

Qualitätsgrundsätze in den v. Bodelschwingschen Anstalten Bethel für die Arbeit mit Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten

Vorwort

„Hoffnung ist nicht Optimismus. Es ist nicht die Überzeugung, dass etwas gut ausgeht, sondern die Gewissheit, dass etwas Sinn hat - ohne Rücksicht darauf, wie es ausgeht.“

Vaclav Havel.

Mit dem Thema Qualitätssicherung befassen sich seit einiger Zeit Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Einrichtungen und Dienste in der Wohnungslosenhilfe in den v. Bodelschwingschen Anstalten Bethel. Diese Diskussionsergebnisse haben bereits ihren vorläufigen Niederschlag in Positions- und Grundsatzpapieren als auch in Einrichtungskonzepten gefunden. Mit den Fragen zur Umsetzung der §§ 93 ff. BSHG hat die Diskussion um individuelle Zielsetzung und Qualität der angebotenen Hilfen zusätzlich an Bedeutung gewonnen.

Ausgangspunkt für die nachfolgenden Aussagen sind

- die Grundsätze für das Leben und Arbeiten in den v. Bodelschwingschen Anstalten Bethel (Bethel 1988),
- das Positionspapier der vBA Bethel „Hilfe für Menschen ohne Wohnung - Aktuelle Entwicklungen und Perspektiven“ (Bethel, Februar 1997) und
- die Qualitätsgrundsätze für die Arbeit in den v. Bodelschwingschen Anstalten Bethel (Bethel, März 1998), die im Hinblick auf die Hilfen für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten konkretisiert werden.

Dem Fachausschuss Wohnungslosenhilfe der vBA Bethel ist es wichtig, den Stand der Beratungen im Arbeitsfeld und auch die Ergebnisse eines Workshops im September 1997 zu Grundsätzen der Qualitätssicherung in eine zusammenfassende und handlungsleitende Darstellung zu bringen, um für das Arbeitsfeld eine einheitliche Grundlage für die Gestaltung einer fachlich angemessenen Hilfeleistung zu schaffen.

Die Arbeit der Wohnungslosenhilfe in den v. Bodelschwingschen Anstalten Bethel kann nicht losgelöst von gesellschaftlichen Entwicklungen und individuellen Hilfebedarfslagen betrachtet werden.

Bezogen auf diese Ausgangslagen sind adäquate Antworten zu entwickeln und die an die Hilfeleistungen zu stellenden Qualitätsanforderungen prozesshaft anzugleichen.

Die nachfolgend formulierten Qualitätsgrundsätze spiegeln unseren heutigen Erkenntnisstand wider und sind in einem fortlaufenden Prozess zu überprüfen und in Abständen fortzuschreiben.

Der Dank gilt allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die in Diskussionen und schriftlichen Entwürfen Material zu diesen Aussagen beigetragen haben, und den Mitgliedern des Fachausschusses Wohnungslosenhilfe – Dietrich v. Bodelschwingh, Klaus Gresförder, Ulrich Hentschel, Raimund Klinkert, Karl-Hermann Köster, Alfred Loschen, Anette Seidel –, die diese Hilfefelder spezifischen Qualitätsgrundsätze beraten haben.

Bethel, im Dezember 1998 Dr. Rolf Engels
Mitglied des Vorstandes
der v. Bodelschwingschen Anstalten Bethel

Einführung

Die im Folgenden dargestellten Qualitätsgrundsätze nehmen als ihren Ausgangspunkt Rechte und Hilfsansprüche, die jeder Bürgerin und jedem Bürger in der Bundesrepublik Deutschland zustehen und die sich zugleich aus dem diakonischen Selbstverständnis der v. Bodelschwingschen Anstalten Bethel ableiten.

Die Qualität der Hilfe wird in der Harmonisierung folgender Werte spürbar:

- Würde
- Eigenverantwortung
- Privatheit
- Entfaltung
- Sinnsuche und religiöse Orientierung
- Soziales Leben
- Arbeit und berufliche Integration
- Sinnerfüllte Betätigung und Zeitstrukturierung
- Rechtswahrung.

Diese Wertedimensionen werden im folgenden Text ausgeführt, erläutert und in einem Evaluationsraster konkretisiert.

Mit den Zielformulierungen werden die wichtigsten Leitideen und Ideale ausgedrückt. Diesen Idealvorstellungen wollen wir uns im Bewusstsein, dass ein Erreichen sicherlich nur langfristig möglich sein wird, zunehmend annähern. Die Evaluationsraster bieten eine Reflexionshilfe, um nicht nur über die Grundorientierungen in der Arbeit mit Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten, sondern auch über deren Einlösung in der Alltagspraxis ins Gespräch zu kommen. Dieser Austausch mit der Klientin/dem Klienten, wichtigen Bezugspersonen, den Mitarbeiterinnen/ Mitarbeitern, der Leitung, den Sozialhilfeträgern, der Politik und der Öffentlichkeit ist gewollt.

Die Realisierung dieser Qualitätsgrundsätze ist abhängig von den gesellschaftlichen Rahmenbedingungen und dem gesellschaftlichen Willen, soziale Leistungen zu finanzieren. Die Anforderungen und Entwicklungen in der Wohnungslosenhilfe sind in besonderer Weise von der aktuellen Arbeitsmarkt-, Wohnungsbau- und Sozialpolitik sowie der gesellschaftlich zugestandenen Ressourcenausstattung geprägt. Die mit den Qualitätsgrundsätzen ausgedrückten Wertorientierungen dürfen nicht durch diese gesellschaftlichen Entwicklungen infrage gestellt werden.

Wir sehen für uns die Aufgabe, auf die Lösung dieses Zielkonflikts – steigende Erwartungen an die Qualität der Arbeit einerseits bei gleichzeitiger Begrenzung bzw. Kürzung der zur Verfügung stehenden Mittel andererseits – im gesellschaftlichen und politischen Raum hinzuwirken.

In den nach §§ 93 ff. BSHG abzuschließenden Vereinbarungen ist für alle Beteiligten ein realistischer Rahmen für bedarfsgerechte Leistungen und die zu ihrer Erbringung notwendigen Vergütungen festzulegen.

Als konkrete Ziel- und Handlungsorientierung können die Qualitätsgrundsätze nur dann wirksam werden, wenn sie einen lebendigen, konsequenzenreichen Diskussions- und Reflexionsprozess in den Einrichtungen und Diensten¹ auslösen.

