

Konzept des Wohn- und Assistenzangebots *Alsterdorfer Gärten*



Wohn- und Assistenzangebot: Hausgemeinschaft Alsterdorfer Gärten
Assistenzteamleitung: Stephanie Gömann, Simone Donner
Dorothea-Kasten-Straße 1f
22297 Hamburg
Telefon: 040/ 524 79 70 79
Email: s.goemann@alsterdorf-assistenz-west.de, simone.donner@alsterdorf-assistenz-west.de

Dieses Konzept wurde 2014 erstellt und wird unter Einbeziehung aller Ebenen und Beteiligten nach zwei Jahren überprüft.

Inhaltsverzeichnis

1	Die alsterdorf assistenz west gGmbH	1
2	Leitbild der alsterdorf assistenz west gGmbH	1
3	Rechtsgrundlage des Wohn- und Assistenzangebots	1
4	Lage des Wohn- und Assistenzangebots und Infrastruktur	1
5	Räumlichkeiten & Ausstattung	2
6	Zielgruppe	2
7	Persönliche Assistenz	2
8	Assistenzplanung	3
9	Leistungsangebot	3
9.1	Wohnen, Selbstversorgung und Aktivitäten des täglichen Lebens.....	4
9.2	Gesundheit und emotionales Wohlbefinden	4
9.3	Tages-, Freizeit- und Kontaktgestaltung.....	5
10	Personal	5
11	Qualitätsstandards und Qualitätsprozesse	5
12	Zusammenarbeit mit Angehörigen und gesetzlichen BetreuerInnen.....	6
13	Interessensvertretung	7
14	Beschwerdestelle	7

1 Die alsterdorf assistenz west gGmbH

Das Wohn- und Assistenzangebot Alsterdorfer Gärten ist Teil des Dienstleistungsspektrums der alsterdorf assistenz west gGmbH, die im Verbund der Ev. Stiftung Alsterdorf arbeitet und dem Diakonischen Werk Hamburg angeschlossen ist.

Die alsterdorf assistenz west unterstützt Menschen mit Assistenzbedarf in ihrer persönlichen Entwicklung mit dem Ziel eines selbstständigen und selbstbestimmten Lebens.

Insgesamt unterhält die alsterdorf assistenz west in Hamburg an 55 Standorten Hausgemeinschaften, Beschäftigungs- und Bildungsangebote, Stadtteiltreffpunkte und regionale Teams für ambulante Leistungen.

Des Weiteren werden ambulante Leistungen im Rahmen der Eingliederungshilfe, der Kinder- und Jugendhilfe und der Pflege erbracht sowie Bildungsangebote im Rahmen der Erwachsenenbildung vorgehalten.

Die Angebote befinden sich im Hamburger Westen - in den Bezirken Altona, Eimsbüttel, Mitte, Nord und Harburg.¹

2 Leitbild der alsterdorf assistenz west gGmbH

Unser Leitbild (Anlage) wurde ausgehend vom Leitbild der Evangelischen Stiftung Alsterdorf (ESA) 2012 in einem umfangreichen Prozess unter Beteiligung unserer MitarbeiterInnen und in Abstimmung mit den gewählten Beiräten entwickelt und 2013 in die Praxis eingeführt.

3 Rechtsgrundlage des Wohn- und Assistenzangebots

Das Wohn- und Assistenzangebot richtet sich an Menschen, die gem. den §§ 53/54 SGB XII Anspruch auf Eingliederungshilfe haben.

Aufgabe der Eingliederungshilfe ist es, „eine drohende Behinderung zu verhüten oder eine Behinderung oder deren Folgen zu beseitigen oder zu mildern und die behinderten Menschen in die Gesellschaft einzugliedern.“²

Die Ermöglichung von Teilhabe an der Gesellschaft ist maßgebendes Ziel der Eingliederungshilfe.

Mögliche Leistungen, die die Teilhabe an der Gesellschaft unterstützen, sind „Hilfen zu selbstbestimmtem Leben in betreuten Wohnmöglichkeiten“³, wie sie im Wohn- und Assistenzangebot Alsterdorfer Gärten erbracht werden.

