorte für den Sozialbereich.

Grafik 147 _ Besucher der Webseite des BSB 2005-2009



Information der Dienstnutzer

Am 21. Mai 2009 hat der BSB ein Abkommen mit der Gemeinde Bozen und dem Konsumentenverband Altroconsumo unterzeichnet, das die Erstellung einer **Charta zur Qualität der Dienste** gemäß der sich aus dem Finanzgesetzes 2008 ergebenden Bestimmungen vorsieht. Es wurden außerdem bestehende Chartas revidiert. Derzeit werden Chartas für die Dienste Behinderung und psychische Notlage, Hauspflege und Altenpflegeheime ausgearbeitet. Chartas für alle weiteren Dienste folgen.

Zufriedenheit der Dienstnutzer/Angehörigen

Die Managementmodelle für Qualität gemäß ISO-Norm messen der **Erhebung der Nutzerzufriedenheit** große Bedeutung zu. Im Einklang mit diesem Prinzip hat der BSB auch 2009 mit den im folgenden Teil angeführten Resultaten die Analyse vorgenommen. Ausgezeichnete Ergebnisse wurden in Bezug auf die **Altersheime** erzielt: **93%** der befragten Familienangehörigen von Senioren in Altersheimen zeigten sich zufrieden, ebenso 95% der befragten Senioren selbst.

Was das **Amt für Familiendienste** und insbesondere die Kinderhorte betrifft, ergibt die Analyse der Daten einen hohen Zufriedenheitsgrad in Bezug auf den vom eigenen Kind besuchten Kinderhort. Besagter Zufriedenheitsgrad bleibt im Großen und Ganzen für die normale Besuchszeit wie auch bei eventuellen Verlängerungen unverändert. Der stete, aber leichte Rückgang der letzten Jahre scheint seinen Tiefpunkt erreicht zu haben, es ist mittlerweile ein leichter Anstieg zu verzeichnen (**8,9 im Jahr 2009**, 8,7 im Jahr 2008, 8,9 im Jahr 2007, 9,0 im Jahr 2006 für die normale Besuchszeit auf einer Skala von 1 = überhaupt nicht zufrieden bis 10 = sehr zufrieden, und 8,3 für die verlängerte Besuchszeit). Das **Amt für Menschen mit Behinderung** hat seit Erhalt der ISO-Zertifizierung erstmals eine interne Erhebung des Zufriedenheitsgrades der Dienstnutzer vorgenommen.

Die Ergebnisse sind positiv: Durchschnittlich liegt der Zufriedenheitsgrad der Dienstnutzer und/oder Angehörigen von Nutzern der **Tagesstätten** bei **3,18** (Skala: 1 = sehr unzufrieden, 4 = sehr zufrieden), während der durchschnittliche Zufriedenheitsgrad von Dienstnutzern und/oder Angehörigen von Nutzern der **Wohneinrichtungen** **2,59** beträgt.

→ Lokale Auswirkungen auf die Umwelt

Der BSB leitete im Jahr 2009 insgesamt **81 Einrichtungen, davon 54 in Eigenverwendung und 27 direkt vom Betreiber per Abkommen/Auftrag zur Verfügung gestellte**: Einige davon waren Bürogebäude, andere Wohneinrichtungen oder Tagesstätten für verschiedene Arten von Dienstnutzern. Die Verwaltung dieser Einrichtungen und ihrer Ausstattung hat aufgrund des Umfangs und der darin wohnenden oder arbeitenden Personen erhebliche Auswirkungen auf die Umwelt.

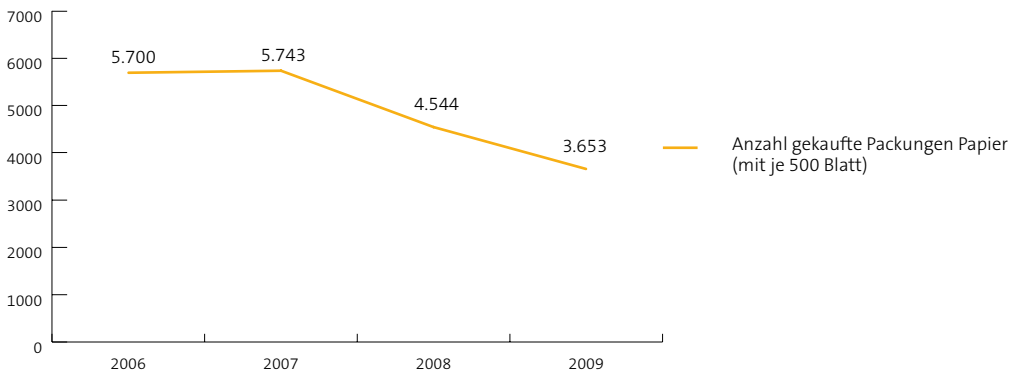
Insgesamt **94%** der betrieblichen **Einrichtungen** werden **mit Methangas geheizt** (49 Heizkessel), drei Heizkessel werden mit Heizöl und einer mit Butangas gespeist. Zur Einschränkung der Umweltbelastung sollen zwei Heizöl-Heizkessel auf den Betrieb mit Methangas umgestellt werden; außerdem führt der BSB in den dafür geeigneten betrieblichen Einrichtungen eine Machbarkeitsstudie für die Installation von Photovoltaikanlagen und Sonnenkollektoren für die Produktion von Solarenergie und Anlagen zur Gewinnung von Windenergie durch. Da der Energiebedarf der Pflegeheime hoch ist, gestaltet sich die gegenständliche Studie kompliziert, da der Betrieb einer einzigen dieser Anlagen nicht ausreicht, um den Bedarf der Einrichtungen zu decken und genügend Energieproduktion gewährleistet, um komplette Autonomie zu ermöglichen.

Leider trägt auch der BSB zur Luftverschmutzung durch Abgase bei, obwohl versucht wird, die Fahrten durch eine bessere Ausnutzung der **Dienstfahrzeuge** mit Besetzung durch mehrere Personen zu optimieren. Es wird versucht, den Fuhrpark des Betriebs entsprechend der wirtschaftlichen Möglichkeiten so umweltfreundlich wie möglich zu gestalten. 2009 fielen auf 37 Fahrzeuge lediglich 5 in geringere Klassen als Euro 2. Da die Öffentliche Verwaltung allen voran aktiv zur Reduzierung der Umweltverschmutzung beitragen muss, hat der BSB beschlossen, seinen Fuhrpark nach Verfügbarkeit am Markt auf Methanbetrieb oder kombinierten Methan-/Benzinbetrieb umzustellen. Ein Fahrzeug dieser Art wurde bereits angekauft.

Trotz dem Trend zur Digitalisierung ist der **Papierverbrauch** immer noch hoch; aus diesem Grund erteilte der BSB seinem Personal klare Anweisungen: Papier muss beidseitig verwendet werden, per E-Mail erhaltene Dokumente werden nicht ausgedruckt, sondern bei Möglichkeit nur am Bildschirm gelesen, Probedrucke werden vermieden, etc. Darüber hinaus wird im BSB die Verwendung von Recyclingpapier gefördert. Im Jahr **2009** kaufte der BSB **3.653 Packungen Papier** mit je 500 Blatt; **30,5%** davon waren Recyclingpapier. Es soll jedoch hervorgehoben werden, dass der Papierverbrauch des BSB in den letzten drei Jahren um **36,4%** zurückgegangen ist, wie aus der nachfolgenden Grafik ersichtlich ist.

Was die Lieferungen von **Büromaterial** betrifft, wird jährlich ein Abkommen mit der Sozialgenossenschaft Wiedes zur Lieferung von **Toner und wieder verwerteten Patronen** für Drucker und Faxgeräte des Betriebs geschlossen.

Grafik 148 _ Papierverbrauch des BSB, angekaufte Packungen Papier 2006-2009



Zur Reduzierung der Umweltbelastung durch die betrieblichen Einrichtungen legt der BSB großen Wert auf die **Mülltrennung**. In allen Küchen werden Bioabfälle bereits getrennt gesammelt, wie auch die potenziell infizierten Abfälle seit jeher wie gesetzlich vorgesehen getrennt entsorgt werden. In den Vergabeverträgen mit Dienstleistungslieferanten (z. B. Reinigungsdiensten) wird die **Mülltrennung** vorgeschrieben.

- Verwaltung der Infrastrukturen

Der BSB nutzte im Jahr **2009** insgesamt **52 Einrichtungen** für die Erbringung der Dienste:

- **1** betriebseigene Einrichtung in der Garibaldistraße
- **30** Einrichtungen, bereitgestellt von der Gemeinde Bozen
- **9** Einrichtungen, bereitgestellt von der Autonomen Provinz Bozen
- **9** Einrichtungen, gemietet mit Privatmietverträgen
- **3** Einrichtungen, bereitgestellt vom Sanitätsbetrieb

Für 40 dieser Einrichtungen – all jene im Eigenbesitz oder im Besitz von Land und Gemeinde – muss der BSB auch die außerordentliche Instandhaltung gewährleisten, die jedoch aufgrund der Größe und der Unterschiedlichkeit der Gebäude (man denke an die Altersheime) eine große Belastung darstellt.

Die ordentliche Instandhaltung obliegt ebenfalls dem BSB, welcher die Arbeiten nur dann an Drittunternehmen vergibt, wenn Sozialdienste inklusive Gebäudeverwaltung ausgelagert werden.

2009 wurden insgesamt **727 Eingriffe zur ordentlichen Instandhaltung** durch spezialisierte Unternehmen vorgenommen.

Weitere kleine Instandhaltungseingriffe werden von internen Technikern des BSB vorgenommen, die direkt in den Unterbringungseinrichtungen beschäftigt sind.

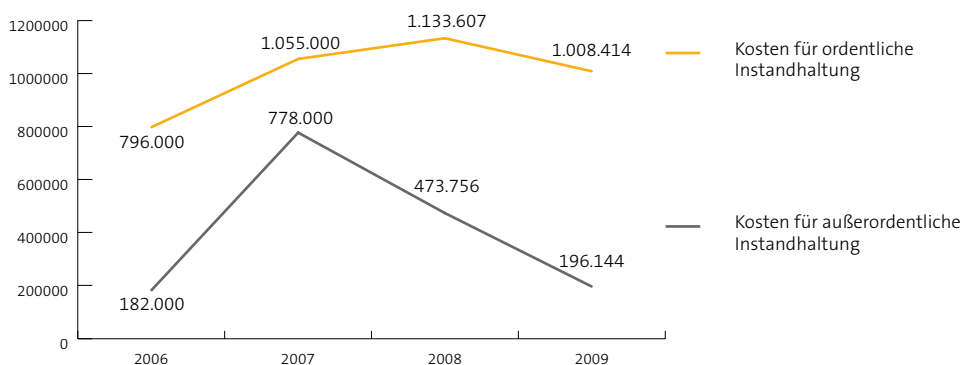
Mit 1. Juni 2008 wurden die ordentlichen Instandhaltungsarbeiten für das Altersheim Don Bosco und das Pflegeheim Villa Europa über einen gemeinsamen Global-Service-Vertrag vergeben.

Im Laufe des Jahres 2009 beliefen sich die Kosten auf **1.008.414,00 Euro für die ordentliche Instandhaltung und 196.143,85 Euro für die außerordentliche Instandhaltung**. Die ordentlichen Instandhaltungsarbeiten an **Altersheimen** machen im Regelfall den Großteil der Ausgaben aus. Was die außerordentliche Instandhaltung betrifft, so war der kostspieligste Eingriff 2009 die **Renovierung der Räumlichkeiten in der Gumergasse zur Übersiedlung des Familienamtes**.

Über die letzten drei Jahre war bei den Kosten für **ordentliche Instandhaltung** ein Rückgang von um **4,4%** zu verzeichnen.

Es wird derzeit an einem **Informationssystem** zur Verwaltung der **Instandhaltungsarbeiten an Immobilien** gearbeitet, das durch die Gewährleistung eines angemessenen Informationsflusses die Verwaltung der Beziehungen mit den Lieferanten wirksamer gestalten, die Eingriffe selbst beschleunigen und das Verhältnis zu den Betriebsstrukturen verbessern soll.

