

Konzeption

**Intensiv Ambulantes Wohnen
für Menschen mit
psychischen Erkrankungen
und besonderen
Hilfebedarfen**

- WohnRäume Plus -

Angaben zur Organisation

Organisation:

Name der Organisation: Gesellschaft für Sozialarbeit in Bielefeld e.V.
Rechtsform: e.V. mit Sitz in der Bundesrepublik Deutschland
Vorstand / Vorsitzende: Thomas Brandauer (Vorsitz), Miriam Stock
Website: www.gfs-bielefeld.de
Verbandsmitgliedschaft: Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband

Anschrift:

Straße und Hausnummer: Am Zwinger 2-4
Postleitzahl: 33602
Ort: Bielefeld
Bundesland: Nordrhein-Westfalen

Ansprechpartner und Kontakt:

Titel: Fachbereichsleiter FB Lebensräume
Betreuung und Beratung
Name: Thorsten Buick
Telefon: 0521 52001 212
Fax: 0521 52001 239
E-Mail: thorsten.buick@gfs-bielefeld.de

Titel: Projektleitung, Bereichsleitung Wohnen Plus
Name: Nadine Schmerbach
Telefon: 0521 52001 214
Fax: 0521 52001 239
E-Mail: nadine.schmerbach@gfs-bielefeld.de

Inhaltsverzeichnis

Angaben zur Organisation

Präambel

1 Ausgangssituation und Bedarfsbeschreibung

2 Personenkreis

3 Rahmenbedingungen

3.1 Handlungsleitlinien der Arbeit

3.2 Rechtsgrundlage und Finanzierung

3.3 Aufnahmesteuerung, Voraussetzungen, Beendigung der Maßnahme

3.4 Personelle Ausstattung und Organisationsstruktur

3.5 Beschreibung des Wohnraums

3.6 Sozialraum und Infrastruktur

3.7 Einordnung des Wohnprojektes in das Hilfesystem

4 Ziele, Zielsetzung und Betreuungsinhalte des Intensiv Ambulanten Wohnens

4.1 Zielsetzung

4.2 Betreuungsinhalte

4.2.1 Basisversorgung

4.2.2 individuelle Unterstützung

- im Bereich Wohnen

- im Bereich Gesundheit und Krankheit

- im Bereich Sozialer Beziehungen

- im Bereich Arbeit und Tagesstruktur

- im Bereich Freizeitgestaltung

Anlage

Beschwerdemanagement der GfS

Kontaktliste für die Annahme von Beschwerden

Präambel

Ausgangspunkt und Ziel der Arbeit der Gesellschaft für Sozialarbeit (GfS) sind Menschen die sich in körperlichen, seelischen, sozialen oder materiellen Notlagen befinden oder davon bedroht sind. Seit 1983 setzt sich die GfS für das Wohl dieser Menschen ein und hat zu diesem Zweck ein umfangreiches Angebot an sozialen Dienstleistungen entwickelt.

Der Fachbereich Lebensräume - Sozialpsychiatrische Hilfen ist seit 1988 im Bereich der sozialpsychiatrischen Versorgung tätig. Zu den Hilfsangeboten gehören das Ambulant Betreute Wohnen, der Betrieb einer Kontaktstelle und einer Tagesstätte, verschiedene niedrigschwellige Beschäftigungsmöglichkeiten und die Pension Plus mit zwölf Wohnplätzen für Menschen mit psychischen Erkrankungen und besonderen sozialen Schwierigkeiten.

Der Fachbereich Lebensräume nimmt somit wesentliche Aufgaben der kommunalen Pflichtversorgung für psychisch kranke und suchtkranke Menschen wahr, ist Teil des gemeindepsychiatrischen Versorgungsangebotes der Stadt Bielefeld und Mitglied des Gemeindepsychiatrischen Verbundes.

