

# **Konzeption**

**Haus Colmar**

## **Betreutes Wohnen in der besonderen Wohnform – Angebote zur Teilhabe**

**Leistungstyp: Betreutes Wohnen im Heim für erwachsene  
Menschen mit geistiger Beeinträchtigung**

**Berliner Straße 42/43**

**13189 Berlin**

**Stand: 5. Mai 2025**

Unsere Angebote richten sich an alle Menschen mit entsprechendem Assistenzbedarf. Aus diesem Grund verwenden wir in der vorliegenden Konzeption gendersensible Formulierungen mit dem Gendersternchen, um alle Menschen unabhängig von ihrer geschlechtlichen Identität anzusprechen.

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Angaben zum Träger und den Angeboten .....</b>	<b>4</b>
1.1 Vermögensrechtliche Verhältnisse .....	4
1.2 Art und Ziel des Angebots .....	5
1.3 Angaben zum Personenkreis .....	5
1.4 Ausschlusskriterien .....	6
1.5 Verfahren für Aufnahme und Entlassung.....	6
1.6 Wohnvorbereitende Maßnahmen.....	7
<b>2. Beschreibung der Leistungen, Angebote und Methoden.....</b>	<b>8</b>
2.1 Professionelle Haltung .....	8
2.2 Mit Respekt und auf Augenhöhe .....	8
2.3 Förderplanung (Assistenzplanung).....	9
2.4 Schutz vor Missbrauch, Ausbeutung, Gewalt .....	10
2.5 Freiheitsbeschränkende und freiheitsentziehende Maßnahmen.....	12
<b>3. Organisation der Versorgung.....</b>	<b>12</b>
3.1 Medizinische und pflegerische Versorgung .....	12
3.2 Körperpflege und Hygiene.....	14
3.3 Einkäufe, Essensversorgung und Nahrungsaufnahme.....	15
3.4 Wäsche.....	15
3.5 Reinigung.....	16
3.6 Teilhabe am kulturellen und gesellschaftlichen Leben / Gestaltung sozialer Beziehungen .....	16
3.7 Sozial-Emotionale und psychische Entwicklung .....	17
3.8 Betreuung im Alter .....	19
3.9 Sterbebegleitung .....	19
3.10 Freizeitgestaltung.....	20
3.11 Bildung.....	20
<b>4. Personal und seine Aufgaben .....</b>	<b>21</b>
4.1 Leitungspersonal.....	21
4.2 Betreuungspersonal .....	21
4.3 Bezugsassistent*innen-System .....	21
4.4 Gruppenübergreifendes Personal .....	22
4.5 Wirtschaftspersonal.....	24
4.6 Ehrenamt .....	24
<b>5. Darstellung der verschiedenen Dokumentationen .....</b>	<b>24</b>
5.1 Individuelle Betreuungsdokumentation.....	24
5.2 Nutzer*innen-Akte .....	25

5.3	Entwicklungsberichte .....	25
5.4	Beobachtungsbögen .....	25
5.5	Dienstübergabe.....	25
5.6	Nachwachendokumentation .....	25
5.7	Dienstpläne .....	25
5.8	Protokolle von Dienstbesprechungen bzw. Teamsitzungen.....	25
<b>6.</b>	<b>Qualitätssicherung.....</b>	<b>25</b>
6.1	Qualitätsmanagementsystem .....	26
6.2	Dienstbesprechungen .....	27
6.3	Fort- und Weiterbildungen .....	27
6.4	Supervision .....	27
6.5	Mitwirkung der Nutzer*innen – Partizipation als gelebte Haltung.....	27
6.5.1	Gruppenbesprechungen .....	28
6.5.2	Bewohner*innen-Beirat .....	28
6.5.3	Nutzer*innen-Befragung „Nueva“ .....	28
6.5.4	Instrument zur Stärkung der Selbstvertretung: Bewohner*innen-Beirats-Box ..	29
6.5.5	Weitere Beteiligungsmöglichkeiten.....	29
6.6	Zusammenarbeit mit anderen, u.a. mit den teilstationären Einrichtungen.....	29
6.7	Beschwerdemanagement und Vorschlagswesen .....	30
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>31</b>
	<b>Mitgeltende Dokumente .....</b>	<b>31</b>
	<b>Anlagen.....</b>	<b>31</b>

# 1. Angaben zum Träger und den Angeboten

Die Albert Schweitzer Stiftung – Wohnen & Betreuen ist ein gemeinnütziger freier Träger, parteiunabhängig und konfessionell nicht gebunden. Sie wurde am 1. Februar 1997 durch das Land Berlin und durch das Bezirksamt Weißensee gegründet und ist dessen Rechtsnachfolger als Träger von Einrichtungen an damals zwei Standorten. Mittlerweile bietet die Stiftung differenzierte Leistungen an unterschiedlichen Standorten in Berlin an. Die Albert Schweitzer Stiftung – Wohnen & Betreuen ist Mitglied im Deutschen Paritätischen Wohlfahrtsverband und im Bundesverband Deutscher Stiftungen.

Mit den *Angeboten zur Teilhabe* bietet die Albert Schweitzer Stiftung – Wohnen & Betreuen differenzierte Wohnangebote für Menschen mit geistiger und schwer mehrfacher Behinderung an. Je nach Assistenzbedarf erbringen wir Leistungen in den besonderen Wohnformen, in den Wohngemeinschaften, im Beschäftigungs- und Förderbereich (BFBTS) oder im Rahmen des Betreuten Einzelwohnens.

Ziel unserer Angebote ist es, die Selbstbestimmung der Nutzer\*innen zu fördern und die gleichberechtigte Teilhabe am Leben in der Gesellschaft zu ermöglichen. Dazu gehört auch, Potenziale zu erkennen und Nutzer\*innen bei vorhandenen Ressourcen zu ermutigen, einen Wechsel in ambulante Wohneinrichtungen oder die vollständige Selbständigkeit in Betracht zu ziehen.

Die Haltung der Albert Schweitzer Stiftung – Wohnen & Betreuen ist und wurde grundlegend geprägt von den Ansichten ihres Namensgebers: Albert Schweitzer war ein herausragender Denker und Humanist des 20. Jahrhunderts. Als Arzt, Theologe, Musiker und Philosoph verkörperte er eine Lebensweise, die von tiefem Respekt vor dem Leben geprägt war. Seine Werte der Nächstenliebe, des Respekts vor Mensch und Natur sowie der universellen Ethik machten ihn zu einem Vorreiter der Humanität. Schweitzer glaubte an die aktive Teilnahme jedes Einzelnen am gesellschaftlichen Leben und betonte mit seinem Wirken die Bedeutung von Partizipation und Teilhabe für eine gerechtere Welt. Seine Überzeugung, dass jeder Mensch durch persönliches Engagement dazu beitragen kann, das Leiden anderer zu lindern und die Welt zu einem besseren Ort zu machen, inspiriert noch heute unsere Arbeit sowie unzählige Menschen weltweit.

Wir möchten uns an der zeitlosen humanistischen Ethik „Ehrfurcht vor dem Leben ist die höchste Instanz“ (vgl. Steffahn: S. 243) Albert Schweitzers orientieren. Diese Werte und die Energie, mit der er sich für die Menschen einsetzte, sind ein klarer und eindrücklicher Leitfaden für unsere Arbeit mit und für die Nutzer\*innen, die in unseren Einrichtungen leben, und die Menschen, die wir betreuen.

## 1.1 Vermögensrechtliche Verhältnisse

Das ca. 6 Hektar große Gelände in Blankenburg (Bahnhofstr. 32, 13129 Berlin) inklusive der darauf befindlichen Gebäude sowie die Grundstücke nebst Gebäuden in der Buschallee 89A und B, 13088 Berlin, in der Klothildestraße 11c, 13156 Berlin, in der Hermann-Hesse-Straße 30, 13156 Berlin, und der Berliner Str. 42, 13189 Berlin, sind Eigentum der Albert Schweitzer Stiftung – Wohnen & Betreuen.

## **1.2 Art und Ziel des Angebots**

Die *Angebote zur Teilhabe* erbringen Leistungen gemäß § 78 SGB IX in Verbindung mit § 113 SGB IX, auf der Grundlage des Berliner Rahmenvertrags gemäß § 131 SGB IX im Leistungstyp „Betreutes Wohnen im Heim für erwachsene Menschen mit Behinderung“. Wir sind eine Einrichtung im Sinne des Wohnteilhabegesetzes Berlin (WTG), dessen Bestimmungen Anwendung finden. Dabei steht bei allen Maßnahmen das Ziel im Vordergrund, die Folgen der umweltbedingten Behinderung zu beseitigen oder zu mildern und dadurch die Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft bis hin zur Partizipation zu ermöglichen.

Wir orientieren uns an einem Menschenbild, das von der Unterschiedlichkeit der Bedürfnisse und Interessen eines jeden Menschen ausgeht: Wir achten und respektieren, dass jeder Mensch einzigartig ist. Bei der Entwicklung und Förderung der individuellen Ressourcen setzen wir Vertrauen in die Stärken und Kompetenzen des Einzelnen. Der Respekt vor der kulturellen, religiösen, geschlechtlichen und sexuellen Identität sowie den persönlichen Lebensanschauungen eines jeden Menschen steht dabei im Mittelpunkt unseres Handelns. Als Bereich, aber auch als gesamte Stiftung wenden wir uns gegen jede Form der Aussonderung und Ausgrenzung gemäß den Diskriminierungsverboten des Grundgesetzes der Bundesrepublik Deutschland (Artikel 3) sowie der Verfassung von Berlin (Artikel 10 und 11).

Bei unserer Haltung orientieren wir uns an der „Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen“ sowie an der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK), in der als zentrales Menschenrecht das Recht auf Inklusion festgeschrieben steht: Alle Menschen sind Teil der Gemeinschaft und haben das Recht auf eine „volle und wirksame Teilhabe an der Gesellschaft und Einbeziehung in die Gesellschaft“ (Artikel 3 der UN-BRK). „Behinderung“ entsteht erst im Kontakt zwischen dem Einzelnen und der Umwelt und ist somit kein inhärentes Defizit, sondern stellt ursächlich eine Wechselwirkung mit der Gesellschaft dar. Die Sichtweise der Behindertenrechtskonvention lenkt aus diesem Grund den Fokus nicht nur auf eine individuelle, maßgeschneiderte Betreuung, sondern auch auf die Anpassungsleistung der Umwelt an die speziellen Bedürfnisse des einzelnen Menschen.

Als Grundlage für Teilhabe und Partizipation kommt der Selbstbestimmung eine zentrale Bedeutung zu (vgl. hierzu auch Punkt 2.1), die in einem Spannungsfeld zwischen der Freiheit des Einzelnen und der Freiheit des Anderen entsteht. Unsere Mitarbeiter\*innen stehen dabei als Vermittler\*innen zwischen Individuum und Gemeinschaft zur Verfügung. Den Auftrag dafür bekommen wir von den Nutzer\*innen selbst. Bei der Umsetzung des Rechtes auf Selbstbestimmung (und damit der persönlichen Lebensentwürfe) sehen wir uns als Begleiter\*innen und Assistent\*innen.

## **1.3 Angaben zum Personenkreis**

In den besonderen Wohnformen *der Angebote zur Teilhabe* können erwachsene Menschen mit einer geistigen, körperlichen oder mehrfachen Behinderung leben, die Leistungsberechtigte nach § 99 SGB IX sind und Anspruch auf Eingliederungshilfe haben. Alle Menschen, die in den besonderen Wohnformen leben, haben einen hohen Assistenz- und Unterstützungsbedarf, der rund um die Uhr gewährleistet wird. Wir bieten den Nutzer\*innen sowohl kurzfristige als auch langfristige Begleitung und Assistenz bei der persönlichen Lebensgestaltung je nach

ihrem individuellen Bedarf, der mit Hilfe von aktuell maßgeblichen Hilfebedarfsinstrumenten festgestellt wird (vgl. hierzu auch Punkt 2.3).

### **1.4 Ausschlusskriterien**

Kriterien, unter deren Voraussetzung eine bedarfsorientierte und fachlich fundierte Leistungserbringung in unseren besonderen Wohnformen nicht mehr gewährleistet werden kann (Ausschlusskriterien), sind:

- Wenn eine Anpassung der Leistungen nur deshalb erforderlich ist, weil die Nutzer\*innen wiederholt oder dauerhaft selbst- und/oder fremdgefährdend ist (Aggressionen gegen Personen / körperliche Gewalt / Verhaltensweisen, welche die psychische Unversehrtheit anderer beeinträchtigen, z. B. durch Lautstärke, Beleidigungen oder Erniedrigungen, erhebliche Sachaggressionen).
- Wenn eine Anpassung der Leistungen nur deshalb erforderlich ist, weil bei den Nutzer\*innen eine psychische Beeinträchtigung bzw. psychiatrische Erkrankung hinzugekommen ist bzw. sich deutlich verschlechtert hat.
- Wenn eine Anpassung der Leistungen nur deshalb erforderlich ist, weil bei den Nutzer\*innen ein pathologisches Suchtverhalten hinzugekommen ist, das zu selbst- und/oder fremdgefährdenden Verhaltensweisen führt, die durch pädagogische Intervention auf Dauer nicht beeinflussbar sind.
- Wenn eine Anpassung der Leistungen nur deshalb erforderlich ist, weil bei den Nutzer\*innen eine intensivmedizinische Versorgung (z. B. beatmungspflichtige Erkrankungen, Wachkoma oder dauerhaft verordnete Behandlungspflege, die eine ständige Anwesenheit von ausschließlich medizinisch ausgebildetem Fachpersonal erfordert).
- Wenn eine Anpassung der Leistungen nur deshalb erforderlich ist, weil bei den Nutzer\*innen eine unterbringungsähnliche Maßnahme durchgeführt werden muss, die einen besonderen Beaufsichtigungsbedarf mit sich bringt, der personell durch das Unternehmen nicht sichergestellt werden kann.

### **1.5 Verfahren für Aufnahme und Entlassung**

In unseren besonderen Wohnformen überlassen wir den Nutzer\*innen Wohnraum und erbringen Leistungen der Eingliederungshilfe nach dem Teil 2 des Neunten Sozialgesetzbuch (SGB IX). Sofern die hierfür entstehenden Kosten nicht aus eigenen Mitteln bezahlt werden können, muss vor der Aufnahme eine entsprechende Kostenübernahme vom zuständigen Kostenträger der Eingliederungshilfe vorliegen. Darüber hinaus muss ersichtlich sein, dass die geistige Behinderung im Vordergrund steht. Zusätzlich können unterschiedliche Ausprägungen der geistigen und/oder mehrfachen Beeinträchtigung bzw. weitere Verhaltensbesonderheiten oder psychische Beeinträchtigungen vorliegen, sofern diese gemäß den Ausschlusskriterien (vgl. hierzu auch Punkt 1.4) bei Aufnahme bereits bekannt waren bzw. pädagogisch begleitbar sind.