Grafik 149 _ Kosten für ordentliche und außerordentliche Instandhaltung im Triennium 2006-2009



Versicherungsschutz

Der Betrieb bedarf des Versicherungsschutzes, da er bei der Ausübung seiner institutionellen Aufgaben einer Reihe potentieller Risikosituationen mit daraus entstehender Haftung für Schäden ausgesetzt ist.

Tatsächlich darf nicht übersehen werden, dass die Nutzer der Sozialdienste im Großteil der Fälle besondere Rücksicht verlangen.

Man denke zum Beispiel an die Senioren in den Heimen, an Menschen mit Beeinträchtigung oder in psychischen Notlagen oder an Minderjährige in Kindergärten oder Aufnahmeeinrichtungen.

Im Hinblick auf diese Aufgabenbereiche sind sowohl die Dienstinutzer selbst als auch das Personal selbst – vor allem die mit der direkten Betreuung Betrauten – großen Risiken ausgesetzt.

Um Risiken und schwere Schäden zu vermeiden, hält es der BSB für angebracht, sich mittels angemessener Versicherungsverträge abzusichern.

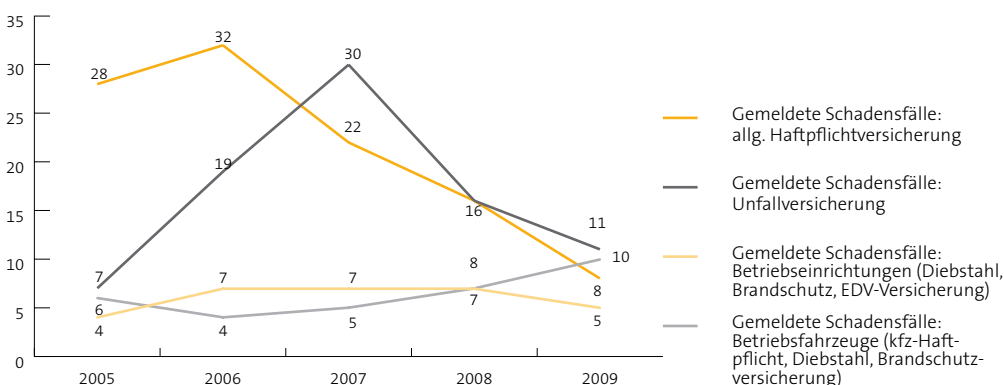
Natürlich muss berücksichtigt werden, dass der Abschluss eines Teils der Versicherungsverträge gesetzlich vorgeschrieben ist (z.B. Risikodeckung im Straßenverkehr, die sogenannte **Kfz-Haftpflichtversicherung**, oder die Unfallversicherung beim INAIL).

In diesen Fällen wird den Risiken bereits vom Gesetzgeber selbst mit spezifischen Präventions- und Schutzpflichten entgegengewirkt.

Einige Versicherungsverträge werden hingegen nach dem Ermessen des Betriebs zur Deckung von potentiell hohen Risikosituationen abgeschlossen, welche schwere Folgen für den Betrieb selbst haben könnten.

Es folgt eine Übersicht der wichtigsten **Versicherungsverträge** des Betriebs und der im **Zeitraum 2005/2009 gemeldeten Schadensfälle**:

Grafik 150 _ Anzahl der gemeldeten Schadensfälle nach Art der Versicherung 2005-2009



Vergleicht man die Daten des Diagramms – und berücksichtigt man den Verlauf der Schadensfälle im letzten Vierjahreszeitraum 2005-2009 – geht deutlich hervor, dass die Meldungen größtenteils **Schadensfälle aus der Haftpflicht gegenüber Dritten und Unfällen** betreffen.

In Bezug auf die anderen Arten von Versicherungsdeckung kann behauptet werden, dass der Anteil der – wenngleich zunehmenden – Schadensfälle begrenzt ist und somit in die vorhersehbare Durchschnittsstatistik eines Betriebs von beträchtlicher Größe wie des BSB fällt. Die bedeutsamsten Daten betreffen Meldungen bezüglich Haftpflicht gegenüber Dritten und Unfällen, die im Detail analysiert, zu den folgenden Ergebnissen geführt haben.

Aus den wegen **Haftpflicht gegenüber Dritten gemeldeten Schadensfällen** geht hervor, dass 2009 ein deutlicher Rückgang der Fälle zu verzeichnen war. Tatsächlich halbierte sich die Zahl im Vergleich zu 2008.

Es soll jedoch hervorgehoben werden, dass unter Berücksichtigung der Meldungen durch die Dienste, der Betrieb letztendlich für einen deutlich geringeren Anteil haftbar ist. In den übrigen Fällen handelt es sich um Senioren in Heimen mit selbst oder anderweitig gemeldeten Anzeichen auf Verletzungen, die jedoch nicht auf Dritte oder auf Fahrlässigkeit der Betreuer zurückzuführen sind.

Aufgrund dieser Beobachtungen und in Anbetracht der Kosten, die allein die Einrichtung – und Beibehaltung, die sog. „riserva“ – einer Versicherungspolice für den Betrieb mit sich brachte, wurde im Einklang mit Art. 2952 ZPO, Par. 3 und 4, im Jahr 2008 ein 2009 mit dem neuen Institut wieder abgeschlossenes Abkommen mit dem Versicherungsmakler geschlossen, wonach außer in Fällen eindeutigen Verschuldens des Betriebs im Schadensfall oder bei besonderer Schwere das Rechtsbüro Schadensfälle im Zusammenhang mit der Haftpflicht nur meldet, falls die geschädigte Partei Schadensersatz fordert.

Dies erklärt den deutlichen Rückgang der für die Jahre 2007, 2008 und 2009 gemeldeten Haftpflichtfälle (jeweils 22, 16 und 8).

Was die **gemeldeten Unfälle** angeht, wird aus der Grafik klar, dass im Triennium 2005 bis 2008 ein starker Anstieg zu verzeichnen war, während 2009 ein Rückgang zu verzeichnen war (von 16 gemeldeten Unfällen im Jahr 2008 auf 11 im Jahr 2009) mit einem Anstieg der von den Sozialarbeitern erlittenen Unfälle von 0 auf 2.

Da in den letzten Jahren zahlreiche Unfälle gemeldet wurden, die nicht unter eine der ursprünglichen Policen fallen, hielt es der BSB aus Rücksicht auf die Betroffenen und der möglichen Konsequenzen für angebracht, einige der Abdeckungen neu zu definieren (mit besonderem Augenmerk auf durch Minderjährige bei freiwilligen Gastfamilien verursachte Schäden, von Sozialarbeitern im Dienst davongetragene Schäden und zur Deckung der Immobilien, vor allem für Diebstahl). Dies wurde mittels eines Wettbewerbs vorgenommen, für den speziell auf den Betrieb zugeschnittene Sonderbestimmungen und Policeninhalte ausgearbeitet wurden. Damit konnten **Einsparungen auf die Versicherungsprämien in einer Gesamthöhe von € 7.423,98 erzielt werden.**

Was die Deckung der vom BSB für die Erfüllung seines institutionellen Mandats genutzten Immobilien betrifft, wird unterstrichen, dass der BSB selbst für umfassenden Schutz der selbst oder vom Land besessenen Immobilien sorgt (Immobilien in Landesbesitz werden nicht vom Land versichert) und in den übrigen Fällen, wo notwendig, die teilweise oder integrierte Deckung vornimmt (sog. „rischio locativo“).

Der Rechts- und Verwaltungsschutz der betrieblichen Tätigkeiten

Die Bürger und Dienstnutzer, Vertragspartner, Bediensteten und alle weiteren Interessensträger haben das Recht auf volle Kenntnis über die Tätigkeiten des Betriebs sowie auf die Möglichkeit, Verwaltungsakten und -maßnahmen vom Betrieb oder von den zuständigen Behörden (beim Landesrat, beim Volksanwalt oder bei den Gerichtsbehörden) anzufechten und dadurch die eigenen Rechte und Interessen zu schützen (z. B. durch Ergänzung, Abänderung, Widerruf, Richtigstellung, oder Aufhebung der Verwaltungsmaßnahmen).

Rechtsstreitigkeiten

Bei Rechtsstreitigkeiten stellt sich der BSB mit der Streiteinlassung als Kläger oder Beklagter einer Justizbehörde (Friedensgericht, Gericht, Arbeitsgericht, Vollzugsgericht, Regionales Verwaltungsgericht, Steuerkommission, etc.).

Das Rechtsamt strebt vor allem die weitgehende Vermeidung von Rechtsstreitigkeiten an – zumindest jener, im Rahmen derer der BSB von Dritten zur Streitverkündung geladen wird – und hat bisher ausgezeichnete Ergebnisse erzielt. Aus Benchmarkings in Zusammenarbeit mit anderen Körperschaften der gleichen Größenordnung geht hervor, dass die Anzahl an Rechtsstreitigkeiten in den Bereichen öffentliche Bedienstete und öffentliche Aufträge, in die der Betrieb verwickelt ist, prozentuell wesentlich geringer ist.

Im Jahr **2009** leisteten die Anwälte des Betriebs Beistand bei **31 Streitigkeiten**: 9 vor dem Arbeitsgericht, 3 vor dem Zivilgericht, 11 vor dem Vollzugsgericht, 2 vor dem Friedensgericht, 5 vor dem Regionalen Verwaltungsgericht und 1 vor dem Staatsrat.

Es wird hervorgehoben, dass besagte Streitfälle ausschließlich von den Anwälten des Betriebs ohne externe Aufträge abgewickelt wurden. Im Jahr 2009 fielen alle Urteile mit lediglich einer Ausnahme ausnahmslos zugunsten des BSB aus.

Obwohl die Anzahl der Streitfälle begrenzt ist – eine Tatsache, derer sich der BSB aufgrund seiner kontinuierlichen Tätigkeit zur Konfliktvermeidung rühmt – hat das Vorhandensein zweier interner Anwälte im Betrieb große Auswirkungen auf die Betriebsspesen, da die Aufträge andernfalls an externe Freiberufler vergeben werden müssten (es genügt, eine Simulation der Honorarkosten vorzunehmen). Hinzu kommt, dass auch Streitfälle im Bereich des öffentlichen Dienstes, anders als bei anderen öffentlichen Verwaltungen, stets direkt vom Amt erledigt werden, und vor allem, dass die Arbeit der Rechtsabteilung des BSB weit über die herkömmlichen Tätigkeitsbereiche der öffentlichen Anwaltschaft hinausgeht und unter anderem auch die Verwaltung der Versicherungen, der Verträge und Abkommen, der Krediteinholung, der Kontrolle von Eigenerklärungen und der Datenschutzgesetzgebung mit einschließt.

Schlichtungsversuche im Landesarbeitsamt

Der pflichtgemäße Schlichtungsversuch ist rein technisch betrachtet eine so genannte **Prozessvoraussetzung**, um eine Rechtsforderung beim zuständigen Arbeitsrichter vorlegen zu können – zumindest verhielt sich die Lage im Jahr 2009 so, wenn es auch scheint, dass der Gesetzgeber derzeit eine abweichende Auffassung hat. Gelingt der Schlichtungsversuch, wird ein Verfahrensprotokoll erstellt (eine Vollstreckungsurkunde), das von den Parteien und den Mitgliedern des Schlichtungskollegiums unterzeichnet wird.

2009 war der Betrieb an 13 Schlichtungsversuchen beteiligt. In 2 Fällen kam es zu einer Einigung; in den übrigen 11 Fällen konnte keinerlei Schlichtung erzielt werden. Zwei der Schlichtungsversuche betrafen nicht Betriebspersonal, sondern Angestellte der Unternehmen, die mit Betriebsdiensten beauftragt waren und kraft Grundsatz der gesamtschuldnerischen Haftung gemäß Art. 1676 des Zivilgesetzbuches gegen den Betrieb vorgegangen waren. Die 11 Versuche, in denen keine Schlichtung erreicht wurde, wurden in ihrer Gesamtheit von Mitarbeitern der Dienststelle Menschen mit Behinderung und in psychischen Notlagen mit demselben Anspruch vorgebracht: Es sollte die für die AIAS geleistete Arbeitszeit in die Dienstjahre zur Genehmigung des Sonderurlaubs zur psychophysischen Erholung anerkannt werden. Aufgrund ihrer rein vertraglichen Natur muss die Frage in den jeweiligen Kollektivvertragsverhandlungen geklärt werden.

