



FuD
Familien-
unterstützender
Dienst

Familienunterstützender Dienst
Wohnen und Unterstützen gGmbH

Hamm, November 2012

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
1. Zielgruppen/Auftrag	4
2. Leitbild	4
3. Trägerbeschreibung	4
4. Kooperation	5
5. Leistungsangebot (Art, Inhalt und Umfang der Leistungen)	5
5.1 Beratung und Vermittlung	5
5.2 Unterstützungen	6
5.2.1 Pflege bei Verhinderung der Pflegeperson (§ 39 SGB XI)	6
5.2.2 Stundenweise Unterstützung der Angehörigen im häuslichen Bereich	7
5.2.3 Hilfe zur Pflege (§ 65 Abs.1 S.2 SGB XII)	
5.2.4 Haushaltshilfen (§ 38 SGB V bzw. § 54 IX)	8
5.2.5 Hilfen zur Erziehung (§ 27 SGB VIII)	8
5.2.6 Einzelbetreuungen in der Schule (§§ 53, 54ff)	9
5.2.7 Freizeitgestaltung des Menschen mit Behinderung (§§ 55, 58 SGB IX und §53 SGB XII)	10
5.2.8 Eingliederungshilfe für seelisch behinderte Kinder und Jugendliche (§ 35a SGB VIII)	10
5.2.9 Zusammenarbeit mit Angehörigen und Selbsthilfegruppen	10
6. Qualität der zu erbringenden Leistungen	11
6.1 Familienorientierung	11
6.2 Personelle Ausstattungen	11
6.2.1 Hauptamtliches Team	11
6.2.2 Mitarbeiter im Ehrenamt	12
6.3 Prozessqualität	13
6.4 Qualitäten der Dienstleistung	13
6.5 Konzeption	14

Vorwort

Steigender Bedarf an Leistungen des Familienunterstützenden Dienstes

Jeder 9. Einwohner in Deutschland ist behindert. Von 2005 – 2009 stieg die Zahl behinderter Menschen um 11%: Der größte Zuwachs war bei Menschen mit leichten Behinderungen um 29%, bei Menschen mit schweren Behinderungen um 6% zu beobachten.

Laut amtlicher Statistik leben 19.865 schwerbehinderte Menschen in Hamm. Nach Berechnungen auf der Basis der Einwohnerzahl von Hamm von sind es 17.469 Personen, darunter sind ca. 13.500 Personen 50 Jahre und älter. Im Alter von 0 – 50 Jahren sind ca. 2700 Personen schwer behindert. Etwa 3.500 Personen zählen vermutlich zum Personenkreis der leicht behinderten Menschen. (Recht & Partner; 2010)

Nach der neusten Pflegestatistik des Statistischen Bundesamtes Deutschland von 2009 ist eins von 167 Kindern bis 15 Jahren pflegebedürftig. Der Prozentsatz der Kinder mit einer Pflegestufe liegt bei 2,84 %. Nach einer aktuellen Statistik der Frühförderstelle der Stadt Hamm steigt der Förder- und Beratungsbedarf bei Kinder und Familien. Eine steigende Tendenz ist auch bei der Anzahl der Bewilligungen von Schulintegrationshelfern und Hilfen zur Teilhabe zu beobachten. Mit den gesetzlichen Vorgaben der Inklusion und dem demoskopischen Wandel der Alterspyramide dehnt sich der Bedarf an Unterstützungsleistungen für Familien weiter aus. Denn zwei Drittel der pflegebedürftigen Erwachsenen werden zu Hause in den Familien gepflegt, bei Kindern und Jugendlichen mit Behinderung sind es 99,5% (Pflegestatistik Bund 2009).

Trotz der Vorzüge der familiären häuslichen Pflege, darf nicht übersehen werden, dass die Familien damit die Hauptlast der Erziehung, Betreuung und Pflege der Behinderten tragen. Vor allem von den Angehörigen, die hauptsächlich die Betreuungs- und Pflegeaufgaben übernehmen, wird dabei ein enormes Maß an Zeit, Energie und Kraft gefordert, das die gesamte Familie in erheblichem Ausmaß belasten kann. Nicht selten führt dies zu gesundheitlichen Beeinträchtigungen, bis hin zum Ausfall der

pflegenden Familienmitglieder. Der gesamte Alltag der Familie mit einem behinderten Kind ist auf dieses ausgerichtet, so dass die Pflegepersonen, aber auch die Geschwisterkinder, eigene Bedürfnisse wesentlich weiter zurückstellen müssen, als dies in Familien mit nicht behinderten Kinder der Fall ist. Darüber hinaus ist für die Eltern oft eine jahrelange Auseinandersetzung notwendig, bis die Tatsache, ein behindertes Kind zu haben, verarbeitet werden kann.