1. Ausgangssituation und Bedarfsbeschreibung

Die GfS betreut in der Pension Plus Klientinnen und Klienten mit schweren und chronischen psychischen Erkrankungen und Suchterkrankungen, die Erfahrungen mit Wohnungslosigkeit gemacht haben oder hiervon bedroht sind. Am Ende des i. d. R. auf zwei Jahre begrenzten Betreuungszeitraums gelingt es dort kaum noch geeignete Anschlussperspektiven zu finden. Es mangelt einerseits an Wohnraum für die Realisierung einer weiteren ambulanten Wohn- und Betreuungsperspektive und andererseits an stationären Plätzen für Menschen mit einem höheren Unterstützungsbedarf. Gleichzeitig bieten beide Betreuungsformen für unsere Zielgruppe nicht immer die notwendige Passgenauigkeit in der Gestaltung des Hilfsangebotes.

Mit dem Landschaftsverband Westfalen - Lippe wurde daher zunächst die Möglichkeit einer Verlängerung des Aufenthaltes in der Pension Plus in Einzelfällen vereinbart. Individuell hilft dies sehr, verschiebt aber das grundsätzliche Problem nur zeitlich und verzögert für andere Menschen die Aufnahmemöglichkeit in die Einrichtung.

Mangel an Wohnraum

- ⇒ Die Wohnungsleerstandsquote befindet sich in Bielefeld mit 0,4 % auf dem niedrigsten Wert seit Jahren. Dies hat in Bielefeld auch zu einem Anstieg der Anzahl der Wohnungslosen geführt. Auch die Anzahl der Personen, die „Platte machen“, ist drastisch gestiegen.
- ⇒ Bei der Wohnungssuche sind Menschen mit Behinderungen zusätzlich von Vermittlungshemmnissen betroffen. Dies trifft insbesondere auch für (ehemalige) Klientinnen und Klienten der Pension Plus zu, die i. d. R. bereits Probleme mit Vermietern / Wohnungsbaugesellschaften, Schufa-Einträgen etc. in der Vorgeschichte hatten, allerdings auf bezahlbaren Wohnraum angewiesen sind.

Mangel an stationären Plätzen

- ⇒ Auch mit langen Wartezeiten stehen stationäre Plätze nicht immer zur Verfügung. Die in den letzten Jahren in Bielefeld geschaffenen Plätze im Intensiv Ambulanten Wohnen (Bethel) haben die Situation lediglich vorübergehend entlastet, können aber keine quantitativ bedarfsdeckende Kapazität anbieten.
- ⇒ Die Möglichkeit der ambulanten Betreuung mit hohen Fachleistungsstunden ist nicht in allen Fällen eine adäquate Alternative. Für Klientinnen und Klienten, die auch Rahmenbedingungen wie z. B. eine beständige Mitarbeiterpräsenz, einen niedrigschwellig zu erreichenden Bereitschaftsdienst, engmaschige und regelmäßige Impulsgebung etc. benötigen, ist eine lediglich ambulante und aufsuchende Hilfe unzureichend und kaum praktikabel.

Bedarf an passgenauen Wohn- und Betreuungsangeboten

In der Pension Plus wird „bedarfsgerechter“ Wohnraum für Menschen mit massiven psychiatrischen Erkrankungen bereitgestellt. In den elf Jahren des Bestehens der Pension Plus konnten in vielen Einzelfällen bemerkenswert positive Entwicklungen von Bewohnern verzeichnet werden. Hierzu tragen das passende Konzept und die Rahmenbedingungen der Pension Plus entscheidend bei.

Diese bieten u. a. einen geschützten und gesicherten Rückzugsort. Der Bedarf an diesem Angebot wurde insbesondere für Menschen mit psychischen Erkrankungen und unangepassten Persönlichkeiten in der Seewolf-Studie erneut und sehr plastisch

festgestellt und beschrieben.

(vgl. Bäuml, J.; Pitschel-Walz, G.; Jahn, T. (2014): *Die SEEWOLF-Studie – eine Zusammenfassung. Seelische Erkrankungsrate in den Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe im Großraum München. Online abrufbar: www.mri.tum.de*)

Durch den Ansatz der Pension Plus, das ambulante Setting und der Bereitstellung von Einzelappartements konnten sich diese Menschen auf das Hilfesystem einlassen. Rund 75% der Klientinnen und Klienten erreichten eine zum Teil erstaunliche Stabilität. Diese konnte nach der Weitervermittlung jedoch regelmäßig nicht aufrechterhalten werden. Ursächlich lassen sich einige Unterschiede in der Konzeption und Herangehensweise herausstellen.