Die Aufnahme setzt zudem eine Prüfung voraus, ob bestimmte Verhaltensweisen vorliegen, die einer bedarfsgerechten Leistungserbringung und pädagogischen Begleitung in der Einrichtung entgegenstehen. Dies betrifft Personen, die:

- Dauerhaft selbst- und/oder fremdgefährdende Verhaltensweisen aufweisen, einschließlich körperlicher Gewalt, erheblicher Sachaggression oder Handlungen, die die psychische Unversehrtheit anderer beeinträchtigen (z. B. durch Lautstärke, Beleidigungen oder Erniedrigungen).
- Eine ausgeprägte psychische Beeinträchtigung oder psychiatrische Erkrankung haben, die eine pädagogische Begleitung erheblich erschwert oder unmöglich macht.
- Ein pathologisches Suchtverhalten aufweisen, das zu selbst- und/oder fremdgefährdenden Verhaltensweisen führt und durch pädagogische Intervention auf Dauer nicht beeinflussbar ist.
- Eine intensivmedizinische Versorgung benötigen, beispielsweise aufgrund einer beatmungspflichtigen Erkrankung, eines Wachkomas oder einer dauerhaft verordneten Behandlungspflege, die die ständige Anwesenheit von ausschließlich medizinisch ausgebildetem Fachpersonal erfordert, oder eine dauerhafte Bettlägerigkeit aufweisen.
- Eine unterbringungsähnliche Maßnahme benötigen, die einen besonderen Beaufsichtigungsbedarf mit sich bringt, der personell durch das Unternehmen nicht sichergestellt werden kann.

Die Entscheidung über die Aufnahme wird individuell unter Berücksichtigung dieser Kriterien getroffen.

Sind die formalen Anforderungen erfüllt, kann eine Aufnahme in unsere besonderen Wohnformen im Rahmen der vorhandenen Platzkapazitäten erfolgen. Dabei legen wir viel Wert auf eine erfolgreiche Wohnvorbereitung (vgl. hierzu auch Punkt 1.6), die passgenau auf die Bedürfnisse der zukünftigen Nutzer\*innen zugeschnitten ist und somit zu einer positiven Entscheidung für den angebotenen Wohnplatz führt.

Alle Auszüge werden ebenfalls von Mitarbeiter\*innen der besonderen Wohnformen eng begleitet. Gründe für einen Auszug können die zunehmende Selbständigkeit der Nutzer\*innen, der Wunsch nach Veränderung oder einem anderen Wohnumfeld sein. Die Begleitung umfasst alle Aspekte, so auch die Unterstützung bei der Suche und Auswahl eines entsprechenden neuen Wohnplatzes.

## **1.6 Wohnvorbereitende Maßnahmen**

Die Veränderung der Wohnsituation ist ein wesentlicher Einschnitt im Leben eines jeden Menschen. Für Menschen mit einer geistigen Beeinträchtigung stellt ein Aus- bzw. Umzug häufig eine besonders große Herausforderung dar. Erste Kontaktaufnahmen zu uns werden meist von Angehörigen bzw. gesetzlichen Betreuungen eingeleitet. Um selbstbestimmt Veränderungen an der eigenen Lebenssituation vorzunehmen bzw. solche Veränderungen zu akzeptieren und zu verarbeiten, sind in der Regel maßgeschneiderte Kommunikationsangebote und individuelle Verständnishilfen notwendig. Ausschlaggebend für einen gelungenen Um- bzw. Einzug in eine neue Wohneinrichtung und die Integration in eine neue Wohngruppe ist eine sorgfältige Wohnvorbereitung. Aus diesen Gründen wird die Aufnahme in unsere besonderen Wohnformen durch individuell abgestimmte wohnvorbereitende Maßnahmen unter Berücksichtigung der jeweiligen Biografie und der Familienverhältnisse unterstützt und begleitet. In die Entwicklung des jeweiligen Wohnvorbereitungskonzeptes und in den letztlichen Entscheidungsprozess über die Aufnahme bzw. den Einzug werden alle beteiligten Personen miteinbezogen.

## 2. Beschreibung der Leistungen, Angebote und Methoden

### 2.1 Professionelle Haltung

Zu den übergeordneten Zielen unserer Arbeit gehört es, uns für die Achtung der Würde und der Rechte der in den besonderen Wohnformen lebenden Menschen einzusetzen, Benachteiligungen aufgrund umweltbezogener Barrieren auszugleichen bzw. abbauen zu helfen, vielfältige Möglichkeiten der Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft zu eröffnen und Inklusion in die Gesellschaft sowie die Partizipation an gesellschaftlichen Prozessen zu unterstützen. Um diesem Ziel gerecht zu werden, absolvieren unsere Mitarbeiter\*innen regelmäßig verschiedene Pflichtschulungen und Fortbildungen, mit denen ihr vorhandenes Fachwissen kontinuierlich vertieft und an den neuesten Stand fachlicher Erkenntnisse angepasst wird.

Unter Teilhabe kann gemäß der Weltgesundheitsorganisation („World Health Organisation – WHO“) das „Einbezogensein in eine Lebenssituation“ verstanden werden, während Partizipation erreicht wird, wenn Menschen aktiv an Beratungen und Entscheidungen beteiligt werden und so Einfluss auf das Ergebnis dieser Entscheidungsprozesse nehmen können. Durch wahre Partizipation – die sich von Selbstbestimmung unterscheidet, da sie sich nicht (nur) auf die individuellen Entscheidungsräume bezieht – können Menschen Einfluss auf die Gestaltung der eigenen und sozialpolitischen Lebensbedingungen nehmen. Obwohl beide Begriffe von ihrer Definition her voneinander zu trennen sind, bedingen sie sich doch gegenseitig: Partizipation ist ohne Selbstbestimmung nicht zu erreichen und gleichzeitig eröffnet Partizipation neue und weitere Räume der Selbstbestimmung.

Viele Nutzer\*innen haben jahrzehntelang unter hospitalisierenden Bedingungen gelebt. Vor allem vor diesem Hintergrund sind die Förderung ihrer Selbstständigkeit und die Stärkung ihrer Selbstbestimmung und Autonomie in allen Lebensbereichen vorrangige Ziele unserer Arbeit. Um dies zu erreichen, befähigen wir die Nutzer\*innen dazu, den Umfang sowie die Art und Weise der Leistungserbringung so weit wie möglich zu steuern. Zur Verdeutlichung unserer professionellen Haltung haben die *Angebote zur Teilhabe* ein Leitbild erstellt, das richtungsweisend für alle Mitarbeiter\*innen ist. So halten wir uns kontinuierlich vor Augen, welche Leitziele unserer täglichen Arbeit einen Rahmen geben.

### 2.2 Mit Respekt und auf Augenhöhe

„Mit Respekt und auf Augenhöhe“ ist ein zentraler Leitsatz in unserem Leitbild und zielt vor allem auf eine wertschätzende Kommunikation, die von Mitarbeiter\*innen gestaltet wird, ab. Dabei wird durch das Instrument der „Unterstützten Kommunikation“ auf die oftmals ungleichen Kommunikationsmöglichkeiten der Nutzer\*innen reagiert. Ein eigens für dieses Thema eingerichteter, übergeordneter Fachdienst (vgl. hierzu auch Punkt 4.4) sowie Fortbildungen in diesem Bereich verstehen sich als Maßnahmen, die eine grundlegende Haltung des *Empowerments* systematisch schulen. Denn nur durch eine gelingende Kommunikation der Bedürfnisse von Nutzer\*innen können passgenaue Angebote durch Mitarbeiter\*innen zur Ermöglichung individueller Teilhabe tagtäglich angeboten und umgesetzt werden. Um den Mitarbeiter\*innen ein Werkzeug zur Umsetzung dieses Anspruches zur Verfügung zu stellen, arbeiten wir unter

anderem mit einer softwarebasierten Lösung zur Übersetzung von Texten in einfache bzw. leichte Sprache. Gleichzeitig werden die Bewohner\*innenbeirats-Mitglieder entsprechend der gesetzlichen Vorgaben in regelmäßigen Abständen geschult, um sie in ihren Rechten und Pflichten zu bestärken. Hierbei erlernen sie Methoden zur Erhebung und Vertretung der Interessen der Nutzer\*innen. Auch der Wahlprozess wird eng von unseren Mitarbeiter\*innen begleitet, sodass die Nutzer\*innen bedarfsorientiert Beratung, Information und Unterstützung erhalten (vgl. hierzu auch Punkt 6.5).

### **2.3 Förderplanung (Assistenzplanung)**

Die individuelle Förderplanung in den *Angeboten zur Teilhabe* richtet sich nach den aktuell maßgeblichen Hilfebedarfsinstrumenten, die durch den Berliner Senat zur Verfügung gestellt werden. Neben der Analyse der jeweiligen Kompetenzen und Ressourcen sind bei der Planung die individuellen Bedürfnisse und Teilhabe-Wünsche, die durch die Nutzer\*innen verbalisiert bzw. die anhand nonverbaler Kommunikation abgeleitet werden können, maßgeblich.

Auf der Grundlage des Berliner Rahmenvertrages und der von den Kostenträgern und den LIGA-Verbänden ausgehandelten Bedingungen werden Erhebungen des individuellen Hilfebedarfs der Nutzer\*innen nach dem von Frau Dr. Metzler entwickelten Instrument durchgeführt. Das sogenannte H.M.B.-W.-Verfahren ist Bestandteil der PC-gestützten Dokumentation und bildet die Grundlage für die Assistenzplanung.

Mit Hilfe von Anamneseinstrumenten wird regelmäßig eine Ist-Analyse der Fähigkeiten und Ressourcen sowie des Assistenzbedarfs der Nutzer\*innen erhoben. Auf der Grundlage dieser Analyse werden gemeinsam mit den Nutzer\*innen Förder- und Entwicklungsziele festgelegt sowie Maßnahmen und Methoden zur Erreichung dieser Ziele entwickelt. Die Förder- und Entwicklungsziele werden nach festgelegten Zeiträumen, jedoch mindestens halbjährlich, evaluiert und fortgeschrieben bzw. modifiziert. Die Assistenzplanung enthält aufbauend auf dem H.M.B.-W.-Verfahren 34 Items. Zu jedem dieser Items werden der Wunsch der Nutzer\*innen, die Sicht der Mitarbeiter\*innen sowie das vereinbarte Ziel und die abgestimmten Leistungen und Maßnahmen festgehalten. Alle expliziten Förderziele werden mit einem Turnus und einem Zeitrahmen versehen, der als Orientierung für das Erreichen der Ziele dient. Die Dokumentation zu den Zielen findet zum einen in der Leistungsbestätigung der Maßnahme und darüber hinaus in der Tagesdokumentation unter der entsprechenden Berichtsart der Hauptüberschriften des H.M.B.-W.-Verfahrens (z. B. „alltägliche Lebensführung“) statt.

Auf Wunsch und in Absprache mit den Nutzer\*innen können bei der Entwicklung der Förder- und Entwicklungspläne auch andere Menschen ihres Vertrauens, wie z. B. Angehörige oder gesetzliche Betreuungen miteinbezogen werden. Über das H.M.B.-W.-Verfahren erfolgt dann auch die Einteilung in eine der sechs Leistungsgruppen, denen bestimmte Zeitwerte zugeordnet sind. Für die Anwesenheit von Nutzer\*innen, die werktäglich tagsüber keine externen tagesstrukturierenden Angebote wahrnehmen, werden Fachkräfte vorgehalten, die die Versorgung, Betreuung und Pflege in dieser Zeit sichern (sog. Modul A). Diese Form der Betreuung wird mit einem zusätzlichen Pauschalbetrag abgegolten, er beinhaltet keine tagesstrukturierenden, gruppengegliederten Angebote. Für die Anwesenheit von Nutzer\*innen mit einem erhöhten Leistungsumfang (z.B. starke Fremd- und Selbstgefährdung, schwere Schädel-Hirn-

Verletzung), die zurzeit noch nicht gruppenfähig sind und werktäglich tagsüber noch keine externen tagesstrukturierenden Angebote wahrnehmen, werden übergangsweise Fachkräfte vorgehalten, die die Versorgung, Betreuung und Pflege in dieser Zeit sichern (sog. Modul D). Diese Form der Betreuung wird mit einem zusätzlichen Pauschalbetrag abgegolten, der keine tagesstrukturierenden, gruppengegliederten Angebote beinhaltet.

Mit dem „Teilhabeinstrument Berlin (TIB)“ werden die Wünsche und Ziele der Nutzer\*innen in den Mittelpunkt der Bedarfsermittlung gestellt. Das gemäß § 118 SGB IX in Anlehnung an die „Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit (ICF)“ entwickelte Instrument ermöglicht die Erfassung der Teilhabe-Wünsche entlang von neun unterschiedlichen Lebensbereichen:

- Lernen und Wissensanwendung
- Allgemeine Aufgaben und Anforderungen
- Kommunikation
- Mobilität
- Selbstversorgung
- Häusliches Leben
- Interpersonelle Interaktion und Beziehungen
- Bedeutende Lebensbereiche
- Gemeinschafts-, soziales und staatsbürgerliches Leben

Grundlage ist auch hier die Annahme, dass Behinderung keine persönliche Eigenschaft eines Menschen ist, sondern eine Situation oder ein soziales Ereignis beschreibt, das auf eine Wechselbeziehung zwischen der individuellen Ebene und den Umgebungsbedingungen verweist. Die in diesen Lebensbereichen abgebildeten, persönlichen Leitziele und die durch die *Angebote zur Teilhabe* zu erbringenden Leistungen werden in den Hilfebedarfsgesprächen im Leistungsdreieck von Nutzer\*in, den *Angeboten zur Teilhabe* und dem Teilhabefachdienst des zuständigen Kostenträgers individuell ermittelt.

## **2.4 Schutz vor Missbrauch, Ausbeutung, Gewalt**

(Sexualisierte) Gewalt kann überall und von jedem ausgeübt werden. Eine besondere Dimension erhält Gewalt jedoch im institutionellen Kontext, da hier häufig ein starkes, soziales Abhängigkeitsverhältnis zwischen Nutzer\*innen und Mitarbeiter\*innen und somit ein ungleiches Machtverhältnis besteht. Gleichzeitig bieten sich z. B. durch eine bestehende körperliche Abhängigkeit (etwa im Bereich der Körperpflege) und die intensive Begleitung besonders viele Möglichkeiten für Missbrauch, Ausbeutung oder Gewalt.