Fachliche Anforderungen und Hilfeverständnis

Die Randgruppendifkussion in den Sechziger- und Siebzigerjahren – geprägt durch die Kritik an der totalen Institution und dem theoretischen Erklärungsmodell des Etikettierungsansatzes – hat zu einer veränderten Einstellung und Sichtweise gegenüber Hilfesuchenden in der Gefährdetenilfe und in der Konsequenz auch zu einer Novellierung des BSHG im Jahre 1974 geführt.

Die Ursachen der besonderen sozialen Schwierigkeiten werden nicht länger ausschließlich in der hilfebedürftigen Person gesucht, sondern es sind auch die schwierigen Lebenssituationen, die den Hilfebedarf begründen. Mit dieser Deutung rücken das soziale, gesellschaftliche Umfeld und der Lebenskontext des/der Betroffenen als problemauslösender Hintergrund in den Blick. Dieser Perspektivenwechsel drückt sich auch sprachlich aus. Es ist nicht mehr die Rede von „**Menschen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten**“, sondern von „**Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten**“.

Ebenso wenig wie eine ausschließliche Bezugnahme auf den problembelasteten Menschen der schwierigen sozialen Situation gerecht wird, ist eine Verkürzung auf den gesellschaftlichen Kontext zutreffend.

Wenn die Wohnungslosigkeit behoben ist, sind damit nicht automatisch auch die besonderen sozialen Schwierigkeiten des Menschen gelöst.

Sozialhilferechtlicher Auftrag in der Unterstützung und Begleitung von Menschen, deren besondere Lebensverhältnisse mit sozialen Schwierigkeiten verbunden sind, ist es, die Schwierigkeiten abzuwenden, zu beseitigen, zu mildern oder ihre Verschlimmerung zu verhüten (§ 72 Abs. 2 BSHG).

Die Maßnahmen zielen wesentlich darauf ab

- zur Inanspruchnahme von Beratung und Unterstützung zu motivieren;
- die Lebenssituation materiell zu sichern und zu stabilisieren;
- alternative Möglichkeiten der Alltags- und Lebensgestaltung aufzuzeigen und die dazu erforderlichen Problemlösungsstrategien gemeinsam zu entwickeln;
- die Eigenkompetenzen zur Überwindung der sozialen Schwierigkeiten zu stärken;
- die Aufrechterhaltung, Stärkung und Neuaufnahme sozialer Beziehungen zu fördern;
- Perspektiven in Bezug auf die Arbeitssituation zu entwickeln;
- möglichst unabhängig von institutioneller Hilfe zu machen.

Wenn es gelingt, bei allen am Hilfeprozess Beteiligten die Überzeugung zu wecken und zu stärken, dass bedarfsgerechte Hilfen, Veränderung und Selbsthilfe möglich sind, ist eine wesentliche Voraussetzung für die Verbesserung der gesellschaftlichen und sozialen Integration gegeben.

In dem Positionspapier der v. Bodelschwingschen Anstalten Bethel „Hilfe für Menschen ohne Wohnung – Aktuelle Entwicklungen und Perspektiven“ (1997) wird ausführlich auf die grundlegenden konzeptionellen Fragen eingegangen.

Zukunftsaufgabe und Anspruch ist es, die Qualität der angebotenen Hilfen transparent und überprüfbar zu machen und sie zu sichern.

Qualitätssicherung setzt Konzeptionen von Leistungen, von Intentionen und Zielen der Hilfeangebote als auch die Beschreibung von Abläufen und Organisationsstrukturen voraus.

Bei der Entwicklung der Qualitätsgrundsätze gehen wir davon aus,

- dass die Lebenssituationen und der Hilfebedarf von Menschen, denen wir Beratung und Unterstützung anbieten, Ausgangspunkt für unsere Hilfe ist;
- dass die persönliche Begegnung und Beziehung das wesentliche Element in unserer Arbeit ist;
- dass wir anknüpfen an den jeweiligen Fähigkeiten und Möglichkeiten des einzelnen Menschen;
- dass in einem Dialog mit dem Klienten die gemeinsam getragenen Zielvorstellungen für den Hilfeprozess geklärt werden;
- dass sich die Ausgestaltung des Angebots am sozialhilferechtlichen Auftrag und dem aktuellen fachlichen Standard orientiert;
- dass unsere Angebote zukünftig zu einem leistungsgerechten Entgelt abgenommen werden.

Wir erbringen die Hilfen nach § 72 BSHG im Rahmen von ambulanten Diensten, teilstationären Arbeitsgelegenheiten und stationären Einrichtungen.

1. Ambulante Hilfeformen

- Fachberatung für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten
- Suchtberatung für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten
- Betreutes Wohnen für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten
- Aufsuchende Hilfen für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten
- Tagesaufenthalt für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten

2. Teilstationäre Hilfeformen

- Hilfen zur Arbeit für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten

3. Stationäre Hilfeformen

- Hilfen für junge Erwachsene in besonderen sozialen Schwierigkeiten
- Integrationshilfen für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten
- Hilfen für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten mit einer Suchtproblematik
- Hilfen für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten mit psychischen Beeinträchtigungen
- Hilfen für langzeitwohnungslose Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen
- Sozialtherapie für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten mit einer Suchterkrankung

Zu Beginn des Hilfeprozesses zeigen wir der/dem Hilfesuchenden sowohl Hilfealternativen als auch die Grenzen des spezifischen Leistungsangebots auf. Die Festlegung des Hilfeplans und der damit verbundenen Verbindlichkeiten erfolgt in einem gemeinsamen Aushandlungsprozess.

Eine bedarfsgerechte Hilfeleistung legitimiert sich durch

- die Hilfebedarfsermittlung, in der vor dem Hintergrund der Lebensgeschichte die besonderen sozialen Schwierigkeiten in der aktuellen Lebenssituation und das vorhandene Selbsthilfepotenzial festgestellt werden;
- die möglichst präzise Bestimmung der notwendigen Leistungsinhalte; es muss deutlich werden, welche Hilfen in welchen Situationen mit welchen Zielen angeboten werden;
- die gemeinsame Festlegung des Umfangs der Hilfe (Häufigkeit und Dauer der unterschiedlichen Hilfemaßnahmen);
- die Darlegung der Leistungsqualität; sie muss darüber Aufschluss geben, wie hoch der Personalaufwand ist, welche Mitarbeiterqualifikationen erforderlich sind, welche Arten der Hilfe gewährt werden usw.;
- die Dokumentation des Hilfeverlaufs, in der die durchgeführten Maßnahmen und die damit erreichten Ziele erfasst werden.