- Der stationäre Rahmen setzt für diesen Personenkreis häufig enge Grenzen und hohe Hürden. Die Betreuungsbeziehung unterliegt regelmäßig Ordnungs- und Versorgungsaspekten und anderen schwierig einzuhaltenden Rahmenbedingungen. Dies führte in mehreren Fällen zu Abbrüchen. Vor allem Wohngemeinschaften bergen ein hohes Krisenpotential.
- Eine eigene Wohnung bietet trotz ambulanter Betreuung mit hoher Fachleistungsstundenzahl nicht den zuvor in der Pension Plus erfahrenen Schutzraum.
- Es besteht ein Bedarf an einer Unterstützungsform, die beide Aspekte (stationäre Hilfevariablen und Ausstattung mit adäquatem Wohnraum) aufgreift, dabei notwendige Freiräume und zugleich umfassenden Schutz bietet und des Weiteren nicht durch strukturelle, zeitliche Befristung gefährdet ist.

Vor allem aus dem Netzwerk der Wohnungslosenhilfe wurde der Bedarf an unterstützenden Wohnangeboten, die sich an dem Konzept der Pension Plus orientieren, gemeldet. Schwer psychiatrisch erkrankte Klientinnen und Klienten, die auf Grund ihrer Erkrankung als nicht wohnfähig gelten, werden (vorerst) im System der Wohnungslosenhilfe untergebracht, obwohl dringender Behandlungsbedarf offensichtlich ist, Zwangsmaßnahmen häufig nicht mehr abgewendet werden können, Verschlechterung der Gesamtsituation deutlich wird und die Begleiterscheinungen einer solchen „Notversorgung“ für die Unterkünfte und ihr Kernklientel kaum tragbar sind.

Die Pension Plus kann mit 12 Plätzen und ca. 6 – 8 Neuaufnahmen / Jahr den aktuellen Bedarf nicht decken. Somit entsteht ein erheblicher `Stau´ auf der Warteliste. Dieser führt zu langen Wartezeiten und zu einem Verlust von kurzfristigen und niedrigschwelligeren Aufnahmemöglichkeiten. Eine direkte Aufnahme von chronisch psychisch erkrankten Klientinnen und Klienten in das Intensiv Ambulante Wohnen (IAW) ohne den Umweg über die Pension Plus könnte die Warteliste der Pension Plus entlasten und Fehlplatzierungen dieses Personenkreises in einem Angebote der §67er-Hilfe vermeiden.

2. Personenkreis

Das Projekt WohnRäume Plus in der Teichsheid 16a ist ein Angebot der §53er-Hilfe und richtet sich an Bielefelder Bürgerinnen und Bürger die auf Grund ihrer psychischen Erkrankung immer wieder wohnungslos geworden sind und deren besonderer, langfristiger und stationärer Hilfebedarf nur intensiv-ambulant erbracht werden kann. Die Rahmenbedingungen des Intensiv Ambulanten Wohnens bieten diesen Menschen eine intensive Unterstützung. Sie werden gleichzeitig durch das ambulante Setting und der damit verbundenen Eigenverantwortung in der selbstständigen Lebensführung gefördert und in ihrem Autonomiebestreben ernst genommen.

Insbesondere handelt es sich um Menschen,

- die einen hohen Hilfebedarf in ihrer alltäglichen Lebensführung haben,
- mit schweren psychischen Erkrankungen und Suchterkrankungen (i. d. R. Mehrfachdiagnosen),
- die von ehemaliger oder wiederkehrender Wohnungslosigkeit betroffen sind,

- die Dissozialität (sogenannte Verwahrlosungstendenzen) aufweisen,
- die vielfältige Betreuungsangebote bisher abgelehnt oder schon langjährig erfahren haben und über ein hohes Krisenpotential verfügen (Systemsprenger),
- die sich in der Pension Plus deutlich stabilisiert haben und für die das IAW das passgenaue Angebot ist,
- die als Klientinnen und Klienten des ambulant betreuten Wohnens mit höherem Betreuungsbedarf auf einen engen Rahmen und eine kontinuierliche, niedrighschwellige Erreichbarkeit von Bezugspersonen angewiesen sind und bei denen die Gefahr besteht, dass sich ohne dieses Unterstützungsangebot kurzfristig ein stationärer Bedarf entwickelt,
- die sich trotz diverser Unterstützungsleistungen in einer desolaten Wohnsituation befinden und die akut von Wohnungslosigkeit bedroht sind.