Um solche Vorkommnisse zu verhindern, braucht es vor allem seitens Mitarbeiter\*innen ein Bewusstsein für die ungleiche Machtverteilung und die Bereitschaft, den vielfach vorhandenen, internalisierten Schamgefühlen und Abwehrgedanken eine kontinuierliche Auseinandersetzung mit diesem Thema entgegenzusetzen. Zur Gewaltprävention gehört für uns auch ein zielgruppenspezifisches Präventionskonzept zur Verhinderung von und zum Umgang mit eintretenden Missbrauchs- bzw. Gewaltfällen. Das *Schutzkonzept zur Gewaltprävention* be-

schreibt in einzelnen Handlungsschritten die zur Verfügung stehenden Maßnahmen und Methoden zur Verhinderung und Bewältigung von Gewalt. Als Bestandteil der jährlichen Pflichtbelehrungen ist strukturell sichergestellt, dass sich alle Mitarbeiter\*innen mit Nutzer\*innen-Kontakt wiederkehrend mit den Inhalten des Gewaltschutzkonzeptes, das im Rahmen des Qualitätsmanagements regelmäßig überprüft und weiterentwickelt wird, beschäftigen. Ebenfalls gibt es einen *Leitfaden Sexualität*, der Orientierung im Umgang mit Sexualität in einem institutionellen Abhängigkeitsverhältnis bietet.

Das Gewaltschutzkonzept für unsere Angebote wird partizipativ unter Einbeziehung von Nutzer\*innen und Mitarbeiter\*innen überarbeitet. Hierfür wurde unter Leitung des Fachdienstes Pädagogische Beratung eine Gruppe mit verschiedensten Akteur\*innen gebildet.

Im Umgang mit Aggressionen ist das oberste Ziel, eine Kultur der Achtsamkeit zu entwickeln und zu leben, die aufkommende und bestehende Konflikte als Chance zur Veränderung begreift und dabei Möglichkeiten im Umgang mit Aggression zur Verhinderung von Gewalt entstehen lässt. Gewalt definiert sich hierbei als der destruktive Ausdruck von Aggressionen (Sachaggressionen bzw. selbst- und fremdgefährdendes Verhalten) – eine Definition des Systemischen Aggressionsmanagements ([sam-concept.eu](http://sam-concept.eu)), auf dessen konzeptioneller Grundlage alle Mitarbeiter\*innen der *Angebote zur Teilhabe* geschult werden. Der Auftrag aller Mitarbeiter\*innen ist es, die konstruktive Seite von Aggression gestaltend zu begleiten und die destruktive Seite von Aggressionen in Form von Gewalt soweit wie möglich zu verhindern, zu minimieren und gegebenenfalls zu bewältigen. Alle Mitarbeiter\*innen der besonderen Wohnformen erhalten zudem die Möglichkeit, sich zu Methoden aus dem Ansatz „Schützen Ohne Kämpfen“ schulen zu lassen, um deeskalierend agieren und reagieren zu können. Da Gewalt häufig aus nicht gelingender Kommunikation resultiert, können Mitarbeiter\*innen darüber hinaus bedarfsorientiert eine Kommunikationsfortbildung („TEACCH – Treatment of Education of Autistic and related Communication handicapped Children“) absolvieren. Ergänzt wird das Fortbildungskonzept durch von externen Dozent\*innen begleitete, „Nutzer\*innenbezogene Teamfortbildungen“, die partizipativ mit den Nutzer\*innen gemeinsam stattfinden, durch eine fortwährende Reflexion der eigenen Arbeit im Zuge von Supervisionsangeboten oder auch im Rahmen von ethischen Fallbesprechungen, die eine Hilfestellung bei ethisch schwierigen Fragen bieten sollen.

Zu einer gelingenden Prävention gehört für uns auch, das Bewusstsein der Nutzer\*innen für den Umgang mit Nähe und Distanz, den eigenen Körper und die eigene Sexualität zu schaffen bzw. zu stärken und gleichzeitig auf interne (vgl. hierzu auch Punkt 6.7), aber auch externe Beratungs- und Beschwerdestellen aufmerksam zu machen, die Möglichkeiten für Hilfestellungen außerhalb des Einrichtungskontextes eröffnen können. Dazu arbeiten wir mit externen Beratungsstellen zusammen, wie z. B. dem Berliner Krisendienst und der Psychiatrischen Institutsambulanz des Evangelischen Krankenhauses Königin Elisabeth Herzberge (PIA KEH) sowie dem Alexianer St. Joseph Krankenhaus Berlin-Weißensee (Fachklinik für Psychiatrie und Neurologie).

## **2.5 Freiheitsbeschränkende und freiheitsentziehende Maßnahmen**

Freiheitsbeschränkende und vor allem freiheitsentziehende Maßnahmen (FEM) stellen einen Eingriff in grundlegende Persönlichkeits- und Freiheitsrechte dar, weswegen Letztere nur in genau definierten Ausnahmesituationen und nach Ausschöpfung aller alternativen Möglichkeiten, die keine freiheitsentziehenden Maßnahmen bedeuten würden, zulässig sind:

- a. Sofern der\*die Betroffene einwilligungsfähig ist und den Maßnahmen zustimmt
- b. Sofern ein Notstand nach § 34 StGB eintritt
- c. Sofern bei nicht einwilligungsfähigen Nutzer\*innen eine richterliche Genehmigung vom zuständigen Amtsgericht vorliegt

Situation a. setzt eine adressatengerechte Aufklärung voraus, auf deren Grundlage sich der\*die Betroffene ein Urteil bilden kann. Wichtig ist auch hervorzuheben, dass jede Einwilligung jederzeit und ohne Angabe von Gründen widerrufen werden kann und zwar auch non-verbal, z. B. durch eine Abwehrhaltung bei Durchführung der Maßnahme oder auch ein Kopfschütteln. Eine genaue Definition und die entsprechenden Abläufe sind in der Verfahrensanweisung *VA Freiheitsentziehende Maßnahmen* hinterlegt, die für alle Mitarbeiter\*innen verpflichtend gilt.

Wenn es zum Schutz von einzelnen Nutzer\*innen als unbedingt notwendig erachtet werden sollte, freiheitsentziehende Maßnahmen zu implementieren und alle anderweitigen Möglichkeiten ausgeschöpft wurden, sind ausschließlich die Leitungen der besonderen Wohnformen befugt, diese durch die rechtlichen Betreuungen beim Amtsgericht beantragen zu lassen. Alle FEM werden mit der genauen Dauer und dem entsprechenden richterlichen Beschluss dokumentiert, ebenso die Prüfung von Handlungsalternativen zur Verhinderung von FEM – dies geschieht über ein in der o.g. Verfahrensanweisung verankertes Prüfschema, das gleichzeitig dazu dient, die Hürde vor dem Einsatz von FEM zu erhöhen.

## **3. Organisation der Versorgung**

Unser Handeln ist darauf ausgerichtet, die persönlichen Ziele der Nutzer\*innen in den Bereichen der individuellen Basisversorgung zu erreichen. Entsprechend ihrer Fähigkeiten, Bedürfnisse und Wünsche werden alle Nutzer\*innen an der Haushaltsführung aktiv beteiligt bzw. in alle Bereiche der alltäglichen Lebensführung miteinbezogen. Die Mitarbeiter\*innen der Gruppen unterstützen und assistieren dabei entsprechend dem individuellen Bedarf.

### **3.1 Medizinische und pflegerische Versorgung**

Die Nutzer\*innen werden nach ärztlicher und therapeutischer Verordnung ihren Bedürfnissen entsprechend versorgt. Arztbesuche werden in der Regel gemeinsam organisiert und außerhalb der Einrichtung durchgeführt. Häufig müssen die Mitarbeiter\*innen vor allem Facharztbesuche mit den Betroffenen und zum Teil auch den Arzt oder die Ärztin vorbereiten, um im Vorfeld Ängste zu reduzieren. Zum Beispiel wird bei ängstlichen Nutzer\*innen das Blutentnehmen durch Anlegen des Stauschlauches, Zeigen der Spritze (ohne Nadel), das Stillhalten des Arms etc. eingeübt. Nach Arztbesuchen ist in der Regel eine Nachbereitung notwendig, um

Untersuchungen zu erklären und weitere Maßnahmen verständlich zu machen. In besonderen Fällen kommen Fachärzte oder Fachärztinnen auch in die Wohngruppen, wenn die medizinische Versorgung nur auf diese Weise gewährleistet werden kann. Neben der grundlegenden ärztlichen Versorgung besuchen die Mitarbeiter\*innen die Nutzer\*innen auch bei Krankenhausaufenthalten regelmäßig, halten in Absprache mit der gesetzlichen Betreuung engen Kontakt zum medizinischen und pflegerischen Personal, verfolgen den Verlauf der Behandlung und versuchen, dem\*der Erkrankten erklärend und vermittelnd zur Seite zu stehen.

Wie im Berliner Rahmenvertrag § 13 beschrieben, ist beim Zusammentreffen von Leistungen der Eingliederungshilfe und der Behandlungspflege darauf zu achten, dass einfachste Maßnahmen der medizinischen Behandlungspflege, die nicht durch die häusliche Krankenpflege gemäß SGB V abgedeckt sind, Leistungen der Eingliederungshilfe sein können.

Einfachste Maßnahmen der medizinischen Behandlungspflege im Rahmen der Eingliederungshilfe sind solche, die ohne medizinische Vorkenntnisse und Fertigkeiten von Laien erbracht werden können und mit keinen Infektionsgefahren oder Verletzungsgefahren verbunden sind sowie keiner medizinisch notwendigen Übungsanleitung bedürfen, und für die keine ärztliche Verordnung gemäß § 37 SGB V erforderlich ist.

Zu den einfachsten Maßnahmen der Behandlungspflege im Rahmen der Eingliederungshilfe, gehören zum Beispiel:

1. Unterstützung beim Aufbewahren der Medikamente für die Nutzer\*innen,
2. Befähigung zum eigenständigen Einnehmen der Medikamente durch Anleitung und Übung,
3. Informieren über die Dosierung entsprechend der ärztlichen Verordnung und der ärztlich angeordneten Maßnahmen,
4. Befähigung der Nutzer\*in durch Anleitung und Üben zum Befüllen der Medikamentenbox und Befähigung durch Anleitung und Übung zum Messen des Blutdrucks, Blutzuckergehalts, beim Anlegen und Ablegen einfach zu handhabender Stützverbände und anderer Hilfsmittel sowie dem Einreiben mit Salben, soweit es sich nicht um schwierige Wundversorgung handelt.

Ein weiterer Teil der medizinischen Behandlungspflege, wie z. B. die Vergabe von s.c. Injektionen, kann nach entsprechender Schulung von Fachkräften im Betreuungsdienst erbracht werden. Welche Berufsgruppe sich als Fachkraft qualifiziert, ist in der Leistungsbeschreibung Anlage 2 geregelt. Es gibt jedoch auch pflegende Maßnahmen, die ausschließlich von Pflegefachkräften durchgeführt werden dürfen und die von pädagogischen Mitarbeiter\*innen in der Regel nicht erbracht werden können.

Darüber hinaus sind in der Leistungsbeschreibung für den Leistungstyp Betreutes Wohnen im Heim folgende Leistungen beschrieben:

Die Einrichtung sichert in Absprache mit der Nutzer\*in die ordnungsgemäße Verwahrung der Medikamente und dokumentiert die Vergabe. Werden z.B. Psychopharmaka verordnet, obliegt dem behandelnden Arzt die Verantwortung. Der verordnende Arzt klärt mit der Einrichtung die

von der Einrichtung durchzuführenden Maßnahmen (z.B. Medikamentenvergabe und Dokumentation der Auswirkungen, Bedarfsmedikation, Wahrnehmung der Kontrolluntersuchungen). Die Einrichtung stellt die sachgerechte Durchführung der vom Arzt an die Einrichtung delegierten Maßnahmen sicher. Die Einrichtung gewährleistet gemeinsam mit den verantwortlichen Beteiligten die regelmäßige Überprüfung der Nachhaltigkeit der durchzuführenden Therapien.

Die Medikamentenvergabe – insbesondere die Vergabe von Psychopharmaka – unterliegt klaren ethischen Grundsätzen:

- Die Einnahme von Medikamenten steht grundsätzlich im Verantwortungsbereich der Selbstbestimmung der Nutzer\*innen. Nutzer\*innen haben das Recht, die Einnahme von Medikamenten zu verweigern
- Bedarfsmedikation ist mit einer genauen Angabe zur Indikation zu vermerken. Aussagen wie „bei Unruhe“ oder „bei aggressiven Verhalten“ sind zu allgemein und reichen nicht aus, da sie zu einer verfrühten oder unnötigen Gabe der Bedarfsmedikation führen können
- Zwangsmaßnahmen zur Erhaltung lebensnotwendiger Funktionen werden nur durch die rechtliche Betreuung über das Amtsgericht beantragt und durch die stationären Krankenhauseinrichtungen (und nicht durch die Mitarbeiter\*innen) durchgeführt

Die Verantwortung der Mitarbeiter\*innen bei der Medikamentengabe liegt vor allem in folgenden Maßnahmen:

- Die ärztlich verordneten Medikamente transparent anzubieten (Angebot)
- Die Sinnhaftigkeit der Medikamente den Nutzer\*innen so verständlich wie möglich zu vermitteln (Kommunikation) bzw. im Falle der Verweigerung diese mit Angabe des Zeitpunkts und der Gründe in der Tagesdokumentation festzuhalten

Die bei Aufnahme neuer Nutzer\*innen festgestellten, notwendigen Grund- und Behandlungspflegemaßnahmen werden im Laufe der Betreuung bedarfsorientiert angepasst. Dadurch können potentielle Gesundheitsrisiken frühzeitig erkannt und präventive Maßnahmen rechtzeitig eingeleitet werden. Somit wird der Entstehung von Gesundheitsproblemen im Vorfeld gezielt entgegengewirkt. Um eine fachlich fundierte Versorgung sicherzustellen, erhalten die Mitarbeiter\*innen anlassbezogene Schulungen zu pflegerischem Grundwissen im Bereich der Grund- und Behandlungspflege. Eine weitere Arbeitshilfe für die Mitarbeiter\*innen sind die gemeinsam entwickelten Leitfäden, die auf der Grundlage aktueller pflegewissenschaftlicher Erkenntnisse unter Einbeziehung einer externen Beratung entwickelt wurden und regelmäßig überarbeitet werden.

### **3.2 Körperpflege und Hygiene**

Die meisten der von uns betreuten Menschen haben einen hohen Assistenzbedarf in den Bereichen der Körperpflege, dem Baden und Duschen und der persönlichen Hygiene, wie der Durchführung von (Teil-)Waschungen, dem Waschen und Kämmen der Haare, der Mund-, Zahn- bzw. Prothesenpflege, der Toilettenbenutzung, der Rasur, der Menstruationshygiene

und der Haut- und Nagelpflege. Ziel der Arbeit ist es, die Nutzer\*innen darin zu unterstützen, die notwendigen Fertigkeiten in diesen Bereichen zu erwerben und die Tätigkeiten oder zunächst Teilschritte selbstständig auszuführen und in ihren Tagesablauf zu integrieren. Die Förderung und Beachtung von körperlichem Wohlbefinden und körperlicher Integrität sind dabei elementar.

Zur Sicherstellung einer qualitativ hochwertigen Versorgung nach festgelegten Hygiene-Standards halten die *Angebote zur Teilhabe* einen umfangreichen *Hygieneplan* vor, nach dem sich alle Mitarbeiter\*innen richten. Darin sind auch alle erforderlichen Maßnahmen gemäß § 36 Infektionsschutzgesetz zur Verhütung, Erkennung, Erfassung und Bekämpfung von Infektionskrankheiten festgehalten.

