

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

Position

der Johanniter-Unfall-Hilfe e.V., Regionalverband Ostwestfalen, Ambulant Betreutes Wohnen



Qualitätsstandards und Dimensionen der Leistungserbringung im Ambulant Betreuten Wohnen

Eine freiwillige Selbstverpflichtung der Johanniter-Unfall-Hilfe e.V., RV Ostwestfalen, ABW, 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 Nutzern 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 Nutzern. Einmal vereinbarte Ziele und Maßnahmen werden regelhaft gemeinsam betrachtet und somit an der individuellen Entwicklung gemessen.
2. Die Orientierung an den Wünschen der Nutzer ist gegeben. Welche Unterstützung sie in Anspruch nehmen möchten, um ihre Rechte und Pflichten als Bürger 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 mit den Nutzern 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 Betreuer, Jugendamt, Suchtberatungen ist obligat.
6. Die Erreichbarkeit des Dienstes oder der Mitarbeitenden orientiert sich an den Bedürfnissen der Nutzer und wahrt die Balance zwischen sicherheitsgebend und autonomiefördernd.

Wohnen

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

Organisationsqualifikationen

1. Unser Dienst verfügt über ein Leitbild, eine Mission, eine Strategie, ein Konzept, einen Vertrag mit den Nutzern, 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 Nutzer 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 Smartphones, Bürozeiten werden vorgehalten und außerhalb dieser Zeiten werden Anrufbeantworter eingesetzt. Ferner arbeiten wir mit den Krisendiensten in den Regionen zusammen und unsere Zentrale ist 24 Stunden erreichbar.

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 klassischen Sozialberufen und geeigneten on-the-job qualifizierten sonstigen Kräften.
3. Die Teams verfügen u.a. über
 - Rehabilitationskompetenzen u. können mit/für jeden Nutzer Förderziele kreieren,
 - fundierte Kenntnisse im Bürgerlichen Recht und im Sozialrecht,
 - Kenntnisse der Angebotsstruktur vor Ort und
 - Kenntnisse der (nicht-) professionellen 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 Nutzer und sie selbst zu reduzieren.
5. Die Mitarbeitenden haben jederzeit die Möglichkeit, die Unterstützung der Leitungskräfte oder erfahrener Kollegen 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 Nutzern 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 (z.B. Arbeitsvertrag, Dienstzeitregelungen, 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 Nutzer 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 Nutzer, passgenaue Unterstützung auch anderer Träger bei der Hilfeplanung zu berücksichtigen. Wir informieren die Nutzer 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.

N. B. Ein Hinweis zur Sprachregelung: Der Artikel "der", "die" oder "das" ist bei Personenbezeichnungen und bei der Bezeichnung von Personengruppen nicht generell als Markierung des Geschlechts zu verstehen (Institut für deutsche Sprache, Mannheim). Dies gilt auch für diesen Text. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde in der Regel die männliche Schreibweise verwendet. Ich weise an dieser Stelle ausdrücklich darauf hin, dass sowohl die männliche als auch die weibliche Schreibweise für diesen Text gemeint ist.

Erstellt von **Ralf Kneer (Leitung Ambulant Betreutes Wohnen** Kreise Gütersloh, Paderborn und Warendorf) 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).



JOHANNITER

Aus Liebe zum Leben

Erstellt von:

Ralf Kneer

Leitung Ambulant Betreutes Wohnen

Kreise Gütersloh, Paderborn und Warendorf

Wittensteiner Straße 12

33775 Versmold

Telefon 05423 9324-70

Fax 05423 9324-71

E-Mail Ralf.Kneer@johanniter.de

Sonja Sala

Leitung Ambulant Betreutes Wohnen

Stadt Bielefeld und Kreis Lippe

Artur-Ladebeck-Str. 85

33617 Bielefeld

Telefon 0521 29909-951

Fax 0521 29909-927

E-Mail Sonja.Sala@johanniter.de

Freigegeben von:

Gerald Donath

Regionalvorstand

Regionalverband Ostwestfalen

Artur-Ladebeck-Str. 85

33617 Bielefeld