Die alsterdorf assistenz west hat mit dem zuständigen Träger der Sozialhilfe eine entsprechende Vereinbarung gem. § 75 (3) SGB XII abgeschlossen.

Gemäß der Leistungsvereinbarung können im stationären Rahmen Menschen mit geistiger Behinderung sowie Menschen mit seelischer oder psychischer Behinderung unterstützt werden.

Im Rahmen der Ambulanten Assistenz Hamburg (Ambulant betreutes Wohnen) können Menschen mit geistiger Behinderung Leistungen erhalten.

4 Lage des Wohn- und Assistenzangebots und Infrastruktur

Das Wohnquartier Alsterdorfer Gärten grenzt unmittelbar an den Alsterdorfer Markt. Hier sind Läden und Dienstleistungen für das tägliche Leben in verkehrsberuhigter Umgebung fußläufig zu erreichen. Mit dem treffpunkt.alteküche, seinem Wochenmarkt, Ärztezentrum und seinem gastronomischen und kulturellen Angebot findet man hier alle Kontakt- und Erlebnismöglichkeiten eines Stadtteils. Eine gute, barrierefreie Verkehrsanbindung (U-Bahn, Niederflurbusse) in die Hamburger City und die Nähe zum Alsterwanderweg runden diesen Wohnort ab.

¹ Weitere Informationen zum gesamten Dienstleistungsspektrum der alsterdorf assistenz west gGmbH finden sich auf www.alsterdorf-assistenz-west.de

² § 53 SGB XII

³ § 55 (2) 6 SGB IX

5 Räumlichkeiten & Ausstattung

In dem viergeschossigen Haus Dorothea-Kasten-Str. 1f mietet die alsterdorf assistenz west folgende Wohnungen, die zum Wohnangebot gehören:

Eine Ein-Zimmer-Wohnung und eine Zwei-Zimmer-Wohnung im 2. OG, im Erdgeschoss eine Wohnung, in welcher 9 Menschen wohnen können und im 1. OG eine Wohnung für 11 Personen. Seitens der aawest wird für die ersten zwei Jahre eine Belegung des 1. OG von max. 10 Plätzen zugesagt.

Im Haus Dorothea-Kasten-Str. 1g gehören zwei Ein-Zimmer-Wohnungen verteilt auf zwei Stockwerke zum Angebot der aawest.

Es steht für jede Person ein Einzelzimmer zur Verfügung. Einzelne Zimmer sind mit Außenjalousien ausgestattet.

Die WG's im EG und 1. OG verfügen jeweils über eine Wohnküche und einen großen Gemeinschaftsbereich.

Die Zimmer der KlientInnen sind im Hinblick auf ihren persönlichen Bedarf wohnlich möbliert. Die Gestaltung und Möblierung erfolgt nach den Vorstellungen der KlientInnen. Die Grundausstattung stellt die alsterdorf assistenz west (s. Wohn- und Assistenzvertrag).

Im Zuge der Umzugsvorbereitung aus dem WBH wird für jeden KlientIn geprüft, welche Möbel aus dem jetzigen Zimmer mitgenommen werden bzw. welche neu angeschafft werden müssen, da diese defekt oder nicht mehr nutzbar sind. In einzelnen Zimmern sind Einbauschränke eingebaut.

Die Gemeinschaftsräume sind gemütlich und wohnlich. Die Gestaltung der Gemeinschaftsräume findet unter Beteiligung der Angehörigen/ gB statt. Auch hier wird geprüft, welche Möbel aus dem WBH mitgenommen werden.

Die Gemeinschaftsräume und der Garten des gesamten Wohn- und Assistenzangebots kann von den Bewohnern, auch mit Unterbringungsbeschluss, mit genutzt werden. Entsprechende Sicherheitsvorrichtungen sind vorhanden.

In der WG im EG gibt es 2 Voll- und 3 Duschbäder und im 1. OG ebenfalls 2 Vollbäder und 3 Duschbäder.

Im 1. OG befindet sich ein Raum mit einem „Bällebad“. Die Fenster sind abschließbar und haben Sicherheitsglas.

Die Balkone im 1. OG sowie teilweise im EG sind besonders gesichert.

Das gesamte Haus ist barrierefrei und rollstuhlgerecht, alle Etagen können mit dem Fahrstuhl erreicht werden.

