

Qualitätsgrundsätze für die Arbeit in den v. Bodelschwingschen Anstalten Bethel

Vorwort

„Wir müssen das, was wir denken, auch sagen.
Wir müssen das,
was wir sagen,
auch tun.
Und das,
was wir tun,
müssen wir dann auch sein.“

(A. Herrhausen)

Der Vorstand der v. Bodelschwingschen Anstalten Bethel hat in Anlehnung an die vom Fachausschuß Behindertenhilfe vorgelegten Qualitätsgrundsätze für die Arbeit mit Menschen mit Behinderungen für den Gesamtbereich der v. Bodelschwingschen Anstalten Bethel Grundsätze der Qualitätssicherung entwickelt.

Nach Diskussionen und Stellungnahmen auf den verschiedensten Ebenen ist der Beratungsprozeß abgeschlossen worden, und somit können die Grundsätze veröffentlicht werden. Sie sollen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in allen Arbeitsbereichen Hilfestellungen geben, Prozesse einer kontinuierlichen Qualitätsverbesserung und auch Qualitätssicherung zum Wohle der Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren Angehörigen, aber auch zum Nutzen der Beschäftigten auf den Weg zu bringen.

Damit ist ein Qualitätsleitbild entstanden, das für alle Arbeitsbereiche verbindlich ist, das jedoch im jeweiligen Arbeitsfeld zu konkretisieren und zu strukturieren ist, damit es handlungsleitend eingesetzt und überprüft werden kann.

Ein Qualitätsleitbild gehört immer hinein in einen Prozeß, der mit diesen Grundsätzen einen Fixpunkt erhält, der aber nicht damit abgeschlossen ist.

So wünschen wir uns in der Frage von Qualitätsmanagement und -sicherung weiterhin einen fruchtbaren gemeinsamen Weg.

Bethel, im März 1998

Pastor Friedrich Schophaus
Vorstandsvorsitzender und Anstaltsleiter der
v. Bodelschwingschen Anstalten Bethel

Einführung

Ausgehend von den „Grundsätzen für das Leben und Arbeiten in den v. Bodelschwingschen Anstalten Bethel“ (Bethel, 1988) und dem Papier „Ziele und Strategien der v. Bodelschwingschen Anstalten Bethel auf dem Weg in das nächste Jahrzehnt“ (Bethel, 1994), werden Qualitätsgrundsätze für die Arbeit der v. Bodelschwingschen Anstalten Bethel in Pflege und Betreuung, in Beratung und Begleitung, in Diagnostik und Behandlung, in Erziehung und Ausbildung formuliert.

Die Qualitätsgrundsätze beziehen sich entsprechend dem Stiftungszweck der vBA Bethel auf Menschen, die aufgrund von Behinderung, Krankheit, besonderen sozialen Schwierigkeiten, Wohnungslosigkeit oder sonstigem Hilfebedarf bzw. in Schule oder Ausbildung die Angebote der vBA Bethel in Anspruch nehmen.

Da das gesamte Spektrum dieser Arbeit nur in einer dialogischen Struktur möglich ist, müssen entsprechende Gesichtspunkte auch in Hinblick auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entwickelt werden. Dies wird in einem weiteren Schritt geschehen.

Bei der Entwicklung der Qualitätsgrundsätze gehen wir davon aus,

- daß personale Begegnung eine wesentliche Dimension unserer Arbeit ist, die dadurch gekennzeichnet ist, daß sich ein Mensch auf einen anderen einläßt und beide bereit sind, den anderen anzunehmen und von ihm zu lernen,
- daß grundsätzliche Qualitätsaussagen des Trägers bei der individuellen Ausgestaltung unseres Angebotes für den jeweiligen Menschen, dessen Behandlung oder Pflege, Betreuung oder Förderung wir sicherstellen, ansetzen müssen,
- daß wir anknüpfen an die jeweiligen Fähigkeiten und Möglichkeiten des einzelnen Menschen, ihn dabei unterstützen, sie weiterzuentwickeln, und ihm darüber hinaus die Hilfen anbieten, die er zum Leben braucht; die Entscheidung darüber liegt soweit wie möglich bei dem betroffenen Menschen selbst,
- daß unsere Zielformulierungen als leitende Vorstellungen verstanden werden: so deutlich und klar, daß eine Orientierung möglich ist und der Prozeß der Umsetzung, ein Sich-auf-den-Weg-machen spürbar und überprüfbar wird; gleichzeitig repräsentieren sie ein Ideal, dem wir uns im Alltag zunehmend annähern wollen, dessen vollständiges Erreichen jedoch sicher nur langfristig möglich ist; dabei achten wir darauf, daß unsere Angebote zu einem leistungsgerechten Entgelt abgenommen werden.