Daraus folgt häufig eine soziale Isolation mit weiteren negativen Auswirkungen.

Wohnen und Unterstützen gGmbH möchte mit ihrem Angebot einen Beitrag zur Entlastung der Familien durch Unterstützung der Pflegeperson und der Menschen mit Behinderungen leisten.

1. Zielgruppen/Auftrag

Alltagsorientierte Hilfen für Familien mit behinderten Angehörigen, wie der Familienunterstützende Dienst (FuD) sie anbieten kann, sind daher sowohl familien- und gesundheitspolitisch, als auch pädagogisch von größter Bedeutung, um die auftretenden Belastungssituationen in den Familien aufzufangen oder zu mildern. Der Familienunterstützenden Dienst von Wohnen und Unterstützen gGmbH spricht mit seiner Arbeit zwei Zielgruppen an:

Den Menschen mit Behinderungen selbst, dem mit Hilfe des Dienstes eine weitgehend selbständige und selbstbestimmte Lebensgestaltung unter den Aspekten der Inklusion und der altersgerechten Entwicklung sowie unter Berücksichtigung vorhandener Ressourcen und behinderungsbedingter Einschränkungen geboten wird. Somit wird Teilhabe am gesellschaftlichen, kulturellen und politischen Leben ermöglicht und erfahrbar.

Dem pflegenden Angehörigen, dem der Familienunterstützende Dienst Hilfe nach seinen individuellen Bedürfnissen bietet und der durch seine Arbeit das gesamte System Familie unterstützt. Alle Familienmitglieder sollen Freiräume zur Erholung, Regeneration und Verwirklichung eigener Bedürfnisse erhalten.

2. Leitbild

Die Arbeit des Familienunterstützenden Dienstes basiert auf dem Leitbild der Lebenshilfe Hamm e.V. Daneben ist das Grundsatzprogramm der Bundesvereinigung Lebenshilfe maßgebend. Der Grundsatz der Selbstbestimmung leitet die pädagogische Arbeit; es gilt die Selbstständigkeit von Menschen mit Behinderung und ihrer Angehörigen zu unterstützen und zu erhalten. Grundlage ist eine ganzheitliche und systemische Betrachtungsweise der Familie. Das Dienstleistungsangebot des Familienunterstützenden Dienstes ist personenzentriert, alltagstauglich und niedrigschwellig. Es wird unabhängig von familiären Lebensformen und –Stilen sowie nationaler und konfessioneller Zugehörigkeit angeboten. Assistenz, Förderung und Hilfe zur Selbsthilfe stellen wichtige Prinzipien des pädagogischen Handelns der Mitarbeiter(innen) des Familienunterstützenden Dienstes dar. Inklusion und Teilhabe von Menschen mit Behinderung sind erklärter Auftrag des Dienstes.

3. Trägerbeschreibung

Wohnen und Unterstützen gGmbH wurde 2006 als Tochtergesellschaft der Lebenshilfe Hamm e.V. gegründet.

Neben dem Familienunterstützenden Dienst ist das Haupttätigkeitsfeld von Wohnen und Unterstützen gGmbH das Ambulant Betreute Wohnen für Menschen mit geistiger Behinderung.

Zukünftig sollen bei Wohnen und Unterstützen die Angebote für offene Hilfen kontinuierlich ausgebaut und im Rahmen der Inklusion weiterentwickelt werden. Hierdurch soll den Menschen mit Behinderung und ihren Familien ein selbstbestimmteres und an die sich wandelende Gesellschaft angepasstes Leben ermöglicht werden.

Alle Hilfen sind in der Werlerstraße 64, in 59065 Hamm untergebracht. In diesen Räumlichkeiten finden Veranstaltungen, Seminare und Gruppenangebote sowie Teambesprechungen statt.

Als mobile aufsuchende Einrichtung erbringt der Familienunterstützende Dienst einen Großteil seiner Arbeit im familiären Umfeld, zu Hause oder an Orten, die die Teilhabe am Leben und Inklusion ermöglichen.