Im Erdgeschoss befindet sich das Büro für die Assistenzteamleitungen und der MitarbeiterInnen. In jeder Wohngemeinschaft befindet sich zusätzlich ein Mitarbeiterraum, im EG mit entsprechendem Sanitärbereich.

6 Zielgruppe

Das Wohn- und Assistenzangebot richtet sich an Menschen mit Assistenzbedarf, die dem Personenkreis gem. den §§ 53/54 SGB XII zugehörig sind und somit Anspruch auf Eingliederungshilfe haben.

Im Wohn- und Assistenzangebot Alsterdorfer Gärten werden in den WG's im Erdgeschoss und 1. OG stationäre Leistungen angeboten.

Die alsterdorf assistenz west hat es sich zum Ziel gesetzt, die im Wohn- und Assistenzangebot erbrachten Leistungen am individuellen Bedarf der einzelnen BewohnerInnen auszurichten.

Das Angebot ist räumlich und inhaltlich ausgerichtet auf die Assistenz von erwachsenen Menschen mit geistiger und/ oder körperlicher Behinderung.

Im Erdgeschoss werden Menschen mit hohem Assistenzbedarf und hohem Pflegebedarf unterstützt. Im 1. OG Menschen, die einen Unterbringungsbeschluss haben.

Um ein gedeihliches Zusammenleben zu erreichen, wird sensibel auf die Zusammensetzung der Wohngemeinschaften geachtet.

7 Persönliche Assistenz

Innerhalb der alsterdorf assistenz west ist das Konzept der Persönlichen Assistenz leitend bei der Dienstleistungserbringung.

Der Begriff „Assistenz“ bedeutet seiner Herkunft nach wörtlich „Beistand, Mithilfe“. Er macht die konsequente Entwicklung weg von Fremdbestimmung hin zur Selbstbestimmung bei Menschen mit Behinderung deutlich.

Seine gesellschaftliche Bedeutung erfuhr der Begriff aus der Bewegung „Selbstbestimmt Leben“ der 70-er Jahre, in der körperbehinderte Menschen ihre Rechte als Bürgerinnen und Bürger zur gleichberechtigten Teilhabe in allen Lebensbereichen einforderten. Das Konzept wurde in den letzten zehn Jahren für Menschen mit einer Lernbehinderung übernommen und weiterentwickelt.

Unser Verständnis von Assistenz geht davon aus, dass Menschen mit Behinderung Experten und Expertinnen in eigener Sache sind. Somit wissen sie genau, was und wie viel Assistenz sie in ihren jeweiligen Lebensbereichen brauchen, um so autonom wie möglich ihr Leben zu gestalten. Und zwar unabhängig davon, ob viel oder wenig Unterstützung benötigt wird.

Das Ursprungskonzept von Persönlicher Assistenz geht davon aus, dass die AssistenznehmerIn die Kompetenz besitzt, ihr Leben in eigener Regie selbstbestimmt zu gestalten. Aufgrund unterschiedlicher Einschränkungen benötigen Menschen mehr oder weniger viel Assistenz. Entscheidend dabei ist, mit welcher Haltung sie diese Unterstützung erhalten.

Jede AssistenznehmerIn hat eine persönliche AssistentIn an ihrer Seite, die sie in allen Belangen des Lebens, in Fragen zur Assistenzleistung und beim Erreichen persönlicher Ziele unterstützt. Die persönliche AssistentIn tritt auch als FürsprecherIn der AssistenznehmerIn (z.B. innerhalb des KollegInnenteams) auf und kann die persönlichen Interessen der AssistenznehmerIn auf Wunsch vertreten. Die persönliche AssistentIn steht auf Wunsch und bei Bedarf auch in Kontakt mit anderen Personen wie beispielsweise der gesetzlichen Vertretung, den Eltern oder mit ArbeitgeberInnen.

8 Assistenzplanung

Für jede BewohnerIn wird eine Assistenzplanung erstellt, in der Ziele und Leistungen für die verschiedenen Lebensbereiche festgelegt werden. Die Assistenzplanung berücksichtigt die persönliche Biografie der einzelnen Bewohner. Die BewohnerIn und die Angehörigen und gB sind maßgeblich an der Erstellung und an der jährlichen Aktualisierung ihrer Assistenzplanung beteiligt.

