

- KONZEPTION -
PERSÖNLICHE ASSISTENZ KIEL



JUGEND- UND FAMILIENHILFE KIEL
GEMEINNÜTZIGE UG (HAFTUNGSBESCHRÄNKT)

Inhalt

1. Gegenstand der Konzeption.....	2
2. Grundhaltung	2
3. Gesetzliche Grundlage und Leistungsauftrag	3
4. Zielgruppe	3
4.1 Zielsetzung.....	4
5. Leistungsinhalte	7
5.1 Direkte Leistung	7
5.2 Indirekte Leistung.....	8
6. Leistungsgerechte Entgelte.....	9
7. Qualitätsentwicklung und -sicherung.....	9
7.1 Strukturqualität.....	9
7.2 Prozessqualität.....	11
7.3 Ergebnisqualität	13
8. Datenschutz	13
9. Schlussbestimmung	14

1. Gegenstand der Konzeption

Die *Persönliche Assistenz Kiel* hält qualifizierte Assistenz für Menschen vor, die körperliche, seelische, geistige oder Sinnesbeeinträchtigungen haben, die sie in Wechselwirkung mit einstellungs- und umweltbedingten Barrieren an der gleichberechtigten Teilhabe an der Gesellschaft mit hoher Wahrscheinlichkeit länger als sechs Monate hindern können (gem. § 2 Abs. 1 Satz 1 SGB IX). Das Unterstützungsangebot orientiert sich an dem sozialen Lebensraum der Klient*innen und dient der Überwindung von Teilhabebeeinträchtigungen am gesellschaftlichen Leben. Dem Leitbild entsprechend ist unser Handeln durch Wertschätzung, Transparenz sowie einer lösungs- und ressourcenorientierten Grundhaltung geprägt. Innovation, Kreativität und Flexibilität zeichnet hierbei die Arbeit des Trägers aus, wodurch den Klient*innen in ihrem individuellen Dasein Rechnung getragen und damit verbundenen Lebenslagen einzelfallorientiert sowie bedarfsgerecht begegnet werden kann. Hilfe zur Selbsthilfe ist uns ein grundsätzliches Anliegen.

2. Grundhaltung

Die *Persönliche Assistenz Kiel* stellt eine personenzentrierte Leistung für die Leistungsberechtigten sicher. Es ist unser Anspruch Leistungen zu individualisieren sowie Autonomie und Teilhabe zu fördern. Unsere Hilfen orientieren sich an den Bedürfnissen und aktuellen Lebenssituationen der Klient*innen. Wir bieten Unterstützungsarrangements, die jede einzelne Person befähigen soll, ein selbstbestimmtes Leben führen zu können. Im Mittelpunkt unseres Handelns stehen die Klient*innen als selbstbestimmte und gleichberechtigte Bürger*innen der Gesellschaft mit dem Recht auf einen respektvollen und wertschätzenden Umgang. Die Achtung der individuellen Lebensentwürfe sowie die Akzeptanz gegenüber verschiedenen Deutungsmustern und Problemlösungsstrategien stellen für uns eine zentrale Grundlage in der Begegnung mit den Klient*innen dar. Dies ermöglicht uns, die vielseitigen und vielschichtigen Belange verstehen und die jeweils subjektiv wahrgenommene Lebensqualität der Leistungsempfänger*innen fördern zu können. Wir verstehen uns somit als Unterstützer*innen, Begleiter*innen und Berater*innen der Leistungsberechtigten als Expert*innen ihrer eigenen Lebenswelt.

Das Unterstützungsangebot wird hierbei stets auf die persönlichen Bedürfnisse und gegebenen Möglichkeiten der Klient*innen sowie die unterschiedlichen ethnischen, religiösen und kulturellen Hintergründe ausgerichtet. Mit Hilfe eines aufsuchenden Ansatzes wird ein Prozess des Motivations- und Vertrauensaufbaus begünstigt. Dieser schafft einen Rahmen, indem Strukturen und Stabilität gewonnen, neue Handlungsspielräume im Alltag kennengelernt, alternative Handlungsweisen eingeübt sowie neue Erfahrungen gesammelt werden können. Die individuelle Biografie wird hierbei als wertvolle Quelle angesehen, um vorhandene Ressourcen zu (re-)aktivieren und zu nutzen. Gegebenenfalls erfolgen eine Neuausrichtung sowie Erweiterung der Ressourcen.

Sofern es die Rahmenbedingungen erlauben, integrieren wir in unserer Arbeit erlebnis- und abenteuerorientierte Settings. Dies ermöglicht den Klient*innen sich selbst in neuen und nichtalltäglichen Situationen zu erleben, neue Fähigkeiten und Fertigkeiten zu entdecken und gesammelte Erfahrungen, beziehungsweise Erkenntnisse, gegebenenfalls unter Anleitung, auf Alltagssituationen zu transferieren.

