

KONZEPT Einfache Assistenz (EA)

0. Der Träger - insel e.V. in Selbstbestimmung leben

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 Mitarbeiterteam 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 geistig- und mehrfachbehinderte Menschen 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, Altona (in Kooperation mit Zukunftswerkstatt Generationen e.V.) 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 Einfache Assistenz (EA) soll volljährigen Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen, die langfristige sozialpädagogische Unterstützung benötigen und wünschen, ermöglichen in ihrer eigenen Wohnung nach ihren Vorstellungen zu leben. Anders als die Qualifizierten Pädagogischen Assistenz (QPA), die oft zeitlich befristet und stark auf das Erreichen bestimmter Lernziele ausgerichtet ist, bietet die Einfache Assistenz eine kontinuierliche Begleitung. Sie soll den Menschen helfen, ein selbstbestimmtes Leben in ihrer eigenen Wohnung zu führen, indem sie bereits erreichte Fortschritte festigt und absichert.

Die Einfache Assistenz ist ein Angebot, das den Schwerpunkt auf die langfristige Unterstützung und Förderung der individuellen Selbstständigkeit legt. Häufig geht eine QPA in die Einfache Assistenz über, da diese eine intensivere und nachhaltigere Begleitung ermöglicht. Dabei orientiert sich der Umfang der Unterstützung flexibel am persönlichen Bedarf der Assistenznehmenden. Ein zentrales Ziel dieser Maßnahme ist es, eine

Unterbringung in einer stationären Einrichtung zu vermeiden und stattdessen ein möglichst eigenständiges Leben in der eigenen Wohnung zu gewährleisten.

Daher ist es wesentlich, die Einfache Assistenz als ein langfristiges Unterstützungsangebot zu verstehen, das Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen in ihrer selbstbestimmten Lebensführung stärkt und sie befähigt, ihre Autonomie dauerhaft zu erhalten.

2. Die Zielgruppe

Die Einfache Assistenz richtet sich an volljährige Menschen, die bereits in ihrer eigenen Wohnung leben und im Alltag Unterstützung benötigen. Dabei steht ein ganzheitliches Konzept im Vordergrund, das die individuellen Bedürfnisse und Lebensumstände der unterstützten Personen berücksichtigt. Es geht darum, gemeinsam Strategien zu entwickeln, die den Alltag erleichtern und die bereits erlangte Selbstständigkeit weiter stärken.

Im Mittelpunkt der Einfachen Assistenz steht die kontinuierliche Begleitung und Förderung der betreuten Personen, um ihnen ein selbstbestimmtes und erfülltes Leben in ihrer eigenen Wohnung zu ermöglichen. Dabei werden die unterstützten Personen aktiv in alle Maßnahmen eingebunden, um die Unterstützung genau auf die jeweiligen Bedarfe abzustimmen und so eine nachhaltige Stabilität im Alltag zu gewährleisten.

Eine wichtige Voraussetzung für die Inanspruchnahme der Einfachen Assistenz ist die Bewilligung der Kostenübernahme durch den zuständigen Sozialhilfeträger. Darüber hinaus wird erwartet, dass die unterstützten Personen offen für die Zusammenarbeit sind und bereit, aktiv an der Umsetzung der vereinbarten Erhaltungsziele mitzuwirken. Nur durch ihre Beteiligung kann sichergestellt werden, dass die Assistenz passgenau auf ihre individuelle Lebenssituation abgestimmt wird und langfristige positive Veränderungen bewirken kann.

Die aktive Mitwirkung der unterstützten Personen, ihre Teilnahme und Rückmeldungen sind entscheidend, um die Maßnahmen kontinuierlich zu überprüfen und anzupassen, damit die Unterstützung optimal auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist und ein hohes Maß an Lebensqualität ermöglicht.