Wohnen und Unterstützen ist als Tochtergesellschaft der Lebenshilfe Hamm e.V., Mitglied im Landes- und Bundesverband der Lebenshilfe sowie dem Paritätischen Wohlfahrtsverband angeschlossen.

4. Kooperation

Zurzeit besteht eine Kooperation und enge Zusammenarbeit mit dem Familienunterstützenden Dienst der Lebenshilfe im Kreis Unna e.V. Hier findet in regelmäßigen Abständen ein Austausch über Erfahrungen, Probleme und die Ausrichtung des Familienunterstützenden Dienstes statt. Weiterhin sollen gemeinsam Freizeitaktivitäten koordiniert werden, um ein breiteres Spektrum an Angeboten liefern zu können.

Darüber hinaus wird der Familienunterstützende Dienst zukünftig mit der Frühförderstelle der Lebenshilfe Hamm e.V. zusammenarbeiten. Die Fachkräfte der Frühförderstelle sollen den FUD vor allem bei der Schulung von ehrenamtlichen Mitarbeitern unterstützen.

Weiterhin soll, in Zusammenarbeit mit der Frühförderstelle, ein Netzwerk geschaffen werden, welches Hilfebedarf bei Kindern mit Behinderung und deren Familien frühzeitig erkennt und schnell Hilfe anbieten kann.

5. Leistungsangebot (Art, Inhalt und Umfang der Leistungen)

Der Familienunterstützende Dienst von Wohnen und Unterstützen gGmbH ist als anerkannter Fachdienst berechtigt, Leistungen mit den Pflegekassen, dem Sozialamt und dem Jugendamt abzurechnen. Folgende Leistungen kommen den Zielgruppen zugute.

5.1 Beratung und Vermittlung (§ 22 SGB IX bzw. § 11 SGB XII ff i. V. m. §§ 14, 17 SGB I)

Menschen mit geistiger, körperlicher oder mehrfacher Behinderung oder davon bedrohte Personen und ihre Angehörigen wünschen sich individuelle Informationen und Beratung zu verschiedenen Themenbereichen. Ziele der Beratung sind es, die Folgen der Behinderung zu mildern, drohender Ausgrenzung entgegenzuwirken, Vermittlung der zur gesellschaftlichen Eingliederung notwendigen Hilfen und das Stärken des Selbsthilfepotentials und des Selbstvertrauens der Betroffenen.

Die Beratung umfasst:

Beratung zur Alltagsgestaltung

Beratung zum Wohnen – ambulant und stationär

Ausarbeitung individuellen Unterstützung und Hilfepläne

Unterstützung bei pädagogischen Maßnahmen.

Begleitung zu Ärzten, Therapeuten

Beratung und Vermittlung von Bildungs- und Freizeitangeboten

Beratung bei sozialrechtlichen Fragestellungen

Unterstützung bei der Antragstellung gegenüber Behörden oder Krankenkassen
Plattform für Elternselbsthilfe
Gesprächsgruppen von Angehörigen

5.2 Unterstützungen

5.2.1 Pflege bei Verhinderung der Pflegeperson (§ 39 SGB XI)

Personen, die die Pflege und Betreuung von Personen übernommen haben, die in einer Pflegestufe eingestuft worden sind und seit mindestens sechs Monaten diese Pflege ausführen, haben Anspruch auf diese Leistung der Pflegeversicherung.

Die Verhinderungspflege hat zum Ziel, die Entlastung und Erholung der Pflege- und Betreuungsperson, Erhalten und Stabilisieren des Familiensystems, Sicherstellung der Betreuung, Versorgung und Pflege des Menschen mit Behinderung innerhalb seines Familienverbands, Stärken der Selbsthilfepotentiale der Familien mit behinderten Angehörigen.

Um pflegenden Angehörigen Erholungszeiten von der andauernden Pflege zu ermöglichen, können sie stundenweise andere Personen für die Pflege einsetzen. Dafür stehen seit dem 01.01.2010 pro Kalenderjahr 1.510,00 Euro zur Verfügung.

Zusätzliche Betreuungsleistungen (§§ 45a u. b SGB XI)

Zusätzliche Betreuungsleistungen sollen Pflegeleistungen bei häuslicher und stationärer Pflege für Versicherte mit allgemeinem Betreuungsbedarf ergänzen. Ihnen wird ein Betrag von 100,00 Euro oder bei erhöhtem allgemeinem Betreuungsaufwand von 200,00 Euro pro Monat zur Verfügung gestellt.