Entsprechend des Inklusionsgedankens gehen wir von dem Grundsatz aus, dass alle Individuen grundsätzlich ein Teil und Mitgestalter*innen des (Gesellschaftlichen-)Systems sind. Jede*r Einzelne erfüllt somit eine Funktion im System, ist

wichtig und wird gebraucht. Dies bedeutet unter anderem für uns, die Vernetzung im Stadtteil zu fördern, einrichtungsübergreifend zu arbeiten sowie die vorhandenen Ressourcen des Sozialraums bei der Bearbeitung der Ziele zu berücksichtigen und aufzugreifen.

Inhalte, Ziele, Dauer und Umfang der Unterstützungsleistung werden im jeweiligen Aufnahmeverfahren bedarfsorientiert und unter Einbeziehung aller Beteiligten festgelegt. Die Hilfe wird unter Berücksichtigung der dargelegten Grundhaltung sowie den beschriebenen Rahmenbedingungen ausgestaltet. Zur Bearbeitung der einzelfallbezogenen Ziele und zur Optimierung unserer Arbeitsweise, liegen dem Leistungsangebot konkrete Qualitätsstandards zugrunde.

3. Gesetzliche Grundlage und Leistungsauftrag

Als gesetzliche Grundlage für das Leistungsangebot qualifizierte Assistenz dient insbesondere das Neunte Sozialgesetzbuch und richtet sich nach § 99 SGB IX an volljährige Menschen.

Grundlage der Leistung stellt das im § 1 SGB IX formulierte Recht dar: „Menschen mit Behinderungen oder von Behinderung bedrohte Menschen erhalten Leistungen [...], um ihre Selbstbestimmung und ihre volle, wirksame und gleichberechtigte Teilhabe am Leben in der Gesellschaft zu fördern, Benachteiligungen zu vermeiden oder ihnen entgegenzuwirken.“

Hierzu gehören Menschen,

- a) die nach § 2 Abs. 1 Satz 1 SGB IX körperliche, seelische, geistige oder Sinnesbeeinträchtigungen haben, die sie in Wechselwirkung mit einstellungs- und umweltbedingten Barrieren an der gleichberechtigten Teilhabe in der Gesellschaft, mit hoher Wahrscheinlichkeit länger als 6 Monate hindern können, oder
- b) die von einer Behinderung bedroht sind gemäß § 2 Abs. 1 Satz 3 SGB IX.

Die qualifizierte Assistenz ist eine vorübergehende, auf längere Zeit oder im Einzelfall auf Dauer ausgerichtete Einzelhilfe. Diese Form der Einzelhilfe orientiert sich an dem jeweiligen Bedarf der Klient*innen und gibt ihnen, im Rahmen ihrer individuellen Voraussetzungen, die Möglichkeit einer weitestgehend selbstständigen Lebensführung und -gestaltung im eigenen Wohnraum.

4. Zielgruppe

Die Zielgruppe der qualifizierten Assistenz der *Persönlichen Assistenz Kiel* besteht aus volljährigen Personen mit einer seelischen, körperlichen oder geistigen Behinderung sowie Sinnesbeeinträchtigungen, die im Sinne von § 2 Abs. 1 SGB IX eine wesentliche Behinderung haben oder von einer solchen bedroht sind und mittel- oder langfristig Unterstützung in der selbstständigen Lebensführung und -gestaltung benötigen. Eine Übersicht der genannten Unterstützungsformen sind auf unserer Internetseite, dem Kurzkonzept zu entnehmen.

Die qualifizierte Assistenz richtet sich an Anspruchsberechtigte, die...

- die Hilfeleistung grundsätzlich freiwillig in Anspruch nehmen und eine Motivation erkennen lassen, an der Zielerreichung mitzuwirken.
- in Kiel oder im Kieler-Umland wohnhaft sind.
- allein oder mit anderen in einer Wohnung leben (möchten) und hierbei Unterstützung benötigen.
- keinen Anspruch auf Leistungen der Jugendhilfe nach § 35a i.V.m. § 41 SGB VIII haben.
- nicht akut eigengefährdend und/ oder fremdgefährdend sind.

4.1 Zielsetzung

Die im Rahmen der qualifizierten Assistenz erbrachten Leistungen haben zum Ziel, den Menschen mit einer (drohenden) körperlichen, geistigen oder seelischen Behinderung sowie einer Sinnesbeeinträchtigung zu einer weitestgehend eigenständigen Lebensführung, sozialen Eingliederung und Teilhabe am Leben in der Gesellschaft zu verhelfen. Die Berücksichtigung der individuell wahrgenommenen Lebensqualität der leistungsberechtigten Person steht hierbei im Vordergrund des Hilfesettings.