3. Die Zielsetzungen des Angebots

Die Einfache Assistenz verfolgt folgende Zielsetzungen:

- Sicherstellung einer stabilen und langfristigen Wohnsituation,
- Vermeidung oder Beendigung einer Unterbringung in einer stationären Einrichtung, um die Eigenständigkeit zu fördern,
- Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen ein selbstbestimmtes Leben zu ermöglichen und sie in ihrer individuellen Lebensgestaltung zu unterstützen,
- die soziale Inklusion entsprechend den individuellen Möglichkeiten fördern und somit eine aktive Teilhabe am gesellschaftlichen Leben erleichtern,
- Soziale Isolation abzubauen und den Aufbau von emotional tragfähigen Kontakten in der Nachbarschaft zu fördern,
- Unterstützung bieten, um an gemeinschaftlichen Aktivitäten teilzuhaben und soziale Kontakte zu pflegen,
- Begleitung bei der Ausübung einer passenden beruflichen Tätigkeit oder einer sinnstiftenden Beschäftigung,
- die Lebenssituation zu stabilisieren und die vorhandenen Fähigkeiten kontinuierlich weiterzuentwickeln.

Diese Ziele werden gemeinsam mit den unterstützten Personen erarbeitet, regelmäßig überprüft und individuell angepasst, um eine bedarfsgerechte Unterstützung zu gewährleisten.

3.1. Art und Umfang der Leistung

Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen benötigen oft mehr Zeit und Geduld bei der Durchführung bestimmter Tätigkeiten. Deshalb ist die Einfache Assistenz auf eine kontinuierliche und langfristige Begleitung ausgerichtet. Dies bedeutet, dass bestimmte Handlungen bei Bedarf gemeinsam mit den unterstützten Personen mehrfach wiederholt werden müssen. Um Motivation und Durchhaltevermögen zu fördern, ist es besonders wichtig, ihre Fortschritte und Leistungen positiv anzuerkennen und wertzuschätzen.

Um sozialer Isolation im Wohnumfeld vorzubeugen, unterstützen die Assistenzgebenden die Klient_innen dabei, nachbarschaftliche Kontakte zu knüpfen und bestehende Beziehungen zu stärken. Bei Konflikten in der Nachbarschaft können sie vermittelnd eingreifen und so eine positive soziale Inklusion fördern.

Eine zentrale Aufgabe der Einfachen Assistenz ist die Koordination verschiedener Unterstützungsangebote. Die Assistenz unterstützt die Klient_innen dabei, Leistungen wie Pflegedienst und Haushaltshilfe zu organisieren, Termine zu koordinieren und die Kommunikation zwischen den unterschiedlichen Dienstleistern zu erleichtern, sodass alle Leistungen optimal aufeinander abgestimmt sind.

Eine erfolgreiche Zusammenarbeit basiert auf einer wertschätzenden und akzeptierenden Haltung der Assistenzgebenden. Im Mittelpunkt steht dabei, die individuellen Fähigkeiten der unterstützten Personen zu erkennen, zu fördern und weiterzuentwickeln. Ziel ist es, die Selbstständigkeit der Klient_innen zu stärken und ihnen ein möglichst selbstbestimmtes Leben zu ermöglichen.

Das Angebot der Einfachen Assistenz umfasst im Einzelnen:

- Unterstützung im Umgang mit den Herausforderungen des eigenständigen Wohnens und Alltags,
- Hilfe bei der Entwicklung realistischer Lebensperspektiven und der Zukunftsplanung,
- Unterstützung bei der Inanspruchnahme ergänzender Hilfsangebote und Dienste,
- Begleitung im Umgang mit Behörden, Institutionen und sozialen Diensten,
- Unterstützung bei der Gesundheitsvorsorge und der Erhaltung der körperlichen und psychischen Gesundheit,
- Anleitung zu einer ausgewogenen Ernährung und zur Körperpflege,
- Förderung eines aktiven Lebensstils und körperlicher Aktivitäten,
- Unterstützung bei der finanziellen Haushaltsführung und Budgetplanung,
- Förderung der Mobilität, um eine selbstständige Teilhabe am öffentlichen Leben zu ermöglichen,
- Begleitung in Krisensituationen und bei akuten Herausforderungen.

Hilfen im Bereich Wohnen, insbesondere:

- Unterstützung bei der Haushaltsführung, wie Reinigung und Gestaltung des Wohnraums,
- Hilfestellung bei Konflikten mit Nachbarn, Vermieter oder Mitbewohner,
- Förderung eines harmonischen Zusammenlebens im Wohnumfeld.