Die Achtung vor dem Hilfe suchenden Menschen gebietet es auch, im Verlauf eines Hilfeprozesses zu akzeptieren, dass nicht alle angestrebten Veränderungen machbar sind und Probleme und Einschränkungen zum Leben dazugehören.

Charakteristisch für die häufig sehr komplexen Problemlagen ist, dass nur eine schrittweise Präzisierung der Hilfeziele möglich ist. Die Hilfeplanung wird auf die Besonderheiten des Einzelfalls zugeschnitten. Sie ist prozessorientiert angelegt und soll die Dynamik eines Hilfeprozesses nicht einschränken; Wechselwirkungen und Umorientierungen werden einbezogen.

Ausschlaggebend für die Qualität der geleisteten Hilfe ist zunächst die subjektive Zufriedenheit der Klientin/des Klienten. Der Grad der Zielerreichung ist bezogen auf die individuelle Hilfeplanung zu überprüfen und zu reflektieren. Hierbei wird die fachliche Angemessenheit und die Korrektheit im Vorgehen bewertet und der Einfluss externer Rahmenbedingungen auf den Hilfeprozess eingeschätzt.

Objektivierbare Gesichtspunkte wie zum Beispiel die Quote der Vermittlungen in eine Wohnung oder Arbeitsstelle, die Länge von Abstinenzphasen können bedingt weitere Indikatoren für den Erfolg der geleisteten Hilfen sein. Erst in der Zusammenschau von subjektiver Befindlichkeit der Klientin/des Klienten und objektiv veränderter Lebenssituation wird der Erfolg der erbrachten Hilfe angemessen bewertbar.

Menschen in Armut und Wohnungsnot sind häufig auf soziale Hilfen angewiesen, Armut und Wohnungsnot sind jedoch nicht allein durch soziale Arbeit zu beseitigen. Die Leistungen der Wohnungslosenhilfe stehen in engem Kontext mit der Arbeitsmarktsituation, dem Wohnungsmarkt und den Versorgungsstrukturen des Gesundheitswesens. Die Wirksamkeit der Hilfen hängt sowohl von der Menge und Qualität der Ressourcen auf diesen „Märkten“ als auch von der Bereitschaft ab, besonders benachteiligte Menschen zu beschäftigen, an sie Wohnraum zu vermieten, sie psychosozial zu beraten und sie medizinisch zu behandeln.

Die Wohnungslosenhilfe kann ihrem Auftrag nicht gerecht werden, wenn sie nur Einfluss auf die einzelnen Klientinnen/Klienten nimmt. Um das Integrationsziel zu erreichen, ist sie gefordert, sich in das Gemeinwesen einzubringen und an der Gestaltung des sozialen Klimas in der Wohnumgebung mitzuwirken. Eine Einflussnahme auf das gesellschaftliche und politische Umfeld ist notwendig, um auf Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten aufmerksam zu machen und mit dazu beizutragen, Notlagen zu verhindern.

Würde

Jeder Mensch, der unsere Hilfeangebote nutzt, hat Anspruch darauf, in seiner Einzigartigkeit geachtet und ernst genommen zu werden.

Im Umgang miteinander lassen wir ihn das spüren und unterstützen ihn soweit wie möglich bei einer aktiven Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft.

Die Wahrung der Würde ist ein Grundrecht, das für jede Bürgerin/jeden Bürger unseres Landes im Grundgesetz verankert ist. Im Rahmen der Qualitätsgrundsätze kann nur aufgezeigt werden, ob und wie diesem Grundrecht nachgekommen wird.

Die von uns angebotenen Hilfen (insbesondere Wohn- und Lebensbedingungen) sollen sich an den gesellschaftlichen Standards ausrichten. So gestaltete Lebenswelten stellen am ehesten sicher, Ausgrenzungsprozesse zu verhindern bzw. aufzuheben.

Wie bzw. wodurch wird die Wahrung von Würde sichergestellt?

Hilfe und Unterstützung

- Selbstbestimmtes Maß der Annahme von Hilfe
- Respekt gegenüber den persönlichen Werten und Entscheidungen
- Respektierende Haltung gegenüber der Lebensgeschichte und den unterschiedlichen Problemstellungen von Klientinnen/Klienten
- Reflektierter Umgang mit Sprache; Klienten werden prinzipiell gesiezt
- Erkennbare und einschätzbare Strukturen und Rahmenbedingungen
- Kontinuität in der Beratungs- und Betreuungsarbeit
- Bedarfsgerechte Vermittlung an andere Fachdienste

Lebensbedingungen

- Schutz vor Gewalt
- Freie Arztwahl
- Zahlungsverkehr auf eigenes Bankkonto
- Sicherstellung einer adäquaten und zeitgerechten Bekleidung
- Einbeziehen des gesellschaftlichen Umfelds
- Gewährleistung einer würdevollen Beisetzung

Gebäude und räumliche Umwelt

- Orientierung an normalen Lebensbedingungen
- Angebot an differenzierten Wohnformen

Dokumentations- und Berichtswesen

- Erstellen von individuellen Hilfeplänen und Berichten zusammen mit der Klientin/dem Klienten
- Möglichkeit der Einsichtnahme der Klientin/dem Klienten in ihre Akten
- Klar strukturierte Aktenführung
- Wahrung der gesetzlich vorgeschriebenen Schweigepflicht (§ 203 StGB)
- Vertrauliche Handhabung von persönlichen Informationen (Weitergabe nur, wenn es für den Hilfeprozess bzw. für die Situation der Klientin/des Klienten notwendig ist)

Verwendung finanzieller Ressourcen

- Verwendung von Einrichtungs-, Gruppenbudgets und Spenden zur Verbesserung der Lebensqualität der Klientin/des Klienten
- Optimale Ressourcennutzung innerhalb und zwischen den Einrichtungen (Dienstfahrzeuge, Freizeitausrüstungen, Bürogeräte etc.)

Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter

- Persönliche Haltung und Menschenbild (Einstellungskriterium)
- Kompetenz und Professionalität
- Möglichkeiten zur Einarbeitung, zur Fortbildung, zur Reflexion und Supervision
- Geeignete Arbeitsbedingungen (Dienstzimmer, Beratungsräume)
- Ausrichtung der Arbeitszeiten an möglichen Kontakt- und Betreuungszeiten
- Transparenz und Kooperation unter den Einrichtungen und mit Dritten
- Wahrung und Schutz der Würde der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters

Eigenverantwortung

Jeder Mensch, der unsere Hilfeangebote nutzt, hat Anspruch darauf, frei und unbeeinflusst aus den sich ihm bietenden Möglichkeiten zu wählen und dabei in eigener Verantwortung das damit verbundene Risiko einzugehen.

Mit unseren Beratungs- und Unterstützungsangeboten legen wir Wert auf die Eröffnung vielfältiger Wahlmöglichkeiten. Menschen, deren besondere Lebensverhältnisse mit besonderen sozialen Schwierigkeiten verbunden sind, müssen in vielen Lebenssituationen wichtige Entscheidungen für sich treffen. Dies ist normal und notwendig, damit sie ihren Lebensweg selbst bestimmen und gehen können.

Die Entscheidungs- und Verhaltensfreiheit jedes Menschen hat Grenzen dort, wo Rechte und Entfaltungsmöglichkeiten anderer berührt oder eingeschränkt werden. Innerhalb dieser sehr weiten Grenzen unterstützen wir die persönliche Entscheidungsfreiheit.

Wie bzw. wodurch wird die Eigenverantwortung gefördert und ermöglicht?

Hilfe und Unterstützung

- Klientin/Klient ist Auftraggeber
- Kontinuierliches Erforschen der Ziele und Lösungsvorstellungen der Klientin/des Klienten
- Verstärken der Eigenverantwortung für eigenes Tun und Lassen
- Fördern von Selbstständigkeit und Selbstbestimmung
- Unterstützung der Auseinandersetzung mit sich selbst (Biografie, Identität, Verhalten)
- Aufzeigen von alternativen Handlungsstrategien
- Akzeptanz der von Klientin/Klienten definierten und gesetzten Ziele und Strategien im Rahmen der getroffenen Absprachen und Regelstrukturen
- So wenig einrichtungsbezogene Regeln wie nötig
- Mitwirkungsmöglichkeit der Klientin/des Klienten (z. B. in Anlehnung an Heimmitwirkungsverordnung; Hausbeirat)
- Angebot und Förderung von Patenschaften

Lebensbedingungen

- Möglichkeiten zur selbstständigen Alltagsbewältigung und Lebensführung (Selbstverpflegung, Putzen, Waschen, Freizeitgestaltung etc.)
- Einschränkung der Wahlfreiheit durch institutionelle Praktiken und Tagesroutinen
- Transparenz institutioneller Einflussnahme

Gebäude und räumliche Umwelt

- Möglichkeit der eigenen Wohnungsnahme
- Einrichten des individuell genutzten Wohnraums nach eigenen Vorstellungen
- Anbieten eines Klientenbüros (Möglichkeit zum Telefonieren und zur eigenständigen Erledigung von Schriftverkehr etc.)
- Verantwortung der Klientin/des Klienten für von ihnen verursachte Schäden

Dokumentations- und Berichtswesen

- Darstellung der Wünsche und Vorstellungen der Klientin/des Klienten zur eigenverantwortlichen Lebensgestaltung
- Begründung und Nachvollziehbarkeit von vorgenommenen Beschränkungen der Eigenverantwortung und Entscheidungsfreiheit

Verwendung Finanzieller Ressourcen

- Eigenverantwortlicher Umgang der Klientin/des Klienten mit ihren Eigenmitteln
- Mitwirkung bei Entscheidungen über den Mitteleinsatz der Einrichtung
- (z. B. Freizeitangebote)

Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter

- Vorleben von Eigenverantwortung innerhalb des Dienstauftrags
- Reflexion eigener Bewertungs- und Handlungsschemata
- Eindeutigkeit bei der Formulierung von Grenzen und Regeln

Privatheit

Jeder Mensch, der unsere Hilfeangebote nutzt, hat Anspruch darauf, auch allein, ungestört und unbeeinträchtigt zu sein. Darauf achten wir bei der Gestaltung der stationären Angebote ebenso, wie wir auf den Schutz der Intimsphäre und Vertraulichkeit achten.

Unsere Hilfe unterstützt den einzelnen Menschen dabei, sein spezifisches Bedürfnis nach öffentlich-gesellschaftlichem Leben und privat-persönlichem Leben herauszufinden und zu verwirklichen.

Die Hilfeplanung kann die Anwendung psychotherapeutischer Methoden vorsehen. Dabei können Eingriffe in die Privatheit notwendig sein. Umso wichtiger ist es, hierüber im Vorfeld Transparenz und Einvernehmen herzustellen.

Wie bzw. wodurch wird Privatheit gewährleistet?

Hilfe und Unterstützung

- Wahren der persönlichen Grenzen der Klientin/des Klienten im Rahmen der gemeinsam zu entwickelnden Zielvorstellungen und Hilfeplanungen
- Akzeptanz von Rückzugsbedürfnissen
- Möglichkeiten für private Gespräche

Lebensbedingungen

- Wahren der Privatsphäre
- Schutz des individuellen Wohnraums (Zutritt zum Zimmer der Bewohnerin/des Bewohners nur nach Ankündigung)
- Eigener Haus-, Zimmer-, Schrank-, Briefkastenschlüssel
- Gewährleisten des Briefgeheimnisses
- Wahren des Arztgeheimnisses
- Wahren des Bankgeheimnisses
- Möglichkeiten zur individuellen Freizeit- und Urlaubsgestaltung

Gebäude und räumliche Umwelt

- Einzelzimmer in möglichst überschaubaren Wohneinheiten
- Abschließbarer Aufbewahrungsplatz für persönliche Wertgegenstände
- Möglichkeit der Raumwahl und der individuellen Raumgestaltung
- Abschließbare Sanitärräume

Dokumentations- und Berichtswesen

- Vertraulicher Umgang mit Daten
- Sichere Verwahrung von Unterlagen
- Definierte Zugangs- und Zugriffsberechtigungen, wer mit welchen Daten umgeht
- Weitergabe von Berichten und persönlichen Unterlagen an Dritte nur mit Einverständnis der Klientin/des Klienten

Verwendung finanzieller Ressourcen

- Einsatz von Finanzmitteln zur besseren Wahrung der Privatsphäre der Klientin/des Klienten

Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter

- Sensibilisierung der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters hinsichtlich der Weitergabe von persönlichen Informationen (nicht alle müssen alles wissen)
- Darstellung der respektierten Privatheit in Berichten und Informationsschriften

Entfaltung

Jeder Mensch, der unsere Hilfeangebote nutzt, hat einen Anspruch darauf, sich in seiner Persönlichkeit entfalten und entwickeln zu können. Wir unterstützen die Menschen, die bei uns Hilfe suchen, bei der Verwirklichung ihrer persönlichen Wünsche und Ziele.

