

**Qualität unserer Unterstützung  
zum selbständigen Wohnen  
für behinderte Menschen**

*Position  
der Johanniter-Unfall-Hilfe e.V.  
Regionalverband Ostwestfalen*



## **Qualitätsstandards und Dimensionen der Leistungserbringung im Ambulant Betreuten Wohnen**

---

Eine freiwillige Selbstverpflichtung der Johanniter-Unfall-Hilfe e.V., RV Ostwestfalen, als Ergänzung zu den gesetzlichen Grundlagen und der Leistungsvereinbarung mit dem LWL.

### **Individuelle Beteiligung**

1. Die Prinzipien des Dialogs, der gleichberechtigten strukturierten Zusammenarbeit der 3 Kerngruppen - betroffener Mensch mit Behinderung, Angehörige, professionelle Mitarbeitende - sind bekannt und adäquat umgesetzt.
2. Das trägerinterne Beschwerdemanagement und externe – regionale, trägerunabhängige - Beschwerdemöglichkeiten sind den NutzerInnen bekannt.

### **Individuelle Hilfeplanung/-Gestaltung**

1. Der Prozess der Hilfeerbringung steht in ständigem Bezug zur gemeinsam erstellten Hilfeplanung. In geeigneter Weise steht der Dienst darüber in ständigem Austausch mit den NutzerInnen. Einmal vereinbarte Ziele und Maßnahmen werden regelhaft gemeinsam betrachtet und somit an der individuellen Entwicklung gemessen.
2. Die Orientierung an den Wünschen der NutzerInnen ist gegeben. Welche Unterstützung sie in Anspruch nehmen möchten, um ihre Rechte und Pflichten als Bürger und Bürgerinnen umzusetzen, wird gemeinsam verhandelt und vereinbart.
3. Das Prinzip der Bezugsbetreuung wird sichergestellt.

### **Erbringung der konkreten Dienstleistung**

1. Unsere Leistungen sind klar beschrieben und orientieren sich an den Leitzielen von ProPsychiatrieQualität (PPQ).
2. Die Dimensionen der Leistungserbringung unserer zentralen Qualitätsgrundsätze sind Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität.
3. Soziale Inklusion und sinnvolle Normalisierung geben unsere Handlungen vor.
4. Krisenszenario und Krisenmanagement sind ggf. mit den NutzerInnen verhandelt und vereinbart - Notfallpläne bestehen.
5. Zur Vermeidung „systembedingter Krisen“ setzen wir uns für eine effektive Kooperation und Koordination der örtlichen Dienste und Hilfsmöglichkeiten ein. Die Zusammenarbeit speziell mit fest verankerten, ständigen Diensten, wie z.B. Sozialpsychiatrischer Dienst, gesetzliche BetreuerInnen, Jugendamt, Suchtberatungen ist obligat.
6. Die Erreichbarkeit des Dienstes oder der Mitarbeitenden orientiert sich an den Bedürfnissen der NutzerInnen und wahrt die Balance zwischen sicherheitsgebend und autonomiefördernd.

### **Wohnen**

1. Die NutzerInnen leben alleine oder mit anderen zusammen in ihrem *eigenen* Wohnraum. Die Entscheidung zum Einzug in eine Wohnung treffen die NutzerInnen. Ein Wohnungswechsel von NutzerInnen wird von uns individuell begleitet, hinsichtlich seiner psychosozialen Wirkung analysiert und durch geeignete Maßnahmen erleichtert. Wir treten nicht als Vermieter auf, die NutzerInnen sind MieterInnen bzw. EigentümerInnen ihres Wohnraums. Einen Schlüssel stellen die NutzerInnen nur in Ausnahmefällen und auf eigenen Wunsch zur Verfügung - die Privatsphäre wird geachtet.
2. Wir unterstützen die NutzerInnen in ihrer eigenen individuellen Wohnraumgestaltung, um menschenwürdiges Leben zu ermöglichen.

### **Organisationsqualifikationen**

1. Unser Dienst verfügt über ein Leitbild, eine Mission, eine Strategie, ein Konzept, einen Vertrag mit den NutzerInnen, Stellenbeschreibungen und eine transparente und klare Organisations- und Führungsstruktur.
2. Wir arbeiten zielgruppenspezifisch und halten die entsprechende Fachkompetenz vor.
3. Wir arbeiten vernetzt innerhalb der eigenen Organisation, des Trägers und in der Region und sind in den entsprechenden Gremien vertreten.
4. Wir beherrschen unsere Aufgaben in der Verwaltung, Dokumentation und Abrechnung souverän und organisieren sie mit angemessenem Aufwand.
5. Datenschutzbestimmungen werden eingehalten. Die NutzerInnen haben jederzeit Zugang zu den auf den Unterstützungsprozess bezogenen Daten.
6. Wir verfügen über öffentlich zugängliche Büroräume, die sozialräumlich verortet sind, um das persönliche Aufsuchen des Dienstes zu erleichtern.
7. Die telefonische Erreichbarkeit ist sichergestellt, die Mitarbeitenden verfügen über Handys, Bürozeiten werden vorgehalten und außerhalb dieser Zeiten werden Anrufbeantworter eingesetzt. Ferner arbeiten wir mit Krisendiensten in den Regionen zusammen.