Meldungen beim Volksanwalt

Der Volksanwalt der Autonomen Provinz Bozen hat die Pflicht, auf informelle Anfrage der betroffenen Personen oder von Amtes wegen Verfahren und Maßnahmen zu überprüfen, die von der Provinz oder einer delegierten Körperschaft ins Leben gerufen werden, um die Korrektheit bei der Durchführung und die Einhaltung der Fristen zu gewährleisten.

2009 gingen beim Volksanwalt **keine** auf Verfahren von Organisationseinheiten des Betriebs bezogenen Meldungen ein.

Aufsichtsbeschwerden an den Betriebsdirektor

Dieser Rechtsbehelf wird vom Betriebsdirektor in seiner Eigenschaft als Vorgesetzter der Betriebsführungskräfte behandelt und bezieht sich auf die von Führungskräften erlassenen Akten (im Regelfall Bestimmungen). Die Aufsichtsbeschwerde wird auf stempel-freiem Papier abgefasst und muss innerhalb von 30 Tagen ab Kenntnisnahme der Akte zugesandt werden.

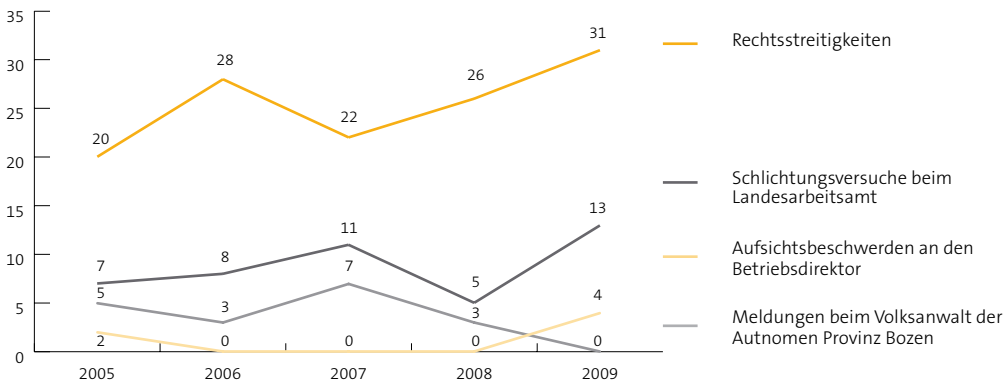
2009 wurden insgesamt **4 Aufsichtsbeschwerden** an den Direktor gerichtet; sie stammten ausschließlich von Bediensteten der Dienststelle Menschen mit Behinderung und in psychischen Notlagen.

Einspruch gegen die Führungskräfte

Der Einspruch ein verwaltungstechnischer Rechtsbehelf, der direkt an die Führungskraft gerichtet ist, welche die betreffende Verwaltungsmaßnahme erlassen hat. Er muss auf stempelfreiem Papier abgefasst werden und innerhalb von 10 Tagen ab Kenntnisnahme der Maßnahme eingereicht werden.

2009 wurden **keine** Einsprüche eingereicht.

Grafik 151 _ Rechts- und Verwaltungsschutz von 2005 bis 2009



Rekurse beim Landesbeirat

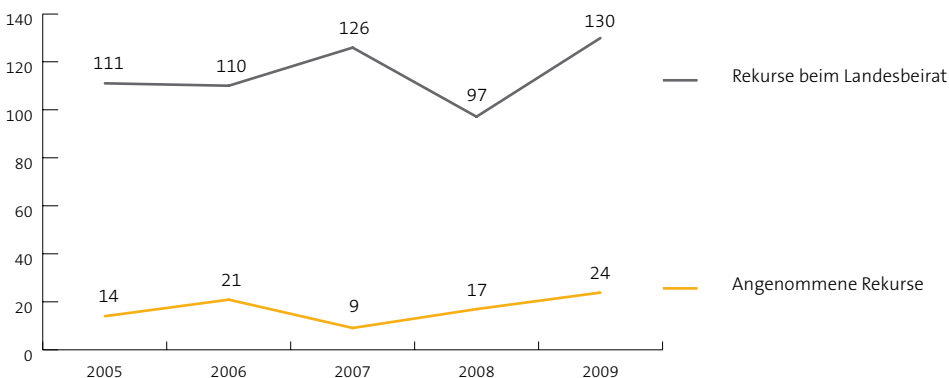
Der Rekurs beim Landesbeirat wird vom Landesgesetz Nr. 13 vom 30. April 1991 geregelt. Die Rekurse bei der „Sektion Rekurse“ des Landesbeirates der Autonomen Provinz Bozen beziehen sich auf:

- Entscheidungen der Trägerkörperschaften von Sozialdiensten in Bezug auf die Erbringung von Leistungen;
- Streitigkeiten in Bezug auf Einlieferungen und Krankenhausaufenthalte.

Zu den Entscheidungen der öffentlichen Trägerkörperschaft gehören auch jene der Auszahlungsausschüsse im Rahmen der finanziellen Sozialhilfe. Unbeschadet der Möglichkeit, die Entscheidung der Sektion Rekurse vor dem Verwaltungsgericht anzufechten, hat sich der Betrieb an die entsprechenden Anordnungen zu halten.

2009 wurden **130 Rekurse** bei der Sektion eingereicht; **24** davon wurden angenommen.

Grafik 152 _ Anzahl der Rekurse beim Landesbeirat 2005-2009



Mahnbescheide

Die Krediteintreibung durch Mahnbescheide der Verwaltung betrifft in den meisten Fällen Außenbestände aufgrund der nicht erfolgten Zahlung von Tarifen oder Tariffeteiligungen für die Unterbringung in sozialen Wohneinrichtungen oder Tagesstätten und Leistungen des Hauspflagedienstes bzw. die Eintreibung bei der Inanspruchnahme der finanziellen Sozialhilfe unrechtmäßig bezogener Summen. Der BSB fordert den Schuldner zur Zahlung innerhalb von 30 Tagen auf. Liegt innerhalb von 30 Tagen kein Einspruch beim ordentlichen Gericht vor bzw. wurde der Betrag innerhalb besagter Frist nicht eingezahlt, erfolgt die Zwangsvollstreckung.

2009 wurden 12 Zahlungsaufforderungen zugestellt. In keinem der Fälle bezahlten die Schuldner den vollen Betrag innerhalb der vorgegebenen Frist. Es handelt sich hier um ein 2009 erstmals aufgetretenes Phänomen, das die schweren Auswirkungen der aktuellen Krise auf die Eintreibung der Betriebskredite aufzeigt. Noch nie zuvor war der Anteil an arbeitslosen Schuldnern des BSB so hoch. Der Mahnbescheid ist ein nützliches Mittel gegen arbeitende Schuldner, denen bei Zahlungsverzug der Einzug eines Fünftels ihres Einkommens, bzw. größerer Anteile, falls bereits in der Vergangenheit Formen von freiwilliger Beilehnung der Entlohnung zugestimmt wurde, droht.

2009 wurde lediglich in einem Fall die Ratenzahlung einer Schuld genehmigt. In 3 Fällen wurde die Beschlagnahme bei Dritten (Arbeitgeber des Schuldners) vorgenommen, in weiteren 2 Fällen wird das Ergebnis der 2010 festgelegten Anhörung abgewartet, und in 1 Fall hat der Schuldner darum angesucht, die Ausstände über die sozialen Dienstleistungen des zuständigen Sozialsprengels zu begleichen. In weiteren 3 Fällen musste die Eintragung in die Hebelisten der Einhebungsbeauftragten (Equitalia S.p.A.) vorgenommen werden, da in 2 Fällen die Schuldner im Zeitraum zwischen dem Mahnbescheid und der Beschlagnahme beim Arbeitgeber ihre Arbeitstätigkeit aufgegeben hatten, und in einem Fall der Schuldner ohne Nachlass oder Erben verstarb.

Rekurse beim Rechtsverfahren zur Ernennung von Sachwaltern

Im Rahmen eines Ziels des Rechtsamtes für die Aktivierung der Rechtsverfahren zur Ernennung von Vormündern, Kuratoren oder Sachwaltern zugunsten von Nutzern der Betriebsdienste, welche ganz oder teilweise unselbständig sind oder sich in einer Situation befinden, welche die Ernennung einer Person zur Vertretung ihrer (persönlichen und vermögentechnischen) Interessen durch den Vormundschaftsrichter am Landesgericht Bozen erfordert, wurden 2009 insgesamt 21 Ernennungsverfahren für Sachwalter zugunsten ebenso vieler Bewohner von Altersheimen des BSB eingeleitet.

Die jeweiligen Anhörungen vor dem Vormundschaftsrichter wurden für die ersten Monate des Jahres 2010 angesetzt. Im Jahr 2010 sollen entsprechende Verfahren auch für weitere Bewohner der Altersheime und Nutzer der Einrichtungen und Dienste des Amtes für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage angestrengt werden.

Die Ernennung von Sachwaltern erfolgt zum Schutz der Dienstinutzer von Einrichtungen und Betriebsdiensten, die sich nur teilweise oder gar nicht um die Wahrung ihrer persönlichen und/oder vermögentechnischen Interessen kümmern können und derzeit über niemanden verfügen, der sie rechtlich verteten und innerhalb des vom Vormundschaftsrichter und der geltenden Gesetzgebung vorgegebenen Rahmens in ihrem Namen und ihre Rechnung handeln kann.

Kontrolle der Eigenerklärungen

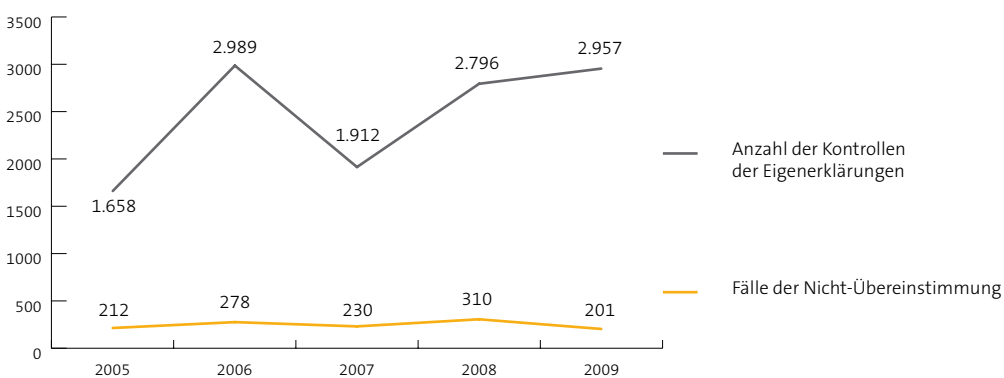
Wie von DPR Nr. 445/2000 vorgeschrieben, nimmt der Betrieb systematisch **Stichprobenkontrollen und gezielte Kontrollen** an den Eigenerklärungen in den Ansuchen um die Inanspruchnahme der Dienste und Einrichtungen des Betriebs vor.

Die Kontrollen erfolgen zum Großteil auf elektronischem Wege (Meldeamt, NISF, Wohnbauinstitut, Autonome Provinz Bozen – Amt für Sozialfürsorge und Sozialversicherungen und Kataster) oder durch die Anforderung von Informationen (schriftliche Bescheinigung) bei anderen öffentlichen Ämtern und Bescheinigungsinstituten (Arbeitsamt, Gemeindepolizei, Schulen, Amt für Zwei- und Dreisprachigkeit, etc.).