### **3.3 Einkäufe, Essensversorgung und Nahrungsaufnahme**

Beim Einkauf von Lebensmitteln und Gegenständen des täglichen Bedarfs sowie allen mit dem Einkauf verbundenen Tätigkeiten, wie die Ermittlung des Einkaufsbedarfs, der Auswahl und dem Aufsuchen der Geschäfte, der Auswahl der Waren, dem Bezahlen und Ein- und Auspacken der Waren erhalten die Nutzer\*innen entsprechend ihrem individuellen Bedarf Assistenzleistungen.

Sämtliche Mahlzeiten werden gemeinsam mit den Nutzer\*innen geplant und mit der benötigten Assistenz eingekauft und zubereitet. In den Wohngruppen wird täglich mit den Nutzer\*innen gekocht. Dabei werden die Nutzer\*innen in alle Schritte miteinbezogen, sowohl bei der Vorbereitung als auch bei den späteren Aufräumarbeiten. Sofern Nutzer\*innen ein externes, tagesstrukturierendes Angebot aufsuchen, nehmen sie in der Regel an der dort angebotenen gemeinschaftlichen Mittagsverpflegung teil.

Das Essen bzw. die Nahrungsaufnahme spielt im Leben vieler Menschen eine zentrale Rolle. Je nach Unterstützungsbedarf reichen die Angebote hier vom Anreichen des Essens und der Getränke, über den Umgang mit Besteck bis hin zur Beratung und Unterstützung bei der Auswahl und Menge der Speisen und Getränke, gesundem Essverhalten und Tischgewohnheiten. Im Spannungsfeld zwischen Selbstbestimmung und gesundheitlich angeratenen Diäten ist oftmals viel Feingefühl und eine intensive Begleitung durch Mitarbeiter\*innen notwendig – Selbstbestimmung bedeutet jedoch auch, das Recht auf mitunter unvernünftige Entscheidungen zu haben. Deswegen liegt die verantwortliche Entscheidung, wie viel und was jede\*r Nutzer\*in isst, letztendlich immer bei den Nutzer\*innen selbst.

### **3.4 Wäsche**

Die Pflege der persönlichen Wäsche der Nutzer\*innen findet in der Wohngruppe statt. Die Wäschepflege beinhaltet das Vorsortieren, das Bestücken der Waschmaschine, die Programmwahl, die Bedienung des Wäschetrockners, ggf. das Aufhängen und Abnehmen der Wäsche, das Zusammenlegen, Bügeln und das Einsortieren der Wäsche in den Schrank. Die Nutzer\*innen beteiligen sich entsprechend ihren Fähigkeiten an der Wäschepflege und erhalten von den Mitarbeiter\*innen dabei die individuell notwendigen Unterstützungen.

### **3.5 Reinigung**

Die Ordnung im eigenen Bereich, d. h. im persönlichen Wohnraum einschließlich des zugeordneten Bades, obliegt zunächst allen Nutzer\*innen selbst. Bei den notwendigen Aufräum- und leichten Reinigungsarbeiten erhalten sie entsprechend ihrem Bedarf Unterstützung durch die Mitarbeiter\*innen. Im Vordergrund steht auch in diesem Bereich die Förderung von Autonomie und Selbstbestimmung.

Gemeinschaftsräume werden von einer Hauswirtschaftskraft täglich gereinigt. Die Reinigung der Fenster wird von einer Fremdfirma durchgeführt.

### **3.6 Teilhabe am kulturellen und gesellschaftlichen Leben / Gestaltung sozialer Beziehungen**

Die Teilhabe der Nutzer\*innen am gesellschaftlichen und kulturellen Leben zu gewährleisten, zählt zu den zentralen Aufgaben unserer Einrichtung. Dazu gehören die individuelle Freizeitgestaltung (vgl. hierzu auch Punkt 3.10), das Knüpfen und Aufrechterhalten von sozialen Netzwerken und die Unterstützung bei der Suche, der Wahrnehmung von und dem Festhalten an externen Beschäftigungs-, Freizeit- und Arbeitsmöglichkeiten.

Der Begriff Sozialraum beschreibt den (nicht als konkreten Ort zu verstehenden) Raum, in dem soziale Kontakte gepflegt werden, Menschen sich häufig bewegen und soziale Netzwerke präsent sind. Dies kann den Stadtteil umfassen, den Freundeskreis oder die Nachbarschaft. Ein wichtiger Bereich ist die Gestaltung der sozialen Beziehung im unmittelbaren Nahbereich, d. h. die Gestaltung der Beziehungen zu anderen Nutzer\*innen. Ziel ist es, in der Wohngruppe eine Atmosphäre des Vertrauens und des gegenseitigen Respekts zu schaffen und sowohl das wechselseitige voneinander Lernen und sich Unterstützen als auch die Individualisierung der Einzelnen, d. h. die Möglichkeit sich abzugrenzen, eigene Bedürfnisse und Wünsche zu verwirklichen und die eigene Privatsphäre zu leben, zu fördern.

Neben dem sozialen Nahbereich spielt die Nachbarschaft eine große Rolle zur Erschließung eines persönlichen Netzwerkes. Freizeit- und Bildungsangebote in der Gemeinde sind wichtiger Bestandteil unserer Arbeit. Im Alltag gilt es, die sozialen Kompetenzen der Nutzer\*innen zu unterstützen und zu fördern, d. h. besonders bei der Regulierung der Bedürfnisse von Nähe und Distanz, bei dem Ausagieren und Lösen von Konflikten sowie dem Treffen und Einhalten von Absprachen und Vereinbarungen u. ä. individuelle Hilfen anzubieten.

Um den Nutzer\*innen die Teilnahme an Angeboten im Sozialraum zu ermöglichen und Barrieren in diesem Bereich abzubauen, stellen wir eine regelmäßige und systematische Informationsweitergabe in den besonderen Wohnformen sicher. Derzeit erfolgt dies vor allem über die Bewohner\*innen-Beiräte, die wöchentlich stattfindenden Nutzer\*innen-Runden und Ausgänge. Zukünftig soll ein Nutzer\*innen-Informationssystem (kurz: NIS) implementiert werden, das Informationen über einen digitalen Bildschirm noch barriereärmer zur Verfügung stellt.

Der Aufrechterhaltung und Ausgestaltung von familiären Beziehungen und den Beziehungen zu gesetzlichen Betreuungen gilt entsprechend den individuellen Wünschen und Bedürfnissen der Nutzer\*innen ebenfalls ein besonderes Augenmerk. Sie erhalten Unterstützung bei der Pflege von Kontakten, z. B. in Form von Hilfen bei Telefonaten, Messenger-Diensten, Emails

und der Organisation sowie – sofern gewünscht – bei der Begleitung von Besuchen. Hilfen bei der Aufarbeitung und Klärung von Konflikten und der Regulierung von Nähe und Distanz sind häufig auch bei den familiären Beziehungen von großer Bedeutung.

Wünsche nach Freundschaft, Partnerschaft und Sexualität sind unseres Erachtens untrennbar mit dem Menschsein verknüpft. Ein Aspekt in diesem Bereich ist die Entwicklung, Gestaltung und Aufrechterhaltung von Freundschaften. Bestehen Schwierigkeiten, stabile soziale Beziehungen zu entwickeln und aufrechtzuerhalten, bieten wir auch hierbei Unterstützung an. Ein anderer Aspekt ist das Entdecken, Entwickeln und Leben der eigenen Sexualität. Aufgrund von hospitalisierenden Lebensbedingungen, gesellschaftlichen, familiären oder institutionellen Normen, Werten, Vorurteilen und Rahmenbedingungen oder einfach aus Mangel an Gelegenheiten haben Menschen mit Behinderungen in ihrem Leben meist viel weniger Möglichkeiten, ihre eigene Sexualität zu entdecken, zu entwickeln und zu leben. Die Aufgabe der Mitarbeiter\*innen ist es, den Nutzer\*innen entsprechend ihren Wünschen, Bedürfnissen und Neigungen bei der Entwicklung und dem Leben ihrer eigenen Sexualität Unterstützung anzubieten, und sie in ihrer sexuellen Selbstbestimmung zu stärken. Hierfür halten die *Angebote zur Teilhabe* einen *Leitfaden Sexualität* vor, der den Mitarbeiter\*innen eine Orientierungshilfe bietet. Neben den Angeboten, die durch die Mitarbeiter\*innen erbracht werden können, ist es gerade in diesem Bereich notwendig, die Nutzer\*innen bei der Suche und Wahrnehmung von externen z. B. Beratungs- und Fortbildungsangeboten zu begleiten und zu unterstützen.

### **3.7 Sozial-Emotionale und psychische Entwicklung**

Bei Menschen mit intellektueller und körperlicher Beeinträchtigung können neben den kognitiven und körperlichen Fertigkeiten auch die sozial-emotionalen Fähigkeiten beeinträchtigt sein. Die intellektuelle, körperliche und emotionale Entwicklung läuft bei Menschen mit geistigen und körperlichen Beeinträchtigungen häufig nicht linear und nicht vollständig ab. Im Umgang mit Menschen mit intellektuellen Entwicklungsstörungen orientieren wir uns zunächst am Lebensalter und an den kognitiven Fähigkeiten; das emotionale Entwicklungsalter ist häufig nicht bekannt und findet demnach weniger Berücksichtigung. Daraus können Überforderungssituationen entstehen, die zu herausfordernden Verhaltensweisen im sozial-emotionalen Bereich oder gar zu psychischen Erkrankungen führen können.

So haben Menschen mit kognitiven und körperlichen Beeinträchtigungen ein deutlich erhöhtes Risiko, in ihrem Leben psychische Erkrankungen zu entwickeln. Auch kann es bei Nutzer\*innen aufgrund hospitalisierender Lebenserfahrungen zu herausforderndem Verhalten kommen.

Um den emotionalen und psychischen Bedarfen der Nutzer\*innen Rechnung zu tragen, beziehen sich die Assistenzleistungen ausschließlich auf pädagogische und psychosoziale Unterstützung und Begleitung. Sie erstrecken sich nicht auf den Bereich der medizinisch-psychiatrischen Behandlung und ersetzen damit auch keine psychotherapeutischen Maßnahmen. Sie können aber eine Behandlung oder Psychotherapie (in Absprache mit der gesetzlichen Betreuung) einleitend begleiten und Möglichkeiten der medizinisch-psychiatrischen Beratung im Vorfeld eröffnen.

Da viele Nutzer\*innen nicht oder erst sehr spät über Konflikte, Sorgen, Probleme berichten können, äußern sie diese häufig zunächst in Form von Ängsten, motorischer Unruhe oder Anspannungszuständen. Die Mitarbeiter\*innen versuchen durch genaue Beobachtung, Gespräche, Zuwendung und intensive Begleitung Ursachen zu erkennen, Entspannungsmöglichkeiten zu schaffen, Bewältigungsmöglichkeiten aufzuzeigen und gemeinsam mit den betroffenen Menschen zu entwickeln. Ein wichtiges Instrument zur Erfassung stellt auch die SEED-Diagnostik dar, mit deren Hilfe Verhaltensweisen analysiert und die zugrundeliegenden (emotionalen) Bedürfnisse erkannt werden können. Gerade für Menschen, die aufgrund ihrer Beeinträchtigung diese eigenständig nur schwer formulieren können, bietet das Tool eine gute Möglichkeit, auf Grundlage der Ergebnisse individuelle Unterstützungskonzepte zu erstellen. Auf den Ergebnissen aufbauend, können dann gemeinsam mit den jeweiligen Nutzer\*innen entwicklungsgerechte Angebote in den pädagogischen Alltag eingebaut werden.

Einige Nutzer\*innen haben z. B. einen hohen Unterstützungsbedarf bei der Bewältigung von Antriebsstörungen. Hier bieten die Mitarbeiter\*innen Unterstützungen in Form von Angeboten und Reizen an, etwa durch Motivationshilfen, intensive Zuwendung und assistierende Begleitung.

Auch bei der Bewältigung erkrankungsbedingter paranoider und/oder affektiver Symptomatik benötigen einige Nutzer\*innen Unterstützung. Die Mitarbeiter\*innen assistieren hier u. a. durch die Anbahnung, Koordination und Begleitung der notwendigen Behandlung und fachlichen Hilfe. Sie erarbeiten nach Möglichkeit gemeinsam mit den betroffenen Nutzer\*innen Konzepte zur Krisenprophylaxe und der Krisenintervention. Die Mitarbeiter\*innen treffen Absprachen mit den Betroffenen und versuchen, im Rahmen ihrer Möglichkeiten, durch Erklärungen, Beratung und intensive Zuwendung die Ängste zu reduzieren, Symptome zu erklären und die so genannte „compliance“, d. h. die Bereitschaft zur Mitwirkung an therapeutischen Maßnahmen, zu erreichen.

Eine Reihe von Nutzer\*innen hat aus unterschiedlichen Gründen im Laufe ihrer Lebensgeschichte selbst- und/oder fremdgefährdende Verhaltensweisen zur Lösung von Konflikten, zur Verarbeitung emotionaler Erregung oder zur Selbststimulation entwickelt. Dieses Verhalten hat eine individuelle Bedeutung und Sinnhaftigkeit: Den dahinterliegenden Sinn zu entschlüsseln und alternative Verhaltensweisen zu erarbeiten, ist für alle Beteiligten ein zentrales Anliegen. Das gemeinsame, transparente Vorgehen im Umgang mit diesen sehr komplexen Zusammenhängen benötigt ein hohes Maß an Kommunikation und kritischer Reflexion aller Beteiligten.

Die Bearbeitung dieser gemeinsamen Prozesse erfordert die Bereitschaft, immer wieder die eigene Arbeit und damit den Kontakt mit Kolleg\*innen, Nutzer\*innen und Leitungen in Frage zu stellen und sich wohlwollend und kritisch mit spezifischen Themen auseinanderzusetzen. Um alltägliche Assistenzhandlungen zu reflektieren, werden Instrumente wie die kollegiale Fallberatung, die ethische Fallberatung, Supervision sowie entsprechende Workshops und Fortbildungen unter bedarfsorientierter Begleitung durch den Fachdienst *Pädagogische Beratung* (vgl. hierzu auch Punkt 4.4) genutzt.

### **3.8 Betreuung im Alter**

Gerade vor dem Hintergrund des demographischen Wandels ist es uns ein Anliegen, die von uns betreuten Menschen durch alle Lebensphasen hindurch zu begleiten. Vor allem für älter werdende und alt gewordene Menschen mit Behinderungen ist Stabilität in ihrem Leben und sozialen Umfeld von besonderer Wichtigkeit, um vorhandene Ressourcen weiterzuentwickeln bzw. zu erhalten und wie bisher selbstbestimmt leben zu können. Wir bieten Wohnangebote in altersheterogenen Wohngruppen, damit die Nutzer\*innen voneinander lernen und profitieren können.