Wir legen Wert auf eine ganzheitliche Sicht der Entwicklung des Menschen, als Individuum, als soziales Wesen in Kommunikation und Interaktion, als Träger vielfältiger Rollen in Arbeit, Freizeit und Familie und Partnerschaft.

Die von uns angebotenen Hilfen zur Entfaltung integrieren die körperlichen, psychischen, sozialen, religiösen und rechtlichen Dimensionen des individuellen Hilfeprozesses.

Wie bzw. wodurch wird persönliche Entfaltung gefördert und ermöglicht?

Hilfe und Unterstützung

- Berücksichtigung von herkunfts- und kulturspezifischen Prägungen
- Anregungen für neue Erfahrungen
- Sich wahrnehmen können in der Rolle als Mann bzw. als Frau
- Verdeckte und offensichtliche Stärken, Fähigkeiten und Fertigkeiten aktivieren und fördern
- Konzepte und Angebote zur Freizeit und Tagesstrukturierung und Teilhabe an deren Planung
- Klarheit in der Beratung und über ihre Grenzen

Lebensbedingungen

- Konstruktive Grenzerfahrung ermöglichen
- Liebe, Freundschaft, Partnerschaft, Sexualität leben können
- Arbeits-, Beschäftigungs- und Freizeitmöglichkeiten
- Interessenvertretung (Hausbeirat)

Gebäude und räumliche Umwelt

- Anregende Infrastruktur
- Einladende Atmosphäre in der Einrichtung
- Möglichkeit zur Gestaltung des Umfeldes
- Entsprechung der räumlichen Angebote und der individuellen Bedürfnisse
- Vorhalten von Hauswirtschaftsräumen zur Entwicklung lebenspraktischer

Fertigkeiten

- Vorhalten von Hobby-, Werk- und Kreativitätsräumen
- Möglichkeiten zur Tierhaltung

Dokumentations- und Berichtswesen

- Hervorheben der persönlichen Fähigkeiten und Entwicklungen

Verwendung finanzieller Ressourcen

- Einwerben von Geld- und Sachmitteln für kreative Aktivitäten
- Verwendung von Mitteln für Freizeitaktivitäten
- Einsatz von Ressourcen für Aktivitäten außerhalb des Alltags

Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter

- Authentische Haltung gegenüber der Klientin/dem Klienten
- Vorurteilsfreies Zugehen auf die Klientin/den Klienten, damit sich Vertrauen entwickeln kann
- Haltung zur Selbstverwirklichung der Klientin/des Klienten
- Anregungen durch fachlichen Austausch und Hospitationen in anderen Einrichtungen
- Unterstützung durch Fortbildung und Supervision
- Einbeziehung von ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern
- Innovationen und Kreativität

Sinnsuche und religiöse Orientierung

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

Die v. Bodelschwingschen Anstalten Bethel sind eine Einrichtung der Diakonie. Auf diesem Hintergrund unterstützen wir die Menschen, die sich an uns wenden, bei der eigenen Suche nach Sinn und religiöser Orientierung und machen dabei insbesondere Angebote evangelisch geprägter Lebensbegleitung. Unsere Hilfeangebote stehen nicht nur evangelischen Christen offen, sondern richten sich an alle Menschen.

Wir vertreten unsere Grundüberzeugungen offen und befragbar, bedrängen jedoch keinen von uns unterstützten Menschen mit unseren geistlichen Angeboten. Wir achten die Selbstbestimmung der Menschen und erzwingen von ihnen keine religiösen Rituale.

Wie bzw. wodurch wird Sinnsuche und religiöse Orientierung unterstützt?

Hilfe und Unterstützung

- Achtung und Toleranz gegenüber Glaubensvorstellungen
- Angebot seelsorgerischer Begleitung im Alltag
- Regelmäßige Information über die religiösen Angebote in der Umgebung
- Gesprächsangebote (Einzel- und Gruppengespräche) zu Sinnfragen
- Vergangenheits- und Zukunftsbewältigung, Eigenverantwortlichkeit für das Lebensumfeld als Bewältigungsaufgabe usw.
- Seelsorgerische Begleitung in Krisensituationen

Lebensbedingungen

- Unterstützung der Teilnahme an Gottesdiensten der jeweiligen Religionsgemeinde und/oder an anderen sinngebenden Angeboten
- Beachtung und Feiern religiöser Feste
- Wahrnehmung/Ablehnung von religiösen Angeboten durch die Klientin/den Klienten führt weder zu Vor- noch zu Nachteilen im Einrichtungsalltag
- Rücksichtnahme auf Wünsche zur Alltagsgestaltung aus religiösen Überzeugungen (z. B. kein Schweinefleisch für Juden und Moslems)
- Information über das Angebot der Seelsorgerin/des Seelsorgers sowie die Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme
- Kirchengemeindliche Integration

Gebäude und räumliche Umwelt

- Nähe und Erreichbarkeit von religiösen Angeboten und Räumen
- Vorhalten von Räumen, die zum Nachdenken und zur Ruhe anregen und einladen

Dokumentations- und Berichtswesen

- Unterstützung von Menschen mit sinnsuchender religiöser Orientierung durch Bereitstellung finanzieller Ressourcen
- Bereitstellung finanzieller Mittel zur Unterstützung von religiösem Leben in der Einrichtung und für besondere Aktivitäten (z. B. Teilnahme an Kirchentagen)
- Anregen von Kollekten in den umliegenden Kirchengemeinden

Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter

- Ansprechbarkeit der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters auf sinnsuchende und religiöse Fragen
- Kenntnis über regionale religiöse Ereignisse
- Eingehen auf diese Themenstellungen in einer verständlichen und alltagsnahen Sprache

Soziales Leben

Jeder Mensch, der unsere Hilfeangebote nutzt, hat Anspruch darauf, anderen Menschen zu begegnen und Beziehungen nach seinen eigenen Wünschen aufzubauen. Wir fördern die Teilnahme am sozialen Leben, z. B. in Freundschaften, Partnerschaften, im Haus, in der Nachbarschaft, in der Gemeinde, im Stadtteil und darüber hinaus.