### **Personaleinsatz, -qualifikation, -entwicklung**

1. Besondere soziale Kompetenzen, eine reflektierte Haltung und wertschätzender Umgang mit Menschen mit Behinderung sind Bestandteil der persönlichen bzw. fachlichen Qualifikation jedes Mitarbeitenden.
2. Unser Team ist multiprofessionell, bestehend aus Fachkräften aus klassischen Sozialberufen und ergänzend aus geeigneten on-the-job qualifizierten sonstigen Kräften.
3. Die Teams verfügen u.a. über
  - Rehabilitationskompetenz und können mit und für jede NutzerIn Förderziele kreieren,
  - fundierte Kenntnisse im Bürgerlichen Recht und im Sozialrecht,
  - Kenntnisse der Angebotsstruktur vor Ort und
  - Kenntnisse (nicht-) professioneller Hilfen.
4. Regelmäßige Teamsitzungen, kollegiale Beratung, Supervision und Fortbildung für alle Mitarbeitenden im Betreuungsdienst sind sichergestellt, um die aus der Vereinzelung der Mitarbeitenden resultierenden Gefahren für die NutzerInnen und sie selbst zu reduzieren.
5. Die Mitarbeitenden haben jederzeit die Möglichkeit, die Unterstützung der Leitungskräfte oder erfahrener KollegenInnen in Anspruch zu nehmen. Wir stellen sicher, dass jederzeit eine qualifizierte Vertretung zur Verfügung steht. Wir bemühen uns darum, krisenhafte Entwicklungen frühzeitig zu erkennen. Übersteigen die Probleme von NutzerInnen die Kompetenzen unseres Dienstes oder sind andere Leistungen vorrangig, wird andere Unterstützung, wie z.B. Behandlung vermittelt.
6. Wir tragen zur Arbeitszufriedenheit der Mitarbeitenden bei, indem wir verlässliche und gesicherte Rahmenbedingungen (u.a. Dienstvertrag, Dienstzeit Regelung, angemessenes Gehalt, MAV) bieten.
7. Die Fallverantwortung liegt grundsätzlich bei einer Fachkraft mit entsprechender Fachausbildung und Berufserfahrung.

## Gemeinwesenorientierung

1. Unsere Gemeinwesenorientierung ist klar dargestellt und definiert, solide Sozialraumkenntnis liegt vor.
2. Wir und die NutzerInnen überlegen, was wir zur Verbesserung des sozialen Umfelds und zur Stärkung von Nachbarschaftshilfe tun können.
3. Bürgerschaftliches Engagement wird als wichtige Ergänzung zur professionellen Hilfe gesehen und nicht als Ersatz dafür missbraucht.
4. Durch die Einbettung der Johanniter in kommunale und kirchliche Gemeinden haben wir für die Realisierung dieses Anspruchs die besten Voraussetzungen.
5. Wir verpflichten uns, im Interesse der optimalen Unterstützung der NutzerInnen, passgenaue Unterstützung auch anderer Träger bei der Hilfeplanung zu berücksichtigen. Wir informieren die NutzerInnen ausführlich über die verschiedenen Hilfemöglichkeiten und geben ihnen einen Überblick über die unterschiedlichen Leistungen und Bedingungen, unter denen diese in Anspruch genommen werden können. Wir sehen unsere Arbeit im Kontext des regionalen Hilfesystems vor Ort.

Erstellt von Ralf Kneer unter Berücksichtigung

von PPQ ProPsychiatrieQualität – Leitzielorientiertes Qualitätsmanagement (Hg. BeB und CBP, 2009),

der „Arbeitshilfe zur Qualitätsentwicklung in Diensten für Unterstütztes Wohnen“ (AQUA-UWO) des ZPE, Uni Siegen aus 2002,

des Positionspapiers „Qualität der Hilfen zum selbstständigen Wohnen für Menschen mit Behinderungen“ der Projektgruppe Qualität im Ambulant Betreuten Wohnen des Fachverbandes Behindertenhilfe und Psychiatrie im Diakonischen Werk der EKIR  (2006) und

dem Übereinkommen der Vereinten Nationen  über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (2008).



## Regionalverband Ostwestfalen

**Gerald Donath**  
**Ass. iur.**  
**Regionalvorstand**

Artur-Ladebeck-Str. 85  
33617 Bielefeld  
0521 29 90 9 - 945  
vorstand.ostwestfalen@johanniter.de

**Renate Berkenkamp**  
**Leitung ABW Bielefeld und Kreis Lippe**

Artur-Ladebeck-Straße 85  
33617 Bielefeld  
0521 29 90 9 - 951  
Renate.Berkenkamp@johanniter.de

**Ralf Kneer**  
**Leitung ABW Kreise Gütersloh,**  
**Paderborn und Warendorf**

Wittensteiner Straße 12  
33775 Versmold  
05423 93 24 70  
Ralf.kneer@johanniter.de