Die Qualitätsgrundsätze sind bewußt sehr allgemein formuliert, um das breite Spektrum der in den vBA Bethel vertretenen Arbeitsfelder und Hilfeformen zu berücksichtigen. Dabei wird in Kauf genommen, daß den Besonderheiten der einzelnen Arbeitsfelder zum Teil nicht genügend

Rechnung getragen wird. Es ist deshalb Aufgabe der Fachausschüsse, der Leitungen aller Teilbereiche der v. Bodelschwingschen Anstalten Bethel und dann der entsprechenden Untergliederungen in den Teilbereichen, diese Qualitätsgrundsätze so zu konkretisieren und zu strukturieren, daß sie im jeweiligen Arbeitsfeld fachlich qualifiziert eingesetzt und überprüft werden können.

Die Realisierung von Qualitätsgrundsätzen ist immer abhängig von den gesellschaftlichen Rahmenbedingungen, die sich in aktueller Gesellschaftspolitik, Rechtsentwicklung, ökologischer Verantwortung, in personellen und wirtschaftlichen Ressourcen sowie in der Entwicklung des Marktes sozialer Dienstleistungen ausdrücken. Die Qualitätsgrundsätze und die in ihnen enthaltenen Wertorientierungen dürfen dadurch aber im Kern nicht in Frage gestellt werden. Unser Anliegen ist es, auch unter schwieriger werdenden Bedingungen den festgelegten Qualitätsgrundsätzen zu entsprechen.

Wir sind uns bewußt, daß auch wir selbst bei der Verwirklichung unserer Qualitätsgrundsätze immer wieder an die Grenzen unserer Möglichkeiten stoßen und Ziele, die wir uns gesetzt haben, nicht erreichen. Diese Widersprüche wollen wir aufmerksam wahrnehmen, die damit verbundenen Konflikte offen austragen, Fehler eingestehen und die Ziele neu in den Blick nehmen.

Vor diesem Hintergrund haben Führungsstruktur und Führungskultur eine große Bedeutung und bedürfen im Zusammenhang einer angemessenen Qualitätsdiskussion besonderer Beachtung. Insbesondere der Umgang mit Konflikten und Fehlern kann auf notwendig zu verbessernde Kooperations- und Kommunikationsstrukturen verweisen. Dies wird bei den in Arbeit befindlichen Führungsgrundsätzen Berücksichtigung finden.

Die im folgenden dargestellten Qualitätsgrundsätze nehmen als ihren Ausgangspunkt Rechte, die jedem Bürger und jeder Bürgerin in der Bundesrepublik Deutschland zustehen und die sich zugleich aus dem diakonischen Selbstverständnis der v. Bodelschwingschen Anstalten Bethel ergeben. Sie werden dargestellt als Dimensionen von Qualität:

Würde
Eigenverantwortung
Privatheit und Intimsphäre
Entfaltung
Sinnsuche und religiöse Orientierung
Soziales Leben
Sinnerfüllte Bestätigung und Zeitstrukturierung
Rechtswahrung
Umsetzung der Qualitätsgrundsätze

Würde

Jeder Mensch hat Anspruch darauf, in seiner Einzigartigkeit geachtet und ernstgenommen zu werden.

Wir bemühen uns, diese Haltung im Umgang miteinander zum Ausdruck zu bringen.

Die Würde jedes Menschen ist unantastbar, sie ist nicht von seinen Fähigkeiten und Leistungen abzuleiten und wird durch Krankheit und Behinderung nicht gemindert.

Zu einem würdigen Umgang mit einem Menschen gehört die unbedingte Wertschätzung und die Achtung

- seiner persönlichen Lebensgeschichte,
- seiner Entwicklungsmöglichkeiten und seiner Einschränkungen,
- der Menschen, die ihm wichtig sind, und
- der Werte, die für ihn Bedeutung haben,

ebenso wie die Zuwendung zur ganzen Person anstelle des Ausübens isolierter Funktionen.

