

## KONZEPT „ASSISTENZ IN DER SOZIALPSYCHIATRIE“ (ASP)

### 0. DER TRÄGER - INSEL E.V.

insel e.V. ist ein verlässlicher Partner für Menschen mit Beeinträchtigungen und deren Angehörige in Hamburg.

Unsere Vision ist ein selbstverständliches Miteinander aller Menschen in der Gesellschaft - unabhängig von Fähigkeiten, Herkunft, Religion und Kultur.

#### **Leitsatz 1**

Wir achten die Menschen in ihrer Individualität und als Teil der Gesellschaft.

#### **Leitsatz 2**

Wir stehen für die Selbstbestimmung aller Menschen und fördern eigenverantwortliches Handeln.

#### **Leitsatz 3**

Wir vertreten die Interessen und Anliegen unserer Klient\_innen und helfen ihnen bei der Wahrnehmung und Durchsetzung ihrer Rechtsansprüche.

#### **Leitsatz 4**

Wir stehen für vertrauensvolle Beziehungen und fachlich kompetente Zusammenarbeit.

Durch unser multiprofessionelles und interkulturelles Mitarbeitendenteam erhalten Menschen mit einer kognitiven Beeinträchtigung, mit Lernschwierigkeiten oder mit einer psychischen Erkrankung Beratung, Unterstützung und Betreuung.

Mit einem breiten ambulanten Unterstützungsangebot für Erwachsene, Kinder und Familien sowie mit zwei Wohngruppen für Menschen mit einer kognitiven Beeinträchtigung unterstützt unser Verein ein selbstbestimmtes Leben in der Gemeinschaft.

Seit 1994 ist insel e.V. zudem anerkannter und geförderter Betreuungsverein in Hamburg. Unser Verein ist zuständig für die Bezirke Eimsbüttel und Harburg sowie für den Stadtteil Wilhelmsburg. Hier finden Sie Unterstützung rund um Fragen zum Betreuungsrecht, zur Vorsorgevollmacht oder zur Patientenverfügung.

### 1. DAS ANGEBOT

Die **Assistenz in der Sozialpsychiatrie (ASP)** ist ein Unterstützungsangebot für Menschen mit psychischen Schwierigkeiten. insel e. V. bietet im Rahmen dieser Hilfe personenbezogene Unterstützung, die ergänzt wird durch unsere Begegnungsstätten mit den offenen Treffs und vielfältigen Gruppenangeboten.

Bei der personenbezogenen Unterstützung stehen den Klient\_innen feste Bezugspersonen beratend und begleitend zur Seite, z. B. im Kontakt mit Behörden und Ärzten oder bei Fragen rund um selbstbestimmtes Wohnen.

Unsere Begegnungsstätten können während der Öffnungszeiten ohne Voranmeldung besucht werden. Sie sind offen für alle Menschen in schwierigen Lebenssituationen, für Angehörige, Interessierte und Menschen aus der Nachbarschaft, die Interesse an Begegnung haben. Zusätzlich zu den offenen Treffs gibt es verschiedene Freizeitangebote, wie beispielsweise zusammen Sport oder Musik machen oder gemeinsames Kochen. Interessent\_innen können hier aber auch einfach andere Menschen kennenlernen und etwas zusammen unternehmen.

Außerdem bieten wir offene Beratung für Angehörige und für Menschen in seelischen Krisen.

## **2. DIE ZIELGRUPPE**

Das Angebot der personenbezogenen Leistung richtet sich an Menschen, die das 21. Lebensjahr vollendet haben, zum Personenkreis nach §§ 99ff. SGB IX gehören die eine Unterstützung in ambulanter Form benötigen Voraussetzung für das Unterstützungsangebot ist eine Kostenzusage durch den Sozialhilfeträger sowie die grundsätzliche Bereitschaft und Fähigkeit des Betroffenen, die Unterstützung in Anspruch zu nehmen.