Die Leistungsinhalte beziehen sich auf die neun Lebensbereiche der ICF

1. Lernen und Wissensanwendung

- Z.B. Sinneswahrnehmungen, Erhalt und Förderung kognitiver Fähigkeiten, Entscheidungen treffen, Lernen und Wissen anwenden
- Erlernen und Anwenden von alltagspraktischen Dingen, wie dem Lösen von Problemen
- Erhalt und Förderung kognitiver Fähigkeiten
- Unterstützung bei postalischen Angelegenheiten
- Erarbeiten von Lösungsstrategien und Treffen von Entscheidungen

2. Allgemeine Aufgaben und Anforderungen

- Z.B. Einzelaufgaben, tägliche Routine
- Beratung und Förderung bei der Entwicklung und Umsetzung einer individuellen Tages- und Wochenstruktur
- Beratung und Förderung bei der Umsetzung und Etablierung der entwickelten Strategien im Alltag
- Unterstützung einen angemessenen Umgang mit Stress- und Krisensituationen zu finden

3. Kommunikation

- Z.B. Der Umgang und das Verstehen verbaler und non-verbaler Kommunikation in Gruppen und Einzelkontakten sowie ggf. beim Kontakt mit Ämtern/ Behörden und anderen Institutionen

- bei Bedarf Begleitung zu Behörden und anderen Institutionen und Unterstützung bei den dortigen Verfahrenswegen

4. Mobilität

- Z.B. Förderung der eigenen Mobilität, wie Fahrradfahren, Teilnahme am öffentlichen Nahverkehr sowie bei der Orientierung im Sozialraum

5. Selbstversorgung

- Z.B. Gesundheit, Körperhygiene, Lebensmittelversorgung
- Aufklärung über und Reflektion von Maßnahmen zur Gesunderhaltung und Gesundheit, wie:
 - Gesunde Ernährung
 - Hygiene
 - Bewegung und Sport
 - Gesundheitsförderndes Verhalten
 - Gesundheitssystem (Inhalte, Angebote, Zugänge, Inanspruchnahme, Terminerinnerung und ggf. -begleitung)
 - Selbsthilfeangebote
 - Umgang mit Erkrankung
- Unterstützung und/ oder Beratung im Umgang mit der eigenen Sexualität

6. Häusliches Leben

- Z.B. Erhalt und Erweiterung von Selbstversorgungskompetenzen (z.B. Wohnungspflege, Einkaufsplanung und ggf. -begleitung)
- Vermittlung alltagspraktischer Fähigkeiten
- Beratung und Förderung bei der Entwicklung und Aufrechterhaltung des eigenen Wohnumfeldes
- Assistenz bei der Gestaltung und Ausstattung des Wohnraums
- Unterstützung beim Erhalt der Wohnung
- Förderung der Erarbeitung von Alltagsstrukturen und Freizeitgestaltungsmöglichkeiten

7. Interpersonelle Interaktionen und Beziehungen

- Z.B. Beratung und Unterstützung beim Ausgestalten und Erhalten sozialer Kontakte mit sich und anderen, Beziehungsaufbau, -strukturen, und -qualitäten
- Beratung und Unterstützung bei der (Weiter-)Entwicklung sozialer Kompetenzen
- Entwicklung langfristiger Lösungsstrategien (Emotionsregulation, Stärkung des Selbstwertes, zwischenmenschliche Kompetenzen)
- Förderung persönlicher Interessen/ Hobbys

- Vermittlung von Fertigkeiten im Umgang mit der für die Teilhabeeinschränkung ursächlichen Gesundheitsbeeinträchtigung, durch Aufbau und Stärkung von Bewältigungsstrategien
- Reflektion symptomatischer Verhaltensmuster
- Unterstützung bei Krisen- und Konfliktlösungen/ Krisenintervention

8. Bedeutende Lebensbereiche

- Z.B. Arbeit und Beschäftigung, wirtschaftliches und finanzielles Leben
- Beratung und Unterstützung bei finanziellen Fragen
- Hilfe bei der Sicherstellung existentieller Ansprüche sowie bei Bedarf und unter Berücksichtigung der Ziele die Begleitung bei Amt- und Behördengängen (z.B. Antragstellung, Begleitung zu Terminen)
- Beratung und Unterstützung bei der Kontakthanbahnung und Vorbereitung auf den Umgang mit Institutionen, ggf. unter Hinzuziehen von Fachdiensten (z.B. Schuldnerberatung)
- Motivation zur Teilnahme an Maßnahmen der Beschäftigung, Hinzuführung von Institutionen für die Arbeitsplatzsuche (u.a. Einschätzung zur Leistungsfähigkeit, Kontaktvermittlung zu entsprechenden Leistungsträgern, Akquise von Arbeitsstellen, Erstellung von Bewerbungsunterlagen)
- Förderung der Entwicklung einer beruflichen/ schulischen Perspektive
- Hilfestellung bei der Arbeits-/ Ausbildungs-/ Schulplatzsuche
- Hilfestellung und Begleitung bei der Aufnahme einer sinnstiftenden Tätigkeit soweit nicht vorrangig andere Institutionen wie z.B. der Integrationsfachdienst zuständig sind