Eigenverantwortung

Jeder Mensch hat Anspruch darauf, frei und unbeeinflusst aus den sich ihm bietenden Möglichkeiten zu wählen.

Wir legen bei unseren Hilfeangeboten Wert auf die Eröffnung vielfältiger Wahlmöglichkeiten im Alltag. Mit dieser Zielrichtung begleiten und beraten wir. Menschen müssen in vielen Lebenssituationen wichtige Entscheidungen für sich treffen; dazu gehört auch das Recht, in eigener Verantwortung ein abgewogenes Risiko einzugehen. Dies ist normal und notwendig, damit sie ihren Lebensweg selbst bestimmen.

Unter Berücksichtigung ihrer jeweiligen Entwicklung gilt dies auch für Kinder, Jugendliche und Auszubildende.

Die Entscheidungs- und Verhaltensfreiheit jedes Menschen hat ihre natürlichen Grenzen dort, wo Rechte und Entfaltungsmöglichkeiten anderer berührt bzw. eingeschränkt werden. Innerhalb dieser sehr weiten Grenzen fördern wir die persönlichen Entscheidungsmöglichkeiten, auch wenn sie noch so gering sein mögen.

Privatheit und Intimsphäre

Jeder Mensch hat Anspruch darauf, zu von ihm bestimmten Zeiten allein, ungestört und unbeeinträchtigt zu sein.

Wir wahren in der Gestaltung der Wohnangebote und aller weiteren Leistungen, die wir erbringen, die Privatheit und Intimsphäre der beteiligten Personen.

In einer Einrichtung, in der Menschen miteinander leben, ist Privatheit nur unvollständig herstellbar. Gleichwohl ist es unser Ziel, Einschränkungen so gering wie möglich zu halten. Wir achten den persönlichen Raum und versuchen, sensibel mit dem natürlichen Bedürfnis nach Privatheit und dem Schutz der Intimsphäre umzugehen. Unsere Hilfeleistung stärkt den einzelnen Menschen, sein individuelles Bedürfnis nach öffentlich-gesellschaftlichem Leben einerseits und privatpersönlichem Leben andererseits herauszufinden und zu verwirklichen.

Es gehört zu unserer Professionalität, in allen Arbeitszusammenhängen Vertraulichkeit und Diskretion ernst zu nehmen, zumal wir in vielfältiger Weise zur Dokumentation und zum Nachweis unserer Leistungen verpflichtet sind.

Entfaltung

Jeder Mensch hat Anspruch darauf, sich in seiner Persönlichkeit entfalten und entwickeln zu können.

Wir bieten Unterstützung bei der verantwortlichen Verwirklichung persönlicher Wünsche und Fähigkeiten in allen Bereichen des täglichen Lebens.

Menschen bedürfen immer eines Umfeldes, das die Entfaltung ihrer Persönlichkeit unterstützt und entwickeln hilft. Das heißt konkret, daß wir Anreize zum emotionalen, kognitiven, motorischen und sozialen Lernen bieten und zur weiteren Entwicklung und Entfaltung anregen. Hierbei legen wir Wert auf eine ganzheitliche Sicht der Entwicklung des Menschen als individuelle Person, als soziales Wesen in Kommunikation und Austausch mit seiner Umwelt, als Träger vielfältiger Rollen in Arbeit, Beschäftigung und Freizeit.

Neben allen Bemühungen um Förderung und Entwicklung respektieren wir das Recht jedes erwachsenen Menschen auf die Unantastbarkeit seiner Person und damit sein Recht, so bleiben zu wollen, wie er ist, und sich nicht permanentem Veränderungsdruck aussetzen zu müssen.

Sinnsuche und religiöse Orientierung

Jeder Mensch hat Anspruch darauf, gemäß der ihm eigenen Art seinen Bedürfnissen nach Wertorientierung, Sinnsuche, religiöser Orientierung und Spiritualität nachzugehen.

Wir unterstützen dabei und machen als diakonische Einrichtung insbesondere Angebote evangelisch geprägter Lebensbegleitung, Beratung und gemeindlichen Lebens. Gleichwohl stehen unsere Dienste und Einrichtungen nicht nur evangelischen Christen offen, sondern wenden sich an alle Menschen unseres Gemeinwesens.