Tabelle 153 _ Kontrollen der Eigenerklärungen / Nicht-Übereinstimmungen / Richtigstellungen – 2009

Art der Kontrolle	Anzahl Kontrollen	Anzahl nicht übereinst. Erklärungen	davon richtiggestellt	von Amts wegen richtiggestellt	Meldungen bei der Staatsanwalt
Stichproben	229	14	3	11	0
Gezielte Kontrollen	2.728	187	173	6	8
Insgesamt	2.957	201	176	17	8

Grafik 154 _ Kontrollen der Eigenerklärungen / Nicht-Übereinstimmungen 2005-2009



Die Stichprobenkontrollen werden vom Rechtsamt des BSB vorgenommen; die gezielten Kontrollen werden hingegen von den einzelnen Sozialdiensten ausgeführt, an die sich die Dienstnutzer wenden.

Die Fälle der Nicht-Übereinstimmung beziehen sich hauptsächlich auf inkorrekte Erklärungen zu: Familienbogen (24 Fälle), Einkommen aus Arbeit (81 Fälle) und nicht korrekt erklärten „anderen Einkommen“ wie Familiengeld, Rente, Invalidenrente, INAIL-Rente, etc. (79 Fälle). **85,57% dieser Fälle betrafen das Ansuchen um finanzielle Sozialhilfeleistungen** (im Laufe des Jahres wurden in den 5 Sozialsprengeln der Stadt insgesamt **16.643 Ansuchen um finanzielle Sozialhilfe** eingereicht und untersucht), während die restlichen 14,43 % Tarifbegünstigungen und die Anmeldungen in den Kinderhorten betrafen.

Die Ansuchen werden meistens von den Nutzern selbst richtiggestellt oder von Amts wegen durch direkten Zugriff auf die Datenbanken der Bescheinigungsbehörden ergänzt. Jene Fälle, in denen der Betrug offensichtlich war und der Dienstnutzer seine Vermögenserklärung nicht korrigierte, wurden der Staatsanwaltschaft gemeldet.

Es ist hervorzuheben, dass im Jahr 2009 der Anteil der richtiggestellten Erklärungen (seitens des Dienstnutzers oder direkt von Amts wegen) **rund 95% aller bei der Kontrolle erhobenen Nicht-Übereinstimmungen** betrug. Dies ist auf die effiziente Arbeit der zuständigen Verwaltungsämter des Betriebs zurückzuführen, die es der Körperschaft erlaubte, rund **€ 101.329,10 aus nicht korrekten Erklärungen einzusparen**. Dabei wird darauf hingewiesen, dass diese Art von Erhebung durchgeführt wurde, um festzustellen, ob der Betrieb einen niedrigeren Betrag im Vergleich zum anfänglich bei der Eigenerklärung der Dienstnutzer geschätzten bereitzustellen hatte.

Neben der von den Sprengeln geleisteten Arbeit wird auch auf die Überwachungstätigkeit des Amtes für Familiendienste hingewiesen, die es dem Betrieb ermöglichte, korrekte Ranglisten für den Zugang zu den Kinderhorten zu erstellen, ohne Benutzer mit falschen eigenerklärten Voraussetzungen zuzulassen. Dasselbe gilt für die Kontrollen der Mitarbeiter der Personalabteilung bei der Erstellung von Aufnahmeranglisten und der Ausschreibung von Wettbewerben.

In Bezug auf die Meldungen der Staatsanwaltschaft für 8 Verfahren im Jahr 2009 gilt: Für 5 wurde die Archivierung, für 3 die Strafverfügung beantragt.

Die Krediteintreibung

Im Jahr 2009 verfolgte das Rechtsamt weiterhin das Ziel einer aufmerksamen und punktuellen Erfassung aller von den Betriebseinrichtungen gemeldeten Fälle, in denen eine Zwangseintreibung auf gütlichem oder Rechtswege erforderlich war, wobei die Ermittlungs- und Überprüfungsmodalitäten der offenen Kreditpositionen geregelt und verfeinert wurden, die außergerichtlichen Eintreibungsverfahren und die Verwaltung der Streitigkeiten verbessert wurden und die Verwaltungsformen der Kreditpraktiken neu festgelegt wurden.

Die Eintreibung erfolgt folgendermaßen:

Falls die einzelnen Ämter oder Betriebsdienste die Eintreibung ihrer Kredite nicht selbstständig vornehmen können, übermitteln sie dem Rechtsamt die erforderlichen Unterlagen. Das Rechtsamt leitet anschließend die außergerichtlichen und gerichtlichen Eintreibungsverfahren in die Wege bzw. betraut in Sonderfällen einen Einhebungsbeauftragten, mit dem diesbezügliche Abkommen unterzeichnet wurden

Das Rechtsamt beschäftigt sich allerdings nicht lediglich mit der Eintreibung, sondern versucht, den Grund für den Zahlungsverzug zu ermitteln – für sozial sehr schwache Fälle nach Möglichkeit bevor die Zwangseintreibung eingeleitet wird bzw. die zeitweilige oder endgültige Verweigerung der Sozialdienste beantragt wird – und bevorzugt die direkte Aussprache mit den Schuldnern oder deren Verwandten. Wo immer möglich, wird die Schuld in Raten aufgeteilt (wobei die geschuldeten Zinsen stets mit einberechnet werden).

2009 hat das Rechtsamt eine enge Kooperation mit den Gesundheitssprengeln begonnen, anhand derer besagte Beträge – wo möglich – durch die Verrechnung der Schuldpositionen gegen potentiell als soziale Finanzhilfen an die Betroffenen auszahlbare Summen eingeholt werden können.

Abschließend soll die wichtige Arbeit des Rechtsamtes zur Erfassung aller Betriebskredite für den Zeitraum 1999-2004 in der zweiten Jahreshälfte 2009 bei allen Sozialdiensten hervorgehoben werden. Dabei sollte der Status der Positionen verifiziert werden, um deren Verjährung zu vermeiden, und die noch einzuholenden Kredite überwacht werden. Diese Tätigkeit hat derzeit nach Absprache mit dem Amt für Finanzen des Betriebs eine Überarbeitung des Buchhaltungsreglements zur Folge, mittels derer die Möglichkeit eingeführt werden soll, Schuldpositionen über € 12,00 zu löschen, wenn deren Eintreibung aufgrund der Unwahrscheinlichkeit einer Zahlung wirtschaftlich ungünstig ist.

Im Laufe des Jahres 2009 gingen seitens der Betriebseinrichtungen Ansuchen für die Eintreibung von Krediten im Wert von € 134.181,50, aufgeteilt auf Sprengel, Kinderhorte, Altersheime und Dienste für Menschen mit Behinderung, ein. Das Rechtsamt hat 2009 insgesamt € 92.523,35 eingetrieben, davon € 91.532,27 an Kapital und € 991,08 an gesetzlichen Zinsen.

Der Einhebungskonzessionär hat 2009 seinerseits € 5.847,70 eingetrieben (€ 5.345,85 an Kapital und € 501,85 an Zinsen). Der gesamte von der Körperschaft eingehobene Betrag beläuft sich somit auf **€ 98.371,05**.

Das Jahr 2009 wurde mit einer Bilanz von **74.341.918 Euro** abgeschlossen. Die Verwaltungskosten des BSB stiegen 2009 im Vergleich zum Jahr 2008 um insgesamt **7,4%** an. Die Zunahme ist vorwiegend auf drei Faktoren zurückzuführen: Personalkosten, Dienstleistungskosten und die Ausgaben für finanzielle Sozialhilfe an Dienstonutzer in schweren Notlagen. Der Anstieg der Kosten für vertrags- und abkommensgebundene Dienste im Vergleich zum Vorjahr ist hauptsächlich auf die erhöhten Kosten der Abkommen für Hauspflege, Reinigung (auch für neu eröffnete Einrichtungen), der Verträge für Betreuung im Bereich Gesundheit und Rehabilitation, der abkommensgebundenen Dienste im Bereich Menschen mit Behinderung, Tagesstätten und Dienste im Bereich des sozialen Unwohlseins zurückzuführen.

Für weitere Details zu den wirtschaftlich-finanziellen Aspekten siehe Unterkapitel 3.4 des vorliegenden Sozialberichts mit einer Reihe von Gruppierungen der Daten aus der EWG-Bilanz, anhand derer die getragenen Kosten und die Einnahmen zur Kostendeckung ersichtlich werden. Weitere wirtschaftliche Daten finden sich in Kapitel 2 am Ende jedes Einsatzbereiches. Sie stellen nach den Vorgaben der EWG-Bilanz direkte und indirekte Kosten der Sozialdienste in den verschiedenen Einsatzbereichen des BSB dar.

ZIELE UND ERGEBNISSE 3.3

→ Strategische Ziele 2009

Im Rahmen seiner politischen und betrieblichen Leitlinien hat der BSB für das Jahr 2009 mit der Gemeinde Bozen die Verwirklichung von 31 in den mit Beschluss des Gemeindevorstandes genehmigten **Dienstvertrag 2009** eingefügten Zielen vertraglich festgelegt. Im Dienstvertrag werden die wichtigsten Ziele des BSB für 2009 angeführt. Sie wurden unter Bezugnahme auf die politischen Jahresleitlinien und die mehrjährigen Planungsinstrumente (Fachplan, Strategischer Plan, Sozialbericht 2008 des BSB und Fachpläne) formuliert. Weitere die Organisation und Verwaltung betreffende Ziele werden in einem internen Planungsdokument des BSB beschrieben.

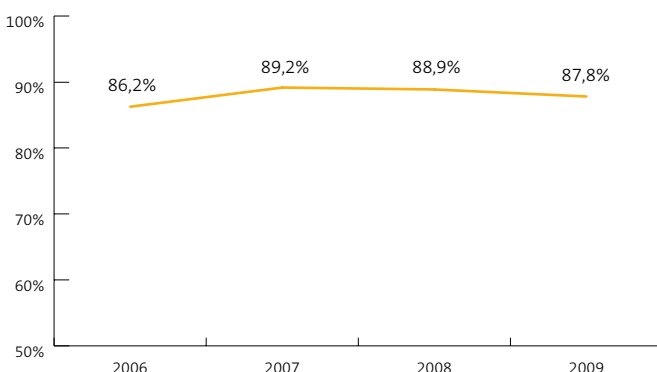
Von den 36 im Dienstvertrag 2009 enthaltenen **Zielen** betreffen: 1 den Bereich Kleinkinder, 5 den Bereich Minderjährige, 2 den Bereich Erwachsene, 5 den Bereich Senioren, 1 die soziale Eingliederung, 4 den Bereich Behinderung und psychische Notlage, 4 allgemeine Dienste und 14 den allgemeinen Bereich Organisation und Entwicklung. Die Inhalte der einzelnen Ziele und die erreichten Ergebnisse wurden im vorliegenden Sozialbericht beschrieben. Im folgenden Teil soll ein Überblick gegeben werden.

Um zu ermitteln, ob ein Ziel erreicht wurde, werden zwei Parameter verwendet: Es wird festgestellt, ob alle **geplanten Tätigkeiten** innerhalb 31.12.2009 abgeschlossen wurden, worauf **Ergebnisindikatoren** angewandt werden, die das erzielte Resultat messbar machen.

Was den ersten Parameter (umgesetzte Pläne) betrifft, so wurden bis Ende 2009 insgesamt **87,8%** aller Vorhaben umgesetzt. Lediglich sechs Ziele wurden zu weniger als 79% erreicht, eines davon zu weniger als 30%.

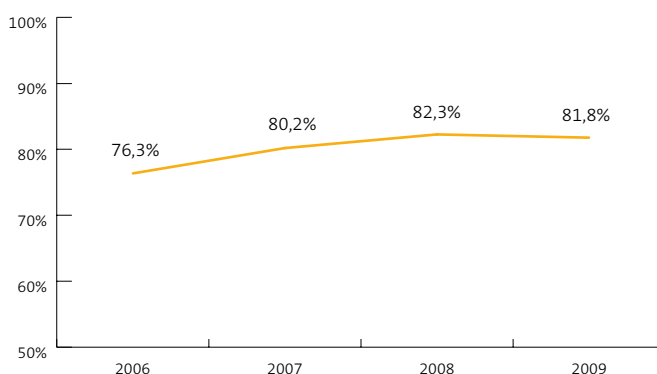
Es folgt eine Grafik mit dem Trend der Umsetzungen über die letzten vier Jahre, in Prozent.