3. Rahmenbedingungen

3.1 Handlungsleitlinien der Arbeit

Die individuelle Zielabsprache mit den Klientinnen und Klienten ist generell handlungsleitend. Vorrangiges Ziel ist die Schaffung bzw. das Vorhalten von bedarfsgerechtem Wohnraum für psychisch kranke Menschen. Die kritische Distanz zu psychiatrischen Hilfsangeboten gilt es durch unaufdringliche Hilfsangebote zu mindern. Krisen können im Vorfeld erkannt werden, so dass angemessen und prophylaktisch reagiert werden kann. Im Zentrum unseres Handelns stehen Aufbau und Gestaltung einer tragfähigen und kontinuierlichen Betreuungsbeziehung. Individuelle Betreuungsinhalte und –ziele werden akzeptanzorientiert gemeinsam erarbeitet. Hierbei erweist sich die konstante Bezugspersonenbetreuung mit einer verbindlichen Arbeitsstruktur und wiederkehrende Perspektivgespräche zur Überprüfung der Ziele und des Bedarfs als erfolgreiches Konzept. Für die fortwährende Hilfeplanung und -vernetzung sowie auch für die praktische Umsetzung der Begleitung und Beratung werden pädagogisch ausgebildete Fachkräfte eingesetzt.

3.2 Rechtsgrundlage und Finanzierung

Rechtsgrundlagen für das Wohnprojekt ist die Eingliederungshilfe gemäß §§ 53, 54 ff SGB XII im Rahmen des Intensiv Ambulanten Wohnens. Die Aufnahme in das IAW erfolgt im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen zu Lasten des zuständigen Sozialhilfeträgers. Einkommen und Vermögen können im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben zur Kostendeckung herangezogen werden.

Die Dauer des IAW ist grundsätzlich unbefristet und richtet sich nach dem individuellen Hilfebedarf.

3.3 Aufnahmesteuerung, Voraussetzungen, Beendigung der Maßnahme

Voraussetzung für die Aufnahme in das Projekt WohnRäume Plus ist das Vorhandensein einer nicht nur vorübergehenden, wesentlichen seelischen Behinderung und ein stationärer Hilfebedarf, der intensiv-ambulant erbracht werden kann. Voraussetzung ist ferner ein Sozialhilfegrundertrag, eine fachärztliche Bescheinigung, die Kostenzusage des Kostenträgers und die Akzeptanz der Hausordnung zur Aufnahme. Die Aufnahmesteuerung erfolgt mittels einer Warteliste. Über die Aufnahme auf die Warteliste wird nach einem Informationsgespräch entschieden.

Ausgenommen von der Betreuung sind:

- Kinder und Jugendliche

- Personen, die die oben genannten Voraussetzung nicht erfüllen
- Personen, bei denen andere Erkrankungen/Behinderungen im Vordergrund stehen (z. B. schwere körperliche Beeinträchtigungen)

Für die o. g. Personengruppen stehen weitere Fachbereiche in der GfS und andere Betreuungseinrichtungen in Bielefeld zur Verfügung.

Die Klientinnen und Klienten haben - im Rahmen der Kostenzusage - die Möglichkeit, dieses Wohn- und Unterstützungsangebot auf Dauer zu nutzen. Je nach individueller Entwicklung und entsprechendem Angebot ist es jederzeit möglich, in eine Wohnung auf dem freien Wohnungsmarkt umzuziehen und das niedrigschwelligere Angebot des Ambulant Betreuten Wohnens zu nutzen bzw. ohne Unterstützung zu leben oder aber in eine Wohn- und Betreuungsmöglichkeit der stationären Eingliederungshilfe zu ziehen. Das Betreuungsverhältnis ist nicht an das Mietverhältnis gebunden.

Die Maßnahme endet auf Wunsch der Klientin oder des Klienten, aus disziplinarischen Gründen bei massiven Verstößen gegen die Hausordnung oder nach Ablauf der Kostenübernahme durch den Kostenträger.