In unserer zunehmend multikulturell geprägten Gesellschaft – und natürlich auch in unseren Einrichtungen – begegnen sich Menschen aus unterschiedlichen Glaubensgemeinschaften. Wir achten und respektieren die jeweilige weltanschauliche und religiöse Bindung.

Unsere eigenen gottesdienstlichen und seelsorglichen Angebote sind in der christlichen Tradition und der Evangelischen Kirche verankert. Sie sind Ausdruck unseres Gemeindelebens. Sie stehen allen Menschen offen und bieten ihnen Raum für ihre persönlichen Anliegen, Fragen und Bedürfnisse. Wenn es gewünscht wird, erschließen wir auch den Zugang zu Angeboten anderer Glaubensgemeinschaften. Wir unterstützen dabei, entsprechende Angebote auszuwählen und zu nutzen.

Wir achten darauf, daß unsere Toleranz und Offenheit den Schutz des persönlichen Entscheidungsraums sichert. Wir unterstützen Menschen dabei, nicht in Gruppen zu geraten bzw. sich von ihnen zu lösen, die in mißbräuchlicher Weise Abhängigkeiten fördern und ausnutzen.

Soziales Leben

Jeder Mensch hat Anspruch darauf, anderen Menschen zu begegnen und Beziehungen nach seinen eigenen Wünschen aufzubauen.

Wir unterstützen die Teilnahme am sozialen Leben in Freundschaften und Partnerschaften, in der Gruppe, im Haus, in der Nachbarschaft, in der Gemeinde, im Stadtteil und darüber hinaus.

Jeder Mensch hat Wünsche und persönliche Vorstellungen, wie er

- seine Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft,
- die Begegnung und den Umgang mit behinderten und nichtbehinderten Menschen,
- die Wahrnehmung von Veranstaltungen bzw. den Besuch von Einrichtungen, die der Geselligkeit, der Unterhaltung und kulturellen Zwecken dienen,
- seine Information über das Zeitgeschehen und kulturelle Ereignisse
- gestalten will.

Unsere Hilfeangebote sichern einen Zugang zu diesen Begegnungsräumen und ermutigen zu einer aktiven Teilhabe.

Sinnerfüllte Bestätigung und Zeitstrukturierung

Jeder Mensch hat Anspruch darauf, seine Tages- und Lebenszeit zu gestalten und zu strukturieren.

Wir bieten je nach Lebensphase individuell angemessene Arbeits- und/oder Beschäftigungsmöglichkeiten (z. B. in einer Werktherapie, in der Werkstatt für Behinderte oder in sonstigen Beschäftigungszusammenhängen) sowie Strukturierungshilfen für den Tagesablauf, für Freizeit und Urlaub (soziotherapeutische Maßnahmen). Wir feiern Feste und gestalten die besonderen Abschnitte des Jahreslaufs (z. B. Kirchenjahr). Wir machen unterschiedliche Angebote für besondere Lebensabschnitte und einzelne Altersgruppen.

Arbeit ist ein gesellschaftlicher und individueller Wert in unserem Kulturkreis. Arbeit und Tätigsein garantieren soziale Einbindung und Wertschätzung, sichern materielle Gratifikation und sind zur Selbstdefinition und zur Festigung des Selbstwertgefühls notwendig. In Therapie, Förderung und Rehabilitation – und gerade auch in der Eingliederungshilfe für Menschen mit Behinderungen – hat Arbeit deshalb einen großen Stellenwert. Auch Menschen mit schweren und mehrfachen Behinderungen oder schwerwiegenden Verhaltensauffälligkeiten sowie Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten bedürfen eines angemessenen Arbeits- und Beschäftigungsangebots. Deshalb ist in den Grundsätzen für das Leben und Arbeiten in den vBA Bethel jedem bei uns betreuten Menschen das Recht auf Arbeit und Beschäftigung ausdrücklich zugesprochen. Freizeitangebote werden in unserer Gesellschaft funktional genutzt: unter anderem zur Entspannung, Erholung, Ablenkung, Anregung, Bildung, zu kultureller und politischer Betätigung und zur Geselligkeit. Diesen und anderen Funktionen und den dahinterliegenden Bedürfnissen entsprechen unsere Strukturierungshilfen im Freizeitbereich. Dies beinhaltet eigenständige Angebote für Menschen mit Behinderungen, Möglichkeiten zum Kontakt mit anderen behinderten und nichtbehinderten Menschen und die Erschließung von allgemeinöffentlichen Freizeitangeboten.