Die zusätzlichen Leistungen können für qualitätsgesicherte Betreuungsleistungen genutzt werden (keine Grundpflege und hauswirtschaftliche Versorgung), wie Betreuung des Menschen mit Behinderung in seiner Häuslichkeit oder Betreuung in Gruppen.

Familien mit behinderten Angehörigen, die dem anspruchsberechtigten Personenkreis gem. § 39 SGB XI bzw. §§ 45a und b SGB XI nicht angehören, haben natürlich die Möglichkeit, Leistungen des

Familienunterstützenden Dienstes privat zu finanzieren. Auch Familien, deren individuelle Betreuungssituation nicht komplett über die ihnen zustehenden Gelder der Pflegeversicherung abgedeckt werden kann, können die Betreuung privat bezuschussen.

Der Umfang der Inanspruchnahme der Leistungen richtet sich individuell nach den Bedürfnissen der Menschen mit Behinderung und deren Angehörigen und kann – entsprechend der persönlichen Lebensumstände, Interessen und Vorlieben – immer wieder flexibel verändert werden.

Alltagsunterstützung und Begleitung (§ 55 SGB IX sowie § 53 SGB XII)

Der Mensch mit Behinderung soll entsprechend seiner individuellen Fähigkeiten in die Lage versetzt werden, seinen Alltag weitest möglich eigenständig zu bewältigen. Ziele sind das Verwirklichen und Sichern einer menschenwürdigen, selbstbestimmten und gleichberechtigten Lebensführung, soziale Integration, Erhöhen der Selbständigkeit und Stärken des Selbstbewusstseins.

Alltagsunterstützung umfasst praktische Hilfen zur Bewältigung von Alltagswegen und dem Wahrnehmen regelmäßiger Termine, z.B. Einüben der Uhrzeiten, Training von Verkehrssicherheit und Orientierungsfähigkeit, Training beim Gebrauch von öffentlichen Verkehrsmitteln, Hilfe im Umgang mit anderen Menschen, Hilfen im Umgang mit eigenen Verhaltensauffälligkeiten und Erlernen von Strategien zur Konfliktbewältigung.

5.2.2 Stundenweise Unterstützung der Angehörigen im häuslichen Bereich

(§ 55 SGB IX, § 61 SGB XII sowie § 53 SGB XII)

Mit der stundenweisen Unterstützung der Angehörigen von Menschen mit Behinderung sollen folgende Ziele erreicht werden:

Mildern der vorhandenen Behinderung bzw. deren Folgen für den Menschen mit Behinderung und seinen Angehörigen,
Fördern und Aufrechterhalten der familiären Lebensform,
Vermeidung einer frühzeitigen stationären Unterbringung,
Stärken der Selbsthilfekräfte der Familien,
Fördern der Eigenverantwortlichkeit sowie Aufbau und Erhalt sozialer Strukturen,

Fördern lebenspraktischer Fähigkeiten,
Fördern der individuellen Entwicklung und Ermöglichung oder Erleichterung der Teilnahme am Leben in der Gemeinschaft.

Diese stundenweise Entlastung umfasst das Bereitstellen von altersgemäßen Betreuungsangeboten der häuslichen und außerhäuslichen Betreuung sowie die stunden- oder tageweise Entlastung der Angehörigen durch die vorübergehende Übernahme der Betreuung und Pflege des Menschen mit Behinderung.

Die Zeiten und Dauer der Unterstützung richten sich nach den persönlichen Bedürfnissen und Notwendigkeiten der Familien.

5.2.3 Hilfe zur Pflege (§ 65 Abs.1 S.2 SGB XII)

Benötigen die Angehörigen pflegebedürftiger behinderter Menschen über die Verhinderungspflege hinaus zur Unterstützung eine besondere Pflegekraft, eine Beratung oder eine zeitweilige Entlastung, kann dies über die Eingliederungshilfe beantragt werden.

Ziele sind die Entlastung der Pflege- und Betreuungsperson, das Schaffen von Freiräumen zur Erholung der Pflegeperson und deren Teilhabe am gesellschaftlichen Leben in der Gemeinschaft. Des Weiteren soll das Familiensystem zur Sicherstellung der Betreuung, Versorgung und Pflege des Menschen mit Behinderung innerhalb seines Familienverbunds erhalten und stabilisiert werden sowie eine Stärkung der Selbsthilfepotentiale der Familie bewirkt werden.