In Ausnahmefällen und wenn feststeht, dass die Zugehörigkeit zum Personenkreis ärztlich festgestellt wurde, kann der Beginn der Unterstützungsleistung auch schon vor der Kostenzusage des Sozialhilfeträgers erfolgen.

Personen bei denen eine Suchterkrankung im Vordergrund steht sind von der ASP ausgeschlossen. Für diese Zielgruppe stehen andere Unterstützungsangebote zur Verfügung.

Das niedrighschwellige Angebot hat keine Ausschlusskriterien und richtet sich insbesondere an Menschen, die von einer psychischen Erkrankung bedroht sind, an Menschen, die sich in einer Lebenskrise befinden sowie an Angehörige, Freunde und Nachbarn

In den ersten Monaten steht die Entwicklung einer tragfähigen Beziehung im Vordergrund. Sollte es sich herausstellen, dass die Maßnahme nicht geeignet ist, die gesetzten Ziele zu erreichen, findet in Absprache mit dem Sozialhilfeträger eine fachliche Vermittlung an eine andere Unterstützungsform statt (vgl. 5. Methodik).

## **3. DIE ZIELSETZUNGEN DES ANGEBOTS**

Ziel von insel e.V. in der ambulanten Sozialpsychiatrie ist es:

- eine drohende psychische Erkrankung zu verhindern oder eine bereits eingetretene psychische Erkrankung und deren Folgen zu mildern oder wieder zu beseitigen,
- einen stationären Aufenthalt in einer psychiatrischen Klinik zu vermeiden bzw. zu verkürzen

Und Betroffene zu unterstützen:

- Wohnraum zu erhalten oder geeigneten Wohnraum zu finden
- Mobilität und Orientierung in der Wohnung und im Wohnumfeld zu steigern
- Selbständigkeit und eine eigenständige Haushaltsführung zu erhalten
- Fähigkeiten (wieder) zu erlangen und weiter zu entwickeln,
- mehr Sicherheit im Umgang mit der psychischen Erkrankung zu erlangen
- ein gesundheitsbewusstes Verhalten zu entwickeln
- soziale Beziehungen zu erhalten, zu pflegen und neu zu entwickeln
- die Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft zu stützen
- sich beruflich zu integrieren bzw. eine berufliche Ausgliederung zu vermeiden
- eine Tagesstruktur incl. einer als sinnvoll erlebten Freizeitgestaltung zu erhalten bzw. auf- und auszubauen.
- an der Gestaltung der Unterstützung aktiv mitzuwirken

Die individuellen Ziele werden im Rahmen einer individuellen Teilhabeplanung mit den Klient\_innen festgelegt und regelmäßig überprüft und gegebenenfalls verändert und den aktuellen Lebensbedingungen angepasst.

#### 4. LEISTUNG

Art und Umfang der Leistungen richtet sich nach der Besonderheit des Einzelfalles, d.h. nach dem individuellen Bedarf sowie den örtlichen, familiären und sozialräumlichen Gegebenheiten.

##### Die individuelle Unterstützung

Die personenbezogene direkte Unterstützung kann in Form von Anleitung, Beratung, Förderung, Begleitung und stellvertretende Ausführung erfolgen. Daneben gibt es indirekte Unterstützung in Form von Planung, Kooperation mit anderen am Unterstützungsprozess beteiligten Personen und Institutionen, Organisation, Koordination und Vernetzung.

Durch die Unterstützungsleistungen sollen Selbsthilfepotentiale der Klient\_innen und die Ressourcen des sozialen Umfeldes gestärkt werden.