Wir sind der Meinung, dass Selbstbestimmung, Partizipation und Teilhabe keine Altersgrenzen haben. So unterstützen wir die Nutzer\*innen auch im Alter dabei, weiterhin an allen Bereichen des Lebens aktiv teilzuhaben. Zu berücksichtigen sind grundsätzlich immer die individuellen Bedürfnisse der Nutzer\*innen, die sich unter anderem aufgrund eines höheren Alters verändern können. Abhängig von diesen Bedürfnissen, aber unabhängig vom Lebensalter erhalten die Nutzer\*innen zum Beispiel weiterhin Unterstützung bei der Pflege sozialer Kontakte, bei der Freizeitgestaltung oder der Wahrnehmung von Bildungsangeboten. So gelten natürlich auch für älter werdende und alt gewordene Menschen in unseren besonderen Wohnformen die in den vorhergehenden Abschnitten dargestellten (und die unter Punkt 3.10 sowie 3.11 geschilderten) Angebote. Darüber hinaus bieten wir Unterstützung bei der Bewältigung und der Kompensation des Verlustes von Fähigkeiten, achten besonders auf altersspezifische Gesundheitsrisiken und versuchen, ein Gleichgewicht zwischen Anforderungen und Belastbarkeit herzustellen.

Den Nutzer\*innen, die aus Altersgründen aus der Werkstatt für Menschen mit Behinderung ausscheiden, bieten wir eine Begleitung in der Wohngruppe an. Zusätzlich halten wir mit dem zu den *Angeboten zur Teilhabe* gehörenden Beschäftigungs- und Förderbereich Tagesstruktur (BFBTS - TZ TagesZentrum) Beschäftigungs- und Bildungsangebote in unserer Einrichtung vor.

### **3.9 Sterbebegleitung**

Grundsätzlich setzen wir alles daran, dem Wunsch der Nutzer\*innen nach einem Sterben in der vertrauten Umgebung (also in ihrem Zuhause) nachzukommen. Sprechen medizinische, pflegerische oder auch pädagogische Indikationen gegen ein Sterben in der häuslichen Umgebung, kann diesem Bedürfnis nicht immer gefolgt werden. Trotzdem hat für uns der Wunsch der Nutzer\*innen Vorrang vor allen anderen Lösungen.

Damit bis zuletzt ein Leben in Würde ermöglicht werden kann, muss eine ganzheitliche Begleitung von Sterbenden und ihren Angehörigen sichergestellt werden. Dazu gehören z. B. das Erkennen und Lindern von körperlichen oder psychischen Beschwerden, das Beachten von Vorlieben und Wünschen der Nutzer\*innen, die interdisziplinäre Zusammenarbeit z. B. mit einem ambulanten Hospiz- und Palliativdienst, mit einem ambulanten Pflegedienst, dem Hausarzt oder auch einem Seelsorger. Um die Nutzer\*innen bestmöglich über die Versorgung bzw. Begleitung vor und während des Sterbeprozesses beraten zu können, bilden wir einen Teil

unserer Mitarbeiter\*innen speziell in der Begleitung dieser letzten Lebensphase gemäß § 132g SGB V aus.

### **3.10 Freizeitgestaltung**

Im Bereich der Freizeitgestaltung erhalten die von uns betreuten Menschen Unterstützung bei der Gestaltung ihrer eigenen freien Zeit und bei der Teilnahme an Angeboten und Veranstaltungen. Bei der Gestaltung der eigenen Freizeit geht es häufig um die intensive Anleitung zur Entwicklung persönlicher Vorlieben und Hobbys und um die praktische Förderung von Eigenkompetenzen in diesem Bereich.

Die Teilnahme der Nutzer\*innen an Angeboten und Veranstaltungen, die sowohl an den unterschiedlichen Standorten intern als auch im sozialräumlichen Umfeld angeboten werden, ist uns ein wichtiges Anliegen. Dabei werden sie sowohl unterstützt, individuelle Wünsche zu äußern und zu verwirklichen, als auch gemeinsam mit anderen Nutzer\*innen gruppenübergreifend Angebote zu planen und wahrzunehmen. Hier steht vor allem die Wahrnehmung von externen Angeboten und Veranstaltungen im Fokus, aber auch in der Wohngruppe und gruppenübergreifend werden regelmäßig Feste und Feiern partizipativ geplant und gemeinsam besucht. Zu den Aufgaben der Betreuungsassistent\*innen gehören entsprechend dem individuellen Hilfebedarf die Information und Beratung über Veranstaltungen, Hilfe bei der Auswahl, Motivation zu einer Teilnahme, Unterstützung bei der Organisation und die Begleitung zu den Angeboten.

Zur Erschließung außerhäuslicher Lebensbereiche gehört auch die Planung, Organisation und Durchführung von Urlaubsreisen. Die Reisen finanzieren die Nutzer\*innen selbst, erhalten aber von unseren Mitarbeiter\*innen entsprechend ihren Wünschen Unterstützung bei der Vorbereitung und Durchführung.

### **3.11 Bildung**

Wir setzen uns dafür ein, das Recht auf Bildung für alle Menschen umzusetzen. Mit Bildung wird das Potenzial des Einzelnen gefördert und andererseits die Wahrnehmung für die Bedürfnisse der umgebenden Menschen geschärft. Voraussetzung für die Entfaltung von Fähigkeiten ist es, dass die Aufgaben und Situationen für den\*die Einzelne\*n verständlich und überschaubar sind. Vom Lernen mit der menschlichen und materiellen Umgebung profitiert sowohl der einzelne Mensch als auch die Umgebung. Dabei ist Bildung mit dem Ziel für alle verbunden, in einer immer komplexer werdenden Welt kompetent entscheiden und handeln und sie mitgestalten zu können. Hierzu befähigen wir bei Bedarf und auf Wunsch Nutzer\*innen unter anderem zur Nutzung digitaler Medien und Angebote, um unseren Bildungsauftrag kontinuierlich an die gesellschaftliche bzw. technische Entwicklung anzupassen.

Somit stellt Bildung eine wichtige Voraussetzung für ein selbstbestimmtes Leben und die Teilhabe an der Gestaltung der sozialen Lebenswelt dar. Als nicht abgeschlossener Prozess muss Bildung als Chance zu lebenslangem Lernen betrachtet und fortlaufend weitergeführt werden.

Eine der wiederkehrenden Aufgaben der Mitarbeiter\*innen ist es daher, die Nutzer\*in darin zu unterstützen, Bildungsangebote externer Anbieter auszuwählen und daran teilzunehmen. So wird es ihnen ermöglicht, die eigenen Fähigkeiten und Kompetenzen zu erweitern, sodass die

Selbstbestimmung und Mitbestimmung des\*der Einzelnen gefördert wird. Mit der Teilnahme an Bildungsangeboten und an sozialpolitischen Veranstaltungen erhält jede\*r Einzelne die Möglichkeit, soziale Kontakte zu anderen Menschen aufzunehmen, in und mit der Gesellschaft zu interagieren und damit sein Leben aktiv zu gestalten.

## **4. Personal und seine Aufgaben**

### **4.1 Leitungspersonal**

Die Bereichsleitung ist übergeordnet zuständig für die gesamte Angebotsstruktur des Bereiches *Angebote zur Teilhabe*. In den einzelnen besonderen Wohnformen ist jeweils eine Leitung nach § 3 der Verordnung über Personalanforderungen an Leistungserbringer in betreuten gemeinschaftlichen Wohnformen nach dem Wohnteilhabe-gesetz (Wohnteilhabe-Personalverordnung – WTG-PersV) eingesetzt. Zum Aufgabenprofil der Leitungen gehören die Fach- und Dienstaufsicht für alle Mitarbeiter\*innen des Hauses, die Sicherstellung der fachgerechten Assistenz und Förderung der Nutzer\*innen, die konzeptionelle Weiterentwicklung unter Einbeziehung innovativer Arbeitsansätze sowie die Qualitätssicherung und Implementierung neuer Instrumente zwecks Weiterentwicklung der Qualität. Sie sind weiterhin verantwortlich für die Fortbildungsplanung der Mitarbeiter\*innen, die Einhaltung aller relevanten rechtlichen Vorgaben, die Auslastung und den ressourcenschonenden Einsatz von Mitteln. Urlaubs- und Dienstpläne der Mitarbeiter\*innen werden durch die Leitungen erstellt und kontrolliert.

Die Umsetzung der Assistenzleistungen, Einhaltung von Dienstanweisungen sowie die Erstellung und Umsetzung von Verfahrensanweisungen bezüglich der gesamten Dokumentation gehören ebenso zu dem Aufgabengebiet der Leitungen, wie der korrekte und wirtschaftliche Einsatz von Budgets, die Anleitung und Kontrolle der Mitarbeiter\*innen in der Arbeit mit den Nutzer\*innen, die Pflege der Kontakte mit Angehörigen, gesetzlichen Betreuungen und anderen Kooperationspartner\*innen. Für jede Wohngruppe ist darüber hinaus eine Gruppenleitung eingesetzt, die eine Schnittstelle zwischen dem Betreuungspersonal und der Leitung darstellt.

### **4.2 Betreuungspersonal**

Die Teams in den Gruppen sind interdisziplinär besetzt und zu unserem Selbstverständnis gehört ein ganzheitlicher pädagogischer Ansatz. Dies bedeutet, dass pädagogische und pflegerische Assistenzleistungen nicht zu trennen sind und von allen Mitarbeiter\*innen eines Teams erbracht werden müssen. Die Hauptaufgabe der Mitarbeiter\*innen besteht in der bedürfnisorientierten und sinnvollen Gestaltung des Tagesablaufs, wie vorab ausführlich beschrieben. Unter Punkt 4.3 *Bezugsassistentensystem* werden die Aufgaben der Mitarbeiter\*innen im Gruppendienst weitergehend beschrieben.

### **4.3 Bezugsassistent\*innen-System**

In der Albert Schweitzer Stiftung – Wohnen & Betreuen, *Angebote zur Teilhabe* verstehen wir die Mitarbeiter\*innen als Assistent\*innen, die den Menschen mit Assistenzbedarf im Alltag zur Seite stehen. Die Regiekompetenz bleibt dabei im Sinne eines selbstbestimmten Lebens bei den Nutzer\*innen.

Die Bezugsassistent\*innen sind spezielle Ansprechpartner\*innen für die persönlichen Belange der Nutzer\*innen. Die jeweils notwendige Assistenz wird mit den Nutzer\*innen abgesprochen und gemäß dem individuellen Assistenzbedarf sowie entsprechend den Fähigkeiten, Wünschen und Bedürfnissen der Nutzer\*innen geleistet. Jeweils ein\*e Mitarbeiter\*in ist demnach besonders verantwortlich für die Wahrung der individuellen Belange von ein oder zwei Nutzer\*innen. Über die Zuordnung entscheiden bei vorhandenen Möglichkeiten die Nutzer\*innen gemeinsam mit den Mitarbeiter\*innen. Kriterien für diese Zuordnung können ein besonderes Vertrauensverhältnis, eine hohe Sympathie, gewachsene soziale Beziehung u. Ä. sein.

Zu den Aufgaben der Bezugsassistent\*innen gehören die Durchführung, Einleitung oder Kontrolle folgender Aufgaben:

- Beratung, Unterstützung und Begleitung in allen persönlichen Belangen
- Sicherstellung der notwendigen Assistenz- und Unterstützungsleistungen in allen relevanten Lebensbereichen
- Sicherstellung der Gesundheitsvorsorge und -förderung, z. B. Koordination von Arztbesuchen, Begleitung und Gewährleistung der Einhaltung von Verordnungen und Therapien
- Zusammenarbeit mit gesetzlichen Betreuungen
- Assistenz bei der Erledigung von finanziellen und sozialrechtlichen Angelegenheiten in Absprache mit den gesetzlichen Betreuungen
- Assistenz bei der Verwaltung von finanziellen Mitteln, ggf. in Absprache mit den gesetzlichen Betreuungen
- Eltern- bzw. Angehörigengespräche
- Kontakte zur Fördergruppe bzw. Werkstatt oder ggf. dem Arbeitsplatz
- Beratung und Assistenz bei der Gestaltung von sozialen Kontakten
- Schreiben von Entwicklungsberichten und Assistenzplanung
- Planung und Durchführung nutzer\*innenbezogener Besprechungen
- Verantwortung für die korrekte Führung der Akten und der nutzer\*innenbezogenen Dokumentation
- Kontinuierlicher Austausch mit den Mitarbeiter\*innen des BFBTS *Angebote zur Teilhabe*, sofern dieses besucht wird

#### **4.4 Gruppenübergreifendes Personal**

Die gruppenübergreifend tätigen Fachdienste, die die *Angebote zur Teilhabe* inhaltlich unterstützen, setzen sich aus einem multiprofessionellen Team zusammen: Angebotsberatung, Vertragsmanagement, Gesundheitsberatung, Pädagogische Beratung, Qualitätsbeauftragte, Unterstützte Kommunikation und Recruiting / Social Networking. Sämtliche von den Fachdiensten angebotenen Leistungen sind auf die Nutzer\*innen der Angebote ausgerichtet und haben das Ziel, sie in ihrer selbstbestimmten Lebensgestaltung und ihrem Recht auf Teilhabe sowie Partizipation zu bestärken.

Der Fachdienst *Angebotsberatung* stellt für viele Interessent\*innen und Nutzer\*innen den ersten Kontakt mit den *Angeboten zur Teilhabe* dar, da der\*die Kolleg\*in für die Akquise zukünf-

tiger Nutzer\*innen und die Koordination im Aufnahmeverfahren zuständig ist. In dieser Funktion berät er\*sie im Rahmen von Aufnahmeanfragen zu sämtlichen Angeboten des Bereichs. Darüber hinaus obliegt ihm\*ihr in Zusammenarbeit mit der Leitung der Fachdienste auch das Beschwerdemanagement.

Der Fachdienst *Vertragsmanagement* ist für die Sicherung der vertragsrechtlichen Ansprüche verantwortlich und erstellt in diesem Zusammenhang die Vertragsdokumente für alle Angebote des Bereichs. Auch die Beratung von Angehörigen, Nutzer\*innen, Mitarbeiter\*innen und Leitungen zu den Inhalten und rechtlichen Grundlagen der Verträge gehört zu seinen\*ihren Aufgaben.

Die *Gesundheitsberatung* ist verantwortlich für die Anleitung und Weiterentwicklung der Gesundheitsförderung und -vorsorge und unterstützt die Mitarbeiter\*innen bei deren inhaltlichen Umsetzung.

Die *Qualitätsbeauftragte* ist verantwortlich für den Aufbau und die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems. Die Pflege dieses Systems sowie die Unterstützung bei der Entwicklung und Überprüfung von Instrumenten zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung gehören ebenfalls zum Aufgabenprofil.