3.4 Personelle Ausstattung und Organisationsstruktur

Die Betreuung der Klientinnen und Klienten erfolgt durch ein multiprofessionelles Team. Das Team des Projektes WohnRäume Plus besteht tagsüber aus 3,5 VK (2,5 VK Fachkräfte und 1,0 VK Ergänzungskraft), sowie 2,35 VK für die Dienste in den Abendstunden bis 24:00 Uhr, an Wochenenden und Feiertagen. Die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind dabei als Hintergrundbereitschaft im Wechsel telefonisch zu erreichen. So ist eine ständige personelle Versorgung sichergestellt, die dauerhaft, auch nachts und an Feiertagen, bei Krisen und in Notfällen einen qualifizierten und vertrauten Ansprechpartner bietet. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben zum Teil langjährige Erfahrungen in der Pension Plus und im ambulant betreuten Wohnen.

WohnRäume Plus wird von der zuständigen Projektleitung geleitet. Diese gewährleistet auch die konzeptionellen und betriebswirtschaftlichen Grundsätze.

Tägliche Übergaben gewähren die Sicherheit, dass auch im Vertretungsfall Ansprechpartner für eine qualifizierte Betreuung bereit stehen. Regelmäßige Dienstbesprechungen, fachspezifische Fortbildungen und externe Supervision sind fester Bestandteil der Arbeit und sichern die Fachlichkeit.

3.5 Beschreibung des Wohnraums

Die BGW – Bielefelder Gesellschaft für Wohnen und Immobiliendienstleistungen stellt in einem grundlegend sanierten Gebäude, welches zuvor als Flüchtlingsunterkunft genutzt wurde, Räumlichkeiten für das Projekt zur Verfügung. Nach jetzigem Planungsstand ist folgende Nutzung vorgesehen:

Erdgeschoss: Büroraum, Gesprächsraum, Gemeinschaftsraum mit Kochecke sowie ein Appartement mit einer Fläche von 27,09 m² plus angegliedertem Bad mit 4,05 m²

Erste Etage: 4 Appartements mit einer Fläche von 18,59 m² bis 28,62 m² und angegliederten Bädern mit einer Fläche von 2,42 m² bzw. 3,86 m²

Zweite Etage: 4 Appartements mit einer Fläche von 18,59 m² bis 28,62 m² und angegliederten Bädern mit einer Fläche von 2,42 m² bzw. 3,86 m²

Dachgeschoss: 2 kleine Wohnungen (2 Zimmer, Küche, Bad) mit 38,75 m² bzw. 42,86 m².

Die Apartments verfügen über eine kleine Kochnische, die Bäder sind barrierearm konzipiert. Fernsehanschlüsse und die technische Voraussetzungen für einen Internetanschluss sind vorhanden. Das Haus bietet die Nutzung von Waschmaschine und Trockner an.

Die Gesellschaft für Sozialarbeit e.V. ist Hauptmieter der Räumlichkeiten, die Klientinnen und Klienten erhalten Untermietverträge im Rahmen der Regelungen des WBVG.

3.6 Sozialraum und Infrastruktur

Die „Teichsheide“ befindet sich an der Grenze der Ortsteile Mitte und Schildesche. Das Quartier ist geprägt durch eine gemischte Nutzung mit gewerblicher und Wohnraumbauung. In unmittelbarer Nähe befindet sich eine große landwirtschaftlich genutzte Fläche. Durch die unmittelbare Nähe zur Herforder Straße und einer nahen Stadtbahnhaltestelle ist die Teichsheide verkehrstechnisch gut angeschlossen. In unmittelbarer Nähe zum Haus Teichsheide 16a befindet sich eine städtische Unterkunft für Frauen mit 32 Plätzen, eine Grundschule und eine Kindertagesstätte.

Prägend für die Teichsheide war zuletzt die Nutzung der BGW – Immobilie 12a / 14a / 16a als Flüchtlingsunterkunft, in der 121 Plätze vorgehalten worden sind. Neben der geplanten Bereitstellung des Eingangs für das Projekt `Wohnräume Plus´ plant die BGW in den Eingängen 12a und 14a einen Umbau zu insgesamt 12 Wohnungen unterschiedlicher Größe. Wir gehen davon aus, dass der Stadtteil durch die Nutzungsveränderung eine erhebliche Entlastung erfahren wird.

