

**Shelter e.V. Sozialpsychiatrische Beratung und Betreuung**  
**Standards der Qualität bei der Betreuungsarbeit gem.**  
**Eingliederungshilfe nach § 53 Abs. 3 SGB XII**

Unsere beschriebenen Standards für Qualität für einzelfallbezogene Leistungen sind vom Kostenträger und vom Sozialpsychiatrischen Dienst anerkannt.

**1. Strukturqualität**

Strukturqualität benennt die Rahmenbedingungen, die notwendig sind, um die vereinbarte Leistung erbringen zu können.

- 1.1. Beachtung des Rechts auf Selbstbestimmung der psychisch kranken Menschen.
- 1.2. Konsequente Orientierung am individuellen Hilfebedarf
- 1.3. Ambulante Hilfe findet in den Räumen von Shelter e.V., im Lebensumfeld der KlientInnen oder aufsuchend in der Wohnung statt. Die Räume befinden sich in zentraler Lage in der Innenstadt und verfügen über eine gute Nahverkehrsanbindung
- 1.4. Personenzentrierte Hilfen, die bedarfsgerecht, individuell, flexibel und zeitgerecht mit dem psychisch kranken Menschen gemeinsam festgelegt werden (Hilfeplan als Instrument zur Planung, Strukturierung, Durchführung und Kontrolle des Betreuungsprozesses; Betreuungsauftrag mit der KlientIn als aufklärendes Instrument).
- 1.5. Vorliegen einer Konzeption, Leistungs- und Vergütungsvereinbarung mit dem Kostenträger.
- 1.6. Shelter e.V. beschäftigt ausschließlich qualifiziertes Personal mit Erfahrungen im psychosozialen Bereich, der Qualifikation Dipl. Psychologe/in, Dipl. SozialpädagogeIn oder Pädagogin M.A. Alle MitarbeiterInnen haben eine Weiterbildung in Gesprächsführung absolviert und/oder eine therapeutische Zusatzausbildung.
- 1.7. Die Qualität der personellen Leistung wird durch 14-tägige Fall- oder Teamsupervision, wöchentliche Fall- und Dienstbesprechungen sowie kollegiale Supervision, Fortbildungen und Qualifizierungen sicher gestellt.
- 1.8. Das qualifizierte Personal arbeitet auch mit Angehörigen und sonstigen Bezugspersonen und multiprofessionellen Hilfen zusammen, sofern es in Zustimmung mit den Klientinnen erforderlich ist.
- 1.9. Beachtung von Schweigepflicht und Datenschutz.

- 1.10.** Shelter e.V. verfügt über:
- Büroräume (Telefon, Fax, PC mit Internetanschluss), Verwaltungsbüro, Multifunktionsraum mit Küchenzeile;
  - Diensträume, die für vertrauliche Einzelgespräche oder Gruppengespräche geeignet sind.
- 1.11.** Shelter e.V. dokumentiert die Arbeit durch Hilfeplan, Fortschreibung des Hilfeplans, Vereinbarungen mit den Klientinnen.
- 1.12.** Die ambulante Versorgung ist auch im Krankheitsfall wie in Urlaubsvertretungssituationen gewährleistet.
- 1.13.** Außerdem verpflichtet sich Shelter zur Kooperation und regelmäßigen Mitarbeit im Sozialpsychiatrischen Verbund von Stadt und Landkreis Göttingen.

## **2. Prozessqualität**

Prozessqualität bezieht sich auf Planung, Strukturierung und Ablauf der zu erbringenden Leistungen.

Wir bieten personenzentrierte sozialpsychiatrische Unterstützung in den unten genannten Bereichen.

Diese Unterstützung erfolgt schwerpunktmäßig im Alltag, durch entlastende Gespräche, Beratung, konkrete Begleitung und praktische Hilfestellung im Lebensumfeld sowie in der Wohnung der Klienten.

Ziel ist, individuelle Hilfen anzubieten, die persönliche Entwicklung der Betroffenen ganzheitlich zu fördern und die Teilhabe am Leben in der Gesellschaft sowie eine weitgehend selbständige und selbstbestimmte Lebensführung zu ermöglichen ("Hilfe zur Selbsthilfe"), um wieder weitgehend unabhängig von ambulanten Hilfen leben zu können.

### **2.1. Die Bereiche**

#### **Selbstversorgung und Wohnen**

Motivation und Anleitung zum Umgang mit der Eigenversorgung (Ernährung, Körperpflege, Bekleidung, körperliche Aktivierung).

Unterstützung zur selbständigen Erhaltung und Gestaltung der eigenen Wohnung und des damit verbundenen Lebensraums - aber auch bei der Suche nach alternativ geeignetem Wohnraum oder anderen Lebensformen.

#### **Finanzen - Behörden - formale Lebensnotwendigkeiten**

Hilfestellung zur selbständigen Wahrnehmung im Umgang mit allen formalen Lebensaspekten durch entsprechende begleitende und übende Maßnahmen.