Unsere Strukturierungshilfen machen Tages-, Jahres und Lebenszeiten und somit die eigene Lebensgeschichte lebendig. Der Wechsel von Anforderung und produktiver Tätigkeit zu Entspannung und Erholung stärkt das Eigenpotential und das Bewußtsein über die individuellen Fähigkeiten und Möglichkeiten.

Rechtswahrung

Jeder Mensch hat Anspruch auf die Wahrung seiner individuellen Rechte.

Wir gewährleisten unsererseits diese Rechte und geben Unterstützung, damit der einzelne Mensch soweit als möglich Kenntnis und ein Verständnis seiner Rechte erlangen und entwickeln kann, um sich gegen eine Beschneidung seiner berechtigten Ansprüche zur Wehr setzen zu können.

Je weniger Menschen ihre Rechtswahrung selbst sichern können, desto mehr müssen andere, z. B. gesetzliche Betreuer oder Betreuerinnen, Beschwerdestellen, aber auch die verantwortlichen Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter und Leitungen für die Sicherung der individuellen Rechte eintreten. Wir sorgen dafür, daß hierfür die notwendigen Voraussetzungen geschaffen werden.

Im Einzelfall notwendige, die persönliche Freiheit einschränkende Regelungen und Maßnahmen sind in besonderer Weise zu legitimieren, zu dokumentieren und regelmäßig hinsichtlich ihrer Notwendigkeit und Durchführung zu überprüfen.

Umsetzung der Qualitätsgrundsätze

Zentrale Qualitätsgrundsätze sind nur in dem Maße wertvoll, in dem sie ihren Niederschlag in der alltäglichen Praxis in den verschiedenen sozialen Handlungsfeldern und auf den jeweils unterschiedlichen Ebenen finden. Es ist sinnvoll und notwendig, daß die v. Bodelschwingschen Anstalten Bethel ihre Qualitätsgrundsätze und die zugrundeliegende Haltung darstellen und veröffentlichen. Allerdings gewinnt die „tätige Nächstenliebe“ nur Gestalt in der jeweils individuellen Begegnung zwischen den betreuten Menschen einerseits und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern andererseits, sowie den „Entwicklungs-Räumen“, die wir zur Verfügung stellen und gemeinsam gestalten.

Insofern bleiben zentrale Qualitätsgrundsätze im Kern vermutlich wirkungslos, wenn sie nicht auf ihren spezifischen Gehalt für die jeweilige soziale Handlungssituation, für das jeweilige Helfefeld und die Strukturen der Einrichtung überprüft werden. Sie gewinnen als konkrete Ziel- und Handlungsorientierung Gewicht, wenn sie einen lebendigen Diskussions- und Reflexionsprozeß auf jeder Ebene unseres diakonischen Unternehmens anregen.

Die Entwicklung und Sicherung der Qualität unserer Angebote ist auf Dauer nur durch die Sicherstellung einer ständigen Kommunikation über die Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen auf jeder Ebene unseres diakonischen Unternehmens zu gewährleisten. In diesen Prozeß, der auf der Ebene der konkreten Betreuungshandlung bestimmt ist durch Anpassung und Fortentwicklung bestimmter Hilfestandards, fließen natürlich fachliche Grundlagen (handlungsleitende humanwissenschaftliche Theorien und daraus abgeleitete Methodik) einerseits und vom Träger formulierte Qualitätsgrundsätze andererseits ein.

Wichtig ist jedoch, daß eine Qualitätssicherung nicht den Kontrollaspekt des Qualitätsmanagements in den Vordergrund rückt, sondern dem dynamischen Entwicklungsaspekt Raum verschafft. Qualitätsentwicklung ist nur dann möglich, wenn man die Herkunft des Verfahrens aus dem betrieblichen Vorschlags- und Verbesserungswesen bewußt aufnimmt. Deshalb ist vorrangig dem dezentralen Aspekt von Qualitätssicherung Geltung zu verschaffen. Die Weiterentwicklung unserer (Hilfe-) Angebote und (Hilfe-) Strukturen muß die Sache derjenigen sein, die im Alltag die sozialen Handlungssituationen gestalten. Gleichwohl ist es die Aufgabe von Leitung, dafür zu sorgen, daß dieser gemeinsame Lern- und Kommunikationsprozeß bewußt und mit genügenden Ressourcen angegangen wird.