Die Entfernung zum Zentrum und zur Kontaktstelle des Fachbereichs Lebensräume beträgt drei Kilometer und ist durch die Stadtbahnbindung mühelos erreichbar.

Die Pension Plus befindet sich in einer Entfernung von 1,7 Kilometern zur Teichsheide. Für einen Teil der Klientinnen und Klienten ist der Sozialraum somit bereits erschlossen. Ähnlich wie die Pension Plus soll sich Wohnräume Plus in die Nachbarschaft einfinden und so Aspekte der Normalität und Inklusion widerspiegeln.

3.7 Einordnung des Wohnprojektes in das Hilfesystem

Die Pension Plus hat sich in dem System der Bielefelder Wohnungslosenhilfe seit der Gründung im Jahr 2006 zu einem wichtigen Baustein an der Schnittstelle zur Eingliederungshilfe für chronisch psychisch kranke und suchtkranke Menschen entwickelt. Sie bietet an dem Standort Beckhausstraße 116 eine Wohn- und Betreuungsmöglichkeit mit zwölf Plätzen für Menschen an, die neben der psychischen Erkrankung und / oder Suchterkrankung Erfahrungen mit Wohnungslosigkeit gemacht haben oder von dieser bedroht sind und oftmals begleitend unter diversen somatischen Erkrankungen leiden. Der Betreuungszeitraum ist auf zwei Jahre begrenzt, in Einzelfällen ist eine Verlängerung möglich.

Ergänzend zu den genannten zwölf Plätzen betreut das Team der Pension Plus in Zusammenarbeit mit dem ambulant betreuten Wohnen des Fachbereichs Lebensräume der GfS einzelne ehemalige Klientinnen und Klienten im Rahmen der ambulanten Eingliederungshilfe. Ziel dieses ergänzenden Angebotes ist die Sicherung von Betreuungs- und Beziehungskontinuität für entlassene Klientinnen und Klienten, die in der Pension Plus neue Stabilität erlangt haben und bei denen (erneute) Abbrüche und wiederholtes Scheitern vermieden werden sollen. Im Einzelfall ist eine Betreuung durch das Team der Pension Plus bereits im Vorfeld der Aufnahme im Rahmen ambulanter § 67er Hilfe möglich.

Während bei vielen Klientinnen und Klienten während des Betreuungszeitraumes im Haus manchmal erstaunliche Entwicklungen angeschoben werden können und eine Stabilisierung der Lebenssituation stattfindet, hat sich die oftmals fehlende Anschlussperspektive gerade in den letzten Jahren als zentrales Problem entwickelt (siehe den oben beschriebenen Mangel an Wohnraum und an stationären Plätzen). Da es dem Ansatz der Pension Plus nicht gerecht wird, ehemalige Klientinnen und Klienten erneut in die Wohnungslosigkeit oder andere destabile Strukturen zu entlassen, besteht hier ein ganz zentraler Entwicklungsbedarf.

Mit dem neuen Projekt möchten wir das in der Pension Plus sehr bewährte Wohn- und Betreuungskonzept aufgreifen und als Angebot ohne zeitliche Befristung und ohne „Rehadruck“ weiterentwickeln.

WohnRäume Plus ordnet sich als ein neuer Baustein in das Bielefelder Hilfesystem für Menschen in Wohnungsnot ein. Es ergänzt hier die integrativen Angebote an der Schnittstelle der Hilfearten nach §§ 67 und 53 SGB XII.

4 Ziele, Zielsetzung und Betreuungsinhalte des Intensiv Ambulanten Wohnens

Ziel des IAW ist es, chronisch psychisch kranken Menschen ein eigenverantwortliches Leben unter weitestgehend normalen Lebensbedingungen zu ermöglichen. Dazu werden vorhandene Ressourcen im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe reaktiviert und gefördert. Durch stabilisierende Hilfen können die Klientinnen und Klienten Selbständigkeit und Eigenverantwortlichkeit erhalten und Krisen werden im ambulanten Setting aufgefangen.