Der Fachdienst *Unterstützte Kommunikation* unterstützt Mitarbeiter\*innen insbesondere dabei, Hilfsmittel im Rahmen der Unterstützten Kommunikation anzubahnen und einzuüben und berät im Umgang mit Nutzer\*innen zu konkreten Schritten in der Alltagsbewältigung. Ziel der Stelle ist es, Sprachbarrieren abzubauen und somit Selbstbestimmung und Partizipation möglich zu machen. Darüber hinaus koordiniert er\*sie die regelmäßig stattfindenden Nutzer\*innenbefragungen durch Nueva („Nutzer\*innen evaluieren“).

Der Fachdienst *Pädagogische Beratung* ist für die Beratung der Teams bei herausfordernden Verhaltensweisen, die von Nutzer\*innen gezeigt werden, zuständig und für die gemeinsame Entwicklung von Interventionsstrategien bei pädagogischen Fragestellungen, Krisen und Verhaltensbesonderheiten.

Der Fachdienst *Pädagogik und Pflege* vernetzt pflegerische Bedarfe und pädagogische Bedürfnisse, um das psychosoziale Wohlbefinden sowie die geistige, emotionale und körperliche Gesundheit der Nutzer\*innen sicherzustellen.

Der Fachdienst *Recruiting* unterstützt bei der Gewinnung und Anwerbung neuer Mitarbeiter\*innen sowie bei Maßnahmen zur Mitarbeiter\*innen-Bindung. Im Sinne einer positiven Außen- darstellung ist er\*sie verantwortlich für die Veröffentlichung von Beiträgen auf Social-Media-Kanälen und entwickelt zusammen mit Mitarbeiter\*innen und Nutzer\*innen Foto- und Video- projekte, sofern diese einen Bezug zum Thema Recruiting aufweisen, also zur Gewinnung von Mitarbeiter\*innen genutzt werden.

Der Austausch und die fachliche Vernetzung aller Fachdienste wird durch die Leitung der Fachdienste sichergestellt, die zudem für die inhaltliche Konzeption der internen Fortbildungs- angebote (sogenannte Inhouse-Schulungen) verantwortlich ist.

## **4.5 Wirtschaftspersonal**

Jeder Wohngruppe ist eine Hauswirtschaftskraft zugeordnet: Die Mitarbeiter\*innen der Hauswirtschaft sind Angestellte der Albert Schweitzer Stiftung – Wohnen & Betreuen und in ihrer Funktion verantwortlich für die Reinigung der Gemeinschaftsflächen in den Wohngruppen sowie für die Unterstützung und Anleitung der Nutzer\*innen bei hauswirtschaftlichen Arbeiten.

## **4.6 Ehrenamt**

Die Mitarbeit ehrenamtlich engagierter Menschen ist für uns von großer Relevanz, da sie eine wichtige Ergänzung zu hauptamtlichen Mitarbeiter\*innen darstellen. Ehrenamtliche bereichern die Arbeit der hauptamtlichen Mitarbeiter\*innen, denn sie haben die Möglichkeit, zusätzliche Aufgaben und Projekte zu realisieren, durch die eine besondere Angebotsvielfalt entsteht. Egal ob Einzelbetreuung oder Gruppenkontakte, ob organisatorische Hilfe oder Übernahme von Haushalts- und handwerklichen Tätigkeiten, ob kontinuierliche oder punktuelle Mitarbeit – alle Einsätze unterstützen direkt oder indirekt die Nutzer\*innen in unseren besonderen Wohnformen. Auch ist es durch die Mithilfe und Unterstützung von Ehrenamtlichen möglich, den Nutzer\*innen über das übliche Maß hinaus Aufmerksamkeit zu schenken, was für viele eine Bereicherung des Alltags bedeutet.

# **5. Darstellung der verschiedenen Dokumentationen**

Höchste Priorität im Rahmen der Qualitätssicherung und -entwicklung kommt einer lückenlosen Dokumentation der Arbeit zu. Diese dient in erster Linie der Informationssicherung und -übermittlung, stellt die Transparenz der erbrachten Leistungen sicher, bildet einen nachvollziehbaren und kontrollierbaren Nachweis der Arbeit und stellt die Basis für weitere Planungen dar. Im Sinne einer vertrauensvollen Zusammenarbeit und der selbstbestimmten Lebensführung der Nutzer\*innen haben diese selbstverständlich ein Recht auf Einsichtnahme in die sie betreffenden Dokumentationen.

In den Besonderen Wohnformen der *Angebote zur Teilhabe* der Albert Schweitzer Stiftung – Wohnen & Betreuen werden die im Folgenden näher beschriebenen Dokumentationsinstrumente genutzt.

## **5.1 Individuelle Betreuungsdokumentation**

Die individuelle Dokumentation aller nutzer\*innenrelevanten Dienstleistungen erfolgt über ein EDV-gestütztes System, das speziell auf die Belange der Einrichtungen der Eingliederungshilfe und den jeweiligen Vorgaben in Berlin ausgerichtet ist. Es besteht aus den übergeordneten Kategorien Stammdaten, Assistenzplanung, Leistungsbestätigung sowie Tagesdokumentation. Es dient der detaillierten Erhebung aller für die Begleitung notwendigen Daten, der Beschreibung von Betreuungsverläufen und von notwendigen Leistungen und Maßnahmen im Rahmen der Förderplanung. Um einen einheitlichen Gebrauch des Dokumentationssystems sicherzustellen, wurde eine detaillierte Legende für die Dokumentation erarbeitet, nach der alle Wohngruppen ausschließlich in digitaler Form arbeiten.

Für alle medizinischen sowie behandlungspflegerischen Belange, die von Ärzten und Ärztinnen verordnet werden, halten wir nach geltenden Standards selbst entwickelte Dokumentationsblätter in Papierform vor.

### **5.2 Nutzer\*innen-Akte**

In der Akte der Nutzer\*innen werden alle für die Begleitung notwendigen Dokumente nach einem standardisierten Inhaltsverzeichnis aufbewahrt.

### **5.3 Entwicklungsberichte**

Entwicklungsberichte werden den terminlichen Vorgaben entsprechend zur Vorlage beim zuständigen Kostenträger geschrieben. Sie dienen der Beschreibung der Entwicklung der Nutzer\*innen und des Betreuungsverlaufs im Berichtszeitraum. Aus ihm werden der Hilfebedarf, die Förderziele und die entsprechenden Maßnahmen deutlich.

### **5.4 Beobachtungsbögen**

Sofern es im Einzelfall erforderlich ist, Informationen über die Ausprägung und Ursachen bestimmter Verhaltensweisen zu erheben, werden hierfür individuelle Beobachtungsbögen konzipiert, die dann für einen bestimmten Zeitraum zusätzlich zur Dokumentation der Nutzer\*innen geführt werden können.

### **5.5 Dienstübergabe**

In jeder Wohngruppe werden täglich Dienstübergabe durchgeführt, um die wechselseitige Informationsweitergabe und die Organisation der Teamarbeit sicherzustellen. Außerdem wird auf wichtige Ereignisse oder Veränderungen in der Wohngruppe hingewiesen. Alle Nutzer\*innenbezogenen Inhalte werden EDV-gestützt in einer Software dokumentiert.

### **5.6 Nachwachendokumentation**

Alle individuellen Tätigkeiten, die sich aus dem vereinbarten, aktuellen Nachwachen-Ablaufplan ergeben (wie z. B. Kontrollgänge), werden in der Leistungsbestätigung der entsprechenden Software dokumentiert. Auch besondere Vorkommnisse werden auf diese Weise festgehalten und dem entsprechenden Lebensbereich zugeordnet.

### **5.7 Dienstpläne**

Mehrere Wochen im Voraus werden für jede Wohngruppe EDV gestützte digitale Dienstpläne erstellt, um eine frühzeitige und bedarfsgerechte Personaleinsatzplanung zu gewährleisten.

### **5.8 Protokolle von Dienstbesprechungen bzw. Teamsitzungen**

Um die Ergebnisse für alle Mitarbeiter\*innen verbindlich festzuhalten und den Verlust von Informationen zu vermeiden, werden über alle Dienst- und Teambesprechungen Ergebnisprotokolle angefertigt.

## **6. Qualitätssicherung**

Das Qualitätsmanagement der Albert Schweitzer Stiftung – Wohnen & Betreuen ist konsequent auf die Entwicklung und Sicherung der Lebensqualität der Nutzer\*innen ausgerichtet.

Für die Qualität der in unseren Einrichtungen erbrachten Leistungen ist die *Leitkonzeption Lebensqualität*, die die wesentlichen Aspekte zur Ermöglichung einer hohen Lebensqualität aller Nutzer\*innen enthält, maßgeblich. Die Lebensqualität der Nutzer\*innen hängt einerseits von den Lebensbedingungen, die sie vorfinden, ab, andererseits von ihrer persönlichen Zufriedenheit mit den jeweils gegebenen Bedingungen und dem daraus resultierenden, subjektiven Wohlbefinden. Das subjektive Wohlbefinden tritt ein, wenn die Bedürfnisse und Wünsche, die als wichtig empfunden werden, erfüllt werden bzw. die Nutzer\*innen sich diese selbst, mithilfe der bereitgestellten Möglichkeiten, erfüllen können. Das bedeutet, dass für uns der wesentliche Indikator für die Qualität der erbrachten Leistungen die Lebensqualität der Nutzer\*innen ist. Unser Ziel ist es deshalb, die Qualität der Leistungserbringung hinsichtlich der Dimensionen Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität zu sichern und kontinuierlich zu verbessern. Für die Qualitätssicherung und die kontinuierliche Qualitätsentwicklung auf den beschriebenen Dimensionen nutzen wir die schon an anderen Stellen dieser Konzeption ausführlich beschriebenen Instrumente, Gremien und Verfahren.

### **6.1 Qualitätsmanagementsystem**

Das Qualitätsmanagementsystem der Albert Schweitzer Stiftung - Wohnen & Betreuen orientiert sich an der Norm DIN ISO 9001.

Für den Ausbau des Qualitätsmanagements und die Unternehmensdokumentation wird das integrierte Managementsystem *orgavision* verwendet. Auf diese Weise können Normen und Regelwerke leicht zugänglich abgebildet und das Wissensmanagement ausgebaut werden.

Zur kontinuierlichen Überprüfung und Weiterentwicklung von Standards und Prozessen trifft sich bereichsübergreifend eine Qualitätslenkungsgruppe. Um die Qualität in den *Angeboten zur Teilhabe* sicherzustellen, gibt es die Qualitätssteuerungsrunde – ein festes Team, das sich aus Mitarbeiter\*innen des Fachbereichs, verteilt über alle Angebote, zusammensetzt. Aus diesem Gremium heraus entstehen einzelne Qualitätszirkel, in denen Mitarbeiter\*innen themenbasiert zusammenarbeiten. Perspektivisch sollen hier auch Nutzer\*innen eingebunden werden, sodass Qualität partizipativ gesteuert wird. Hierdurch wollen wir nicht nur die Qualität unserer Arbeit verbessern, sondern auch Teilhabe und die Erfahrung von Selbstwirksamkeit für die Nutzer\*innen ermöglichen.

Ein weiteres Instrument zur Kontrolle und Sicherstellung der Qualität stellt für uns der jährliche Sachbericht (TOPqw) dar. Dieser liefert eine objektive Grundlage zur Bewertung der erbrachten Leistungen. Durch die regelmäßige Erfassung und Auswertung dieser Daten können sowohl erfolgreiche Aspekte als auch Optimierungspotenziale des Angebots identifiziert, Entwicklungen über die Zeit verfolgt und gezielte Verbesserungen umgesetzt werden. So ist es uns möglich, die Wirksamkeit der angebotenen Leistungen zu steigern und zugleich ein transparentes Bild unseres Angebots gegenüber Kostenträgern zu zeigen.

## 6.2 Dienstbesprechungen

Sowohl auf Leitungsebene als auch in den Teams der Wohngruppen finden mindestens 14-tägig Dienst- und Teambesprechungen statt. Diese Besprechungen dienen der Informationsweitergabe sowie der fachlichen und inhaltlichen Abstimmung der Arbeit. Im Rahmen der Teambesprechungen werden regelmäßig Fallbesprechungen durchgeführt.

## 6.3 Fort- und Weiterbildungen

Alle Mitarbeiter\*innen nehmen verpflichtend an internen und externen Fortbildungen und Schulungen teil. Der Fort- und Weiterbildungsbedarf der Mitarbeiter\*innen wird regelmäßig anhand der fachlichen Anforderungen in der Wohngruppe sowie der vorhandenen Qualifikation der Mitarbeiter\*innen erhoben und anschließend durch die jeweilige Leitung freigegeben. Abhängig von den fachlichen Erfordernissen und dem Bedarf der Mitarbeiter\*innen werden interne Fortbildungen organisiert (vgl. hierzu auch Punkt 4.4). Darüber hinaus werden über die Organisation und Ausrichtung von Workshops bzw. Klausurtagungen fachliche Standards auch durch Außenstehende vermittelt und die interne fachliche Kommunikation gefördert.

## 6.4 Supervision

Supervision ist Bestandteil der Personalentwicklung, dient der fachlichen Reflexion der Arbeit und wird von externen Supervisor\*innen angeboten. Ziele dabei sind vor allem die Mobilisierung eigener Ressourcen und die Erweiterung der Handlungskompetenzen. Reflektiert werden hierbei Strukturen, Rollen, Arbeitsabläufe, Kommunikation und Ziele des jeweiligen Teams. Alle Mitarbeiter\*innen haben die Möglichkeit, regelmäßig an Supervisionssitzungen teilzunehmen. Außerdem werden den Teams neben der Teilnahme an Supervisionen spezielle, am Bedarf der Nutzer\*innen orientierte, interne und externe Teamfortbildungen zum Umgang mit Verhaltensauffälligkeiten und Krisensituationen angeboten, um den Erwerb zusätzlicher Kompetenzen und Handlungsmöglichkeiten zu gewährleisten.

## 6.5 Mitwirkung der Nutzer\*innen – Partizipation als gelebte Haltung

Nutzer\*innen sind Experten in eigener Sache – insofern ist ihre Beteiligung grundlegend für unser tägliches Handeln. Die *Angebote zur Teilhabe* folgen Albert Schweitzers Ethik der „Ehrfurcht vor dem Leben“:

*„Ich bin Leben, das leben will, inmitten von Leben, das leben will.“ (Balsiger 2007: S. 11)*

Wir verstehen unter Partizipation nicht nur eine Methode, sondern eine Haltung, die von mehr als bloßer Teilhabe ausgeht: Während Teilhabe beschreibt, dass Menschen in soziale, kulturelle oder berufliche Strukturen eingebunden sind, geht Partizipation darüber hinaus – sie bedeutet aktive Mitbestimmung und Gestaltung dieser Strukturen.

Partizipation zeigt sich in den *Angeboten zur Teilhabe* in der aktiven Mitgestaltung des Wohn- und Lebensumfelds, in selbstgewählten Tätigkeiten mit Sinn und in gemeinschaftlichen Entscheidungen.

