

KONZEPTION

Beratungsstelle

bei den Ambulanten Diensten der Nordthüringer Lebenshilfe
gemeinnützige GmbH

für die Beratung zu Teilhabe, Inklusion und Leben mit Behinderung

Gliederung

0. Einleitung
1. Ausgangssituation
2. Zielgruppe
3. Leitziele der Beratungsstelle
4. Aufgaben und Angebotsbeschreibung
5. Räumliche und sächliche Ausstattung
6. Personal
7. Finanzierung, Rechtsgrundlage
8. Öffentlichkeitsarbeit
9. Qualitätssicherung

0. Einleitung

Aufgabe und Zweck der Gesellschaft ist es, integrative Einrichtungen, Einrichtungen und Dienste zur Beratung, Betreuung, Pflege, Bildung, Kinder- und Jugendhilfe, Familienentlastende Dienste, Wohnen (ambulant und stationär), Freizeitgestaltung und Rehabilitation lern-, geistig-, seelisch- und mehrfach behinderter, suchtkranker und demenzkranker sowie pflegebedürftiger Menschen unterschiedlichen Alters und unterschiedlicher Situation anzuregen, zu schaffen und selbst zu unterhalten. Alle diese Maßnahmen dienen einer wirksamen Eingliederung, Pflege und Begleitung sowie Förderung und Unterstützung dieses Personenkreises im Sinne der Sozialgesetzbücher (SGB II, SGB III, SGB V, SGB VIII, SGB IX, SGB XI und SGB XII).

Die Gesellschafter der Nordthüringer Lebenshilfe gemeinnützige GmbH sind die Lebenshilfe Kreisvereinigung Nordhausen e.V. zu 50 % und der evangelische Kirchenkreis Südharz zu 50 %. Beide gehören dem Spitzenverband der Diakonie (Diakonisches Werk der evangelischen Kirchen Mitteldeutschlands e.V.) an.

Unter dem Dach der Ambulanten Dienste der Nordthüringer Lebenshilfe gemeinnützige GmbH ist die Beratungsstelle für Menschen mit Behinderungen und ihre Angehörigen als ambulante und mobile Dienstleistung organisiert. Sie wurde 2005 eröffnet und über einen Zeitraum von fünf Jahren von der Aktion Mensch gefördert. Seit Gründung hat sich die Beratungsstelle mit ständig steigenden Nutzerzahlen als qualifiziertes und nachgefragtes Angebot etabliert, mit dem eine Lücke zwischen den bestehenden Angeboten für Menschen mit Behinderungen des Landkreises Nordhausen geschlossen wurde. Es gab und gibt kein vergleichbares professionelles Angebot in der Region. Die Beratungsstelle arbeitet mit Angeboten der Peer-Beratung zusammen und unterstützt diese. Sie arbeitet bundesweit überregional und trägerübergreifend.

1. Ausgangssituation

Menschen mit Behinderungen bzw. die für sie verantwortlichen oder ihnen nahe stehenden Menschen sehen sich häufig einer Vielzahl von Fragestellungen gegenüber und haben auf der Suche nach passenden Unterstützungsangeboten im Laufe der Zeit nicht selten viele entmutigende Erfahrungen sammeln müssen. Im so genannten „Behördendschunzel“ werden Betroffene häufig von einer Institution zur nächsten geschickt, mit komplizierten Antragsverfahren allein gelassen und erhalten nicht immer eine umfassende Beratung über die ihnen zur Verfügung stehenden Hilfen. Ein spezielles Beratungsangebot für Menschen mit Behinderung kommt dem hier offensichtlichen Bedarf an Vernetzung nach und kann den Betroffenen ohne unnötige Umwege Zugang zu individuellen und effektiven Hilfeleistungen ermöglichen. Insbesondere bei der Umsetzung inklusiver Lösungen sind sowohl die Ratsuchenden als auch beteiligte Akteure nicht selten auf fachliche Begleitung angewiesen.