4.1 Zielsetzung

WohnRäume Plus bietet dem beschriebenen Personenkreis ein ambulantes Wohn- und Betreuungsangebot mit Mitarbeiter-Präsenzzeiten vor Ort und bei Bedarf spontaner Erreichbarkeit von Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (außerhalb der Präsenzzeiten) im Rahmen des Intensiv Ambulanten Wohnens. Über geregelte „Sprechzeiten“ vor Ort ist an fünf Tagen in der Woche eine Basisversorgung gewährleistet. Individuelle Hilfen werden im Bezugspersonensystem durch Fachkräfte des Ambulant Betreuten Wohnens geleistet. Nachts ist die Erreichbarkeit per Rufbereitschaft geregelt.

In Abgrenzung zu stationärer Eingliederungshilfe wird das Hilfeangebot nicht pauschal vorgehalten, sondern gemäß dem individuellen Bedarf angeboten. So sind die Klientinnen und Klienten in allen Bereichen des täglichen Lebens für sich selbst verantwortlich, erhalten aber entsprechend den im Hilfeplan beschriebenen Hilfebedarfen professionelle Unterstützung in den einzelnen Lebensbereichen. Die Appartements werden autonom geführt, die Klientinnen und Klienten sind selbst für die Wohnraumpflege zuständig. Sie möblieren und gestalten ihren Wohnraum selbst, sind für die Geldverwaltung, den Einkauf und die Essensversorgung verantwortlich.

4.2 Betreuungsinhalte

4.2.1 Basisversorgung

In der Basisversorgung sind die festen Präsenzzeiten vor Ort geregelt. An Wochenenden und Feiertagen sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über einen Rufbereitschaftsdienst erreichbar. Schwerpunkt der Tätigkeit ist die Sicherung der Ansprechbarkeit für die Bewohnerinnen und Bewohner des Projektes WohnRäume Plus in den Abendstunden, an Wochenenden und an Feiertagen.

Je nach Bedarf leisten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Unterstützung in der Basisversorgung oder in den Bereichen

- Motivation und Förderung von Routinen
- Motivation zur Körperpflege
- Unterstützung bei der Zubereitung von Lebensmitteln
- Kontaktangebot
- Krisenintervention
- Hilfestellung bei der Abgrenzung zu Szenekontakten
- Vermittlung bei Konflikten
- Atmosphärische Gestaltung
- Kontrolle und Sicherung der Einhaltung der Hausordnung
- motivierende und entlastende Gespräche
- lebenspraktische Unterstützung
- Anleitung bei Haushaltstätigkeiten
- Übernahme von hauswirtschaftlichen Tätigkeiten in Gemeinschaftsräumen
- Durchführung von kleinen Freizeitangeboten

Rufbereitschaft

In den Zeiten außerhalb der Präsenzzeiten ist die telefonische Erreichbarkeit einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters über einen Rufbereitschaftsdienst gewährleistet. Die Aufgabe der Rufbereitschaft ist im Besonderen die Ansprechbarkeit und Entlastung in Krisensituationen und ggf. erforderliche Maßnahmen einzuleiten.

4.2.2 Individuelle Unterstützung

Ergänzend zur beschriebenen Basisversorgung während der Präsenzzeiten erfolgt eine individuelle Unterstützung entsprechend der im jeweiligen Hilfeplan beschriebenen Ziele und Maßnahmen durch eine Fachkraft im Bezugspersonensystem.

im Bereich Wohnen:

Das Lebensfeld Wohnen stellt eine wesentliche Voraussetzung für die gesellschaftliche Teilhabe dar. Ziele der Betreuung in diesem Bereich sind insbesondere die selbstständige Versorgung, eigenverantwortliche Haushaltsführung und Wohnraumpflege.

Das Hilfespektrum umfasst u. a. folgende Leistungen:

- Beratung und Unterstützung bei der Wohnraumgestaltung, Wohnraumpflege und Instandhaltung
- Training lebenspraktischer Fähigkeiten
- Hilfestellung bei der Wäschepflege
- Motivation zur Körperpflege
- Beratung bzw. Unterstützung und Anleitung bei der Selbstversorgung und Haushaltsführung (Ernährung, Einkaufsplanung, Zubereitung, etc.)
- Beratung im Umgang mit finanziellen Mitteln, ggf. freiwillige Geldeinteilung
- Beratung bzw. Unterstützung und Begleitung bei Behördenangelegenheiten
- Umgang mit technischen Hilfsmitteln (Telefon, TV, Internet u.Ä.)