Im Einzelnen beinhaltet das Leistungsangebot:

Unterstützung zur Alltagsbewältigung, insbesondere

- beim Umgang mit der psychischen Erkrankung
- zur Entwicklung einer realistischen Lebensperspektive
- bei der Inanspruchnahme ergänzender Unterstützungsleistungen
- beim Umgang mit Behörden sowie anderen Diensten und Einrichtungen
- bei der Gesundheitsvorsorge und der Wiederherstellung der körperlichen Gesundheit
- bei der Ernährung und Körperpflege
- zur Entwicklung körperlicher Aktivitäten
- beim Wirtschaften mit den verfügbaren finanziellen Mitteln

Unterstützung im Bereich Wohnen, insbesondere

- bei der Wahl einer geeigneten Wohnform
- dem Erhalt von Wohnraum
- bei der Reinigung und Gestaltung des Wohnraums
- bei Konflikten mit Nachbarn und Vermietern und ggf. Mitbewohnern

Unterstützung bei der Tages- und Kontaktgestaltung, insbesondere

- beim Aufbau und der Pflege von Kontakten
- in Partnerschaft und familiären Beziehungen
  - bei der Einteilung und Gestaltung der verfügbaren Zeit
  - zur Wahrnehmung und Bildung eigener Interessen
  - bei der Teilnahme an Freizeitangeboten

Unterstützung im Bereich Arbeit und Ausbildung, insbesondere

- bei der Suche und Aufnahme einer Ausbildung oder Beschäftigung
- bei der Erfüllung der fachlichen und sozialen Anforderungen am Arbeits- oder Ausbildungsplatz

Die Leistungen werden im Regelfall als Einzelmaßnahmen durchgeführt. Nach Wunsch und Bedarf, z.B. zum Training von sozialen Fähigkeiten, wird der Besuch der Treffangebote in der Begegnungsstätte angebahnt und gefördert.

### **Der Treff**

Der Treff ist ein offenes Angebot das allen Interessierten offensteht. Die Bewilligung einer Sozialhilfeleistung ist für die Nutzung dieses Angebots nicht erforderlich. Im Treff können Kontakte geknüpft und Informationen ausgetauscht werden. Der Treff dient dazu Isolation zu vermeiden und eine Alltagsstruktur herzustellen. Die Angebote des Treffs richten sich nach einem festen Wochenplan und werden von Mitarbeitenden oder in Selbstorganisation der Interessierten durchgeführt.

### **Die Offene Beratung**

Für Interessierende die keine Leistung der Eingliederungshilfe erhalten und die sich informieren möchten über Unterstützungsleistungen, gibt es das Angebot der Offenen Beratung.

Die Offene Beratung findet zu festen Sprechzeiten statt. Termine werden dafür vergeben sind aber nicht zwingend erforderlich.

Das Angebot dient dazu, das Anliegen der Ratsuchenden zu klären und ggf. an andere Beratungsstellen zu vermitteln. Ziel ist auch eine Leistung im Rahmen der ambulanten Sozialpsychiatrie vorzubeugen.

Stellt sich im Laufe der Beratung heraus, dass eine umfangreichere Unterstützungsleistung erforderlich ist, wird auf Wunsch die Beantragung der Leistung unterstützt und begleitet.

### **Nachsorge**

Nutzer\_innen, die keine individuelle personenbezogene Unterstützung mehr benötigen, können die niedrigschwelligen Angebote nutzen, um Stabilität zu erhalten und bei Bedarf kurzfristig Unterstützung zu bekommen.

## 5. DIE METHODISCHEN BAUSTEINE

### 5.1. Der Ausgangspunkt: Persönliche Ressourcen und Einbeziehung des sozialen Umfeldes

Im Mittelpunkt der Unterstützung durch insel e.V. steht der Mensch mit seinen individuellen Bedürfnissen, Ressourcen und Fähigkeiten. Die Unterstützung zielt in erster Linie darauf, die Nutzer\_innen dazu zu ermutigen, eigene Potentiale und Ressourcen zu entdecken. Darauf aufbauend soll die Unterstützung Spielräume aufzeigen, die eigenen Handlungsoptionen zu erweitern und Gestaltungsmöglichkeiten zu entwickeln.

Als wichtige Ergänzung dieses personenbezogenen Ansatzes richtet insel e.V. ein Augenmerk auf das soziale Umfeld der Nutzer\_innen. In familiären Zusammenhängen, im Freundes- und Bekanntenkreis, in der Nachbarschaft, in informellen und formellen Zusammenschlüssen findet der/ die Einzelne sozialen Halt, Wertschätzung und Beteiligungsmöglichkeiten. Wir gehen davon aus, dass das soziale Umfeld bei angestrebten Veränderungen stets mit einzubeziehen ist.