2. Zielgruppe

Die Beratungsstelle ist ein überregionaler Ansprechpartner für alle Rat suchenden Betroffenen: Kinder und Erwachsene mit einer körperlichen, geistigen, seelischen Behinderung, Sinnesbehinderung, psychischen Erkrankung, von Behinderung bedrohte Menschen, Kinder mit Entwicklungsverzögerungen sowie ihre Angehörigen, Freunde und Bekannte, Mitarbeiter anderer Träger, Institutionen oder Behörden, gesetzliche Vertreter, Selbsthilfegruppen, Vereine usw.

Die Beratungsstelle ist eine von sowohl den Angeboten anderer Träger als auch des eigenen Trägers unabhängige Anlaufstelle für Anfragen jeder Art zu den Themen Teilhabe, Inklusion

KONZEPTION Beratungsstelle
der Nordthüringer Lebenshilfe gemeinnützige GmbH

und Leben mit Behinderung. Beratungsinhalte stehen im Zusammenhang mit den geltenden gesetzlichen Rechtsvorschriften im Rahmen der Eingliederungshilfe, insbesondere dem SGB IX (aber auch mit dem SGB II, III, V, VI, XI und XII) sowie der UN-Behindertenrechtskonvention und dem Bundesteilhabegesetz.

3. Leitziele der Beratungsstelle

Motto: ein*e Ansprechpartner*in für alles

Das Ziel der Beratungsstelle ist die trägerübergreifende Koordination aller Angebote der unterschiedlichsten Akteure, Träger und Institutionen.

Die Vernetzung der sozialen und arbeitsmarktpolitischen Hilfsangebote für behinderte Menschen sichert den zeitnahen, effektiven Informationsaustausch für den zu Beratenden. Es werden Kräfte gebündelt, damit personelle und finanzielle Ressourcen geschont werden und ein abgestimmtes, effektives Vorgehen für die Betroffenen ermöglicht wird.

Weitere Ziele sind:

- Sicherung der bürgerlichen Rechte der Betroffenen
- Mobilisierung von Selbsthilferessourcen und Stärkung der Eigenkompetenz
- Förderung von Teilhabe und Inklusion
- Ausgleich von Benachteiligungen
- Ermöglichen eines maximal selbst bestimmten Lebens

4. Aufgaben und Angebotsumschreibung

Zu den Aufgaben der Beratungsstelle gehören:

- Informationen über Angebote und Hilfen wie
 - Frühfördermöglichkeiten
 - Frühe Hilfen
 - Bildungsangebote
 - Arbeitsmöglichkeiten
 - Verschiedene Wohnformen und barrierefreies Wohnen
 - Familienentlastende Dienste
 - Pflegedienste
 - Freizeitangebote
 - Therapiemöglichkeiten
 - Inklusive Angebote u. v. m
- Orientierungshilfe im Sozialleistungsrecht
- Beratung zu Leistungen der Pflege und der Eingliederungshilfe
- Unterstützung bei der Beantragung von Leistungen
- Beistand und Begleitung bei Behörden-/Gutachterterminen (z.B. Amtsgericht, MdK)
- Allgemeine Lebensberatung zum Leben mit Behinderung
- Beratung zu Inklusion in Schule und Kindergarten sowie Arbeit und Beschäftigung
- Beratung in Lebenskrisen und Übergängen

KONZEPTION Beratungsstelle
der Nordthüringer Lebenshilfe gemeinnützige GmbH

- Unterstützung bei der Suche nach barrierefreiem Wohnraum und bei der Umsetzung neuer Wohnkonzepte
- Case-Management und Vermittlung
 - zu den genannten Angeboten
 - zu weiteren Beratungsangeboten
 - zu/zwischen Behörden
 - zu Fachärzten
- Beratung bei technischen / pflegerischen Fragen (Hilfsmittelberatung) bzw. Vermittlung zu spezifischen Fachdiensten
- Beratung und Information von Gruppen, Kindertagesstätten, Schulen, Arbeitgebern, anderen Institutionen und öffentlichen Verwaltungen
- Hilfe zur Selbsthilfe und Unterstützung von Peer-Beratung

Grundsätze der Beratungsarbeit sind:

Die Beratung ist vertraulich und kostenlos.

Die Beratung erfolgt überregional, trägerübergreifend und klientenorientiert, d. h. die Hilfen richten sich nach der individuellen Bedarfslage der Betroffenen.

Das Beratungsbüro bietet regelmäßige Sprechzeiten an, wobei flexibel auf akute Bedarfe eingegangen wird.