Unsere Hilfeangebote sichern einen Zugang zu diesen Begegnungsräumen und ermutigen zu einer aktiven Teilnahme. Sie sollen die Voraussetzungen für eine zufrieden stellende Interaktion mit der sozialen Umwelt schaffen und die Integration in das Gemeinwesen fördern.

Wie bzw. wodurch wird soziales Leben unterstützt?

Hilfe und Unterstützung

- Motivation und Beratung zur Kontaktaufnahme
- Förderung von Kommunikations- und Beziehungsfähigkeit
- Orientierung an den Möglichkeiten der Klientin/des Klienten
- Angemessene Gelegenheiten zu Geselligkeit und Spiel
- Möglichkeiten, Beziehungswünsche unter Berücksichtigung angemessener Nähe und Distanz zu leben
- Schaffen von Kontakt- und Treffpunktmöglichkeiten innerhalb und außerhalb der Einrichtung, Unterstützung beim Eingehen von Vereinsmitgliedschaften
- Einbeziehen von Angehörigen, Freundinnen/Freunden und Bekannten
- Einüben von Freizeitverhalten und -konsum
- Beratung hinsichtlich des persönlichen Erscheinungsbilds (Kleidung und Körperhygiene)
- Beachtung persönlicher Festtage (z.B. Geburtstag)
- Hilfe zur Selbsthilfe (Vermeiden von bindenden Abhängigkeiten in der helfenden Beziehung)
- Offene Einrichtung, Öffnung zum Stadtteil und zur Gemeinde
- Gemeinsam mit der Klientin/dem Klienten gestaltete Öffentlichkeitsarbeit

Lebensbedingungen

- Einbeziehung bei der Gestaltung von Gruppenzusammenhängen, z. B. Auswahl von Mitbewohnerinnen/Mitbewohnern
- Möglichkeiten zum Aufbauen und Stabilisieren von Beziehungen
- Möglichkeiten, Gastgeberrolle ausfüllen zu können

Gebäude und räumliche Umwelt

- Erreichbarkeit zentraler und öffentlicher Einrichtungen in vertretbarer Zeit; gute Anbindung der Einrichtung an ÖPNV
- Räumlichkeiten zur Begegnung in der Einrichtung
- Unterstützung sozialer Kontakte durch entsprechende architektonische Gestaltung
- Möglichkeiten zum Besuch durch Freund oder Freundin, Partner oder Partnerin, Angehörige (Gästezimmer)
- In „normales“ Wohnumfeld integriertes stationäres Angebot

Dokumentations- und Berichtswesen

- Berücksichtigung der Aspekte des sozialen Lebens in der Hilfeplanung
- Dokumentation der individuellen Prozesse

Verwendung finanzieller Ressourcen

- Verwendung der Vergütungen zur Förderung sozialer Aktivitäten innerhalb und außerhalb der Einrichtung
- Einwerben von Spenden zur Unterstützung von besonderen Aktivitäten

Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter

- Kontaktoffenheit
- Beziehungsfähigkeit
- Unterstützung des sozialen Klimas, Schaffung einer einladenden Atmosphäre

Arbeit und berufliche Integration

Jeder Mensch im erwerbsfähigen Alter, der unsere Hilfeangebote nutzt, hat Anspruch auf eine zufrieden stellende und angemessen entlohnte Arbeit, Beschäftigung oder Qualifizierung.

Wir unterstützen und fördern die individuellen Fähigkeiten und Fertigkeiten der Menschen, eine (Erwerbs-)Arbeit aufnehmen und halten zu können, und machen entsprechende Angebote.

Arbeit ist ein gesellschaftlicher und zugleich ein individueller Wert. Ein Leben ohne Arbeit verstärkt soziale Schwierigkeiten; es grenzt aus, macht unzufrieden und nimmt Konsummöglichkeiten.

Die Beratung, Qualifizierung und persönliche Unterstützung im Lebensbereich Arbeit zielt darauf ab, die besonderen sozialen Schwierigkeiten so weit zu überwinden oder zu mildern, dass die Chancen zur Erlangung eines Platzes im Arbeitsleben wieder vergrößert werden.

Wie bzw. wodurch werden Arbeit und Beschäftigung unterstützt?

Hilfe und Unterstützung

- Motivierung zur Arbeit; Aufspüren persönlicher Neigungen und Fähigkeiten
- Information, Beratung und Orientierungshilfen
- Qualifizierungs- und Beschäftigungsplanung
- Unterstützung zur realistischen Einschätzung der eigenen Fähigkeiten als auch der beruflichen Integrationsmöglichkeiten
- Wahlmöglichkeiten hinsichtlich der Arbeitsfelder und Arbeitsplätze
- Kompetenzorientierter Hilfeansatz
- Variable Arbeitszeitmodelle/Teilzeitmodelle
- Gesicherte Finanzierung der Klientin/des Klienten; finanzielle Anreize (Prämien, Entgelte)
- Ermöglichen von betrieblichen Praktika und Probebeschäftigungen
- Selbsthilfe durch Arbeit
- Vermittlung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt

Arbeits- und Lebensbedingungen

- Orientierung am Berufsalltag
- Heranführen an regelmäßige Betätigung (realitätsnah, nicht erlöserorientiert)
- Breite Angebotspalette zur Orientierung, Qualifizierung und Beschäftigung mit unterschiedlichen Anforderungsprofilen

- Zeitlich befristeter, überschaubarer, gegliederter Maßnahmenrahmen
- Klientenbezogene Bereitstellung bzw. Entwicklung von Arbeitsmaterialien
- Ausprägen von Leistungsbereitschaft, Leistungsfähigkeit und Belastbarkeit
- Anschluss der Klientin/des Klienten an das Sozialversicherungssystem
- Arbeitssicherheitsmaßnahmen

Gebäude und räumliche Umwelt

- Gute Erreichbarkeit des Arbeitsangebots mit öffentlichen Verkehrsmitteln
- Integration in handwerkliche und industrielle Produktionsgebiete
- Orientierung der Ausstattung an vergleichbaren Arbeitsbereichen der gewerblichen Wirtschaft
- Ausreichend große Unterrichts- und Werkräume