### 5.2. Individuelle Teilhabeplanung

Unterstützungsbedarf, Ziele sowie Umfang und Form der Unterstützung und Assistenz werden mit den Klient\_innen gemeinsam ermittelt und anhand eines standardisierten Instruments festgelegt. Die schriftliche Form der individuellen Teilhabeplanung unterstützt Verbindlichkeit und Transparenz in der Betreuung. Die vereinbarten Ziele und die darauf bezogenen Unterstützungsmaßnahmen werden regelmäßig überprüft und angeglichen.

### 5.3. Bezugsbetreuer\_innensystem mit hoher personeller Kontinuität

Die tragende Basis für eine erfolgreiche Unterstützung ist ein gutes Vertrauensverhältnis zwischen den Klient\_innen und Bezugsmitarbeiter\_innen. Gerade Menschen mit einer psychischen Erkrankung haben oft Schwierigkeiten, Kontakt mit anderen Menschen herzustellen und aufrecht zu erhalten. Wichtige Voraussetzungen, um Vertrauen entwickeln zu können, sind einerseits die Akzeptanz der Person der Bezugsmitarbeitenden und deren fachlichen Fähigkeiten und andererseits Kontinuität. Bei den ersten Kontakten und anschließenden Gesprächen im Team wird ermittelt, welche Mitarbeiter\_innen mit ihrer Persönlichkeit und ihrer Kenntnisse und Qualifikation am besten als Bezugsmitarbeiter\_in in Frage kommt. Das Wunsch- und Wahlrecht der Klient\_innen wird dabei weitmöglichst berücksichtigt. Grundsätzlich wird auf eine feste Zuständigkeit, auch in der Vertretung geachtet.

### 5.4. Einfacher Zugang zum Angebot (Beratungsangebote)

Für ratsuchende Menschen stehen unsere offenen Beratungsangebote zur Verfügung. Diese Angebote dienen einer ersten Bestandsaufnahme, um im nächsten Schritt weitere erforderliche Maßnahmen mit den Ratsuchenden zu besprechen. Im besten Fall kann das Anliegen bereits in der Beratung geklärt werden. Für spezielle Themen werden die Ratsuchenden an die passenden Beratungsstellen vermittelt. Es kann aber

auch sein, dass sich im Verlauf der Beratung der Bedarf einer umfassenderen Unterstützung herausstellt. In diesem Fall vermitteln wir an die entsprechenden Unterstützungsangebote oder beginnen auf Wunsch des Ratsuchenden auch mit dem Aufnahmeverfahren für eine personenbezogene Unterstützungsleistung.

Die Beratungen stehen allen Interessierten offen. Eine Terminvereinbarung ist zu festgelegten Beratungszeiten nicht erforderlich.

## 5.5. Kooperierende Unterstützung im Sozialraum

insel e.V. arbeitet eng mit anderen am Unterstützungsprozess beteiligten Personen und Institutionen zusammen. An formalen Einrichtungen sind dies insbesondere niedergelassene Fachärzt\_innen, Psychotherapeut\_innen, gesetzliche Betreuer\_innen und ambulante Pflegeeinrichtungen, aber auch andere soziale Dienste und Einrichtungen, z.B. psychosoziale Beratungs- und Kontaktstellen. Wenn erforderlich vermittelt insel e.V. in eine psychiatrische Klinik und hält während des Aufenthaltes den Kontakt aufrecht.

Neben diesen formalen sozialen und medizinischen Dienstleistungsangeboten berücksichtigt insel e.V. private Netzwerke und Beziehungen, aus denen der/ die Nutzer\_in Ressourcen für die Stabilisierung seiner/ ihrer Lebenssituation zieht oder ziehen kann.

