

KONZEPT Familienassistenz (FA)

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 und Harburg sowie für den Stadtteil Wilhelmsburg. Hier finden Sie Unterstützung rund um Fragen zum Betreuungsrecht, zur Vorsorgevollmacht oder zur Patientenverfügung. Seit April 2024 sind wir in einer Kooperation mit dem Betreuungsverein ZWG e.V. als „Betreuungsvereine für Altona“ auch zuständig für den Bezirk Altona.

1. Das Angebot

Die Familienassistenz ist eine ambulante Unterstützung, die Familien mit Kindern mit kognitiven Beeinträchtigungen hilft, ihren Alltag zu organisieren und eine stationäre Unterbringung zu vermeiden. Ziel ist es, die Eigenständigkeit der Familien zu fördern und ihnen die nötigen Fähigkeiten zu vermitteln, um Herausforderungen gemeinsam zu bewältigen. Dabei spielt die aktive Einbindung der Familienmitglieder eine zentrale Rolle.

Die Familienassistenz ist keine Ergänzung zu stationären oder teilstationären Angeboten, sondern eine eigenständige Hilfeform. Sie verfolgt das Ziel, Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen die Teilhabe am sozialen Leben zu erleichtern. Im Vordergrund steht der Grundsatz "ambulant vor stationär". Gleichzeitig ist eine enge Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen wichtig, um eine umfassende Unterstützung sicherzustellen und die Hilfe optimal zu vernetzen.

Dieses Angebot erweitert das bestehende Portfolio von insel e.V. auf sinnvolle Weise. Durch die bisherigen Erfahrungen in der Betreuung von Menschen mit geistigen und

Lernbehinderungen, sowohl in stationären als auch ambulanten Kontexten, sowie in der gesetzlichen Betreuung und der Unterstützung von Ehrenamtlichen, wurde die Grundlage für die Familienassistenz geschaffen.

Die Familienassistenz wird in der Regel individuell auf die Bedürfnisse der Familie abgestimmt. Besonders betont wird die aktive Mitwirkung der Familienmitglieder, die in den Prozess einbezogen werden, um gemeinsam passende Lösungen zu finden.

2. Die Zielgruppe

Die Familienassistenz bietet gezielte Unterstützung für Familien, in denen ein oder mehrere Kinder mit einer kognitiven Beeinträchtigung leben und im Alltag Hilfe benötigen. Der Ansatz der Familienassistenz geht dabei weit über die reine Unterstützung des Kindes hinaus - die gesamte Familie wird als Einheit betrachtet und aktiv in die Maßnahmen einbezogen.

Auch wenn das Kind im Mittelpunkt steht und in der Regel zwischen 3 und 18 Jahre alt ist, wird die Hilfe so gestaltet, dass alle Familienmitglieder profitieren. Die Familienassistenz arbeitet eng mit den Eltern und Geschwistern zusammen, um gemeinsam Strategien zu entwickeln, die den Familienalltag erleichtern und eine nachhaltige Entlastung schaffen.

Voraussetzung für die Inanspruchnahme der Familienassistenz ist die Zusage zur Kostenübernahme durch den Sozialhilfeträger. Zudem wird erwartet, dass die Familie offen und bereit ist, aktiv an der Umsetzung der Unterstützung mitzuwirken. Die Familienassistenz muss außerdem auf die individuellen Bedürfnisse der Familie abgestimmt sein, damit sie die notwendige Unterstützung in der passenden Intensität und Qualität gewährleisten kann.

Besonders wichtig ist dabei die aktive Beteiligung der Familienmitglieder. Nur durch ihre Mitwirkung kann sichergestellt werden, dass die Hilfe sinnvoll auf ihre Bedürfnisse abgestimmt wird und nachhaltige Verbesserungen im Alltag erreicht werden.