Grundlage für die Erstellung der Assistenzplanung ist der Gesamtplan, der gem. § 58 SGB XII durch den zuständigen Kostenträger erstellt wird.

Im Rahmen eines Jahresgesprächs werden die Zielerreichung und die Umsetzung der geplanten Leistungen sowie die Zufriedenheit der BewohnerIn mit dem Angebot der alsterdorf assistenz west regelmäßig überprüft.

Ein/e eigens dafür eingesetzte/r BeraterIn unterstützt die BewohnerIn und persönliche AssistentIn, die Assistenzplanung dem aktuellen Bedarf anzupassen.

9 Leistungsangebot

Wie bereits beschrieben, werden die zu erbringenden Leistungen für jede BewohnerIn individuell geplant. Dabei wird für die einzelnen Lebensbereiche erhoben, welche Form der Leistungserbringung dem Unterstützungsbedarf entspricht und die Zielerreichung fördert.

9.1 Wohnen, Selbstversorgung und Aktivitäten des täglichen Lebens

Der Tagesablauf gestaltet sich wie in einem normalen Familien- oder Wohngemeinschaftsleben. Die MitarbeiterInnen unterstützen den Aufbau einer familiären Atmosphäre und achten die Privat- und Intimsphäre der KlientInnen.

In der Tagesförderung beschäftigte BewohnerInnen verlassen nach dem Frühstück, ca. zwischen 8.00 und 9.00 Uhr das Haus. Diese werden um etwa 9.00 Uhr von dem Beförderungsdienst der Freien und Hansestadt Hamburg abgeholt.

Die während des Tages nicht außerhalb beschäftigten KlientInnen werden in der Wohnung begleitet. Sie erhalten Unterstützung in allen hauswirtschaftlichen Belangen: unter anderem werden gemeinsam Einkäufe erledigt und das Mittagessen vorbereitet und gemeinsam gekocht.

Zwischen 14.00 und 16.00 Uhr werden die BewohnerInnen, die eine Tagesförderstätte besuchen, vom o.g. Fahrdienst wieder nach Haus gebracht.

Danach ist Zeit für Freizeitgestaltung (s.u.). Mit den BewohnerInnen werden konkrete Assistenzzeiten zur Erbringung individueller Leistungen verabredet, die in einem Wochenplan abgebildet sind, der den gB in geeigneter Form vorab zugänglich gemacht werden kann. Die entsprechende Dokumentation ist im Zimmer des Bewohners einsehbar.

Am Wochenende wird in den Wohnungen gemeinsam gekocht und Gemeinschaftsangebote, soweit diese gewünscht sind, umgesetzt.

Die Nachtruhe richtet sich nach den individuellen Bedarfen und Bedürfnissen der/des einzelnen.

Auch im Bereich der Wäschepflege sowie bei der Ordnung und Reinigung der eigenen Räumlichkeiten, sowie der gemeinsamen Wohnung wird zu verlässlich vereinbarten Zeiten individuelle Unterstützung, z.B. in Form von Anleitung, Motivation oder Stellvertretung erbracht. Im Wohnangebot wird eine Hauswirtschaftskraft zur Unterstützung der Haushaltstätigkeiten eingesetzt. Für die Reinigung der Räumlichkeiten ist die aawest zuständig.

Mit jeder BewohnerIn und der gesetzlichen Betreuung werden Absprachen hinsichtlich der Geldverwaltung und Geldeinteilung getroffen.

9.2 Gesundheit und emotionales Wohlbefinden

Das Assistenzteam unterstützt die BewohnerInnen bei der Gesundheitsförderung und –erhaltung im jeweils erforderlichen Rahmen. Dazu gehören die Unterstützung bei der Planung, der Absprache und Durchführung von Arzt- und Therapieterminen (In Absprache mit den gB) genauso wie die Assistenz bei der verlässlichen Einnahme von verordneten Medikamenten.

Die Ernährung der BewohnerInnen wird vitaminreich und ausgewogen gestaltet, die Essenssituation von den MitarbeiterInnen so begleitet, dass eine gute Atmosphäre entsteht. Möglichkeiten für gemeinschaftliche Mahlzeiten werden im Bedarfsfall angeboten.