Eine Kooperation mit dem Sozialhilfeträger ist für eine reibungslose Gewährleistung der Unterstützung unumgänglich. Das betrifft vor allem die Bewilligung der bedarfsgerechten Leistung und den dafür zu erstellenden Sozial- und Verlaufsbericht, sowie die Einbeziehung und Beachtung vorrangiger Leistungen anderer Träger (Pflegeversicherung, Krankenversicherung).

## 6. DIE QUALITÄT

### 6.1. Strukturqualität

#### 6.1.1. Personelle Ausstattung

In der ASP werden Sozialpädagog\_innen, Ergotherapeut\_innen und Erzieher\_innen oder Personen mit einer vergleichbaren Qualifikation eingesetzt. Alle Mitarbeiter\_innen sind in Anamnese und im Umgang mit Menschen mit einer psychischen Erkrankung / seelisch Beeinträchtigung geschult.

Für ein gutes nutzer\_innenorientiertes Unterstützungsangebot beschäftigt insel e.V. in jedem Standort Personal für die Peer-Beratung. Hierfür werden Genesungsbegeleiter\_innen eingesetzt, die für die Nutzer\_innen themenspezifische Einzel- und Gruppenangebote leisten.

In Einzelfällen können zu bestimmten Themen externe Expert\_innen hinzugezogen werden, die das Unterstützungsangebot mit ihrer Expertise erweitern und ein auf die Nutzer\_innen individuell abgestimmtes Unterstützungsangebot gewährleisten.

Dem Bereich ASP stehen fest angestellte Verwaltungskräfte zur Verfügung. Sie sind für die Rechnungsstellung und organisatorische Aufgaben zuständig und sichern die telefonische Erreichbarkeit ab.

### **6.1.2. Leitung des Bereichs**

Der Bereich wird von pädagogischen Fachkräften geleitet, die über mehrjährige Erfahrung in der Eingliederungshilfe und in der Leitung auf der mittleren Führungsebene sowie über eine Zusatzqualifikation im Sozialmanagement verfügen.

Die wirtschaftliche und personelle Verantwortung hat ein Geschäftsführer.

### **6.1.3. Räumliche Ausstattung**

Für die Leistung ASP unterhält insel e.V. in den Stadtteilen Eimsbüttel, Altona, Harburg, Barmbek/Winterhude und Langenhorn barrierefreie Begegnungsstätten. Diese verfügen über einen großen Gruppenraum, mehrere Besprechungsräume und eine Küche. Alle Begegnungsstätten sind digital vernetzt und mit erforderlicher EDV ausgestattet. Alle Mitarbeiter\_innen sind über Mobiltelefone erreichbar.

Alle Standorte befinden sich in verkehrsgünstiger Lage und sind gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar (Bus, U-Bahn). Die Sicherheit an den Standorten wird von unserem betriebsmedizinischen Dienst jährlich überprüft.

Wir legen in den Standorten großen Wert auf bereichsübergreifende und sozialräumliche Vernetzung. Zu diesem Zweck hat insel e.V. mit mehreren Hamburger Trägern Kooperationsvereinbarungen abgeschlossen.

### **6.1.4. Sächliche Ausstattung**

Allen Mitarbeitenden stehen in den Büroräumen PC Arbeitsplätze zur Verfügung, und sie sind über Mobiltelefone erreichbar. Über den trägerinternen Server besteht die Möglichkeit standortübergreifend und mobil zu arbeiten.

## **6.2. Prozessqualität**

insel e.V. versteht sich als „lernende Organisation“ auf dem Weg zu einem personenorientierten und sozialräumlichen Leistungsanbieter. Alle Strukturen und Arbeitsprozesse passen sich hieran an. Die Art und Weise der Leistungserbringung, das heißt, die Überprüfung der Abläufe und Vorgehensweisen der Arbeit ist ein wichtiger Aspekt der Qualitätssicherung von insel e.V. Dies geschieht durch regelmäßigen reflektierenden Austausch zwischen Nutzer\_innen, Angehörigen, Ehrenamtlichen, angestellten Mitarbeiter\_innen und Interessierten, um die pädagogische Arbeit bedarfsgerecht und individuell fördernd zu entwickeln und gemeinsam mit der Zielgruppe die Qualität unserer Arbeit zu erhalten und stetig zu verbessern.