Dokumentations- und Berichtswesen

- Darstellung von Leistungs- und Qualifikationsprofilen (Kompetenzanalyse)
- Festlegung und Fortschreibung des Qualifizierungsplans
- Dokumentation des Maßnahmeverlaufs, Erfolgskontrollen

Verwendung finanzieller Ressourcen

- Einsatz von Finanzmitteln zur Angleichung der Standards von Produktion und Organisation an Entwicklungen in der gewerblichen Wirtschaft

Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter

- Positive Einstellung zur Arbeit
- Geschultes Beratungs- und Anleitungspersonal
- Hospitationen der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters in der gewerblichen Wirtschaft

Sinnerfüllte Betätigung und Zeitstrukturierung

Jeder Mensch, der unsere Hilfeangebote nutzt, hat Anspruch darauf, dass wir ihm individuell angemessene Angebote zur Tages- und Lebenszeitstrukturierung machen.

Im Rahmen der individuellen Hilfeplanung wird den je individuellen Bedürfnissen und Notwendigkeiten besondere Beachtung geschenkt.

Unsere Strukturierungshilfen machen Tages-, Jahres- und Lebenszeiten und somit die eigene Biografie lebendig.

Bei diesen strukturierenden Hilfen steht der Angebotscharakter im Vordergrund. In der Konsequenz darf die Annahme bzw. Nichtannahme von Betätigungs- und Teilnahmemöglichkeiten nicht zu Vor- oder Nachteilen im Einrichtungsalltag führen.

Wie bzw. wodurch werden sinnerfüllte Betätigung u. Zeitstrukturierung unterstützt?

Hilfe und Unterstützung

- Selbstbestimmtes Maß der Teilnahme an Angeboten
- Unterstützung bei der Tagesstrukturierung
- Aufspüren und Berücksichtigen von persönlicher Neigungen
- Entdecken von Wertigkeiten außerhalb von Arbeitszusammenhängen
- Motivierung der Klientin/des Klienten zu Hobbys und Kontakten außerhalb der Einrichtung
- Vermitteln von lebenspraktischen Fähigkeiten
- Angebot eines Wohntrainings
- Fördern von Verantwortlichkeit im „Miteinander“
- Anerkennen von Leistungen der Klientin/des Klienten
- Beachten der individuellen Leistungsmöglichkeiten der Klientin/des Klienten (auch „kleine Schritte“ würdigen)
- Integration in bestehende Aktivitäten außerhalb des Hilfefelds
- Förderung eigeninitiiertes Aktivitäten

Lebensbedingungen

- Vielfalt der Angebote
- Integration der Angebote in den Wohn- und Lebensalltag
- Möglichkeiten zur Mithilfe im Garten oder in der Hauswirtschaft

Gebäude und räumliche Umwelt

- Selbstverwaltete Räumlichkeiten für Hobbys
- Kleingärten und (Klein-)Tierhaltung

Dokumentations- und Berichtswesen

- Interessen und Neigungen werden festgehalten
- Befragung der Klientin/des Klienten zu ihren Wünschen

Verwendung finanzieller Ressourcen

- Verwenden von Mitteln für tagesstrukturierende Hilfen
- Verwenden von Mitteln für Freizeiten und Ausflüge

Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter

- Eingehen auf die aktuelle Situation und Bedarfslage der Klientin/des Klienten
- Einbringen von eigenen Fähigkeiten und Neigungen zur Betätigung und Tagesgestaltung
- Positive und motivierende (An-)Sprache
- Initiative und Kreativität

Rechtswahrung

Jeder Mensch, der unsere Hilfeangebote nutzt, hat Anspruch darauf, dass seine individuellen Rechtsansprüche gewahrt werden.

Wir geben Unterstützung, damit der Einzelne soweit wie möglich Kenntnis und ein Verständnis seiner Rechte erlangen und entwickeln kann, um sich auf dieser Grundlage auch gegen versagte Ansprüche zur Wehr setzen zu können.

Viele Menschen in sozialen Schwierigkeiten sind in ihrer Lebensgeschichte an der Durchsetzung von individuellen Leistungsansprüchen und Rechten und damit häufig auch an der Gesellschaft und ihren Instanzen gescheitert.

Je stärker ein Mensch seine Rechtswahrung nicht selbst sichern kann, umso mehr müssen die verantwortlichen Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter, insbesondere jedoch die gerichtlich bestellten Betreuerinnen/Betreuer für die Sicherung der individuellen Rechte eintreten.

Wie bzw. wodurch wird die Wahrung der individuellen Rechte gesichert?

Hilfe und Unterstützung

- Einzelvertragliche Regelung, sofern die Inanspruchnahme der Hilfeleistung (Heimvertrag, Fördervertrag, Beratungsvertrag usw.) eine Einschränkung der Persönlichkeitsrechte zur Folge hat
- Hilfe und Erklärung bei der Wahrung und Durchsetzung von Rechtsansprüchen
- Zugang zu Rechtsliteratur (Klientenbüro)
- Nachvollziehbare Einkommens- und/oder Aufwendungsersatzberechnungen
- Unterstützung bei Behördengängen und bei der selbstständigen Wahrnehmung der eigenen Angelegenheiten (Ab-, An- und Ummeldungen, Personalpapiere etc.)
- Notwendig erscheinende Einschränkungen der Persönlichkeitsrechte (z.B. Geldmitverwaltung) ausschließlich auf der Grundlage der jeweiligen Rechtsprechung (z.B. Betreuungsgesetz)
- Klientenbeschwerdestelle

Lebensbedingungen

- Wahren der Unverletzlichkeit der Wohnung/des Zimmers
- Wahren der Persönlichkeitsrechte
- Wahren der staatsbürgerlichen Rechte (z. B. Möglichkeit der Teilnahme an Wahlen)

Gebäude und räumliche Umwelt

- Sicherheit im Wohnumfeld (Möbel, Aufzug etc.)
- Schutz des Lebens und Sicherheit für den persönlichen Besitz

Dokumentations- und Berichtswesen

- Weitergabe von Klientendaten an Behörden und Einrichtungen nur auf gesetzlicher Grundlage
- Verfahren zur Dokumentation, Erklärung und Überprüfung von Rechtseingriffen
- Verwendung finanzieller Ressourcen

Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter

- Kenntnis über aktuelle und neue Gesetze, Richtlinien und Handlungsanweisungen
- Kenntnis und Beachtung des Datenschutzes
- Unterweisung zur Rechtssicherheit
- Umgang mit Verfehlungen und Übergriffen von Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern

Qualitätssicherung

Qualitätsentwicklung und -sicherung lebt von der Motivation und dem Engagement der Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter, die die Handlungssituationen vor Ort fachlich angemessen gestalten. Maßgeblich für die Nachhaltigkeit der Beratung und Unterstützung ist jedoch die von ihnen zum Ausdruck gebrachte Haltung und Verantwortungsbereitschaft.