9. Gemeinschafts-, soziales und staatsbürgerliches Leben

- Z.B. Gemeinschaftsleben, Freizeit, Religion und Spiritualität, politisches Leben und Staatsbürgerschaft
- Förderung der Teilnahme an Freizeitangeboten und kulturellen Angeboten
- Förderung der Entwicklung eines sozialen Netzwerkes
- Orientierung im Sozialraum; Heranführen zur selbstständigen Wahrnehmung von Hilfeangeboten, Kennenlernen und Nutzen der Angebote des Stadtteils
- Förderung von sozialen Begegnungen
- Heranführung an selbstständige Nutzung von Regeleinrichtungen
- Unterstützung und Befähigung am aktiven Mitwirken des politischen Geschehens, Aufklärung über die Rechte und die Freiheiten des staatsbürgerlichen Lebens

Im Rahmen der Teilhabeplanung/ Gesamtplanung werden die individuellen Ziele der Klient*innen konkretisiert, dem Einzelfall entsprechend angepasst und regelmäßig überprüft.

5. Leistungsinhalte

Die Hilfeleistung qualifizierte Assistenz beinhaltet die individuelle Assistenz, Begleitung, Beratung und Förderung der Klient*innen durch eine qualifizierte Fachkraft in Form eines Bezugsbetreuungssystems. Als Grundlage dient ein einzel-fallbezogener Teilhabe- und Gesamtplan, den vorrangig die leistungsberechtigte Person als Expert*in in eigener Sache, der Leistungsträger und ggfs. Bezugspersonen oder gesetzliche Vertreter*innen sowie die Leistungserbringenden gestalten. Wir sehen uns hierbei als Koproduzent der Hilfeleistung und unterstützen bei der Erschließung des Möglichkeitsrahmens. Die Intensität und Dauer der Leistung richtet sich nach dem individuellen Unterstützungsbedarf und wird in der Hilfevereinbarung festgelegt.

Unterschieden werden die Leistungsinhalte in direkte und indirekte Leistungen.

5.1 Direkte Leistung

Die direkten Leistungen umfassen verschiedene Arbeitsweisen und Methoden, die im direkten Kontakt mit den Klient*innen erfolgen und ihnen unmittelbar sowie spürbar zu Gute kommen. Bedarfsabhängig erfolgt die Leistungserbringung in Form von Hausbesuchen, ggf. in den Büroräumen der *Persönlichen Assistenz Kiel*, der gemeinsamen Begegnung im Lebensumfeld der Klient*innen, der Begleitung von ihnen zu außerhäuslichen Terminen, der Erkundung neuer Erfahrungsräume sowie telefonischer Kontakte. Die direkte Leistung wird unter Berücksichtigung des festgelegten Hilfeumfangs und entsprechend der vorliegenden Rahmenbedingungen und Bedarfe der Klient*innen eingeteilt und primär werktags erbracht.

Orientiert an den individuellen Rahmenbedingungen, Ressourcen und Bedürfnissen sind die Maßnahmen, zur Erreichung der jeweiligen Ziele, vielfältig und können unterschiedliche Formen annehmen:

- Erstgespräch/ Auftragsklärung
- Verlässliche und stabile Beziehungsangebote
- Motivational Interviewing
- Klientenzentrierte Gesprächsführung
- Ressourcenarbeit (Erkundung, Aktivierung und Stabilisierung von Ressourcen)
- Erarbeitung von Stressmanagementmethoden und Copingstrategien
- Biographiearbeit
- Erlebnis- und handlungsorientierte Angebote
- Durchführung von Gruppenangeboten
- Übungen zur Stärkung des Selbstbewusstseins und Selbstvertrauens
- Entwicklung persönlicher Lebensperspektiven
 - Unterstützung und Förderung der persönlichen Entwicklung
 - Hilfestellung bei der Entwicklung einer angemessenen beruflichen Perspektive, der Akquise von Arbeitsstellen, der Erstellung von Bewerbungsunterlagen