Ausgebildete Fachkräfte führen persönliche Zukunftsplanungen durch, um dem Anspruch von Personenzentrierung, individualisierter Teilhabe und Autonomie für ein selbstbestimmtes Leben zu unterstützen.

Offene Angebote zur Beteiligung der Zielgruppe erheben Wünsche und Ziele zur Gestaltung von Angeboten und Sozialräumen. Durch Mitsprache und Abstimmungen können Nutzer\_innen und alle Interessierten Einfluss auf konzeptionelle Entscheidungen und Strukturen bei insel e.V. nehmen.

Die transparente und nachvollziehbare Beschreibung und Darstellung von Strukturen, Prozesse, Verfahren und Instrumenten dient als Arbeitsgrundlage. Eine geschulte Person für Qualitäts- Prozess- und Beteiligungsmanagement unterstützt die Organisation bei der Umsetzung ihrer entsprechenden Aufgaben. Sie fördert die Einhaltung des festgelegten Qualitätsniveaus sowie die Umsetzung der Qualitätspolitik und die

Realisierung der Qualitätsziele. Der Schwerpunkt liegt auf der pädagogisch-fachlichen Praxis.

### 6.3. Ergebnisqualität

Die Resultate und die Wirkung der Leistungserbringung sind für insel e. V. entscheidende Faktoren, um passende Unterstützung für die individuellen Bedarfe der Nutzer\_innen zu leisten. Die Ziele, Ergebnisse und Wirkungen werden definiert und regelmäßig überprüft. Ein besonderer Fokus liegt auf der Überprüfung und Weiterentwicklung einer gelingenden Struktur zur Beteiligung von Nutzer\_innen und der Einbindung dieser Struktur ins Qualitätsmanagement. Ein Entscheidungsbeirat, bestehend aus unterschiedlichen Personengruppen (s. o.), begleitet und bewertet die Arbeit und die Entwicklung von insel e.V., trifft Entscheidungen zu ausgewählten Themen auf der Grundlage unterschiedlicher Perspektiven.

Jährliche Qualitätssicherungsberichte, orientiert am Paritätischen Qualitätssystem, tragen zu Transparenz und Prüfbarkeit bei.

Individuelle Teilhabepfanungen mit den Leistungsberechtigten sind fester Bestandteil jeder Unterstützung bei insel e.V. Es wird mit einem Instrument gearbeitet, welches gemeinsam mit Klient\_innen entwickelt wurde. In einem persönlichen Gespräch werden Ziele beschrieben und in Maßnahmen abgeleitet. Der Fokus liegt auf smarten Teilzielen und Maßnahmen im Sinne der Leistungsberechtigten. Spätestens am Ende eines Bewilligungszeitraumes wird der Unterstützungsverlauf gemeinsam mit den Leistungsberechtigten reflektiert und die Ziele und Maßnahmen angepasst. Es finden Zielerreichungsanalysen statt, in denen untersucht wird, inwieweit die Leistungsberechtigten die selbst formulierten Ziele im definierten Zeitraum des Hilfeplanes erreicht haben.

Beschwerden werden bei insel e.V. als konstruktive Kritik betrachtet und sind erwünscht. Aufgabe des Beschwerdemanagements ist es, die Belange der Nutzer\_innen ernst zu nehmen, ihren Beschwerden nachzugehen, sie zu beheben und den Grund für die Beschwerde für Verbesserungen zu nutzen. Das Beschwerdemanagement findet in Form von Briefkästen in den Standorten statt. Diese werden regelmäßig geleert und zeitnahe bearbeitet. Beschwerden können auch mündlich an Mitarbeiter\_innen gerichtet oder an eine dafür vorgesehene Mailadresse gesendet werden.