Im Rahmen der Körperpflege werden Leistungen entsprechend des individuellen Bedarfs erbracht. Dabei wird in der Wohngemeinschaft im Erdgeschoss eine besondere Kompetenz der MitarbeiterInnen in Bezug auf Pflege vorgehalten und eine enge Kooperation mit der Pflegeberaterin des Bereichs umgesetzt.

Besondere Bedarfe (z.B. bei Epilepsie) können auch durch technikgestützte Systeme unterstützt werden (Epimeldesystem, Notrufe).

Ärztlich verordnete Behandlungspflege (gem. § 37 SGB V) kann durch die alsterdorf assistenz west nicht erbracht werden, da kein Versorgungsvertrag mit der Krankenkasse besteht. Falls solche Leistungen benötigt werden, werden die gB bei der Antragstellung und bei der Auswahl eines geeigneten Pflegedienstes unterstützt.

Auch hinsichtlich der emotionalen Situation und des psychischen Wohlbefindens bieten das Assistenzteam und insbesondere die Persönliche AssistentIn beratende und vertrauensvolle

Unterstützung an. Die konkrete Unterstützung richtet sich immer nach der individuellen Anforderung der BewohnerInnen.

Falls erforderlich unterstützt das Assistenzteam bei der Vermittlung zu weiteren professionellen, z.B. therapeutischen Hilfen.

9.3 Tages-, Freizeit- und Kontaktgestaltung

Ein wichtiger Bestandteil der Assistenz ist die Unterstützung zur Teilhabe am kulturellen und gesellschaftlichen Leben.

Dazu gehören die Suche nach einer Arbeits- oder Beschäftigungsmöglichkeit und die Unterstützung, diese Tagesstruktur aufrechtzuerhalten.

Umgesetzt werden in der Hausgemeinschaft zur Freizeitgestaltung Einzel- und Gruppenunternehmungen in der Wohnung, im Gemeinschaftsraum oder im Quartier.

Zu den Gemeinschaftsangeboten gehören z.B. Musikangebote.

Die Gemeinschaftsangebote werden unter Beteiligung der Angehörigen/ gB gemeinsam geplant und umgesetzt.

Ein weiterer wichtiger Bestandteil ist die Unterstützung im Kontakt zu Nachbarn und beim Aufbau von Kontakten in den Stadtteil. Dazu gehören eine enge Zusammenarbeit mit dem treffpunkt.alteküche und der Nutzung der dort stattfindenden Angebote.

Die BewohnerInnen werden beim Kontaktaufbau und der Pflege von Kontakten sowie der Gestaltung sozialer Beziehungen innerhalb und außerhalb des Wohnangebots unterstützt.

Beim Umgang und der Lösung von Konflikten steht das Assistenzteam unterstützend zur Seite.

10 Personal

MitarbeiterInnen aus dem Assistenzteam sind rund um die Uhr vor Ort, es sei denn, die KlientInnen, die die Anwesenheit benötigen, befinden sich nicht im Haus.

Nachts erfolgt die Assistenz durch 1 Nachtwache für die Hausgemeinschaft.

Der Mitarbeiterschlüssel richtet sich nach den Hilfebedarfsgruppen, in die die BewohnerInnen eingruppiert sind.

Im Assistenzteam arbeiten HeilerziehungspflegerInnen, ErzieherInnen sowie MitarbeiterInnen ohne fachspezifische Ausbildung. Die von der Wohn- und Pflegeaufsicht geforderte Fachkraftquote wird eingehalten.

Regelmäßige Team- und/ oder Einzelfortbildungen sichern die weitere Qualifizierung des MitarbeiterInnenteams hinsichtlich der Anforderungen, die die Arbeit mit den BewohnerInnen stellen.

Im Rahmen der Aufbauphase des Wohnangebotes wird dabei auf folgende Fortbildungen schwerpunktmäßig geachtet: Persönliche Assistenz, Pflege, Epilepsie, Autismus, Tubuläre Sklerose (TSC), Ernährung, Deeskalationsmanagement.