- Hilfe bei der Sicherung existenzieller Ansprüche sowie die Begleitung bei Amts- und Behördengängen (z.B. Unterstützung bei der Antragsstellung von Sozialhilfeleistungen, Begleitung von Terminen)
- Hilfestellung und Anleitung bei der Versorgung der eigenen Person im Wohnbereich (z.B. bei der Wohnungspflege, der Einkaufsplanung, der Gesundheitspflege sowie bei der Finanz- und Budgetberatung)
- Erarbeitung von Alltagsstrukturen und Freizeitgestaltungsmöglichkeiten
- Stadtteil- und Netzwerkarbeit (z.B. Zusammenarbeit mit Fachärzt*innen, Therapeut*innen, rechtlichen Betreuer*innen, die Förderung von sozialen Begegnungen, das Kennenlernen und Nutzen der Angebote im Stadtteil, die Beratung und Unterstützung bei der Suche nach Möglichkeiten der Freizeitgestaltung)
- Hilfestellung bei einem Umzugsvorhaben bzw. einem Wechsel in eine neue Wohnform (z.B. Unterstützung bei der Wohnungssuche, der Anmietung von Wohnraum, Ermittlung von Kostenpunkten)
- Krisenprävention bzw. -intervention sowie Unterstützung bei Krisen- und Konfliktlösungsgesprächen
- Unterstützung bei der Inanspruchnahme notwendiger sozialer und medizinischer Dienste sowie die Vermittlung weiterführender Hilfen (z.B. Suchtberatung, Selbsthilfegruppen)
- Regelmäßige Reflexionsgespräche der Zielerreichung und gemeinsame Erarbeitung und Festlegung von Handlungsschritten

Erlebnis- und Handlungsorientierte Angebote

Sofern es die gegebenen Rahmenbedingungen zulassen und es der Zielerreichung dient, bietet die *Persönliche Assistenz Kiel* die Möglichkeit von erlebnis- und handlungsorientierten Angeboten.

Durch das Schaffen außergewöhnlicher Situationen und Herausforderungen wird zunächst eine Alltagsdistanz erreicht, durch welche Interessen, Talente, Stärken und Schwächen auf einer neuartigen Ebene erkannt und erlebt werden können. Das gewonnene Ressourcenbewusstsein wird, gegebenenfalls unter Anleitung, auf Alltagssituationen übertragen und kann so der Schlüssel zu neuen, selbsterkannten Bewältigungsstrategien sein. Die hierfür einzusetzenden Mittel sind unter dem Punkt „Qualität des Standorts und sächliche Ausstattung“ aufgeführt.

5.2 Indirekte Leistung

Die indirekten Leistungen dienen der Organisation des Arbeitsablaufes sowie der Umsetzung notwendiger Maßnahmen zur Qualitätssicherung:

- Fallbesprechung
- Falldokumentation
- allgemeine Telefonate und Schriftverkehr Angelegenheiten
- Teambesprechungen, Dienstübergaben, Supervision, Trägersitzungen, Planungs- und Konzeptgespräche
- Qualitätssicherung

- Mitarbeiterselbstverwaltung: Anleitungen, Koordination von Arbeitsabläufen und des Mitarbeitereinsatzes einschließlich Dienst-, Vertretungs- und Urlaubsplanung
- Fortbildungen

6. Leistungsgerechte Entgelte

Die Vergütung für die in dieser Vereinbarung festgelegten Leistungen muss dem Träger ermöglichen, bei wirtschaftlicher und sparsamer Betriebsführung bedarfsgerechte Hilfen zu gewährleisten. Die Finanzierung erfolgt über eine stundenbasierte Leistungspauschale und richtet sich nach dem jeweiligen Umfang bzw. der Intensität der gewährten Hilfeleistung. Das leistungsgerechte Entgelt wird in einer abzuschließenden Vergütungsvereinbarung festgelegt und umfasst alle direkten sowie indirekten Leistungen im Rahmen der qualifizierten Assistenz.

7. Qualitätsentwicklung und -sicherung

Zur Sicherung und Entwicklung der personellen, institutionellen und fachlichen Qualitätsstandards realisiert die *Persönliche Assistenz Kiel* zielorientierte und systematische Verfahren zur Hilfestellung, Anleitung, Reflexion, Supervision, Fortbildung, Dokumentation und Konzeptentwicklung. Diese Verfahren liegen in schriftlicher Form vor. Die Unterscheidung zwischen Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität ermöglicht hierbei einen differenzierten Blick auf die Rahmenbedingungen, Handlungsprozesse sowie die daraus resultierenden Ergebnisse und fördern eine qualitative Sicherstellung der Leistungen.

7.1 Strukturqualität

Die Strukturqualität umfasst unsere institutionellen Rahmenbedingungen sowie die Ausstattung des Trägers.