Grafik 155 _ Umsetzung des Tätigkeitsprogramms in den letzten vier Jahren 2006-2009



Was den zweiten Parameter betrifft, also die Überprüfung der auf der Grundlage der **quantitativen und qualitativen Indikatoren** erreichten Ergebnisse, so hat der BSB zum 31.12.2009 gemäß Performanceindikatoren **81,8%** der erwarteten Ergebnisse erreicht. Die nachfolgende Grafik stellt den Trend über die letzten vier Jahre dar.

Grafik 156 _ Erreichte erwartete Ergebnisse (auf der Grundlage der Performanceindikatoren) im Vergleich in den letzten vier Jahren 2006-2009



Werden die beiden Parameter der Ergebnisbewertung, also **87,8% der Umsetzung des Tätigkeitsprogramms und 81,8% des Ergebnisses** gemäß Performanceindikatoren, miteinander verknüpft, wird ersichtlich, dass sich die Ämter nicht nur bei der Erfüllung der geplanten Tätigkeiten stark engagierten, sondern auch bei der weitestmöglichen Erreichung der zum Zeitpunkt der Planung der Tätigkeiten erwarteten Ziele. Die Bereiche, in denen eine Zunahme der vollen Umsetzung der Ziele im Vergleich zu den Vorjahren und den Ergebnisindikatoren am klarsten ersichtlich ist, sind „Senioren“ (85,7% im Jahr 2009, 57,1% im Jahr 2008 und 66,7% im Jahr 2007) und „Organisation und Entwicklung“ (85,7% im Jahr 2009, 57,1% im Jahr 2008 und 75% im Jahr 2007).

Der hohe Umsetzungsgrad wurde trotz folgender hier zusammengefasster Ziele erreicht:

- **Schwierigkeiten bei der genauen Berechnung von Zeiten und Dauer der einzelnen Tätigkeiten:** An zahlreichen Zielen wird „vernetzt“ gearbeitet, folglich müssen bei der Berechnung auch die Bedürfnisse anderer Einrichtungen (Provinz, Gemeinde) oder anderer Partner (Dritter Sektor, Schulen der Stadtviertel, usw.) berücksichtigt werden
- **Kritische Punkte bei der Planung:** Es wurde in einigen Fällen eine Neubestimmung des Zieltes mit sich daraus ergebender Verspätung im Vergleich zu den vorgesehenen Zeiträumen notwendig, bzw. wurden für 2009 Maßnahmen geplant, die realistisch gesehen erst im darauffolgenden Jahr abgeschlossen werden können. Die Schwierigkeit bei der Bestimmung von pünktlich erreichbaren Zielen hängt damit zusammen, dass die Planung jeweils im Juni für das darauffolgende Jahr erfolgt und daher anhand unvollständiger Informationen zu den internen und externen Arbeitsbedingungen bzw. der entsprechenden Dynamiken vorgenommen wird. Fallweise sind die verfügbaren Informationen nur schwer zu interpretieren bzw. kann die Ausrichtung der Entscheidungsmodelle (auch bei mehrfacher Beteiligung) große Schwierigkeiten bereiten.

- **Kritische Punkte im Zusammenhang mit der Reduzierung/dem Fehlen finanzieller Ressourcen:** Die Reduzierung oder das Fehlen von Finanzierungen hat in einigen Fällen die volle Umsetzung der vorgesehenen Maßnahmen verhindert und zur Revidierung einiger Ziele im Laufe des Jahres bzw. zur Verschiebung ihrer Umsetzung auf das darauffolgende Jahr geführt.
- **Kritische Punkte im Zusammenhang mit weiteren Notfällen im Laufe des Jahres** bzw. mit Anträgen der Besitzerkörperschaften (Provinz und Gemeidne) bezüglich neuer, nicht geplanter oder hervorgehobener Prioritäten.

Es soll hervorgehoben werden, dass der BSB 2009 mit besonderem Einsatz und Engagement gearbeitet hat. Dies war darauf zurückzuführen, dass der Betrieb neben seinen eigenen ordentlichen und mit dem Dienstvertrag zusammenhängenden Tätigkeiten auf Verlangen von Gemeinde und Provinz eine Reihe weiterer arbeitsintensiver strategischer Tätigkeiten abwickeln musste, darunter:

- Die Teilnahme an der Arbeitsgruppe der Provinz für die Ausarbeitung der Grundstandards für Sozialdienste LIVEAS, auf deren Basis das gesamte Finanzierungssystem der vom Land finanzierten Dienste überarbeitet wird;
- Die kontinuierliche Revidierung der Kostendaten, um wo immer möglich die Ausgaben einzuschränken und eine ausgeglichene Bilanz zu liefern, obwohl die zur Verfügung gestellten Ressourcen im Vergleich zum benötigten Pensum gekürzt wurden;
- Die Teilnahme an der Arbeitsgruppe zur Ausarbeitung eines Dokuments zum Extremismus unter Jugendlichen;
- Die Vorbereitung der Tagung „Antisocialità tra devianza e patologia“, abgehalten am 21.01 und 25.02.2010;
- Die Teilnahme an der Arbeitsgruppe zur Ausarbeitung von Richtlinien für die Entwicklung der Gemeinschaft in Zusammenarbeit mit Gemeinde und Berufsschule;
- Die Teilnahme an der Arbeitsgruppe mit der Landesgerichtlichen Strafanstalt Bozen und Ser.D zur Erstellung eines Einvernehmensprotokolls über die Zusammenarbeit von Sozial- und Gesundheitsdienst für Insassen mit besonderen sozialen und gesundheitlichen Problemen sowie Drogenabhängigkeit;
- Die Ausarbeitung eines Abkommen mit der Bozner Marienlinik zur Bereitsstellung von 27 Betten als Pflegezentrum für Senioren.
- Der vorgesehene Kauf des Sitzes in der Romstraße.

→ Zukunftsperspektiven 2010

Wie bereits 2009 vermutet, gestaltet sich das Jahr 2010 als ein Jahr des Umschwungs: Die öffentlichen Körperschaften sind mehr denn je mit einer großen Wirtschaftskrise konfrontiert, die eine starke politische Stellungnahme zu den Prioritäten unter den zu erbringenden Diensten und jenen Diensten, die abgeschafft, reduziert oder unterbrochen werden müssen, erfordert. Das Ausmaß des Haushaltes, der dem BSB von den geldgebenden Körperschaften zugewiesen wird, macht derartige Entscheidungen unausweichlich. Erstmals enthält der im Dezember 2009 verfasste Dienstvertrag 2010 eine nicht aufgrund des realen Ressourcenbedarfs, sondern aufgrund der vorsichtig angenommenen Verfügbarkeit von Ressourcen bei den Geldgebern erstellte Budgetübersicht.

Um die Deckung durch die geldgebenden Körperschaften zur gewährleisten, mussten daher bereits bei der Planung Abstriche in den Ausgaben für Personal, Verwaltung, Präventivmaßnahmen gegen soziales Unwohlsein unter Jugendlichen und, in einige Fällen, Verträge/Abkommen (z.B. in den Bereichen Menschen mit Behinderung und soziales Unwohlsein) gemacht werden. Im Jahr 2010 oder in den letzten Monaten 2009 angelaufene Dienste, die über das gesamte Jahr 2010 mit den verfügbaren Ressourcen angeboten werden können, sind der neue Kinderhort Oberau/Haslach, das Wohnheim für Minderjährige „Il Focolare“, der ausgelagerte Hauspflagedienst, das neue Zentrum für Adoption der Provinz, das Projekt „Sicheres Wohnen“, der Wohnhilfedienst für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage sowie die sozialpsychiatrische Betreuung für Minderjährige. Aus Mangel an Mitteln wird da Haus für junge Mütter in der C.-Battisti-Straße geschlossen.

GEBARUNGSKOSTEN UND FINANZIERUNGSQUELLEN 3.4

In dieser Sektion sind die Kosten beschrieben, die der BSB im Laufe des Jahres 2009 bestritten hat. Die Daten sind sowohl nach Eingriffsbereichen, als auch nach Kostentypologie aufgeteilt. In dieser Sektion werden zudem die jeweiligen Finanzierungsquellen beschrieben.

Detailliertere Informationen zu den direkten und indirekten Gebarungskosten und zu den Finanzierungsquellen sind in der Sektion 2 des Sozialberichts, nach den Daten zu den Betreuten und Leistungen der einzelnen Eingriffsbereiche, enthalten.

Das Jahr 2009 ist in finanzieller Hinsicht von einer ungünstigen, wirtschaftlichen Konjunktur gekennzeichnet worden, die sich nicht nur auf lokaler Ebene bemerkbar gemacht hat. Diese ungünstige, wirtschaftliche Lage hat einerseits dazu geführt, dass immer mehr Bürgerinnen und Bürger eine finanzielle Sozialhilfe in Anspruch nehmen mussten und hat zum anderen eine Verringerung der öffentlichen Finanzierungen zugunsten des BSB bewirkt.

Die Betriebsdirektion und die einzelnen Führungskräfte sind im gesamten Jahr 2009 mehr denn je mit der Verwaltung der finanziellen Ressourcen beschäftigt gewesen. So haben die Direktoren/innen ständig neue Berechnungen aufgestellt, Kontrollen durchgeführt und Einsparungen vorgenommen, um trotz der, im Verhältnis zum eigentlichen Bedarf geringeren, Ressourcen den Haushaltsausgleich gewährleisten zu können. Einige strategische Entscheidungen haben es dem BSB ermöglicht, das Jahr ohne Fehlbeträge abzuschließen. Das Thema der geringeren Ressourcen wird allerdings auch in den kommenden Jahren wieder auftreten: aus diesem Grund müssen Überlegungen zur mittel- und langfristig nachhaltigen Planung der Sozialdienste angestellt werden, die gezwungenermaßen einschneidenden Entscheidungen und Veränderungen bedingen wird. In diesem Sinne wurde bereits im Jahr 2009 die Diskussion zu den einheitlichen Minimalstandards für die soziale Versorgung eingeleitet.

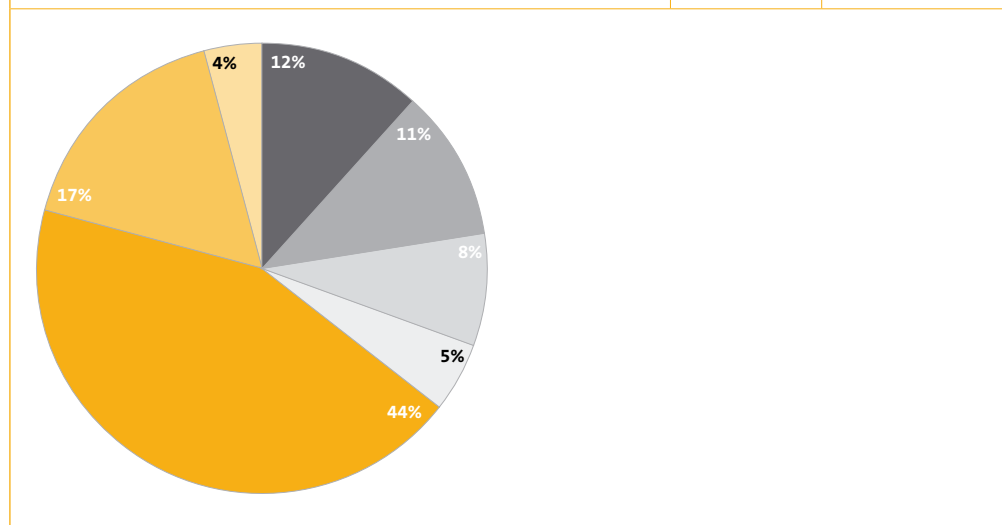
→ Gebarungskosten im Jahr 2009

Gebarungskosten im Jahr 2009 nach Eingriffsbereichen und nach Kostentypologie

Im Vergleich zum Jahr 2008 sind die **Gebarungskosten des BSB im Jahr 2009 um insgesamt 7,4% gestiegen**. Die Tabelle auf der nächsten Seite stellt einen Vergleich der Kosten nach Typologie zwischen den Jahren 2008 und 2009 an und zeigt auf, dass der Anstieg auf 3 Hauptfaktoren zurückzuführen ist und zwar: auf die Personalkosten (Anstieg aufgrund der Gehaltsanpassungen an das Dienstalter und Anstieg aufgrund der Öffnung neuer Dienste wie z.B. des Kinderhortes „Der Vierkle“), auf die Kosten für die Dienstleistungen (konventionierter Hauspflegedienst, Verträge für den Reinigungsdienst, Öffnung neuer Einrichtungen, Verträge für die Gesundheitspflege und Rehabilitation, konventionierte Dienste zugunsten von Menschen mit Behinderung, Kindertagesstätten, Dienste zur Bekämpfung von sozialen Notlagen) und schließlich auf die Kosten für die Erbringung der finanziellen Sozialhilfe für Personen in finanziellen Notlagen, die im Vergleich zu 2008 im Laufe des Jahres 2009 bedeutend gestiegen sind.