11 Qualitätsstandards und Qualitätsprozesse

Die alsterdorf assistenz west gGmbH hat eigene Qualitätsstandards entwickelt, welche die Ziele und eigenen Ansprüche an die Planung und Erbringung von Dienstleistungen beschreiben und konkretisieren.

Die Qualitätsstandards bilden ab, wie die alsterdorf assistenz west ihre Leistungen gestalten und in welche Richtung sie sie weiterentwickeln möchte.

Um sich diesen Zielen anzunähern, findet im Wohn- und Assistenzangebot jährlich ein Qualitätsprozess zu einem bestimmten Thema statt, an dem Mitarbeiter und AssistenznehmerInnen des Wohn- und Assistenzangebotes sowie eine Mitarbeiterin des „Fachdienstes Qualitätsentwicklung“ beteiligt sind.

Im Rahmen dieses Qualitätskreises wird die Angebotsqualität überprüft und bewertet und es werden Veränderungsempfehlungen erarbeitet.⁴

Um unsere Arbeit und die Qualität unserer Leistungen kontinuierlich zu verbessern, arbeiten wir mit anerkannten Qualitätsentwicklungsinstrumenten. Dazu gehören:

QuenPA (Arbeitshilfe zur Qualitätsentwicklung in der Persönlichen Assistenz)

Das Instrument unterteilt das Leistungsspektrum unserer Dienstleistungen in sieben Leistungsbereiche. Darin enthalten sind Themen der Dienststruktur, des Wohnraums und der Assistenz. Die Gliederung der Leistungsbereiche ist angelehnt an die Chronologie unserer Leistungsprozesse; sie starten mit dem Zugang zu unseren Leistungen und gehen über die individuelle Leistungsplanung, die Beteiligung der Klientinnen und andere Schwerpunkte bis zum umfangreichen Feld der alltäglichen Unterstützung der Klientinnen:

1. Zugang zu unseren Leistungen
2. Leistungsplanung und Leistungsorganisation
3. Beteiligungsstrukturen
4. Unterstützung zur gesellschaftlichen Teilhabe
5. Wohnraum
6. Unterstützung zu selbstbestimmtem Leben
7. Transparenz und Datenschutz

12 Zusammenarbeit mit Angehörigen und gesetzlichen BetreuerInnen

Angehörige und häufig auch gesetzliche Betreuungspersonen gehören zum persönlichen Netzwerk des Betroffenen. Dieses Netzwerk ist die persönliche Ressource der KlientIn und hat damit eine bedeutende Funktion in ihrem Leben und für ihre Lebenszufriedenheit.

Insbesondere ist es im Interesse der nicht oder nur eingeschränkt sich verbalisierenden BewohnerInnen der Alsterdorfer Gärten, dass ihre An- und Zugehörigen als wichtige Informationsträger – sowohl was die Lebensgeschichte als auch die aktuelle Befindlichkeit des Bewohners angeht - miteinbezogen werden in die Planung und Umsetzung der Assistenz.

Im Mittelpunkt steht maßgeblich die KlientIn mit ihrer Eigenkompetenz. Ein wichtiges Anliegen ist es uns, die Wahrung ihrer individuellen Autonomie und der Respekt vor Ihrer Entscheidung, wer und worüber informiert oder einbezogen wird. Die rechtliche Stellung des gesetzlichen Betreuers bleibt unberührt.

Grundlage jeder Zusammenarbeit ist die Kommunikation und die Haltung, mit der Kontakt und Beziehung hergestellt und gestaltet werden. Hierbei werden Informationen übermittelt und Verständigung erreicht. Gegenseitiger Respekt, Wertschätzung und die Anerkennung der Gleichwertigkeit der Kompetenzen machen die Kommunikation aus.

In bestimmten Fällen kann es wichtig sein, sich bezüglich des Umgangs mit und gegenüber der jeweiligen BewohnerIn abzustimmen. Die persönliche AssistentIn ist AnsprechpartnerIn für Angehörige und gesetzliche BetreuerInnen, in Absprache mit der KlientIn.

Angehörige und gesetzliche BetreuerInnen klären und vereinbaren die Zusammenarbeit mit der persönlichen AssistentIn, wenn die KlientIn sich nicht äußern kann oder ihr Wille nicht klar erkennbar ist.