Handlungsleitende Konzeption

Das Konzept fungiert als Grundlage des Leistungsangebots qualifizierte Assistenz und stützt sich auf das verschriftlichte Leitbild des Trägers. Es enthält Richtlinien für die fachliche und methodische Ausrichtung sowie den allgemeinen Qualitätsstandards, die angebotsübergreifend für die Einrichtung formuliert sind. Unter Berücksichtigung veränderter rechtlicher Bedingungen sowie gesellschaftspolitischer Gesichtspunkte, findet eine kontinuierliche Weiterentwicklung und Anpassung des Konzepts statt.

Qualität des Standorts und sächliche Ausstattung

Die barrierefreien Büroräumlichkeiten der *Persönlichen Assistenz Kiel* sind zentral gelegen und mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut zu erreichen. Neben festinstallierten Arbeitsplätzen mit einer angemessenen technischen Ausstattung, umfasst das Büro einen Besprechungsraum, einen für Gruppenangebote ausgerichteten Begegnungsort sowie eine vollausgestattete Küche. Für die Arbeit mit den Klient*innen steht den Fachkräften darüber hinaus umfangreiches bewegungs- und erlebnisorientiertes Material zur Verfügung: Unter anderem bestehend aus Kanus, Angelboot, Stand-Up-

Paddle, Fahrrädern, Angel- sowie Tauchausrüstungen und einem großen Naturgrundstück in Blumenthal. Vorhandene Dienstwagen können bei Bedarf durch die Mitarbeitenden genutzt werden.

Organisationsbezogene Modalitäten

Durch ein bestehendes Bezugsbetreuungssystem wird den Klient*innen eine kontinuierliche Ansprechperson geboten. Fallbezogen steht jeder Fachkraft eine zuständige pädagogische Leitung unterstützend und beratend zur Seite. Die kurzen Kommunikationswege ermöglichen uns, den individuellen Unterstützungs- und Hilfebedarfen flexibel, schnell und innovativ begegnen zu können. Wöchentliche Teamsitzungen, regelmäßige Fall- bzw. Teamsupervisionen und bedarfsorientierte Einzelsupervisionen sind fester Bestandteil unserer Arbeit. In Form von Fort- und Weiterbildungen sowie In-house-Workshops werden die Mitarbeiter*innen fortlaufend geschult.

Um kein Abhängigkeitsverhältnis zwischen den Leistungserbringenden und Leistungsempfängenden zu schaffen, sehen die organisationsbezogenen Strukturen eine vertragliche Regelung des Bereuungsverhältnisses vor.

Personelle Bedingungen und personelle Qualitätsstandards

Das Leistungsangebot qualifizierte Assistenz wird ausschließlich von qualifizierten Fachkräften mit sozialrehabilitativen Kenntnissen und Kompetenzen erbracht. Das multiprofessionelle Team zeichnet sich durch verschiedene berufliche Biografien, (Zusatz-)Qualifikationen und diverser Erfahrungen in unterschiedlichen Tätigkeitsfeldern der Sozialen Arbeit aus. Unter anderem setzt sich das Team aus Mitarbeiter*innen mit fachlichen und methodischen Kompetenzen in folgenden Bereichen zusammen:

- Psychische Erkrankungen
- Qualitätsmanagement
- Beziehungsarbeit
- Recovery
- Stressmanagement, Resilienz, Salutogenese
- Ressourcenarbeit
- Biographiearbeit und Entwicklung persönlicher Lebensperspektiven
- Übungen zur Stärkung des Selbstbewusstseins und Selbstvertrauens
- Klientenzentrierte Gesprächsführung
- Motivational Interviewing
- Gemeinwesen-/Sozialraumarbeit
- Krisenprävention und -intervention
- Erlebnis- und Handlungsorientierte Angebote

Neben fachlichen Qualifikationen achten wir darauf, dass unsere Mitarbeiter*innen gegenüber den Klient*innen eine hohe Sensibilität und Empathie vorweisen, ihnen motivierend sowie aktivierend begegnen und in der Lage sind, die Kompetenzen sowie Fähigkeiten der Menschen mit einer (drohenden) seelischen, körperlichen oder geistigen Behinderung zu erkennen, daran anzuknüpfen und diese zu fördern. Zudem stellt die Gemeinwesenkompetenz, d.h. das Suchen,

Knüpfen, Pflegen und Vernetzen von Kontakten der fallspezifischen Sozialräume, eine wesentliche Fähigkeit der Mitarbeiter*innen dar.

7.2 Prozessqualität

Zur Ermöglichung einer passgenauen und bestmöglichen Hilfe, legt die *Persönliche Assistenz Kiel* besonderen Wert auf eine stetige Fortentwicklung der Konzeption sowie die Sicherstellung strukturgebender Arbeitsabläufe bei zeitgleicher Bereitstellung flexibler und innovativer Hilfeprozesse.