Die Hilfe zur Pflege umfasst die stunden- oder tageweise Übernahme aller pflegerischen Tätigkeiten und hauswirtschaftlichen Versorgung des Menschen mit Behinderung, die Information und Beratung der Pflege- und Betreuungsperson, die Vermittlung zu sozialen Hilfsdiensten, sowie die Krisenintervention und Hilfe in Notfällen.

5.2.4 Haushaltshilfen (§ 38 SGB V bzw. § 54 IX)

Eine Grundvoraussetzung für diesen Anspruch ist der „Ausfall“ eines versicherten Elternteils, welches den Haushalt bisher geführt hat, Kinder allein oder überwiegend betreut, die jünger als zwölf Jahre oder aufgrund einer Behinderung auf Hilfe angewiesen sind und eine andere im Haushalt lebende Person den Haushalt nicht weiterführen kann. Die Weiterführung des Haushalts ist dem Versicherten nicht oder nur teilweise möglich infolge einer stationären Krankenhausbehandlung, einer medizinischen Vorsorgeleistung, einer medizinischen Vorsorge für die Mutter, einer häuslichen Krankenpflege, Inanspruchnahme von Leistungen zur

medizinischen Rehabilitation, Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben oder einer Krankheit.

Ziel ist die Aufrechterhaltung des Haushalts und die Betreuung aller im Haushalt lebender Kinder.

5.2.5 Hilfen zur Erziehung (§ 27 SGB VIII)

Hilfe zur Erziehung kann eingesetzt werden, wenn die dem Wohle des Kindes bzw. Jugendlichen entsprechende Erziehung nicht gewährleistet wird. Eine Gefährdung des Kindeswohls liegt vor, wenn durch die soziale, psychosoziale oder individuelle Sozialisierungssituation, in der sich die/der Minderjährige befindet, konkret benennbare Schädigungsfolgen wahrscheinlich eintreten werden, so dass eine unveränderte Situation eine Gefahr für das persönliche Wohl des Kindes bedeutet.

Ziele sind das Abwenden der Kindeswohlgefährdung, Unterstützung und Beratung der Personensorgeberechtigten (PSB), Stabilisieren des Familiensystems, die individuelle Entwicklung von Kindern und Jugendlichen zu eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeiten und als das Hauptziel das Befähigen der PSB zur eigenständigen Erziehungsverantwortung.

Dieses kann mit folgenden Hilfen erreicht werden: Beratungsangebote, Erziehungsangebote, soziale Gruppenarbeit, sozialpädagogische Familienhilfe und sozialpädagogische Unterrichtshilfen.

5.2.6 Einzelbetreuungen in der Schule (§§ 53, 54, 85, 87 SGB XII)

Die Schulbegleitung stellt einen wichtigen Bestandteil des Leistungsangebotes des Familienunterstützenden Dienstes dar. Das Angebot richtet sich an Schülerinnen und Schüler, die dem anspruchsberechtigten Personenkreis nach §§ 53, 54, 85, 87 SGB XII und § 55 SGB IX bzw. nach § 35a SGB VIII i.V.m. § 27 SGB VIII angehören.

Das Hilfeangebot soll den Kindern und Jugendlichen den Schulbesuch, die Teilnahme am Unterricht sowie die Teilhabe am Schulleben der allgemeinen Schule oder Förderschule ermöglichen bzw. erleichtern und ihnen so eine, im Rahmen ihrer individuellen Fähigkeiten mögliche, angemessene Schulbildung im Sinne von SGB IX und SGB XII erreichen helfen.

Die Leistungen der Schulbegleitung umfassen folgende individuell abzustimmende Elemente:

- Notwendige ganzheitliche Begleitung der Schülerin/des Schülers innerhalb des Schulalltags,

- Maßnahmen zur Vermeidung von aggressiven Handlungen gegen Personen und Sachen oder autoaggressiven Handlungen,
- Unterstützung im Rahmen von Kriseninterventionen,
- Individuelle Betreuung während der Unterrichtsstunden sowie außerhalb des Klassenverbandes,
- Assistenz bei einzelnen im Unterricht geforderten Aufgabenstellungen,
- Unterstützung zur Integration der Schülerin/des Schülers in den Klassenverband und die Schule,
- Beaufsichtigung und Hilfestellung außerhalb des Unterrichts, soweit sie nicht in die Verantwortung der schulischen Fachkräfte fallen, z.B. in den Pausen, Abholen vom oder Begleiten zum Bus, bei Ausflügen etc.,
- Hilfestellung bei den gewöhnlichen Verrichtungen des täglichen Lebens,
- Mitwirkung an der Erstellung bzw. Fortentwicklung des Förderplans für die/den betroffene/n Schüler/in durch die fachlich qualifizierten Leitungskräfte.