Albert Schweitzers Grundgedanke, dass jedes Leben wertvoll ist, bildet das Fundament für eine Assistenz, die Partizipation nicht als „Zugeständnis“, sondern als Selbstverständlichkeit begreift. Partizipation verstehen wir dabei als einen fortlaufenden Prozess, in dem stets abzuwägen ist, in welcher Form und in welchem Umfang die Mitbestimmung der Nutzer\*innen

erfolgen kann und soll. Aus diesem Grund reflektieren wir bei allen Projekten, Qualitätszirkeln und weiteren strukturgebenden Gremien kontinuierlich, wie Partizipation bestmöglich umgesetzt werden kann.

Zusätzlich sind in den Besonderen Wohnformen verschiedene Beteiligungsmöglichkeiten strukturell verankert, von denen einige im Folgenden beispielhaft dargestellt werden. Entscheidend ist dabei, dass die Mitarbeiter\*innen ein Bewusstsein bzw. eine Haltung entwickeln und leben, die den Nutzer\*innen ein verlässliches Recht auf Mitgestaltung ihrer eigenen Lebenswelt einräumt.

### **6.5.1 Gruppenbesprechungen**

Ein wichtiges Instrument in der pädagogischen Arbeit mit den Nutzer\*innen sind die regelmäßig stattfindenden Gruppenbesprechungen. In diesen Sitzungen werden organisatorische Fragen besprochen, Freizeitaktivitäten geplant, Termine bekannt gegeben und die Haushaltsführung in den Wohngruppen geregelt. Regeln für das gemeinschaftliche Zusammenleben werden besprochen und vorhandene Konflikte thematisiert. Es werden die regelmäßig im und für den Haushalt zu verrichtenden Tätigkeiten geplant und aufgeteilt. Diese Besprechungen spielen eine wichtige Rolle für die Organisation des Zusammenwohnens und die Gestaltung der Beziehungen der Nutzer\*innen untereinander.

### **6.5.2 Bewohner\*innen-Beirat**

Der Bewohner\*innen-Beirat bietet den Nutzer\*innen ein wichtiges Gremium für die Entfaltung von Selbstbestimmung und Teilnahme an partizipativen Prozessen. Gemäß den Vorgaben des Wohnteilhabegesetzes wirkt der Beirat bei allen relevanten Entscheidungen der Nutzer\*innen mit, unter anderem bei den allgemeinen Angelegenheiten des Wohnens und der Betreuung, organisatorischen Veränderungen, baulichen Maßnahmen, der Gestaltung des Umfeldes, Neuanschaffungen, Entgeltänderungen, den Maßnahmen zum Schutz vor Missbrauch, Ausbeutung, Gewalt und Diskriminierung sowie der Verpflegung und Freizeitgestaltung. Dass die Nutzer\*innen in den Mitwirkungsprozessen durch die Mitarbeiter\*innen Assistenz erhalten und begleitet werden, gehört ebenso zu den Standards der Arbeit der Albert Schweitzer Stiftung – Wohnen & Betreuen, wie die regelmäßige Schulung der Bewohner\*innen-Beiräte nach dem Peer-to-Peer-Prinzip.

### **6.5.3 Nutzer\*innen-Befragung „Nueva“**

Um in Erfahrung zu bringen, wie unsere Angebote von den Nutzer\*innen bewertet werden, lassen wir diese regelmäßig mittels „Nueva“ (Abkürzung für: „Nutzer\*innen evaluieren“) evaluieren. Die Evaluation wird in Form von Interviews, teilnehmender Beobachtung und Checklisten durchgeführt. Leitfaden für die Interviews ist ein Fragebogen, der anschaulich mit Piktogrammen hinterlegt ist. Wenn Nutzer\*innen nicht direkt interviewt werden können, haben sie stattdessen auch die Möglichkeit, an offenen Beobachtungen teilzunehmen. Als weiteres Instrument stehen Checklisten zur Verfügung, anhand derer die Evaluator\*innen überprüfen, für welche Menschen, mit welchen Bedürfnissen das Wohnangebot gut geeignet ist. Dabei wird in den Evaluationen konsequent der Peer-Group-Ansatz umgesetzt: Bei „Nueva“ sind Menschen mit Lernschwierigkeiten und Beeinträchtigung maßgeblich an der Umsetzung beteiligt und sie führen selbst als Evaluator\*innen die Interviews und offenen Beobachtungen durch.

Außerdem wurden die Fragebögen und Checklisten gemeinsam mit Nutzer\*innen von Wohndienstleistungen entwickelt. Dadurch spiegeln sich in ihnen die Bedürfnisse von Nutzer\*innen und deren Vorstellungen von Qualität wider.

Die erhobenen Daten werten wir im Anschluss ebenfalls gemeinsam mit den Nutzer\*innen aus. Auf dieser Grundlage erhalten wir einen fundierten Einblick in die Wahrnehmungen der Nutzer\*innen und können die *Angebote zur Teilhabe* zielführend weiterentwickeln.

#### **6.5.4 Instrument zur Stärkung der Selbstvertretung: Bewohner\*innen-Beirats-Box**

Um für die Bewohner\*innen-Beiräte der besonderen Wohnformen ein praxisnahes Arbeitsmittel zu schaffen, das sie bei der Umsetzung und Wahrnehmung ihrer Aufgaben, Rechte und Pflichten unterstützt, wurde die „Bewohner\*innen-Beirats-Box“ entwickelt. An diesem partizipativen Prozess waren sowohl Bewohner\*innen-Beiräte selbst, als auch Assistenzen, Leitungen und Fachdienste beteiligt. Die Box enthält thematische Bausteine, die als Checklisten und Anleitungen strukturiert sind. Diese ermöglichen eine gezielte Vorbereitung und Durchführung verschiedener Aufgaben, wie z. B. die Organisation von Festen, den Ablauf einer Bewohner\*innen-Beiratswahl oder die Mitwirkung bei Personalentscheidungen. Die Inhalte sind flexibel anpassbar und können entsprechend den eigenen Bedarfen um weitere Themen und Materialien ergänzt werden. Sie stellt ein anwendungsorientiertes Hilfsmittel dar, das die Mitbestimmung, Selbstvertretung und Eigenständigkeit der Bewohnerbeiräte nachhaltig stärkt.

#### **6.5.5 Weitere Beteiligungsmöglichkeiten**

Die Nutzer\*innen sind aktiv an der Gestaltung ihrer persönlichen Lebensverhältnisse beteiligt. Da die Mitarbeiter\*innen der *Angebote zur Teilhabe* einen bedeutenden Einfluss auf nahezu alle Bereiche des täglichen Lebens der Nutzer\*innen haben, ist es für uns von großer Bedeutung, sie zum Beispiel durch die Beteiligung an Personalauswahlgesprächen an der Personalauswahl zu beteiligen. Darüber hinaus begleiten sie die Bewerber\*innen bei Hospitationen in den Wohngruppen, um sich einen genaueren Eindruck von deren Haltung und Einstellungen machen zu können.

Bei der Erstellung von Texten für die stiftungseigene, wiederkehrend erscheinende *Alberts Stiftungs-Stimme*, einer Zeitschrift, die das Leben in der Stiftung widerspiegelt, sind Nutzer\*innen immer beteiligt.

Wir nutzen sogenannte „Nutzer\*innen-bezogene Teamsitzungen“, um mit den Nutzer\*innen gemeinsam und mit Hilfe externer Begleitung sie selbst betreffende Inhalte zu besprechen. Die Treffen finden auf Augenhöhe statt, sodass Ziele im gemeinsamen Dialog entstehen und vereinbart werden können. Dies stellt ein beiderseits abgestimmtes und transparentes Vorgehen dar, durch das die Perspektiven der Nutzer\*innen in die Gestaltung von Prozessen einbezogen und in der Praxis partizipativ mitbedacht werden.

### **6.6 Zusammenarbeit mit anderen, u.a. mit den teilstationären Einrichtungen**

Um unsere fachliche Arbeit auch extern transparent zu repräsentieren und an der Gestaltung und Entwicklung von Angeboten der Behindertenhilfe im Sinne der Nutzer\*innen mitzuwirken,

sind wir aktiv in verschiedenen bezirklichen und überregionalen Gremien und Netzwerken vertreten. Die Albert Schweitzer Stiftung – Wohnen & Betreuen arbeitet fachlich und interessen-geleitet beispielsweise in folgenden Gremien mit:

- Psychosoziale Arbeitsgruppe des Bezirkes Pankow und Lichtenberg – PSAG
- UAG der PSAG Pankow – Wohnen für geistig behinderte Menschen
- Teilhabebeirat Pankow
- Arbeitskreis freier Träger
- Berliner Arbeitskreis für Menschen mit geistiger Behinderung und zusätzlichen psychischen Störungen bzw. gravierenden Verhaltensauffälligkeiten
- Netzwerk Epilepsie
- Lotse Beirat
- AK Blaues Kamel
- Nueva Qualitätsgemeinschaft Berlin
- Fachgruppe Teilhabe- Der Paritätische Berlin

Darüber hinaus arbeiten wir vertrauensvoll mit den Teilhabefachdiensten, Beratungsstellen im Sozialraum der Nutzer\*innen (vgl. hierzu auch Punkt 2.4) sowie der Ergänzenden Unabhängigen Teilhabeberatung (EUTB) zusammen, um eine bedarfsgerechte Unterstützung und eine hohe Qualität der Leistungserbringung sicherzustellen. Durch diese Zusammenarbeit werden Zugänge zu passenden Teilhabeleistungen erleichtert und individuelle Unterstützungsbedarfe können besser erkannt und berücksichtigt werden.

## **6.7 Beschwerdemanagement und Vorschlagswesen**

Die Albert Schweitzer Stiftung – Wohnen & Betreuen bietet den Nutzer\*innen, deren Angehörigen und gesetzlichen Betreuungen die Möglichkeit, ein institutionalisiertes Beschwerdemanagement in Anspruch zu nehmen. Das Beschwerdemanagement ist ein Element der internen Qualitätssicherung und ein Bestandteil des kontinuierlichen Verbesserungsmanagements unserer Einrichtung. Ansprechpartner\*in ist der gruppenübergreifend tätige Fachdienst *Angebotsberatung* in Zusammenarbeit mit der Leitung der Fachdienste (vgl. hierzu auch Punkt 4.4). Zentrale Ziele sind das Aufdecken von Schwachstellen bei der Dienstleistung, beim Aufrechterhalten der Qualität und verborgener Unzufriedenheit der Nutzer\*innen, um darüber Möglichkeiten zur Verbesserung zu eröffnen. Beschwerden sind grundsätzlich positiv aufzunehmen, da sie Interesse an unserer Arbeit signalisieren und wertvolle Hinweise zum Abstellen von Schwachstellen liefern können. Die Beschwerden werden nach einem festgelegten Verfahren bearbeitet und schriftlich dokumentiert:

- Kontaktaufnahme
- Persönliches Gespräch mit dem\*der Beschwerdeführer\*in innerhalb einer Woche
- Zusammenkunft aller Beteiligten
- Treffen von Vereinbarungen und Terminfestlegung zwecks Überprüfung der eingeleiteten Maßnahmen
- Überprüfung und gegebenenfalls Festlegung anderer oder neuer Maßnahmen
- Abschlussgespräch

- Regelmäßige Information der Bereichsleitung und Geschäftsführung über das Beschwerdemanagement

Um eigene Ideen und Vorschläge einzubringen, steht den Nutzer\*innen der *Angebote zur Teilhabe* ein Vorschlagswesen zur Verfügung, sodass sie proaktiv und selbstbestimmt bei der Gestaltung und der Verbesserung ihrer eigenen Lebensumstände mitwirken können. Eine entsprechende Verfahrensweisung (*VA Ideenmanagement*) stellt sicher, dass die Vorschläge der Nutzer\*innen geprüft und, sofern möglich, umgesetzt werden.

Berlin, den 05.05.2025



Stephan Drüen  
Bereichsleitung

## Literaturverzeichnis

Balsiger, M. (2007). Albert Schweitzers Ethik des Lebendigen: Leben inmitten von Leben (1. Aufl.). Theologischer Verlag Zürich.

Steffahn, H. (1995). Albert-Schweitzer-Lesebuch (3. Aufl.). C.H.Beck Verlag.

## Mitgeltende Dokumente

- Leitbild Angebote zur Teilhabe
- Leitkonzeption Lebensqualität ASS
- VA Freiheitsentziehende Maßnahmen B WST
- Schutzkonzept zur Gewaltprävention
- Leitfaden Sexualität B WST
- Hygieneplan
- VA Ideenmanagement

## Anlagen

- Persönlicher Wohnraum
- Raumnutzungspläne der einzelnen Gruppen

# Anlage 1 zur Konzeption für das Haus Colmar

## Inhaltsverzeichnis

1. Standort und Infrastruktur .....	1
2. Kapazität / Gruppenstruktur .....	2
3. Räumliche Bedingungen und Ausstattung .....	2

### 1. Standort und Infrastruktur

Die besondere Wohnform Haus Colmar in der Berliner Straße 42/43, 13189 Berlin, befindet sich im Ortsteil Pankow des gleichnamigen Bezirks. Pankow liegt im Norden von Berlin. Im unmittelbaren Wohnumfeld befinden sich vor allem Mehrfamilienhäuser. Die Einrichtung ist barrierefrei mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen (Bus-Linie 250 und Tram M1 bzw. M50 sowie U2). Bei den Bussen handelt es sich zum Teil um Niederschwellenbusse. Der U-Bahnhof Vinetastraße ist fußläufig in zwei Minuten zu erreichen und ist mit einem Aufzug versehen. Von hier gelangt man bequem zu weiteren S- und U-Bahnhöfen oder auch direkt z.B. zum Potsdamer Platz oder Zoologischen Garten. Die zentrale Lage des Haus Colmar im lebendigen Kiez rund um die Vinetastraße ermöglicht den Nutzer\*innen den einfachen Zugang zu allen notwendigen Dienstleistungen wie z. B. Arztpraxen, Apotheken, Post, Friseur, Restaurants und Supermärkten.

Die nahegelegene Florastraße (eine U-Bahnstation entfernt, Haltestelle S+U Pankow) lädt nicht nur zum Shoppen ein, sondern bietet auch eine Vielzahl an kulinarischen Angeboten. Unmittelbar an der Tramhaltestelle S+U Pankow findet man in den Räumen des ehemaligen Jüdischen Waisenhauses die Janusz-Korczak-Bibliothek, die unter anderem verschiedenste, wechselnde Veranstaltungen anbietet. Jedes Jahr erblühen in Berlin für kurze Zeit die Kirschblüten – Wer dieses Naturschauspiel bestaunen möchte, dem empfehlen wir einen Besuch des Kirschblütenpfades, der in nicht mal 10 Autominuten vom Haus Colmar aus erreicht werden kann. Auch der Mauerpark, ein sowohl bei Berlinern als auch Touristen beliebtes Ausflugsziel, ist mit dem Auto oder den öffentlichen Verkehrsmitteln gut zu erreichen und besticht mit ca. 15 Hektar Parkfläche. Wer nicht auf der großen Rasenfläche entspannen möchte, kann sich am Wochenende am berühmten Flohmarkt erfreuen. Mit der Tramlinie M1 gelangt man mühelos mit nur vier gefahrenen Stationen zur KulturBrauerei, die auf ihrem weitläufigen Gelände eine Fülle an Angeboten bereithält, wie z. B. mehrere Nachtclubs, ein Kino mit acht Sälen, das Haus für Poesie zur Förderung junger Talente, die Dauerausstellung „Alltag in der DDR“ im Museum in der KulturBrauerei, einen Food Market jeden Sonntag oder ein Theater mit Stücken von Schauspieler\*innen mit und ohne Behinderung.