#### **Gesundheit**

Unterstützung bei der eigenständigen Wahrnehmung aller

gesundheitlichen Lebensaspekte wie:  
akzeptieren der Erkrankung,  
Umgang mit der Erkrankung/Krankheitsbewältigung,  
Stärkung der Selbstfürsorge (Ernährung, Körperpflege, notwendige Arztbesuche).

### **Tages- und Freizeitgestaltung, soziale Kontakte**

Hilfe zur selbständigen und aktiven Tages- und Freizeitgestaltung unter besonderer Berücksichtigung der Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft. Förderung der sozialen Kompetenzen. Unterstützung bei der Erhaltung und Gestaltung bisheriger und beim Aufbau neuer sozialer Beziehungen.

### **Tagesstruktur**

Unterstützung zur selbständigen Einhaltung und Gestaltung von Angeboten im Alltag wie z.B. im komplementären Bereich (Tagesstättenbesuche, beschütztes Arbeiten, Ergotherapie etc.) oder durch Teilnahme an internen Gruppen bei Shelter e.V.

### **Arbeit**

Beratung und Hilfestellung bei der Planung beruflicher Wiedereingliederung zur selbständigen Gestaltung aller Arbeitsbezüge oder entsprechender Alternativen (Arbeitssuche, Arbeitsversuche, Umschulungen, Weiterbildungen, Ausbildungen, Rehabilitationsmaßnahmen etc.).

## **2.2. Hilfeplanung, Dokumentation**

Die Inhalte, Ziele und der Umfang der ambulanten Hilfen werden durch die jeweilige AnbieterIn gemeinsam mit der Hilfesuchenden in einem Hilfeplan individuell, bedarfs- und ressourcenorientiert formuliert.

Der Hilfeplan wird kontinuierlich überprüft und fortgeschrieben. Eine regelmäßige Dokumentation der Arbeit findet statt.

Die Dokumentation wird zur Reflexion eigener Handlungsweisen und zur Orientierung an den Zielen genutzt.

Ein für alle gut nachvollziehbarer Hilfeverlauf wird gewährleistet.

## **2.3 Einbeziehung beteiligter Bezugspersonen u. weiterer Hilfsangebote**

Neben der klientenzentrierten Einzelfallhilfe wird in Absprache und Gemeinsam mit der KlientIn mit anderen beteiligten Institutionen und Bezugspersonen zusammengearbeitet.

Hierbei erfolgt nach Möglichkeit der Einbezug bisheriger Ergebnisse erbrachter Hilfen sowie der Austausch zwischen gleichzeitig bestehenden Hilfsangeboten.

## **2.4. Prozessbegleitende Qualitätssicherung, Vernetzung**

Um eine kontinuierliche Qualität zu gewährleisten, finden regelmäßige Dienst- und Fallbesprechungen, qualifizierte Supervisionen und Fortbildungen sowie

eine multiprofessionelle Zusammenarbeit und Vernetzung mit der regionalen Angebotsstruktur, dem Sozialpsychiatrischen Verbund (Teilnahme an AGs) und den Kostenträgern statt.

Die Fallbesprechungen werden zur Selbstevaluation in Kooperation mit den TeamkollegInnen genutzt.

### **3. Ergebnisqualität**

Ergebnisqualität ist als Zielerreichungsgrad zu verstehen. Dabei ist das angestrebte Ziel mit dem tatsächlichen Zustand zu vergleichen.

#### **3.1 Hilfeplanung, Fortschreibung und Überprüfung**

Es wird eine integrierte, zielorientierte, lebensweitbezogene individuelle Hilfeplanung zwischen der Klientin, ggf. den Bezugspersonen und den jeweiligen Mitarbeiterinnen vereinbart.

Diese Hilfeplanung sollte multiprofessionell und interdisziplinär erfolgen.

Der Hilfeplan wird in Mitarbeit mit der Klientin kontinuierlich überprüft und fortgeschrieben. Diese Hilfeplanung ist Grundlage der Überprüfung von vereinbarten Zielen und wird so als Ergebniskontrolle fortgeschrieben. Das Ergebnis wird in einem Abschlussbericht festgehalten.

#### **3.2. Zufriedenheit der Klienten**

Es erfolgt regelmäßig eine Befragung über die Zufriedenheit, die schriftlich erfasst und ausgewertet werden.

#### **3.3. Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen**

Den MitarbeiterInnen steht ein Forum für Kritik und Kontrolle zur Verfügung.

#### **3.4 Internes Beschwerdemanagement für Klienten und Mitarbeiterinnen**

Ein internes Beschwerdemanagement ist vorhanden und in der Einrichtung allen bekannt (Kritik, Anregungen: „Kummerkasten“). Dieses Verfahren beinhaltet eine Auswertung und eine Stellungnahme hierzu, die den Klienten und Mitarbeiterinnen zugänglich gemacht ist.

#### **3.5. Qualität und Wirtschaftlichkeit**

Shelter e.V. verpflichtet sich zur Qualität und Wirtschaftlichkeit der Leistungen.

Göttingen Oktober 2011