Kooperation mit allen Bezugspartner*innen

Durch langjährige Erfahrung und Tätigkeit im Sozialraum Kiel verfügen wir über ein umfangreiches Netzwerk und weitreichende interdisziplinäre Kontakte. Die Einbeziehung des Sozialraums sowie das Erkunden und Nutzen von Ressourcen ist unserer Überzeugung nach, der Schlüssel für eine erfolgreiche Hilfe zur Selbsthilfe.

Die Kooperation mit (psychosozialen) Beratungs- und Behandlungsstellen (z.B. psychiatrischer Kliniken/ Praxen, Beratungsstellen für Gesundheitsträger und der allgemeinen Sozialberatung), Fachärzt*innen, der Agentur für Arbeit, Vereinen, anderen Trägern der Eingliederungshilfe sowie die Teilnahme an fachbezogenen Arbeitskreisen ist unabdingbar und neben der fachlichen Kompetenz ein wesentliches Qualitätsmerkmal unserer Arbeit.

Teilhabe-/ Gesamtplanung

Die Hilfeleistung erfolgt bedarfsorientiert und auf Grundlage einer individuell ausgerichteten Teilhabe-/ Gesamtplanung. Die *Persönliche Assistenz Kiel* fördert eine enge fachliche Zusammenarbeit aller Beteiligten und wirkt aktiv bei der Vorbereitung einer Hilfeplanfortschreibung, so dass die Teilhabe-/ Gesamtplanung als wechselseitiger Prozess zwischen der leistungsberechtigten Person, Leistungsträger sowie -erbringende verstanden wird. Hierbei werden bereits durchgeführte Maßnahmen berücksichtigt und vorhandene Ressourcen ermittelt.

Eine regelmäßige trägerinterne Dokumentation sowie die Erstellung von Berichten zur Teilhabe-/ Gesamtplanung trägt zu einer transparenten und nachvollziehbaren Leistungserbringung sowie dem Fallverstehen bei. Den Mitarbeitenden obliegt bei Bedarf die Möglichkeit, gesonderte Einzel- bzw. Fallsupervision in Anspruch zu nehmen oder sich kollegial beraten zu lassen.

Die individuelle Betreuungsform ist bedarfsabhängig und richtet sich nach dem jeweiligen Teilhabe-/ Gesamtplan. Die Klient*innen werden regelmäßig nach ihrer Zufriedenheit der Dienstleistung befragt, wodurch eine Anpassung zeitnah vorgenommen werden kann.

Partizipationsmöglichkeiten

Wir legen größtmöglichen Wert auf Partizipation unserer Klient*innen. Sie sind aktiv in den Hilfeplanungsprozess eingebunden und richtungsgebend für die Ausgestaltung der Hilfe. Ziele und Berichte werden gemeinsam mit den Klient*innen erarbeitet und besprochen. Ihre Mitwirkung betrachten wir gleichsam als Recht und als Pflicht.

Gewalt- und Missbrauchsprävention

Bereits im Einstellungsverfahren überprüfen wir die Kompatibilität der Haltung und des Menschenbilds der Bewerber*innen mit unserem Leitbild.

Als Träger der Eingliederungshilfe sind wir dazu angehalten, in regelmäßigen Abständen von jeder/m Mitarbeiter*in ein erweitertes Führungszeugnis nach § 30a BZRG anzufordern, um sicherzustellen, dass keine Personen beschäftigt oder vermittelt werden, die rechtskräftig wegen einer Straftat nach §§ 171, 174 bis 174c, 176 bis 181a, 182 bis 184e oder 225 StGB verurteilt worden sind.

Kontinuierlich setzen sich alle Mitarbeiter*innen, im Rahmen von Dienstbesprechungen, kollegialer Beratung und Schulungen, mit folgenden Themen auseinander:

- Sexualität
- Nähe und Distanz
- Macht, Machtgefälle, Machtmissbrauch
- Eigene Grenzen, Grenzen Anderer
- Grenzverletzungen, Grenzüberschreitungen
- Sexualisierte Gewalt

Bereits in der Einarbeitung werden diese Inhalte fokussiert und dienen als fester Bestandteil des Prozesses. Regelmäßige Dienstbesprechungen und Mitarbeitergespräche werden für Reflexionen auf allen hierarchischen Ebenen zu den oben genannten Themen genutzt. Dabei werden insbesondere folgende Schwerpunkte in den Blick genommen:

- Professioneller, reflektierter Umgang mit Nähe und Distanz zu Klient*innen und Kolleg*innen
- Individuelle Über- oder Unterforderungssituationen
- Handeln in Grenz- und Gefahrensituationen
- Fortbildungsbedarfe ermitteln