Grafik 157 _ Gebarungskosten 2009 nach Eingriffsbereichen – Euro 74.341.918

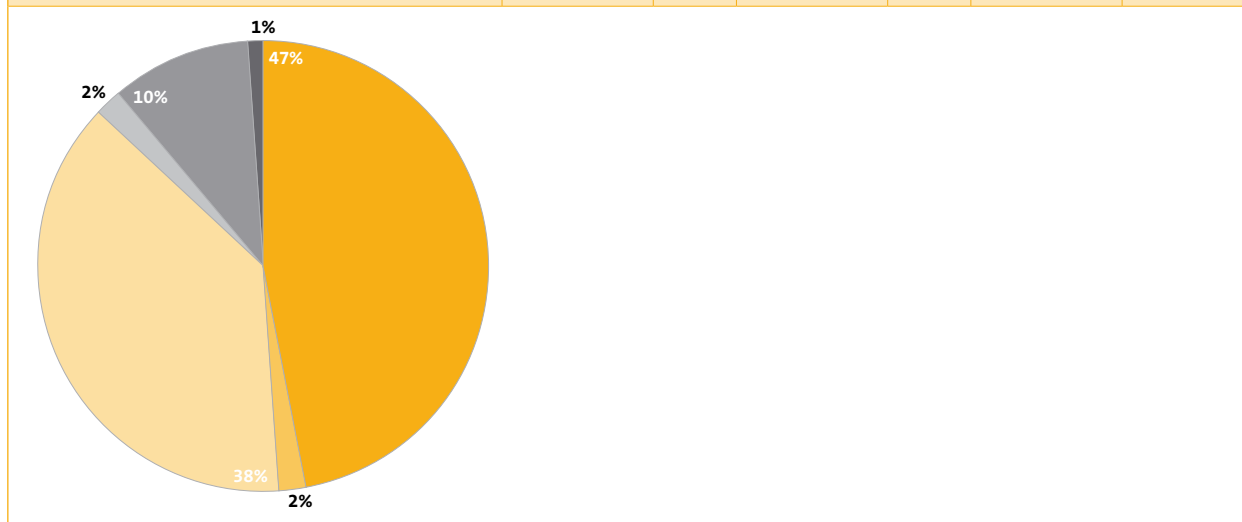
GEBARUNGSKOSTEN NACH EINGRIFFSBEREICHEN – 2009			Euro
Bereich finanzielle Sozialhilfe	■ 12%		8.830.459
Bereich Kleinkinder	■ 11%		7.955.363
Bereich Jugend	■ 8%		5.587.846
Bereich Erwachsene	■ 5%		3.738.670
Bereich Senioren	■ 44%		32.417.099
Bereich Menschen mit Behinderung	■ 17%		12.663.699
Bereich soziale Eingliederung	■ 4%		3.148.782



Die nachstehende Tabelle zeigt die **Abweichungen zwischen 2008 und 2009 für jede Kostentypologie** auf und bestätigt die obigen Ausführungen zu den Hauptfaktoren des Ausgabenanstiegs im Jahr 2009.

Grafik 158 _ Gebarungskosten 2009 – Einteilung nach Kostentypologie und Gegenüberstellung 2007-2009

Einteilung nach Kostentypologie (Euro)	2007	%	2008	%	2009	%
Personalkosten	31.499.206	49%	34.312.806	50%	35.162.371	47%
Ankauf von Roh- und Konsummaterial	1.410.964	2%	1.607.601	2%	1.677.331	2%
Dienstleistungen und Nutzerschaften	25.027.004	39%	26.413.490	38%	28.126.056	38%
Inanspruchnahme von Gütern Dritter	1.121.753	2%	1.212.667	2%	1.249.227	2%
Verschiedenes (Auszahlung finanzielle Sozialhilfe, Steuern, Gebühren, usw.)	4.699.868	7%	5.177.133	7%	7.686.183	10%
Anderes (außerord. Lasten, anfänglicher Bestand, Entwertung der Guthaben)	1.029.259	2%	484.324	1%	440.750	1%
Insgesamt	64.788.054	100%	69.208.021	100%	74.341.918	100%

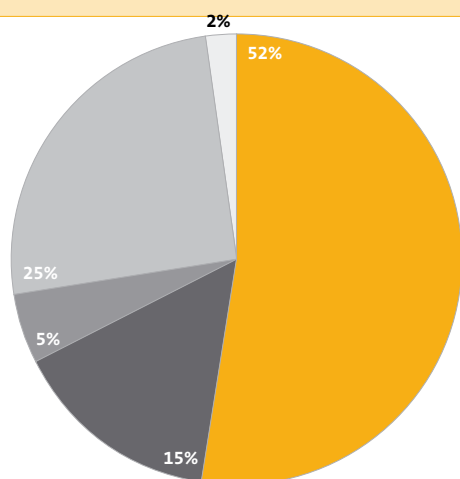


→ Finanzierungsquellen zur Deckung der Gebarungskosten 2009

Die Situation der Einnahmen ist im Jahr 2009 hauptsächlich von der Einführung des Fonds für die Pflegesicherung gekennzeichnet worden. Besagter Fonds hat zu einem erheblichen Anstieg der Einnahmen zu Lasten der Nutzer/innen geführt, die nunmehr dazu angehalten sind, das Pflegegeld für die Bezahlung der sozialen Pflegeleistungen aufzuwenden.

Grafik 159 _ Finanzierungquellen 2009 – Euro 74.341.918

FINANZIERUNGSQUELLEN ZUR DECKUNG DER GEBARUNGSKOSTEN – 2009		Euro
Land*	■ 52%	38.653.085
Gemeinde	■ 15%	11.259.385
Sanitätsbetrieb	■ 5%	4.014.278
Einnahmen seitens der Dienste (Mitbeteiligung der Betreuten)	■ 25%	18.575.980
Allfälliges**	■ 2%	1.839.190
Insgesamt	100%	74.341.918

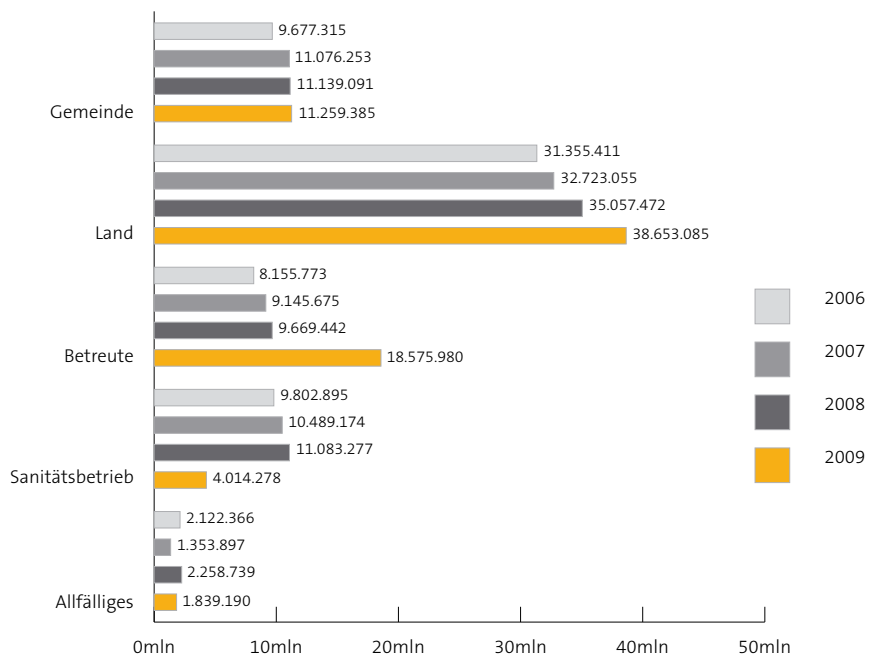


* davon: Euro
 Finanzierungen für eigene Funktionen 34.854.658
 Beiträge für Gemeindefunktionen 3.798.427

** Allfälliges: Euro
 Außerordentliche Einnahmen 476.506
 Aktivzinsen 153.604
 Rückerstattung abbestelltes Personal 446.119
 Restposten 122.182
 Andere Rückerstattungen 640.779
Insgesamt **1.839.190**

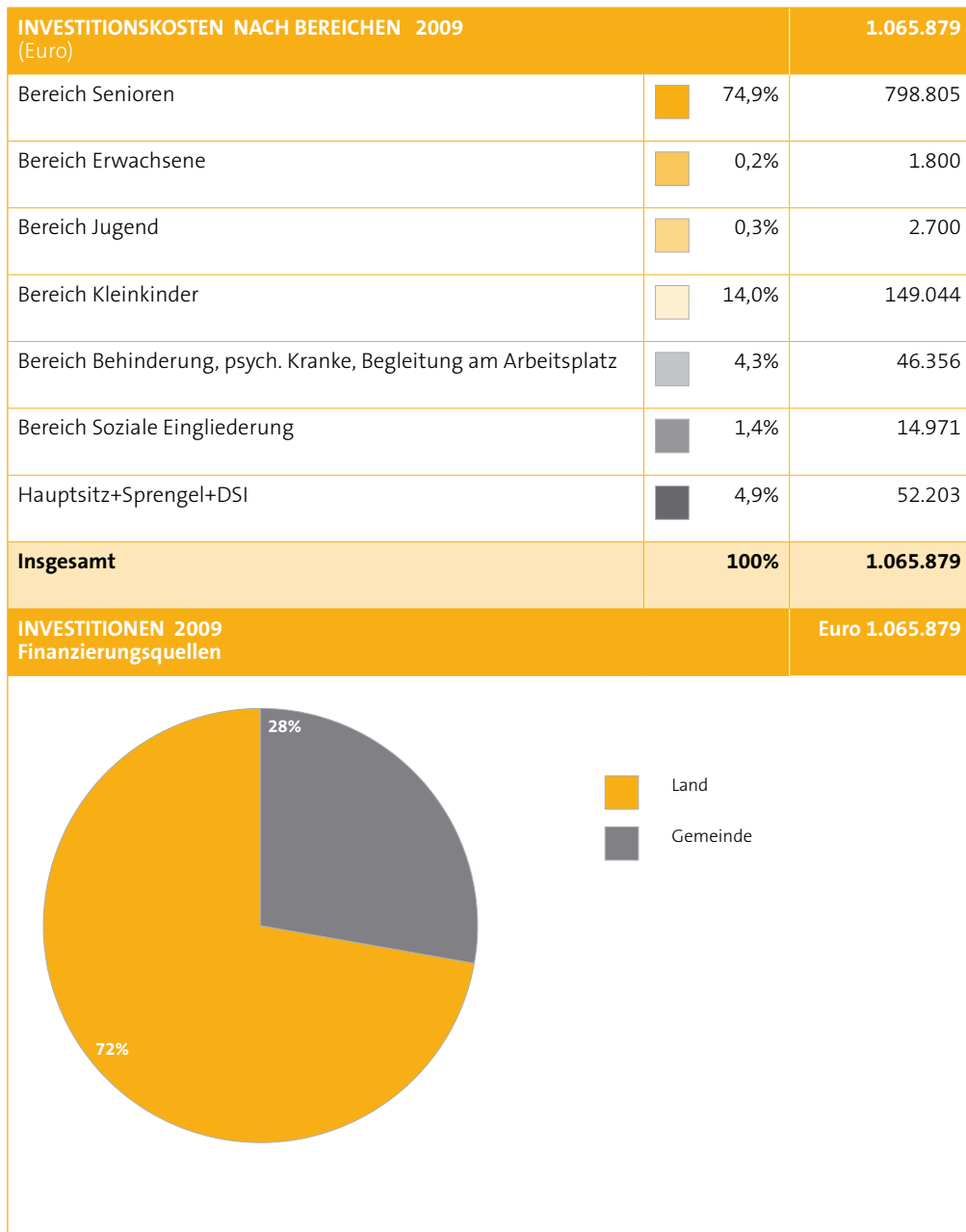
Das nachstehende Diagramm zeigt auf, wie sich die Beiträge der verschiedenen Finanzierungskörperschaften zu Deckung der Gebarungskosten im Laufe der letzten Jahre entwickelt haben.