Hilfen bei der Tages- und Kontaktgestaltung, insbesondere:

- Unterstützung beim Aufbau und der Pflege sozialer Kontakte sowie beim Knüpfen neuer Beziehungen,
- Begleitung in partnerschaftlichen und familiären Beziehungen,
- Unterstützung bei der Freizeitgestaltung und der Entwicklung eigener Interessen und Hobbys,
- Förderung der Teilnahme an gemeinschaftlichen und kulturellen Aktivitäten.

Die Unterstützung wird in der Regel durch individuelle Maßnahmen erbracht. Bei Bedarf, beispielsweise zur Förderung sozialer Fähigkeiten oder zur Bewältigung von Alltagsaufgaben, können auch Gruppenangebote organisiert werden, um den Austausch und die Gemeinschaft zu stärken.

4. Leistung

4.1. Bezugssystem / Vertretungsregelung

4.1.1. Im Rahmen der „Einfachen Assistenz“ (EA) arbeiten wir mit einem festen Bezugspersonensystem. Das bedeutet, dass jeder betreuten Person ein oder mehrere feste Assistenzkräfte zugeordnet werden, um eine kontinuierliche und vertrauensvolle Beziehung aufzubauen. Diese Beständigkeit ermöglicht es, die unterstützte Person aktiv in den Unterstützungsprozess einzubeziehen und eine offene, zielgerichtete Zusammenarbeit zu fördern, die auf ihre individuellen Bedürfnisse abgestimmt ist.

4.1.2. Um sicherzustellen, dass die Unterstützung bei Abwesenheit der Assistenz nicht unterbrochen wird, existiert eine klare Vertretungsregelung. Der Vertretungsassistent ist mit den Unterstützungsinhalten und den Zielen vertraut, und die Klient_innen kennen die Vertretung bereits. So bleibt die Kontinuität der Unterstützung gewahrt, und die Klient_innen bleiben aktiv einbezogen.

4.2. Umfang der Leistung

4.2.1. Der Umfang der Unterstützungsstunden richtet sich nach dem individuellen Hilfebedarf der Klient_innen. Eine Betreuungseinheit (BE) entspricht einer Stunde. Gemäß Richtlinien werden meist bis zu zehn BE genehmigt. Die 80:20-Regel besagt, dass 80 % der bewilligten Stunden für direkte Kontakte mit den Klient_innen genutzt werden, während 20 % für indirekte Aufgaben wie Verwaltung, Wegezeit und Fortbildung vorgesehen sind.

4.3. Klient_innenkontakte

4.3.1. Der Schwerpunkt der direkten Unterstützung im Rahmen der Einfachen Assistenz liegt auf regelmäßigen persönlichen Kontakten, die in der eigenen Wohnung der betreuten Person oder, bei Bedarf, in den Räumlichkeiten von insel e.V. stattfinden können. Je nach Art der Unterstützung und den individuellen Wünschen werden auch andere Orte oder Institutionen aufgesucht. Diese persönlichen Kontakte ermöglichen eine auf die Person abgestimmte Unterstützung in alltäglichen Lebensbereichen.

4.3.2. Telefon- oder E-Mail-Kontakte dienen der Terminabstimmung und der Aufrechterhaltung des Kontakts zwischen den persönlichen Treffen. Der Fokus bleibt jedoch auf den persönlichen Kontakten, bei denen konkrete Unterstützungsinhalte, wie im Teilhabeplan festgelegt, bearbeitet werden.

4.3.3. Die Unterstützungsinhalte und -ziele werden in einem Vertrag festgelegt, der Themen wie den Beginn, die Finanzierung und die Terminvereinbarungen regelt. In regelmäßigen Drei-Monats-Gesprächen reflektieren die betreuten Personen gemeinsam mit den Assistenzkräften den Fortschritt der Unterstützung und können bei Bedarf Anpassungen vornehmen.