## **2. Kapazität / Gruppenstruktur**

Im Haus Colmar leben 45 Menschen in fünf Wohngruppen mit jeweils neun Personen. Die Gruppen werden heterogen zusammengesetzt, was das Alter, das Geschlecht und den Assistenzbedarf angeht.

## **3. Räumliche Bedingungen und Ausstattung**

In der besonderen Wohnform Haus Colmar sind die Wohngruppen übereinander angeordnet und mit Hilfe eines Aufzugs oder Treppen bequem zu erreichen. Jede Wohngruppe bildet eine abgeschlossene Einheit und bietet für alle dort wohnhaften Personen Einzelzimmer mit einem eigenen Badezimmer. Auf jeder Etage befindet sich zusätzlich ein Wohnbereichsbad mit einer Badewanne. Die einzelnen Wohngruppen sind so konzipiert, dass jede der Gruppen nach Bedarf oder Angebot räumlich geteilt werden kann (in zwei Gruppen zu je 4 bzw. 5 Nutzer\*innen). Aus diesem Grund befinden sich auf jeder Etage zwei Küchen- und Essbereiche, zwei Wohnzimmer und zwei Büroräume, sodass eine Teilung nicht zu Einschränkungen in der Praktikabilität oder im Komfort der Nutzer\*innen führt. Das gesamte Haus ist barrierefrei und rollstuhlgerecht konzipiert. Auf Wunsch ist in jedem Nutzer\*innen-Zimmer die Installation einer Pantry-Küche möglich.

Um unserem Anspruch, den Nutzer\*innen ein Zuhause zu bieten, gerecht zu werden, sind die Nutzer\*innen für die Ausstattung der Zimmer individuell eigenverantwortlich. Falls gewünscht, unterstützen wir beratend bei der Auswahl des Mobiliars. Alle gemeinschaftlich genutzten Räume werden zweckentsprechend und wohnlich durch die *Albert Schweitzer Stiftung – Wohnen & Betreuen* unter Beteiligung der Nutzer\*innen ausgestattet. Darüber hinaus gibt es in jeder Wohngruppe einen eigenen Balkon an der Westseite des Gebäudes.

Außerdem gehören ein Hauswirtschaftsraum zur Wäschepflege, ein Putzmittelraum, ein Fäkalienraum und zwei Speise-/Abstellkammern zu den gemeinschaftlich genutzten Räumen der Gruppen. Außerhalb der Wohngruppen befinden sich mehrere Multifunktionsräume für Besprechungen und Veranstaltungen und das Büro der Leitung. Im Erdgeschoss gibt es einen Abstellraum für die Rollstühle und Fahrräder sowie einen Hausanschlussraum für Elektro/Heizung/Sanitär. Im Erdgeschoss des Hauses befinden sich Räumlichkeiten, die im Rahmen des Betreuten Einzelwohnens und des *TagesZentrums* (Beschäftigungs- und Förderbereich –BFBTS) der *Angebote zur Teilhabe* genutzt werden sowie Besprechungs- und Büroräume. Hinter dem Haus wurde eine schön gestaltete Grün- und Gartenanlage angelegt, die allen Nutzer\*innen des Hauses Colmar zur Verfügung steht und eine Vielzahl von Annehmlichkeiten bietet, darunter eine Außenterrasse mit Gartenmöbeln, einen Raucherbereich und einen Fahrradständer. Hofseitig befindet sich ein Gartengeräteraum. Die große Terrasse und eine weitläufige Rasenfläche machen den Garten zu einem Ort der Erholung und Gemeinschaft, der liebevoll gepflegt wird.

## **Anlage 2 zur Konzeption für das Haus Colmar – Leistungen der Erreichbarkeit**

Im Bereich der besonderen Wohnformen bezieht sich „Erreichbarkeit“ auf die Verfügbarkeit und Präsenz von geeignetem Personal, um die notwendige Unterstützung und Betreuung der Nutzer\*innen sicherzustellen. Dies umfasst:

1. Präsenz von Betreuungspersonal: Es muss gewährleistet sein, dass Betreuungspersonal an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr verfügbar ist, einschließlich der Nachtwache. Dies ist erforderlich, da mehrere Nutzer\*innen entweder aufgrund des Erreichens des Rentenalters oder im Urlaubs- und Krankheitsfall Betreuung benötigen.
2. Krisenintervention: In akuten, nicht vorhersehbaren Situationen muss das Personal erreichbar sein, um schnell reagieren zu können. Hierfür gibt es unter anderem einen Handlungsleitfaden zum Umgang mit krisenhaften Situationen, der klare Maßnahmen sowie Zuständigkeiten und Erreichbarkeiten festlegt.
3. Unterstützung im Alltag: Die Erreichbarkeit des Personals ist essenziell, um bei alltäglichen Aufgaben und Entscheidungen zu unterstützen. So kann der Prozess der Verselbstständigung der Nutzer\*innen entsprechend ihrer individuellen Ziele gefördert und gleichzeitig das Risiko von Unfällen minimiert werden.
4. Dokumentation und Kommunikation: Eine verlässliche und durchgängige Erreichbarkeit des Personals stellt sicher, dass notwendige Dokumentationen lückenlos geführt werden und die Kommunikation innerhalb der Wohngruppe sowie mit externen Stellen optimal unterstützt wird.

Die zuvor beschriebenen Kriterien sind somit entscheidend, um eine kontinuierliche und bedarfsgerechte Unterstützung der Nutzer\*innen sicherzustellen.

# Raumnutzungsplan Haus Colmar

## Wohngruppe 1

<b>Zimmernr.</b>	<b>Größe m<sup>2</sup></b>	<b>Zweckbestimmung</b>
101	13,41	Treppenhaus
102	4,74	Aufzug
103	33,15	Flur
104	16,85	Nutzer*innen-Zimmer
104.1	5,04	Nutzer*innen-Bad
105	16,77	Nutzer*innen-Zimmer
105.1	7,09	R Nutzer*innen-Bad
106	16,85	Nutzer*innen-Zimmer
106.1	7,10	R Nutzer*innen-Bad
107	44,23	R Wohnen/Essen/Küche
107.1	4,35	Lager
ohne Nummer	8,42	Balkon zu 107
108	16,04	Nutzer*innen-Zimmer
108.1	6,99	R Nutzer*innen-Bad
109	59,48	Flur
110	16,66	Nutzer*innen-Zimmer
110.1	5,28	Nutzer*innen-Bad
111	16,91	Nutzer*innen-Zimmer
111.01	5,31	Bad
112	16,86	Nutzer*innen-Zimmer
112.1	7,07	R Nutzer*innen-Bad
113	18,98	Nutzer*innen-Zimmer
113.1	5,11	Nutzer*innen-Bad
114	7,12	Lager
115	32,40	R Wohnen/Essen/Küche
115.1	3,83	Lager
116	2,41	Pers.-WC
117	9,25	WaMa - Hauswirtschaftsraum
118	8,78	Treppenhaus 2
119	10,94	Büro
120	15,85	Nutzer*innen-Zimmer
120.1	7,30	R Nutzer*innen-Bad
121	2,83	Putzmittel
122	2,87	Fäkalraum
123	15,77	R Wohnbereichsbad
124	11,74	Büro

## Raumnutzungsplan Haus Colmar

### Wohngruppe 2

<b>Zimmernr.</b>	<b>Größe m<sup>2</sup></b>	<b>Zweckbestimmung</b>
201	13,41	Treppenhaus 1
202	4,74	Aufzug
203	33,15	Flur
204	16,85	Nutzer*innen-Zimmer
204.1	5,04	Nutzer*innen-Bad
205	16,77	Nutzer*innen-Zimmer
205.1	7,09	R Nutzer*innen-Bad
206	16,85	Nutzer*innen-Zimmer
206.1	7,10	R Nutzer*innen-Bad
207	44,23	Wohnen/Essen/Küche
207.1	4,35	Lager
ohne Nummer	8,42	Balkon zu 207
208	16,04	Nutzer*innen-Zimmer
208.1	6,99	R Nutzer*innen-Bad
209	59,48	Flur
210	16,66	Nutzer*innen-Zimmer
210.1	5,28	Nutzer*innen-Bad
211	16,91	Nutzer*innen-Zimmer
211.01	5,31	Nutzer*innen-Bad
212	16,86	Nutzer*innen-Zimmer
212.1	7,07	R Nutzer*innen-Bad
213	18,98	Nutzer*innen-Zimmer
213.1	5,11	Nutzer*innen-Bad
214	7,12	Lager
215	32,40	Wohnen/Essen/Küche
215.1	3,83	Lager
216	2,41	Pers.-WC
217	9,25	WaMa - Hauswirtschaftsraum
218	8,78	Treppenhaus 2
219	10,94	Büro
220	15,85	Nutzer*innen-Zimmer
220.1	7,30	R Nutzer*innen-Bad
221	2,83	Putzmittel
222	2,87	Fäkalraum
223	15,77	R Wohnbereichsbad
224	11,74	Büro

## Raumnutzungsplan Haus Colmar

### Wohngruppe 3

<b>Zimmernr.</b>	<b>Größe m<sup>2</sup></b>	<b>Zweckbestimmung</b>
301	13,41	Treppenhaus 1
302	4,74	Aufzug
303	33,15	Flur
304	16,85	Nutzer*innen-Zimmer
304.1	5,04	Nutzer*innen-Bad
305	16,77	Nutzer*innen-Zimmer
305.1	7,09	R Nutzer*innen-Bad
306	16,85	Nutzer*innen-Zimmer
306.1	7,10	R Nutzer*innen-Bad
307	44,23	Wohnen/Essen/Küche
307.1	4,35	Lager
ohne Nummer	8,42	Balkon zu 307
308	16,04	Nutzer*innen-Zimmer
308.1	6,99	R Nutzer*innen-Bad
309	59,48	Flur
310	16,66	Nutzer*innen-Zimmer
310.1	5,28	Nutzer*innen-Bad
311	16,91	Nutzer*innen-Zimmer
311.01	5,31	Nutzer*innen-Bad
312	16,86	Nutzer*innen-Zimmer
312.1	7,07	R Nutzer*innen-Bad
313	18,98	Nutzer*innen-Zimmer
313.1	5,11	Nutzer*innen-Bad
314	7,12	Lager
315	32,40	Wohnen/Essen/Küche
315.1	3,83	Lager
316	2,41	Pers.-WC
317	9,25	WaMa - Hauswirtschaftsraum
318	8,78	Treppenhaus 2
319	10,94	Büro
320	15,85	Nutzer*innen-Zimmer
320.1	7,30	R Nutzer*innen-Bad
321	2,83	Putzmittel
322	2,87	Fäkalraum
323	15,77	R Wohnbereichsbad
324	11,74	Büro

## Raumnutzungsplan Haus Colmar

### Wohngruppe 4

<b>Zimmernr.</b>	<b>Größe m<sup>2</sup></b>	<b>Zweckbestimmung</b>
401	13,41	Treppenhaus 1
402	4,74	Aufzug
403	33,15	Flur
404	16,85	Nutzer*innen-Zimmer
404.1	5,04	Nutzer*innen-Bad
405	16,77	Nutzer*innen-Zimmer
405.1	7,09	R Nutzer*innen-Bad
406	16,85	Nutzer*innen-Zimmer
406.1	7,10	R Nutzer*innen-Bad
407	44,23	Wohnen/Essen/Küche
407.1	4,35	Lager
ohne Nummer	8,42	Balkon zu 407
408	16,04	Nutzer*innen-Zimmer
408.1	6,99	R Nutzer*innen-Bad
409	59,48	Flur
410	16,66	Nutzer*innen-Zimmer
410.1	5,28	Nutzer*innen-Bad
411	16,91	Nutzer*innen-Zimmer
411.01	5,31	Nutzer*innen-Bad
412	16,86	Nutzer*innen-Zimmer
412.1	7,07	R Nutzer*innen-Bad
413	18,98	Nutzer*innen-Zimmer
413.1	5,11	Nutzer*innen-Bad
414	7,12	Lager
415	32,40	Wohnen/Essen/Küche
415.1	3,83	Lager
416	2,41	Pers.-WC
417	9,25	WaMa - Hauswirtschaftsraum
418	8,78	Treppenhaus 2
419	10,94	Büro
420	15,85	Nutzer*innen-Zimmer
420.1	7,30	R Nutzer*innen-Bad
421	2,83	Putzmittel
422	2,87	Fäkalraum
423	15,77	R Wohnbereichsbad
424	11,74	Büro

## Raumnutzungsplan Haus Colmar

### Wohngruppe 5

<b>Zimmernr.</b>	<b>Größe m<sup>2</sup></b>	<b>Zweckbestimmung</b>
501	13,41	Treppenhaus 1
502	4,74	Aufzug
503	33,15	Flur
504	16,85	Nutzer*innen-Zimmer
504.1	5,04	Nutzer*innen-Bad
505	16,77	Nutzer*innen-Zimmer
505.1	7,09	R Nutzer*innen-Bad
506	16,85	Nutzer*innen-Zimmer
506.1	7,10	R Nutzer*innen-Bad
507	44,23	Wohnen/Essen/Küche
507.1	4,35	Lager
ohne Nummer	8,42	Balkon zu 507
508	16,04	Nutzer*innen-Zimmer
508.1	6,99	R Nutzer*innen-Bad
509	59,48	Flur
510	16,66	Nutzer*innen-Zimmer
510.1	5,28	Nutzer*innen-Bad
511	16,91	Nutzer*innen-Zimmer
511.01	5,31	Nutzer*innen-Bad
512	16,86	Nutzer*innen-Zimmer
512.1	7,07	R Nutzer*innen-Bad
513	18,98	Nutzer*innen-Zimmer
513.1	5,11	Nutzer*innen-Bad
514	7,12	Lager
515	32,40	Wohnen/Essen/Küche
515.1	3,83	Lager
ohne Nummer	4,11	Balkon zu 515
516	2,41	Pers.-WC
517	9,25	WaMa - Hauswirtschaftsraum
518	8,78	Treppenhaus 2
519	10,94	Büro
520	15,85	Nutzer*innen-Zimmer
520.1	7,30	R Nutzer*innen-Bad
521	2,83	Putzmittel
522	2,87	Fäkalraum
523	15,77	R Wohnbereichsbad
524	11,74	Büro