Grafik 160 _ Finanzierungsquellen 2006-2009



Die Ausgaben für Investitionen im Jahr 2009 unterscheiden sich kaum von denjenigen im Jahr 2008 (1.453.990 Euro). Es unterscheiden sich lediglich die betroffenen Eingriffsbereiche, wobei die meisten Ausgaben für Investitionen im Bereich Senioren (Wohneinrichtungen) und im Bereich Kleinkindbetreuung getätigt worden sind.

Grafik 161 _ Situation der vom BSB im Jahr 2009 getätigten Investitionen und entsprechende Finanzierungsquellen



→ Betriebsvermögen 2009

Das Sachanlagevermögen und das immaterielle Anlagevermögen sind zum Kaufswert in der Bilanz eingetragen und nach Abzug der finanziellen Abdeckung durch die öffentliche Hand angezeigt, die 100% der jeweiligen Kosten ausmacht.

Das Vermögen des BSB setzt sich aus folgenden immateriellen Anlagevermögen zum Gesamtwert von **12.883.583 Euro** zusammen.

Tabelle 162 _ Das Betriebsvermögen im Jahr 2009

Anlagevermögen	Euro
Softwarelizenzen	172.504
Verbesserungen an Gütern von Dritten	4.873.766
Gebäude im verfügbaren Vermögen	946.902
Maschinen und Anlagen	2.096.092
Geräte	1.463.478
Andere Güter (Dienstfahrzeuge, Möbel und Büromaschinen)	3.330.841
Insgesamt	12.883.583

Der BSB ist Eigentümer eines einzigen Gebäudes. Alle anderen Gebäude, die als Sitz von Sozialdiensten und Einrichtungen fungieren, wurden vom Land Südtirol und von der Stadtgemeinde Bozen zur Verfügung gestellt.

DIE NEUKLASSIFIZIERUNG DER KOSTEN NACH IHRER WERTSCHÖPFUNG 3.5

In der Wirtschaft ist die Wertschöpfung das Maß für den Wertzuwachs, den Produktionsfaktoren wie das Kapital, die Arbeit, die produktive Tätigkeit der Produktion und Verteilung von Gütern und Dienstleistungen einbringen. Die Wertschöpfung ist das, was das Unternehmen zu den für die Herstellung des Endproduktes erstandenen Rohstoffen hinzufügt. Auch in einer Dienstleistungsorganisation wie der Öffentlichen Hand gibt es eine Wertschöpfung, die auf zwei Weisen berechnet werden kann:

a) durch die für die Produktion der Dienstleistungen getragenen Kosten (man spricht in diesem Fall von Wertschöpfung berechnet an den Kosten der Produktionsfaktoren);

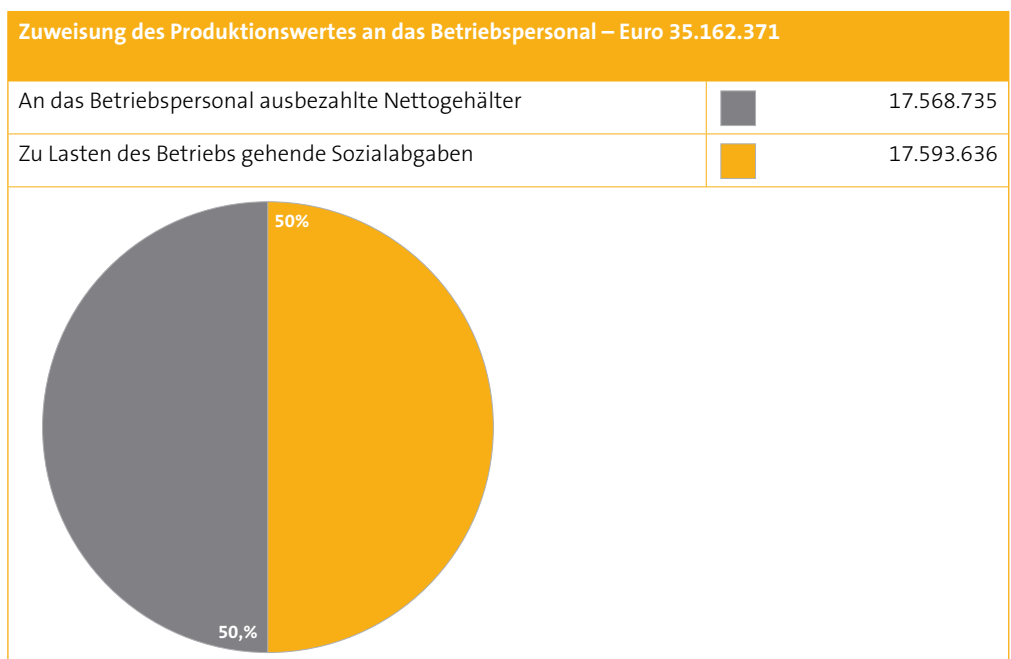
b) durch die Beobachtung des Wertes (Einkommen), der an die an der Produktion Beteiligten verteilt wird d.h. an die Arbeitskräfte, die Partner, die Lieferanten und andere Körperschaften.

Im vorliegenden Sozialbericht wird versucht, auf beide Arten der Berechnung einzugehen. Im 2. Kapitel dieses Berichts werden am Ende jedes Themenbereichs die Kosten neuklassifiziert, d.h. es werden die für die Erbringung des Dienstes notwendigen Kosten angegeben (Kriterium a).

Hier anschließend kommt hingegen die zweite Berechnungsart zur Anwendung: es wird beobachtet, wie die Produktionsfaktoren vergütet werden, d.h. wie der BSB in der lokalen Gemeinschaft Reichtum schafft.

→ Der Wert für das lohnabhängige Personal des BSB

Grafik 163 _ Zuweisung des Produktionswertes an das Betriebspersonal – 2009

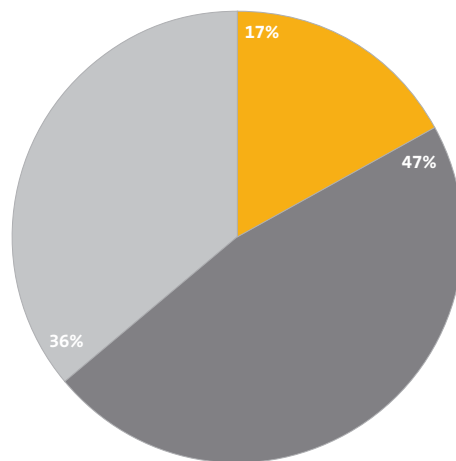


Die Verteilung des Wertes an die Betriebsmitarbeiter stellt den größten Teil der auf die Stakeholder aufgeteilten Ressourcen dar (**47%** des gesamten Betriebsbudgets). Dies bestätigt, welchen Wert die Humanressourcen in einem Dienstleistungsbetrieb einnehmen.

→ Der Wert für die Träger von Sozialdiensten

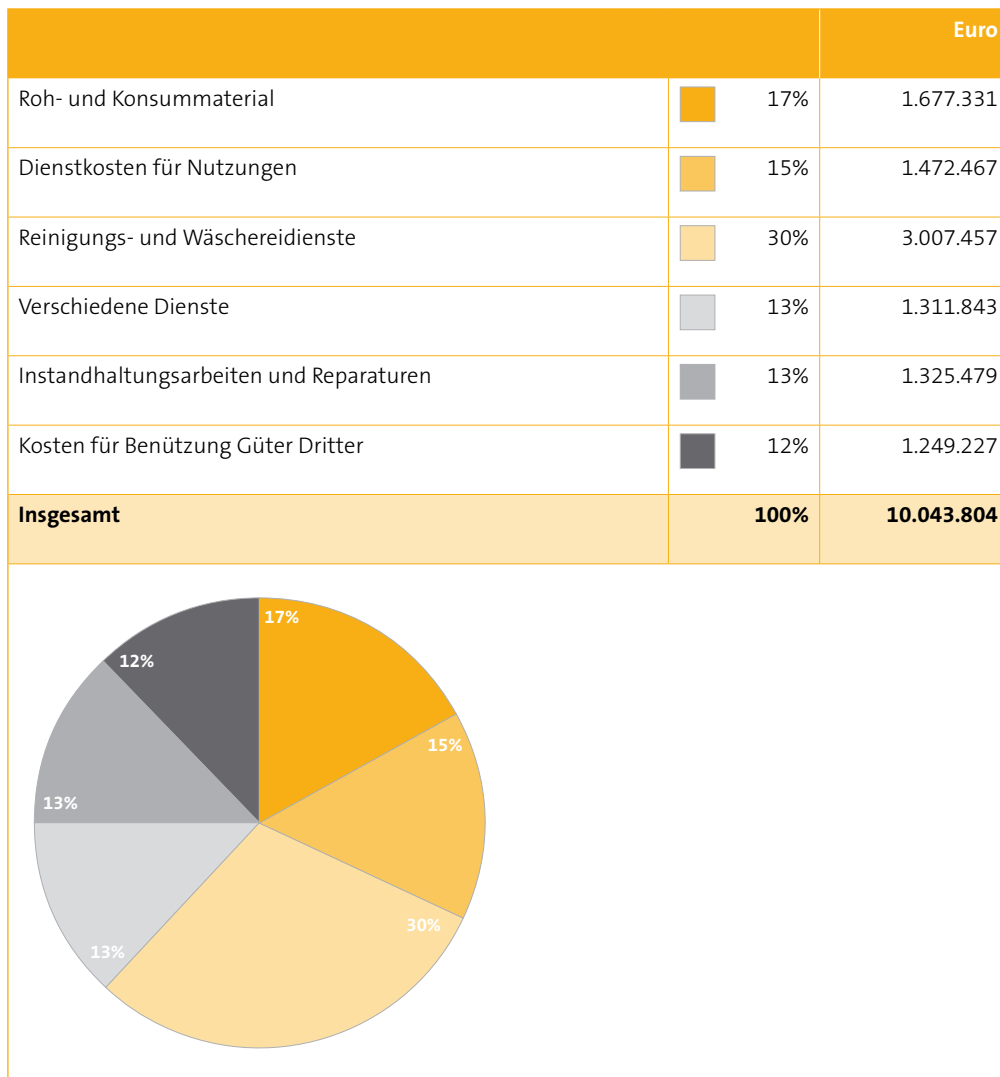
Grafik 164 _ Zuweisung des Produktionswertes an die Träger von Sozialdiensten – 2009

			Euro
Krankenpflege und Physiotherapie	■ 17%		3.653.061
Sozialdienste	■ 47%		9.738.410
Bezahlung Tagessätze Institute	■ 36%		7.617.340
Insgesamt	100%		21.008.810



Wie im Kapitel über die Betriebspartner genauer beschrieben, verwaltet der BSB nicht alle Sozialdienste direkt, sondern vergibt sie zum Teil im Outsourcing an qualifizierte Partner, meistens an Genossenschaften und Non-Profit-Organisationen. Die Genossenschaften und Organisationen beschäftigen eine hohe Anzahl von Personen, für welche der Großteil der Ausgaben bestimmt wird, die in den Verträgen und Abkommen vereinbart werden.