3. Die Zielsetzungen des Angebots

Ziele von insel e.V. in der ambulanten Eingliederungshilfe für Familien mit kognitiv beeinträchtigten Kindern sind:

- Eine stationäre Unterbringung zu vermeiden,
- den Familienalltag zu entlasten und zu strukturieren,
- familiäre Strukturen zu stabilisieren,
- die Akzeptanz der Behinderung des Kindes in der Familie zu fördern,
- Fähigkeiten zu erhalten, wiederherzustellen und weiterzuentwickeln,
- die Umsetzung therapeutischer Vorgaben sicherzustellen,
- ein gesundheitsbewusstes Verhalten zu fördern,
- die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu unterstützen,
- Netzwerke und Ressourcen zu erschließen,
- Selbsthilfepotenziale zu stärken,
- individuelle Lebensperspektiven zu entwickeln.

Die konkreten Ziele werden gemeinsam mit den Familien im Rahmen einer Teilhabepaltung festgelegt, regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst.

3.1. Art und Umfang der Leistung

Die Art und der Umfang der Leistungen richten sich nach den spezifischen Bedürfnissen des Einzelnen, den familiären Gegebenheiten und den örtlichen sozialen Strukturen. Die direkte Hilfe kann in Form von Anleitung, Beratung, Begleitung und Unterstützung erfolgen. Zusätzlich gibt es indirekte Hilfen wie die Planung, Organisation und Kooperation mit anderen Beteiligten.

Unser Angebot unterscheidet sich von therapeutischen Hilfen, da der Fokus auf der aktuellen Lebenssituation der Familie liegt und die Unterstützung praxisnah, pädagogisch und psychosozial ausgerichtet ist. Ziel ist es, die Selbsthilfepotenziale der Familien zu stärken und die Ressourcen ihres sozialen Umfelds zu aktivieren.

Im Einzelnen umfasst das Angebot:

Hilfen zur Alltagsbewältigung, insbesondere:

- Unterstützung im Umgang und bei der Erziehung des behinderten Kindes,
- Hilfe bei der Entwicklung realistischer Lebensperspektiven,
- Unterstützung bei der Nutzung ergänzender Hilfsangebote,
- Hilfe im Umgang mit Behörden und anderen Diensten,
- Unterstützung bei der Gesundheitsvorsorge und der Wiederherstellung der körperlichen Gesundheit,
- Anleitung zur Ernährung und Körperpflege,
- Förderung körperlicher Aktivitäten,
- Unterstützung bei der finanziellen Haushaltsführung,
- Erweiterung der Mobilität,
- Begleitung bei der Bewältigung von Krisensituationen.

Hilfen im Bereich Wohnen, insbesondere:

- Unterstützung bei der Wahl einer geeigneten Wohnform,
- Hilfe bei der Reinigung und Gestaltung des Wohnraums,
- Unterstützung bei Konflikten mit Nachbarn, Vermietern oder Mitbewohnern.

Hilfen bei der Tages- und Kontaktgestaltung, insbesondere:

- Hilfe beim Aufbau und der Pflege sozialer Kontakte,
- Unterstützung in Partnerschaft und familiären Beziehungen,
- Hilfestellung bei der Zeitgestaltung und der Entwicklung eigener Interessen,
- Förderung der Teilnahme an Freizeitaktivitäten.

Die Leistungen werden in der Regel als Einzelmaßnahmen durchgeführt. Bei Bedarf, etwa zur Förderung sozialer Fähigkeiten oder zur Bewältigung von Alltagsaufgaben, werden auch Gruppenangebote organisiert.

4. Leistung

4.1. Bezugssystem / Vertretungsregelung

4.1.1. In der Familienassistenten arbeiten wir mit einem festen Bezugspersonensystem. Dies bedeutet, dass jeder Familie ein oder zwei feste Assistent_innen zugeordnet werden, um eine kontinuierliche und vertrauensvolle Beziehung aufzubauen. Diese Konstanz ermöglicht es, dass die Familie aktiv in den Hilfeprozess eingebunden wird und eine offene, zielgerichtete Zusammenarbeit entsteht.