Der ermittelte Bedarf des Leistungsangebots wird nach Art, Form und Maß individuell unter Beteiligung der Leistungserbringer, der Erziehungsberechtigten, der Schule und der Schulaufsicht durch den Leistungsträger festgelegt. Die Festlegung erfolgt im Regelfall prospektiv für ein Jahr und berücksichtigt die Gegebenheiten des Einzelfalls und den erstellten Hilfeplan.

5.2.7 Freizeitgestaltung des Menschen mit Behinderung

(§§ 55, 58 SGB IX und §53 SGB XII)

Dem Menschen mit Behinderung soll entsprechend seiner persönlichen Vorlieben die Begegnung mit anderen Menschen außerhalb seines familiären Umfeldes und generell die Teilnahme am privaten und öffentlichen Leben ermöglicht, erleichtert und erhalten werden. Dabei soll soziale Integration, Spaß und Freude erleben, Freizeit individuell gestalten, Erhöhen der Selbständigkeit und Stärken des Selbstbewusstseins erreicht werden.

Freizeitgestaltung umfasst Aufbau eines Freundeskreises, Begleitung bei Besuchen von Freunden und bei der Teilnahme von Gruppentreffen, Begleitung bei der Teilnahme an Sport- oder Spielangeboten, Begleiten zu kulturellen Veranstaltungen, Unterstützen bei kreativen Tätigkeiten, Besuch von Bildungsangeboten.

5.2.8 Eingliederungshilfe für seelisch behinderte Kinder und Jugendliche

(§ 35a SGB VIII)

Die Gewährung dieser Jugendhilfeleistungen setzt voraus, dass die seelische Gesundheit von Kindern und Jugendlichen mit hoher Wahrscheinlichkeit länger als sechs Monate von dem für ihr Lebensalter typischen Zustand abweicht.

Ziele sind Teilhabe am Leben in der Gesellschaft, Ausüben eines angemessenen Berufs oder einer sonstigen angemessenen Tätigkeit sowie Unabhängigkeit von Pflege.

Die Eingliederungshilfe umfasst: Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben (§ 33 SGB IX), Hilfen zur angemessenen Schulbildung im Rahmen der allgemeinen Schulpflicht und der Schulbildung für einen angemessenen Beruf einschließlich des Besuchs einer Hochschule (§ 54 SGB XII) sowie Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft.

5.2.8 Zusammenarbeit mit Angehörigen und Selbsthilfegruppen

(§ 16 SGB XII; § 22 SGB IX, in Verbindung mit §§ 14,17, SGB I)

Angehörigen von Menschen mit geistiger, körperlicher Behinderung und davon bedrohte Personen, die sich in Selbsthilfe engagieren, bietet die Lebenshilfe ihre Zusammenarbeit an. Der Austausch mit den Angehörigen soll verstärkt werden z.B. durch gemeinsame Veranstaltung, Themenabende oder die Bereitstellung von Räumen um Veranstaltungen durchzuführen. Es ist unser Ziel, ehrenamtliche MitarbeiterInnen im Sinne des bürgerschaftlichen Engagements zu gewinnen und deren Arbeit/Einsatz zu begleiten.

6. Qualität der zu erbringenden Leistungen

6.1 Familienorientierung

Durch die Beteiligung der Betroffenen gewährleistet der Familienunterstützende Dienst das Wunsch- und Wahlrecht und bietet die notwendige Transparenz der Hilfen. Gemeinsam mit den Familien wird über Ort, Art, Umfang und Zeitpunkt der Hilfe eine Vereinbarung getroffen.

Ziel ist es, vom ersten Kontakt an eine Vertrauensbasis zu schaffen. Kennlerngespräche finden deshalb möglichst vertraulich in der Familie statt. Es gibt der Betreuungsperson Sicherheit, ermöglicht aber auch dem Familienunterstützenden Dienst Einblick in die Betreuungssituation zu

nehmen. Wenn gewünscht, werden im Elterngespräch Ziele der Unterstützungsmaßnahmen formuliert. Regelmäßige Feedback- und Reflektionsgespräche mit dem FuD sind Grundlage der Zusammenarbeit. Darüber hinaus steht der FuD während der Öffnungszeiten persönlich sowie telefonisch und per E-Mail zur Verfügung.