4.4. Indirekte personenbezogene Leistungen

Zusätzlich zu den direkten Kontakten gibt es indirekte personenbezogene Leistungen. Dazu gehören Aufgaben wie die Kommunikation mit Behörden oder Institutionen im Auftrag der Klient_innen, die Führung von Akten sowie interne Abstimmungen mit anderen Assistenzkräften, um die Unterstützung optimal zu gestalten.

4.5. Gruppenangebote

4.5.1. insel e.V. bietet eine Vielzahl von Gruppenangeboten an, die sich an den Bedürfnissen und Interessen der Klient_innen orientieren. Diese Angebote richten sich vorrangig an aktuelle Klient_innen, stehen jedoch auch ehemaligen Klient_innen, Menschen aus anderen Institutionen sowie Bewohner_innen des Stadtteils offen. Ziel ist es, soziale Kontakte zu fördern und den Austausch zu ermöglichen.

4.5.2. In den Gruppenangeboten werden oft gemeinschaftliche Aktivitäten wie Kochen oder Freizeitgestaltung angeboten. Diese bieten einen niederschweligen Einstieg in die pädagogische Arbeit und ermöglichen den Teilnehmern, voneinander zu lernen und sich gegenseitig zu unterstützen.

4.5.3. Ziele der Gruppenangebote sind:

- Soziale Kontakte zu schaffen, die über die Gruppenangebote hinaus bestehen und ein Netzwerk bilden,
- einen Treffpunkt der Integration zu bieten, insbesondere bei offenen Angeboten,
- Kommunikationstechniken wie Smalltalk zu erproben,
- Soziales Lernen durch das Beobachten von Interaktionen zwischen den Assistierenden und den Teilnehmer_innen zu ermöglichen,
- die eigenen Interessen und Fähigkeiten zu entdecken und weiterzuentwickeln,
- neue Möglichkeiten für Freizeitgestaltung und kulturelle Angebote aufzuzeigen.

4.6. Dokumentation / Berichterstattung

4.6.1. Alle Hausbesuche und Betreuungsmaßnahmen werden von den Assistenzkräften zeitnah dokumentiert. Diese Dokumentationen sind für die Teilhabeplanauswertung wichtig und ermöglichen anderen Assistenzkräften, sich über den aktuellen Stand der Betreuung zu informieren. Die Dokumentationen sind digital abrufbar und eng mit den Maßnahmen des Teilhabeplans verknüpft.

4.6.2. Für Kostenträger werden Berichte im Rahmen von Neuanträgen und Weiterbewilligungsanträgen erstellt. Diese Berichte beinhalten die Unterstützungsinhalte und Zielvereinbarungen, die im Vorfeld mit den Familien besprochen und von ihnen unterzeichnet werden.

4.7. Kontakt zu anderen am Hilfeprozess Beteiligten

insel e.V. arbeitet eng mit anderen am Hilfeprozess beteiligten Fachkräften und Institutionen zusammen. Dazu gehören Ärzt_innen, Psychotherapeut_innen, gesetzliche Betreuer_innen, ambulante Pflegeeinrichtungen, Frühförderstellen sowie andere soziale Dienste. Diese Vernetzung stellt sicher, dass die Familien optimal betreut und alle relevanten Unterstützungsangebote in den Teilhabeprozess integriert werden.

5. Die methodischen Bausteine

5.1. Ausgangspunkt: Persönliche Ressourcen und Einbeziehung des sozialen Umfeldes

Der Ansatz der Einfachen Assistenz (EA) basiert auf der Stärkung persönlicher Ressourcen und der aktiven Einbeziehung des sozialen Umfelds. Der Ausgangspunkt jeder Unterstützung ist die Erfassung der individuellen Stärken und Fähigkeiten der unterstützten Person sowie der vorhandenen sozialen Netzwerke. Dabei werden nicht nur die Bedürfnisse und Herausforderungen der Person berücksichtigt, sondern auch die vorhandenen Ressourcen im sozialen Umfeld, wie Familie, Freunde oder Nachbarschaft. Dieser ressourcenorientierte Ansatz ermöglicht es, maßgeschneiderte Unterstützungsangebote zu entwickeln, die auf den bestehenden Stärken aufbauen und die betreute Person aktiv in den Prozess einbinden, um eine nachhaltige und selbstbestimmte Lebensführung zu fördern.