4.1.2. Um sicherzustellen, dass die Unterstützung bei Abwesenheit der Assistenten nicht unterbrochen wird, existiert eine klare Vertretungsregelung. Die Vertretungsassistenten ist mit den Unterstützungsinhalten und den Zielen vertraut, und die Familie kennt die Vertretung bereits. So bleibt die Kontinuität der Unterstützung gewahrt, und die Familie bleibt aktiv einbezogen.

4.2. Umfang der Leistung

4.2.1. Der Umfang der Unterstützungsstunden richtet sich nach dem individuellen Hilfebedarf der Familie. 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 Familien 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 liegt auf persönlichen Kontakten, die in der Wohnung der Familie oder bei Bedarf auch in den Räumen von insel e.V. stattfinden können. Je nach Inhalt der Unterstützung und den Wünschen der Familien werden auch andere Orte oder Institutionen aufgesucht. Persönliche Kontakte ermöglichen es, individuell abgestimmte Unterstützung in alltäglichen Lebensbereichen zu bieten.

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

4.3.3. Die Unterstützungsinhalte und -ziele werden im Rahmen eines Vertrags festgelegt, der Themen wie Beginn, Finanzierung und Terminvereinbarungen regelt. In regelmäßigen Drei-Monats-Gesprächen reflektieren die Familien gemeinsam mit den Assistentenkräften die Unterstützungssituation 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 Familien, die Führung von Akten sowie interne Abstimmungen mit anderen Assistentenkräften, 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 betreuten Familien 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 Betreuern und den Teilnehmern 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 Teilhabepleanauswertung 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 Teilhabepplans 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. Der Ausgangspunkt: Persönliche Ressourcen und Einbeziehung des sozialen Umfeldes

Der Ansatz der Familienassistenz 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 Familienmitglieder sowie der vorhandenen sozialen Netzwerke. Dabei werden nicht nur die Bedürfnisse und Herausforderungen der Klient_innen berücksichtigt, sondern auch die Ressourcen, die die Familie und ihr Umfeld bereits bieten. Dieser ressourcenorientierte Ansatz ermöglicht es, maßgeschneiderte Hilfsangebote zu entwickeln, die auf den bestehenden Stärken aufbauen und die Familie aktiv in den Hilfeprozess einbeziehen.

5.2. Individuelle Teilhabeplanung

Die individuelle Teilhabeplanung bildet einen zentralen Baustein unserer Unterstützung. Gemeinsam mit den Familien werden konkrete Ziele und Maßnahmen festgelegt, die auf den spezifischen Bedürfnissen und Wünschen der Familie basieren. Dieser Plan wird regelmäßig überprüft und angepasst, um sicherzustellen, dass die Unterstützung effektiv und zielgerichtet bleibt. Die individuelle Teilhabeplanung fördert die aktive Mitgestaltung durch die Familien und stellt sicher, dass die angebotene Hilfe passgenau und nachhaltig ist.

5.3. Bezugspersonensystem mit hoher personeller Kontinuität

Ein wesentliches Merkmal unserer Methodik ist das Bezugspersonensystem, das eine hohe personelle Kontinuität gewährleistet. Jede Familie wird einer festen Assistenz oder einem Team von Assistenzkräften zugewiesen, die regelmäßig und langfristig für sie zuständig sind. Diese Kontinuität fördert das Vertrauen und ermöglicht eine tiefere Kenntnis der familiären 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. Familien 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 Familien 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 Familien 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 Familien nachhaltig verbessert.

6. Die Qualität

6.1. Strukturqualität

6.1.1. Personelle Ausstattung

In der Familienhilfe 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 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 Familienassistenz stehen fest angestellte Verwaltungskräfte zur Verfügung. Sie sind für die Rechnungsstellung und organisatorischen 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 Familienassistenz 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, Prozessen, 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 Teilhabepplanungen 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.