Um dem komplexen Rollenverständnis in der professionellen Beziehungsgestaltung und dem Arbeiten auf „Augenhöhe“ gerecht zu werden, legen wir großen Wert auf die Nutzer*innenbeteiligung. Unsere Klient*innen werden in Prozesse involviert, um diese maßgeblich mitgestalten zu können. Um entsprechende Vorhaben partizipativ umzusetzen und den Bedarfen der Klient*innen zu entsprechen, arbeiten wir u.a. mit einer (Risiko-) Analyse, welche in Form einer anonymisierten Nutzerbefragung erfolgt. Darüber hinaus hält die *Persönliche Assistenz Kiel* ein Beschwerdemanagement vor.

Beschwerdemanagement

Es gilt als oberste Priorität, die dem Menschen innewohnende Würde zu achten, das Recht auf Unversehrtheit der Person sicherzustellen und die Persönlichkeitsrechte zu wahren.

Das Beschwerdemanagement sieht vor, dass Unstimmigkeiten zunächst direkt mit der betreffenden Fachkraft thematisiert werden. Sollte dies der/m Klient*in nicht möglich erscheinen oder sich infolgedessen keine Verbesserung der Situation darstellen, ist die pädagogische Leitung zu konsultieren. Diese wird dann ihrerseits ein Gespräch mit allen involvierten Personen führen, um beim Erarbeiten einer bestmöglichen Lösung zu unterstützen.

Ebenfalls freuen wir uns über Rückmeldungen von z.B. Angehörigen, Freunden, Mitarbeitenden und Betreuer*innen. Beschwerden können grundsätzlich mündlich und schriftlich sowie persönlich, stellvertretend oder anonym vorgetragen werden.

Ergänzend kooperieren wir mit Fachberatungsstellen, welche wir bei der Entscheidungsfindung zum Vorgehen einbeziehen können.

Um unsere Arbeit stets optimieren zu können, holen wir uns darüber hinaus regelmäßig Rückmeldungen mithilfe von Evaluationsbögen, von den Hilfeempfänger*innen ein.

Eine Belehrung über das Beschwerdemanagement erfolgt grundsätzlich zu Hilfebeginn.

Klient*innen haben zu jeder Zeit die Möglichkeit, Kontakt mit der fallführenden Fachkraft des Leistungsträgers aufzunehmen und bestehende Unzufriedenheit anzusprechen. Kritik wird stets ernst genommen und als grundlegend für die Erarbeitung einer konstruktiven Lösung erachtet.

Wunsch- und Wahlrecht

Es wird ein besonderer Wert auf die Wahrung des im § 8 Abs. 1 SBG IX verankerten Wunsch- und Wahlrechts der leistungsberechtigten Personen gelegt. Ferner stellen wir den Leistungsempfänger*innen allgemeine Informationen zur Inanspruchnahme von Leistungen und Beratungsstellen zur Verfügung, um einer möglichen Abhängigkeit von uns als Leistungserbringer entgegenzuwirken.

7.3 Ergebnisqualität

Zu den Formen der Ergebnisqualität zählen die Entwicklungs- und Betreuungsdokumentationen sowie die Evaluation des Umgangs mit Krisensituationen, als auch die Prüfung und Reflexion der Zielerreichung. Zudem erheben wir bei Hilfeende standardmäßig die Zufriedenheit der Leistungsempfänger*innen in Form einer als positiv, sinnvoll und als gewinnbringend erlebten Betreuung mittels eines Evaluationsbogens. Dies ermöglicht unseren Mitarbeitenden eine Rückmeldung und die Aufdeckung eventueller Verbesserungspotentiale.

8. Datenschutz

Entsprechend der Datenschutzrichtlinien werden elektronisch übermittelte Berichte und adressatenbezogene Informationen grundsätzlich verschlüsselt. Einem Austausch mit weiteren in den Hilfeprozess involvierten Institutionen muss grundsätzlich eine Schweigepflichtentbindung der Klient*innen vorausgehen. Ferner wird der*die Klient*in zu Beginn einer Hilfe grundsätzlich über entsprechende Datenschutzhinweise nach der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) in Kenntnis gesetzt.

9. Schlussbestimmung

Die Vereinbarung über diese Konzeption mit der Landeshauptstadt Kiel tritt am _____ in Kraft. Bei Änderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen und/ oder des Landesrahmenvertrages, die in das Leistungsgefüge dieser Vereinbarung nicht nur unerheblich eingreifen, sind die Vertragspartner*innen verpflichtet, unverzüglich über eine angemessene Anpassung der Vereinbarung in Verhandlung zu treten.

Kiel, den 08.08.2023

Persönliche Assistenz Kiel