Wichtig sind dabei klar formulierte, verbindliche Verabredungen und Absprachen.

Die Assistenz soll sich durch die Zusammenarbeit in ihrem Sinne verbessern.

Die Anliegen und Interessen aller Beteiligten sollen Beachtung finden. Klärung von Verantwortlichkeiten, sowie die Einbeziehung der Angehörigen und gesetzlichen BetreuerInnen bei der Planung der Assistenzleistungen und Transparenz bei veränderten Rahmenbedingungen sollen die Zufriedenheit für alle Beteiligten erhöhen.

⁴ Bei weiterem Interesse sind die Qualitätsstandards in der Geschäftsstelle der alsterdorf assistenz west gGmbH erhältlich

Die Angehörigen werden über alle relevanten Aktivitäten, Besonderheiten und Veränderungen ihres Angehörigen zeitnah informiert und einbezogen. In welcher Form und Frequenz und zu welchen Inhalten, wird zwischen der jeweiligen Angehörigen/ gesetzlichen BetreuerIn und der persönlichen AssistentIn verbindlich vereinbart. Dem entsprechend gibt es zur Informationsweitergabe der Angehörigen an die PA eine klare Verabredung.

- Es finden mindestens einmal jährlich Informationsabende für Angehörige und gesetzliche BetreuerInnen statt. Angehörige haben die Möglichkeit, Themen die Ihnen wichtig sind an diesen Abenden einzubringen.
- Es findet mindestens einmal im Jahr ein anlassunabhängiges Gespräch mit Assistententeamleitung, Persönlicher AssistentIn, KlientIn und deren Angehörige und gesetzliche BetreuerIn statt.
- Angehörige und gesetzliche BetreuerInnen werden im angemessenen Zeitrahmen über wichtige Ereignisse und Veränderungen informiert.
- Einladungen zu Festivitäten werden ausgesprochen.

Neben diesen von der aawest initiierten Informationsforen, können sich die Angehörigen/ gesetzlichen BetreuerInnen jederzeit untereinander vernetzen und treffen. Die aawest unterstützt dies z.B. durch Bereitstellung des Gemeinschaftsraums für solche Zwecke.

In den Wohngemeinschaften wird jeweils ein Infobrett bereitgestellt, an welchem die Angehörigen/ gB Informationen austauschen können.

13 Interessensvertretung

Auf Grundlage des Hamburger Wohn- und Betreuungsqualitätsgesetzes und der dazugehörigen Mitwirkungsverordnung wird ein entsprechendes Organ der Interessenvertretung der KlientInnen eingerichtet. Vor dem derzeitigen (2015) Hintergrund der Äußerungs- und Mitwirkungsmöglichkeiten der in den ADG lebenden KlientInnen wird ein Vertretungsgremium nach § 18 WBMitwVO eingerichtet, dessen Bestellung durch die Wohn-Pflegeaufsicht bis ca. Anfang Mai 2015 erfolgt sein wird.

14 Beschwerdestelle

Ziel der alsterdorf assistenz west ist es, KundInnenunzufriedenheiten zu minimieren, Beschwerden konstruktiv zu bearbeiten und notwendige Veränderungen zügig einzuleiten.

Bei der alsterdorf assistenz west haben KlientInnen und deren Angehörige die Möglichkeit, unterschiedlichste Beschwerdekanaäle zu nutzen, um Anregung und Kritik zu äußern. Jede AssistentIn und jede Assistententeamleitung nehmen Beschwerden entgegen und bearbeiten diese soweit wie möglich vor Ort. In 2007 haben wir im Rahmen des Kundenmanagement außerdem ein Beschwerdemanagement institutionalisiert. In unseren Wohneinrichtungen, in den Treffpunkten und in den Einrichtungen der Tagesförderung liegen frankierte Beschwerdekarten mit der Bitte um Kontaktaufnahme aus.

Das Beschwerdemanagement ist Ansprechpartner für Beschwerden zu allen Dienstleistungen der aawest. Es nimmt Beschwerden entgegen, koordiniert die interne, zügige Bearbeitung, überprüft das Ergebnis und informiert den oder die Beschwerdeführende(n).