Der FuD informiert die Familien über die Anspruchsberechtigung und die Höhe, der von ihnen in Anspruch genommen Leistungen, erinnert sie an Folgebeantragung von Leistungen der Pflegekassen und hilft gegebenenfalls bei Anträgen.

6.2 Personelle Ausstattungen

6.2.1 Hauptamtliches Team

Der FuD besteht aus einem zweiköpfigen, hauptamtlichen Leitungsteam, das sich eine Teilzeitstelle teilt und eine Verwaltungsfachangestellte für den Bereich der Verwaltungsarbeiten.

Das multiprofessionelle Leitungsteam kann sich im Tagesgeschäft gegenseitig ersetzen, verfügt aber auch über spezielle Kenntnisse, so dass sich Entwicklungspotenziale für den Ausbau des Dienstes ergeben. Die hauptamtlichen Mitarbeiter(innen) beraten die Familien, klären bei einem Hausbesuch den Hilfebedarf ab, vermitteln individuell auf die Familien zugeschnittene Unterstützungs- und Entlastungsangebote des FuD's und nehmen regelmäßig Kontakt zu den Familien auf.

Das hauptamtliche Team wirbt ehren- und nebenamtliche Mitarbeiter(innen) an, begleitet die Einsatzkraft beim Erstkontakt mit der Familie persönlich, führt Schulungen und Fortbildungen sowie regelmäßige Teambesprechungen durch und steht für Krisengespräche bereit.

Das Büro des Familienunterstützenden Dienstes ist in der Regel an allen Werktagen vormittags von 9 bis 12 Uhr sowie mittwochs von 16:00 bis 18:00 Uhr erreichbar. Außerhalb dieser Zeiten steht ein Anrufbeantworter zur Verfügung.

Die Arbeitszeiten des hauptamtlichen Teams sind darüber hinaus so flexibel verteilt, dass Erstgespräche im häuslichen Umfeld auch in den Nachmittags- und Abendstunden gewährleistet werden können. Auch Veranstaltungen für die Mitarbeiter (Teambesprechungen, Schulungen,

Fortbildungen) könnten im Abendbereich oder am Wochenende angeboten werden.

6.2.2 Mitarbeiter im Ehrenamt bzw. nebenamtlich (400 € Basis)

Die individuelle Betreuung der Menschen mit Behinderung in den Familien findet durch ehrenamtlich oder geringfügig beschäftigte Mitarbeiter(innen) des FuD statt. Diese Mitarbeiter(innen) rekrutieren sich aus unterschiedlichen Bereichen. Sie befinden sich z. B. in der Ausbildung zur Heilerziehungspfleger(in) oder Erzieher(in), sind Studenten aus entsprechenden Fachrichtungen sowie Mitarbeiter(innen) mit Berufserfahrungen oder -ausbildungen im pflegerischen oder sozialen Bereich oder Menschen mit Erfahrung im Umgang mit Behinderten.

Um die Qualität des Familienunterstützenden Dienstes sicherstellen zu können, müssen die Mitarbeiter folgende Voraussetzungen erfüllen:

In der Regel mindestens 18 Jahre alt sein Teamfähigkeit

Offenheit und Einfühlungsvermögen im Umgang mit Menschen mit Behinderung Interesse an sozialer Tätigkeit Verantwortungsbewusstsein und Selbstständigkeit Flexibilität und Zuverlässigkeit Bereitschaft zur Teilnahme an Schulungen und Teambesprechungen

Je nach Schwere der Behinderung und der familiären Situation müssen darüber hinaus pädagogische Kenntnisse bzw. Kenntnisse im Bereich der Pflege vorhanden sein. Für schwerstmehrfach behinderte Menschen wird eine Kooperation mit einem Pflegedienst angestrebt.

Die fachliche Anleitung der Mitarbeiter(innen) wird durch die Leitung des FuD sichergestellt. Darüber hinaus besteht für die Mitarbeiter(innen) die Möglichkeit zur Teilnahme an Dienst- und Fallbesprechungen.