Jede*r hat Anspruch auf Beratung, dabei ist das Prinzip der Freiwilligkeit der Ratsuchenden eine unabdingbare Voraussetzung für den Erfolg.

Die Beratungsstelle bietet Informationen und Unterstützung an, koordiniert, begleitet, vermittelt und vernetzt. Die Beratung bezieht sowohl die kurzfristige informationsorientierte Beratung als auch die mittel- bis längerfristig angelegte problemorientierte Beratung mit ein. Sie beschränkt sich dabei nicht nur auf die Vermittlung von Sachinformationen, sondern versucht, den Problemprozess durch Reflexion der Lösungsalternativen zu strukturieren und zu steuern (Kontaktaufnahme, Information, Aufzeigen von Hilfsmöglichkeiten, Motivationsarbeit, Orientierung und Vermittlung).

Die Beratungsstelle stellt fest, ob andere Hilfeangebote oder Einrichtungen dem Betroffenen und/oder der Familie mit dem behinderten Angehörigen die notfalls erforderliche Unterstützung bieten können (z.B. andere ambulante oder stationäre Angebote; spezialisierte Ärzte, Therapeuten, Kliniken; anderweitige Beratungsangebote) vermittelt weiter oder stellt die entsprechenden Kontakte her.

Die Bedeutung der Selbsthilfe (z.B. Eltern beraten Eltern bzw. Menschen mit Behinderung beraten einander) in Ergänzung zu professioneller Fremdhilfe ist allgemein anerkannt. Deshalb zählt die Anregung und Unterstützung von Selbsthilfe ebenfalls zu den Aufgaben der Beratungstätigkeit.

Hausbesuche werden angeboten, wenn es Interessenten auf Grund ihrer Behinderung nicht möglich ist, die Beratungsstelle aufzusuchen. Auch eine Begleitung zu relevanten Terminen im Beratungsprozess ist möglich.

Für eine erfolgreiche Beratungsarbeit und zur Förderung von Inklusion im Landkreis Nordhausen betreibt die Beratungsstelle intensiv Netzwerkarbeit.

5. Räumliche und sächliche Ausstattung

- barrierefreier Zugang mit Fahrstuhl und barrierefreie Räumlichkeiten (einschließlich Sanitäreinrichtung)
- Beratungsraum mit entsprechender Ausstattung und Arbeitsmaterial
- Telefon, Fax, E-Mail, Computer, Kopierer
- sonstige Sachmittel
- Möglichkeit der mobilen und aufsuchenden Beratung (Hausbesuche, Beratung von Gruppen)
- Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln (zentrale Lage im Stadtzentrum)

Bei Bedarf, zum Beispiel bei Informationsveranstaltungen für Gruppen, kann auf weitere Räumlichkeiten zurückgegriffen werden.

6. Personal

Die Beratung erfolgt durch eine qualifizierte und erfahrene Fachkraft. Diese besitzt einen Hochschulabschluss im Bereich Rechtswissenschaften, Sozialwesen, Psychologie oder Pädagogik. Die Beratungsstelle ist dem Bereich der Ambulanten Dienste der Nordthüringer Lebenshilfe gemeinnützige GmbH angegliedert; dieser wird von einer/einem Diplom-Sozialwirt/in oder Fachkraft mit vergleichbarem Abschluss geleitet.

Durch die Angliederung an den Bereich Ambulante Dienste der Nordthüringer Lebenshilfe gemeinnützige GmbH nimmt der/ die Mitarbeiter/in der Beratungsstelle an wöchentlich stattfindenden Teambesprechungen teil und ist zur Teilnahme an Supervision und beruflicher Fortbildung verpflichtet. Die Nordthüringer Lebenshilfe gemeinnützige GmbH stellt Supervisionen durch eine außen stehende Fachkraft sicher, ermöglicht und unterstützt die Teilnahme an Fortbildungen und berufs begleitenden Maßnahmen.

Die Beratungsstelle bietet Studierenden der Hochschule die Möglichkeit, Praktika zu absolvieren.