Die Sicherung der Qualität unserer Beratungs- und Unterstützungsleistungen ist generell Teil des jeweiligen Dienstauftrags der Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter im Helfefeld. Insbesondere gehört es zum Leitungsauftrag und zur Leitungsverantwortung, das Thema Qualitätssicherung fortlaufend zu bearbeiten und zum Inhalt der Arbeit von Gremien, Teams und Arbeitsgruppen zu machen.

Hierzu sind die zuvor im Kontext der Wertedimensionen angeführten Evaluationsgesichtspunkte eine wichtige Arbeitshilfe. Personen oder Gruppen mit einem speziellen Auftrag im Rahmen des Qualitätsmanagements (Qualitätsbeauftragte, Qualitätszirkel) können diese Arbeit unterstützen und ergänzen, jedoch nicht ersetzen. Im Vordergrund steht somit die Beteiligung der Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter aller Handlungsebenen an den Prozessen und nicht der Kontrollaspekt eines Qualitätsmanagements.

Die Qualitätssicherung bezieht sich insbesondere auf folgende strukturelle und fachliche Aspekte von Qualität:

Strukturqualität

- Hilfe und Unterstützung auf der Basis eines fixierten Leistungsangebots
- Einbindung in Case-Management
- Orientierung am Heimgesetz (Heimvertrag, Hausordnung, Hausbeirat) und freiwillige Ausrichtung an HeimMindestBauVO
- Anschluss der Klientin/des Klienten an das Sozialversicherungssystem
- Differenzierte Wohnangebote in überschaubaren Einheiten mit individuellen Wohnraumgestaltungsmöglichkeiten
- Differenzierte Beschäftigungs- und Qualifizierungsangebote
- Multiprofessionelle Zusammenarbeit
- Regelmäßige Übergabe-, Dienst- und Fallbesprechungen
- Fallsupervision nach Bedarf
- Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter auf der Basis einer Personalentwicklungsplanung
- Gesicherte Kooperation mit relevanten Fachdisziplinen und Diensten (Medizin / Psychiatrie / Suchtkrankenhilfe / Sozialarbeit / Pflege / Recht) in der regionalen psychosozialen Versorgung
- Durchlässigkeit zu anderen Leistungsangeboten innerhalb und außerhalb des Hilfesystems.

Prozessqualität

- Entwicklung, Umsetzung, Überprüfung und Fortschreibung des individuellen Hilfeplans unter Einbeziehung der Klientin/des Klienten
- Kompetenzanalysen zu den Lern- und Qualifizierungszielen
- Ausrichtung auf individuelle Wünsche und Perspektiven
- Dokumentation des individuellen Maßnahmeverlaufs
- Methodische Sozialarbeit (Einzel- und Gruppenarbeit)
- Einbeziehung von Angehörigen und sonstigen Bezugspersonen
- Fach- und bedarfsgerechte Fortschreibung der Fachkonzeption
- Flexible Dienstplangestaltung
- Definierte Zuständigkeiten für die Hilfeberechtigten.

Ergebnisqualität

- Grad der Zufriedenheit der Klienten/des Klienten
- Regelmäßige Überprüfung und Reflexion des Zielerreichungsgrads gemäß individueller Hilfeplanung bei gleichzeitiger
 - Überprüfung der fachlichen Angemessenheit und Korrektheit des Vorgehens
 - Überprüfung der externen Rahmenbedingungen
- Entwicklung von Katamneseverfahren.

Vorrangig für die Bewertung des Erfolgs einer einzelnen Maßnahme ist zunächst die Einschätzung durch die Klientin/den Klienten selbst. Die Befindlichkeit und Zufriedenheit der Klientin/des Klienten ist Gegenstand der Gespräche zur Hilfeplanung und zum Hilfeprozess. Um die Zufriedenheit der Zielgruppe mit dem Hilferahmen insgesamt besser einschätzen zu können, wird eine Evaluation durch Fragebogen ausdrücklich gewünscht.

Die Einrichtungen dokumentieren zusammenfassend jährlich ihre Leistungen im Rahmen eines Sachberichts, der durch eine Klientenstatistik ergänzt wird. Diese Leistungsdokumentation der Einrichtungen ist für alle am Hilfeprozess beteiligten Personen und Dienste zugänglich (Klientinnen/Klienten, Kolleginnen/Kollegen aus kooperierenden Fachdiensten etc.) und wird dem zuständigen Sozialhilfeträger vorgelegt.

Wir sichern die Qualität der Mitarbeiterleistung durch eine konsequente und gute Personalarbeit ab:

- Klarheit in der Aufgabenstellung (Stellenbeschreibungen, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten etc.)
- Regelmäßige Mitarbeitergespräche im Rahmen gezielter Personalentwicklung
- Möglichkeiten zur Arbeitsplatzrotation und zur flexiblen Arbeitszeitgestaltung
- Überschaubare Teams
- Fort- und Weiterbildung.

Ziel ist, einem vergleichbaren, möglichst hohen Qualitätsstandard – unabhängig vom einzelnen Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern – näher zu kommen. Mit noch zu entwickelnden Instrumenten, wie z. B. einem Qualitätshandbuch, werden verbindliche Arbeitsgrundlagen geschaffen, um die Aufgaben, Hilfen und Vorgänge weiter zu qualifizieren und zu standardisieren. In die Qualitätsdiskussion beziehen wir Fragen der Leitungsstruktur und Führungskultur ein. Die Kooperations- und Kommunikationsstrukturen werden so angelegt, dass mit schwierigen Rahmenbedingungen, Zielkonflikten und Fehlern angemessen umgegangen werden kann.

Wir sind offen für Modelle, unsere Arbeit mit Fachleuten aus anderen Einrichtungen, Verbänden und Hochschulen zu reflektieren und zu diskutieren.