5.2. Individuelle Teilhabeplanung

Die individuelle Teilhabeplanung ist ein zentraler Bestandteil unseres Angebots. Gemeinsam mit den Beteiligten werden konkrete Ziele und Maßnahmen entwickelt, die auf deren spezifischen Wünschen und Bedürfnissen basieren. Dieser Plan wird regelmäßig überprüft und angepasst, um sicherzustellen, dass die Begleitung effektiv und zielgerichtet bleibt. Die Teilhabeplanung fördert die aktive Mitgestaltung und stellt sicher, dass die Unterstützung passgenau und nachhaltig gestaltet wird.

5.3. Bezugspersonensystem mit hoher personeller Kontinuität

Ein wesentliches Merkmal unserer Methodik ist das Bezugspersonensystem, das eine hohe personelle Kontinuität gewährleistet. Jeder unterstützten Person wird eine feste Assistenz oder ein Team von Assistenzkräften zugewiesen, die regelmäßig und langfristig für sie zuständig sind. Diese Kontinuität fördert das Vertrauen und ermöglicht eine tiefere Kenntnis der persönlichen Situation und der individuellen Bedürfnisse. Durch diese konstante Assistenz wird eine stabile und verlässliche Unterstützung gewährleistet, die eine effektive Zusammenarbeit und kontinuierliche Fortschritte ermöglicht.

5.4. Einfacher Zugang zum Angebot (Beratungsangebote)

Wir legen großen Wert auf einen einfachen Zugang zu unseren Beratungsangeboten. Menschen können unkompliziert Unterstützung erhalten, sei es durch telefonische Beratung, persönliche Gespräche oder digitale Kommunikationswege. Die Zugänglichkeit unserer Angebote wird durch flexible Terminvereinbarungen und verschiedene Kontaktmöglichkeiten gewährleistet. Dieser Ansatz stellt sicher, dass die Menschen die benötigte Unterstützung schnell und unbürokratisch erhalten, um zeitnah auf ihre Anliegen und Bedürfnisse eingehen zu können.

5.5. Kooperierende Unterstützung im Sozialraum

Unsere Arbeit ist eng verknüpft mit der Kooperation mit anderen Einrichtungen und Fachkräften im Sozialraum. Wir arbeiten aktiv mit Ärzt_innen, Therapeut_innen, sozialen Diensten und anderen relevanten Institutionen zusammen, um eine umfassende und koordinierte Unterstützung für die unterstützten Personen sicherzustellen. Diese Vernetzung ermöglicht eine ganzheitliche Betrachtung der Situation und sorgt dafür, dass alle erforderlichen Ressourcen und Fachkenntnisse in den Teilhabeprozess integriert werden. Durch die Zusammenarbeit im Sozialraum wird eine nahtlose und effektive Unterstützungsleistung gewährleistet, die die Lebensqualität der Menschen nachhaltig verbessert.

6. Die Qualität

6.1. Strukturqualität

6.1.1. Personelle Ausstattung

In der Einfachen Assistenz werden Erzieher_innen, Ergotherapeut_innen und Sozialpädagogische Assistenzkräfte oder Personen mit einer vergleichbaren Qualifikation eingesetzt. Alle Mitarbeiter_innen sind in Anamnese und im Umgang mit Menschen mit einer kognitiven Beeinträchtigung geschult.

Für ein gutes nutzer_innenorientiertes Unterstützungsangebot beschäftigt insel e.V. in jedem Standort Personal für die Peer-Beratung. Hierfür werden Genesungsbegleiter_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 Einfache Assistenz 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 Einfache Assistenz unterhält insel e.V. in den Stadtteilen Eimsbüttel, Stellingen, 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.

6.1.5. Prozessqualität

insel e.V. versteht sich als „lernende Organisation“ auf dem Weg zu einem personen- und sozialräumlich orientierten 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.

6.2. 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 Teilhabeplanungen 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 zeitnah bearbeitet. Beschwerden können auch mündlich an Mitarbeiter_innen gerichtet oder an eine dafür vorgesehene Mailadresse gesendet werden.