Je nach Art und Umfang der abgeforderten Betreuungszeit arbeiten die Mitarbeiter(innen) alleine oder in einem Team. Alle Einsatzkräfte sind über die Diensthaftpflicht- und Unfallversicherung von Wohnen und Unterstützen gGmbH versichert.

Die Tätigkeiten der Mitarbeiter des FuD umfassen unter anderem:

Spiel- und Kreativangebote nach Neigung des Menschen mit Behinderung

Begleitung zu örtlichen Gruppenaktivitäten zur Freizeitgestaltung

Unterstützung der Bewegungsentwicklung und der Körperwahrnehmung durch geeignete Angebote (Reha Sport) Förderung der Selbstständigkeit

des behinderten Menschen im lebenspraktischen, sozialen und kulturellen Bereich Motivierung und Begleitung zu außerhäuslichen Aktivitäten, die dem Alter und den Interessen des Menschen entsprechen Förderung der sozialen Beziehungen des Menschen mit Behinderung in Nachbarschaft und Gemeinwesen.

Die Mitarbeiter(innen) sind verpflichtet, ihre Einsätze zu dokumentieren.

Die Einsatzkräfte erhalten eine adäquate Aufwandsentschädigung bzw. einen entsprechenden Lohn.

6.3 Prozessqualität

Als Dienstleistungsunternehmen ist die Kundenorientierung und die zügige Bearbeitung der Anfragen Grundlage der Akzeptanz und Kundenzufriedenheit.

Die Prozessqualität bezieht sich auf die Planung, Strukturierung und den Ablauf der Leistungserbringung. Prozesse werden bedarfsorientiert auf der Grundlage des Leitbildes der Lebenshilfe Stadt Hamm e. V., der Grundlage der Menschenwürde und der individuellen Bedarfe der Menschen mit Behinderung und deren Angehörigen fachlich begleitet.

6.4 Qualität der Dienstleistung

Grundlage für die Sicherstellung der Qualität ist das wirtschaftliche Arbeiten des Familienunterstützenden Dienstes. Dies beinhaltet Kostenkontrolle und –analyse sowie kaufmännische Buchführung, welche im Aufgabenfeld der Verwaltungsfachkraft liegt.

Folgende Punkte gewährleisten Transparenz, Qualität und Flexibilität des Dienstes:

Die Arbeitsabläufe müssen möglichst standardisiert und lückenlos dokumentiert sein, um die Qualität auch bei wechselnden Mitarbeitern, unterschiedlicher Bürobesezung und wachsenden Kundenzahlen zu sichern. Um dies sicherzustellen arbeitet der FuD mit Dokumentvorlagen, Stundenzetteln etc. .

Um die interne Kommunikation diesem Grundsatz gemäß auszugestalten, arbeitet der FuD mit Übergabebüchern, um die Kommunikation zwischen den Teamkollegen sicherzustellen. Die Leitung des FUD lädt regelmäßig zur Teamsitzung ein. Bei Bedarf und regelmäßig mindestens einmal im Quartal finden Teambesprechungen mit den nebenamtlichen Mitarbeitern

statt. Das Team des FuD nimmt regelmäßig an den regionalen Facharbeitsgruppen teil.

Unter den Aspekten der Strukturqualität, der Prozessqualität und der Ergebnisqualität verpflichtet sich der FUD auf folgende Punkte:

- Angebote aufsuchender und bedarfsgerechter Hilfen werden vorgehalten
- Unterstützungsangebote werden auf der Grundlage individueller Hilfeplanung geleistet
- alle Leistungen werden regelmäßig dokumentiert
- Jahresberichte an die Kostenträger werden erstellt
- konzeptionelle Überprüfungen der Hilfsangebote erfolgen regelmäßig
- alle Mitarbeiter werden regelmäßig geschult

6.5 Konzeption

Der Familienunterstützende Dienst von Wohnen und Unterstützen verpflichtet sich, neue fachlich theoretische und praktische Erkenntnisse bei der Fortschreibung und Weiterentwicklung der konzeptionellen Inhalte in angemessener Form zu berücksichtigen und einzuarbeiten. Möglich wäre eine Ausweitung der Angebotspalette durch einen ambulanten Pflegedienst oder eine Kooperation mit einem Pflegedienst.

Die regelmäßige Überprüfung und Fortschreibung der Konzeption ist daher unmittelbarer Bestandteil der fachlich-inhaltlichen Arbeit.

Hamm, November 2012