Grafik 165 _ Zuweisung des Produktionswertes an die Lieferanten nicht sozialer Dienste – 2009



Auch eine Organisation, die hauptsächlich mittels Humanressourcen arbeitet, kann nicht um eine Reihe von Produktionsfaktoren, wie Rohstoffe, Konsumgüter und Lieferungen von Dienstleistungen umhin, die für die Arbeit benötigt werden. Der Wert, der den Betriebslieferanten zugewiesen wird, macht einen großen Anteil am verteilten Gesamtwert aus.

Im Hinblick auf die Gesamtkosten im Jahr 2009 sind von dieser Analyse die Beträge ausgeschlossen, die vom BSB an Personen für die finanzielle Sozialhilfe ausgezahlt worden sind. Ebenfalls von der Berechnung ausgeschlossen sind die Steuern und Gebühren sowie Rückstände verschiedener Natur.

- Autonome Provinz Bozen – Abteilung Sozialwesen
- Landesinstitut für Statistik (ASTAT)
- Landesinformationssystem im Sozialwesen (LISYS) 2008
- Landesamt für Arbeitsmarktbeobachtung
- Gemeinde Bozen – Amt für Planung, Statistik und Zeiten der Stadt
- Bevölkerungsentwicklung und -struktur der Stadt Bozen und ihrer Stadtviertel 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009
- IPL – Istituto Promozione Lavoratori – Preise und Inflation

- Verein LA STRADA-DER WEG
- Verein MANU – Offene Werkstatt
- Verein ASDI – Zentrum für Beistand getrennter und geschiedener Personen
- Sozialgenossenschaft MENSA CLAB
- Verein VOLONTARIUS
- Sozialgenossenschaft RIVER EQUIPE
- Sozialkonsortium CONSIG / Verein Volontarius
- Verein Volontarius / RIVER EQUIPE
- Verein HANDS
- Verein UILDM – Verein zur Bekämpfung der Muskeldystrophie
- Verein IL NOSTRO SPAZIO-EIN PLATZ FÜR UNS
- Arbeitsgemeinschaft für Behinderte
- Verein LEBENSHILFE
- Gesellschaft SAN VINCENZO de' Paoli
- Vereinigung FRAUEN NISSÀ
- Verein C.I.R.S. – Italienisches Komitee für die soziale Wiedereingliederung
- Verein HAUS DER GESCHÜTZTEN WOHNUNGEN
- Sozialgenossenschaft CONSIG mbH
- Stiftung O.D.A.R.
- Sozialkonsortium O.D.A.R, Stiftung CARITAS, FARSI PROSSIMO Onlus
- Schulsprengel Europa in deutscher Sprache, Grundschule J.H. Pestalozzi und Mittelschule A. Schweitzer
- Verein GEA
- Sozialgenossenschaft IL FAGGIO
- Jugendzentrum Papperlapapp
- Sozialgenossenschaft IL GERMOGLIO
- Sozialgenossenschaft AGAPE
- Sozialkonsortium CARITAS – Diözese Bozen-Brixen / Stiftung ODAR
- CARITAS – Diözese Bozen-Brixen – deutsche Sektion
- CARITAS – Diözese Bozen-Brixen – italienische Sektion
- Sozialgenossenschaft Casa Bimbo Tagesmutter
- Sozialgenossenschaft Coccinella
- Sozialgenossenschaft Babycoop
- Sozialgenossenschaft Euro & Promos Group
- Sozialgenossenschaft Il Ponte – Die Brücke
- Sozialgenossenschaft Noncello
- Sozialgenossenschaft MEBO

BETRIEBLICHE EINRICHTUNGEN **A.2**

Tabelle 166 _ Die Standorte der betrieblichen Einrichtungen in der Stadt – 2009

DIREKT ODER INDIREKT VOM BSB GEFÜHRTE EINRICHTUNGEN IN DEN VERSCHIEDENEN STADTVIERTELN	
Stadtviertel Don Bosco	
Sozial- und Gesundheitssprengel Don Bosco	Don-Bosco-Platz, 20
Kinderhort „Die Sonne“	Mailandstraße, 131
Kinderhort „Das Aquarium“	Parmastraße, 10
Roma-Siedlung	Sigmundskroner Straße, 45
Pflegeheim „Villa Europa“ und Tagespflegeheim für Senioren	Mailandstraße, 147
Tagesstätte für Senioren	Baristraße, 46/a
Familienberatungsstelle „L'ARCA“	Sassaristraße, 17/b
Wohnheim / geschützte Werkstätte / Beschäftigungsgruppe für Menschen mit Behinderung	Europaallee, 138
Geschützte Werkstätte „Handwork“	Sassaristraße, 55
Werkstätte für psychisch Kranke „Windrose“	Drususallee, 325
Wohngemeinschaft für Alkoholabhängige (Hands)	Alessandriastraße, 37/a
Wohngemeinschaft für Personen mit Suchtproblemen (Der Weg)	Alessandriastraße, 21
Kindertagesstätte Sozialgenossenschaft Tagesmutter	Baristraße, 32/L
Kindertagesstätte Sozialgenossenschaft Coccinella	Baristraße, 3
Kindertagesstätte „Aquilone“ (Babycoop)	Don-Bosco-Platz, 13
Kindertagesstätte „Arcobaleno“ (Babycoop)	Ortlerstraße, 31
Stadtviertel Zentrum - Bozner Boden - Rentsch	
Sozial- und Gesundheitssprengel Zentrum - Bozner Boden - Rentsch	Rittner Straße, 37
Kinderhort „Der Schmetterling“	St. Johanngasse, 23/a
Altersheim „Villa Harmonie“	Trienter Straße, 13
Obdachlosenheim für Frauen „Haus Margareth“	Kapuzinergasse, 24
Obdachlosenheim für Männer	Trienter Straße, 11
Flüchtlingszentrum (ehemalige Gorio-Kaserne)	Schlachthofstraße, 13

Tagespflegeheim für Seniores „Premstallerhof“	Dolomitenstraße, 14
Tagesstätte für Senioren	Vintlergasse, 4
Wohngemeinschaft für psychisch Kranke „Città Azzurra“	Erbsengasse, 10
Familienberatungsstelle AIED	Eisackstraße, 6
Familienberatungsstelle Ehe- und Erziehungsberatung	Sparkassenstraße, 13
Familienberatungsstelle MESOCOPS	Dr. Streitergasse, 9
Haus „Graf Forni“ – Winterobdachlosenheim, Unterkünfte der 2. Ebene, Aufnahmезentrum für durchreisende Flüchtlinge, Tagesstätte und Sozialsekretariat für obdachlose Personen	Rittner Straße 31
Geschützte Werkstätte für Behinderte und für psychisch Kranke „Kohlern“	Ortschaft Kohlern, 8
Laden „Der Fächer“ (Handwerksprodukte aus den geschützten Werkstätten)	Wangergasse, 33
Seniorenmensa Clab	Perathonerstraße, 8
Niederschwellige Einrichtung für Drogensüchtige „Bahngleis7“	Garibaldistraße, 4
Winterunterkunft für Obdachlose	Schlachthofstraße, 17
Kindertagesstätte „Haus des Kindes St. Maria“ Gen. Casa Bimbo	Wangergasse, 10
Kindertagesstätte „Pinocchio“ Gen. Babycoop	Rosministraße, 44
Stadtviertel Europa - Neustift	
Sozial- und Gesundheitssprengel Europa - Neustift	Palermostraße, 54
Frauenkontaktstelle	Neubruchweg, 17
Tagesstätte für Senioren	Dalmatienstraße, 36/a
Wohngemeinschaft für Menschen mit schweren körperlichen Behinderungen „Phönix“	Dalmatienstraße, 62/1
Dienst für die Arbeitseingliederung „Help for Job“	Europaallee, 62
Dienst Essen auf Rädern	Dalmatienstraße, 36/a
Kinderhort „Die Grille“	Genuastraße, 94
Seniorenmensa Don Bosco bei Altersheim „Don Bosco“	Mailandstraße, 170
Altersheim „Don Bosco“	Mailandstraße, 170
Nissa Care	Palermostraße, 54
Schalter zur Orientierung und Beratung von Einwanderinnen (Nissà Frauen)	Cagliaristraße, 22A

Stadtviertel Oberau - Haslach	
Sitz Betrieb für Sozialdienste Bozen	Romstraße, 100/a
Sozial- und Gesundheitssprengel Oberau - Haslach	Weißensteiner Straße, 10
Kinderhort „Die Möwe“	Cl.-Augusta-Straße, 52
Kinderhort „Der Vierklee“	Parkstraße, 600
Sinti Siedlung	Linkes Eisackufer 47/a
Aufnahmezentrum „Migrantes“ und Erstaufnahmestelle für Einwanderer	Romstraße, 85/c
Tagesstätte für Senioren	Cl.-Augusta-Straße, 105
Seniorenmensa Oberau - Haslach	Cl.-Augusta-Straße, 105
Erstaufnahmezentrum für nicht begleitete Minderjährige	Romstraße, 100/b-c
Geschützte Werkstätte für Menschen mit Behinderung	Romstraße, 100/b
Gruppi occupazionali per persone in situazione di handicap	Romstraße, 100/c
Geschützte Werkstätte für Menschen mit Behinderung	Schloss Weineggstraße, 2
Kindertagesstätte „Haus des Kindes“ Gen. Casa Bimbo	Cl.-Augusta-Straße, 66
Kindertagesstätte Oberau - Haslach Gen. Casa Bimbo	Cl.-Augusta-Straße, 48/b
Stadtviertel Gries - Quirein	
Sozial- und Gesundheitssprengel Gries - Quirein	Amba Alagistraße, 20
Kinderhort „Der Pandabär“	Gaismairstraße, 2
Kinderhort „Das Segelschiff“	Venedigerstraße, 49
Kinderhort „Die Wolke“	Lagederweg, 11
Altersheim „Villa Serena“	Fagenstraße, 18-20
Seniorenmensa Gries - Quirein	Fagenstraße, 18-20 im Altersheim „Villa Serena“
Beratungsstelle für Familienanvertraung und Neutraler Treffpunkt	Mendelstraße, 121
Berufstrainingszentrum für psychisch Kranke (CIRS)	Longonstraße, 3 mit Verwaltungssitz in der Frontkämpferstraße, 3
Pflegeheim „Grieserhof“	Glaninger Weg, 1
Tagesstätte für Senioren „Casa Altmann“	Grieser Platz, 18

Familienberatungsstelle P.M. KOLBE	Italienallee, 23
Wohnheimgruppe / Wohngemeinschaft für Menschen mit Behinderung	Mendelstraße, 121/124
Wohngemeinschaft für psychisch Kranke „Città Azzurra“	Mendelstraße, 124
Offene Werkstatt „Manu“	Quireiner Straße, 20/c
Treffpunkt für psychisch Kranke	Vittorio-Veneto-Straße, 70
Dienst für Familienmediation ASDI	Gaismairstraße, 18
Amt für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage (Verwaltungssitz) und Wohngemeinschaft für Personen mit Suchtproblemen	Vittorio-Veneto-Straße, 5
Wohnheim, Beschäftigungsgruppen, Wohnheim für zeitbegrenzte Aufnahme, Tag/Nacht Betreuungsgruppe für Menschen mit Behinderung	Moritzingerstraße, 93, bei ehem. Hotel Schwefelbad
Amt für Familiendienste	Gumergasse, 5
Jugendwohnheim	Eisenkellerweg, 2
Sitz des Einstufungsteams („Pflegesicherung“)	Vittorio-Veneto-Straße, 5
Kindertagesstätte Gen. Coccinella	Quireiner Wassermauer, 10
Kindertagesstätte Gen. Coccinella	Quireiner Straße, 40/b

Die Sprengelsitze sind zuständig für das eigene Stadtviertel, die anderen Dienste werden zu Gunsten aller Bewohner der Stadt Bozen erbracht.

Auf dem Stadtgebiet gibt es zudem auch ein Frauenhaus und ein Haus der geschützten Wohnungen für Frauen.