Neben der unmittelbaren Beratungstätigkeit sowie Fort- und Weiterbildung fallen angemessene Zeiten für die Koordination und Absprachen mit anderen Trägern, Ämtern, Behörden und anderen Institutionen an. Ebenso wird Zeit für die Dokumentation und Konzeptentwicklung benötigt. Eventuelle Fahrzeiten für Hausbesuche werden berücksichtigt.

7. Finanzierung, Rechtsgrundlage

Der Beratungsstelle werden vom Freistaat Thüringen entsprechend der „Richtlinien zur Förderung nichtinvestiver sozialer Maßnahmen an Vereine und Verbände für Aufgaben der Betreuung von Menschen mit Behinderung sowie zur Förderung von Beratungsstellen für Menschen mit Behinderungen“ Zuwendungen im Wege einer Projektförderung als Anteilsfinanzierung jährlich auf Antrag gewährt. Die übrigen Kosten werden durch Eigenmittel des Trägers finanziert.

8. Öffentlichkeitsarbeit

Regelmäßige Öffentlichkeitsarbeit wird über die lokale Presse, über das Internet (eigene Homepage des Trägers, Veröffentlichung des Angebots auf zahlreichen Netzwerkseiten, unter anderem von Aktion Mensch, aber auch auf Webseiten lokaler Netzwerkpartner) und

KONZEPTION Beratungsstelle
der Nordthüringer Lebenshilfe gemeinnützige GmbH

vor allem durch das Auslegen von Flyern (bei Behörden, Ärzten, sozialen Einrichtungen etc.) geleistet.

Darüber hinaus wird die Arbeit der Beratungsstelle durch aktive Mitarbeit in Netzwerken und Arbeitskreisen regelmäßig bekannt gemacht.

Eine Vorstellung des Beratungsangebotes bei Selbsthilfegruppen und entsprechenden Vereinen erfolgt in regelmäßigen Abständen sowie auf Nachfrage.

9. Qualitätssicherung

Mit Einhalten der Struktur- und Prozessqualität wird die entsprechende Ergebnisqualität erreicht. Die Organisation des Prozesses erfolgt in folgenden Schritten:

- Anfrage durch die/den zu Beratenden
- Erstgespräch und Ermittlung des jeweiligen Beratungsbedarfes
- ggf. Kontaktaufnahme zu einem weiterführenden Angebot
- Vereinbarung über Termine und Verlauf der Beratung
- Festlegen von Maßnahmen
- Abschluss durch entsprechende Rückkopplung

Hierfür wird eine entsprechende Dokumentation geführt.

In der Ergebnisqualität erfolgt die Prüfung, ob durch die definierte Strukturqualität (die notwendigen Rahmenbedingungen) und die eingehaltene Prozessqualität (die Art und Weise der Erzeugung und das Erhalten des Ergebnisses) tatsächlich das angestrebte Resultat erreicht worden ist. Hierbei stehen die Qualitätsmerkmale Zielerreichung, Zufriedenheit der Nutzer*innen und statistische Aufbereitung der Arbeit im Mittelpunkt.

Die statistische Auswertung erfolgt mit Hilfe eines geeigneten Computerprogramms unter Verwendung anonymisierter Daten.

Die Qualität der Beratungsarbeit lässt sich nicht allein an der Zahl der durchgeführten Beratungsgespräche messen. Deshalb erfolgt die Auswertung der Ergebnisse auch im Team bzw. gemeinsam mit der Leitung der Ambulanten Dienste. Es wird kritisch auf die einzelnen Ergebnisse geschaut und diese werden in Beziehung zum Bedarf der Ratsuchenden und zum konkreten Auftrag der Beratungsstelle gesetzt. Dabei wird evaluiert, ob die beabsichtigten Ziele erreicht wurden, warum ggf. andere Ergebnisse erzielt wurden und welche Veränderungen zu einer Verbesserung der Leistung der Beratungsstelle führen können.

Einen Rückschluss auf die Qualität der Beratungsarbeit lässt auch die Weiterempfehlung des Angebotes durch Nutzer*innen zu.

Datenschutz und Schweigepflicht sind in der Beratungsstelle untrennbar mit der Qualitätssicherung verbunden. Die Bestimmungen des Datenschutzes werden entsprechend der geltenden Rechtsvorschriften eingehalten.

Tilly Pape
Geschäftsführerin