im Bereich Gesundheit und Krankheit:

Eine wesentliche Zielsetzung ist die Auseinandersetzung mit der gesundheitlichen Situation, das Erkennen von gesundheits- bzw. krankheitsfördernden Faktoren, wie z.B. Vermeidung von Überlastung und Überforderung, Erkennen von Frühwarnzeichen,

medikamentöse Compliance und Wahrnehmen ärztlicher Behandlung. Der Erhalt und die Förderung der psychischen und somatischen Gesundheit als auch die Begleitung in Krisenzeiten und Krisenintervention stellen wesentliche Merkmale der Betreuung dar. Betreuungsinhalte sind im Einzelnen:

- Förderung und Sicherstellung der medikamentösen Compliance
- Motivierung, Initiierung und Begleitung von gesundheitsfördernden Maßnahmen
- Motivierung zur Wahrnehmung ärztlicher Behandlung, ggf. Begleitung bei Arztbesuchen
- verantwortungsbewusste Einnahme der Medikamente
- Kooperation mit niedergelassenen Nervenärzten, Fachambulanzen, Hausärzten, Fachärzten und Kliniken
- Erkennen von Frühwarnzeichen, Umgang mit Belastungen, ggf. Motivation zur Teilnahme an einer Rückfallprophylaxegruppe, Selbsthilfegruppe, Therapie etc.
- Ernährungsberatung oder Vermittlung kompetenter Angebote
- Motivation zur Teilnahme an gesundheitsorientierten Freizeitangeboten, ggf. Begleitung
- Reflexion des Suchtverhaltens
- Begleitung bei der Bewältigung belastender Lebensereignisse
- Kriseninterventionen
- Begleitung bei Klinikaufnahmen, ggf. Veranlassung von Klinikaufnahmen bei Fremd- oder Selbstgefährdung in Kooperation mit dem sozialpsychiatrischen Dienst, Krisendienst und rechtlichen Betreuern
- Motivierung zur Einhaltung eines gesunden Tag- Nachtrhythmus.

im Bereich Gestaltung sozialer Beziehungen

Ziele sind der Erhalt und Aufbau von sozialen Kontakten und die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben, sowie

- Aufbau bzw. Erhalt einer Betreuungsbeziehung
- Erhalt und Förderung sozialer Kompetenzen
- Reflexion der bestehenden Kontakte und Freundschaften
- Motivierung zur Wahrnehmung sozialer Kontakte
- Unterstützung bei Konflikten im Umfeld
- Erarbeitung von Konfliktlösungsstrategien
- Auseinandersetzung mit Partnerschaft und Sexualität, ggf. Paargespräche oder Motivation zur Inanspruchnahme spezieller Hilfen
- Angehörigengespräche, Klärung von Beziehungen im Familien- und Freundeskreis
- Beratung, Unterstützung und ggf. Begleitung bei der Kontaktaufnahme zu Vereinen, Kirchengemeinden etc.

im Bereich Arbeit und Tagesstruktur

Arbeit und die Nutzung von tagesstrukturierenden Angeboten sind ein wichtiger Bestandteil der gesellschaftlichen Teilhabe. Im Rahmen der Betreuung unterstützen wir die Klientinnen und Klienten bei einer Auseinandersetzung mit dem Thema Arbeit und Beschäftigung und ein Ihren Interessen entsprechendes tagesstrukturierendes Angebot wahrzunehmen. Das Spektrum der Hilfen umfasst:

- Förderung der gesellschaftlichen Teilhabe
- Hilfen zur Strukturierung des Tages- und Wochenablaufes
- Information und Beratung über die Möglichkeiten der Tagesstruktur entsprechend der individuellen Bedürfnisse, Interessen und Fähigkeiten
- Kooperation mit Trägern von Förder-, Fortbildungs- und Berufsfindungsmaßnahmen, Werkstätten für behinderte Menschen, Bundesagentur für Arbeit, Jobcenter etc.
- Kooperation mit Beschäftigungsprojekten

- Nutzung von Einzel- und Gruppenangeboten innerhalb der Einrichtung
- Fördern von Regelmäßigkeit und Alltagsroutine.

im Bereich Freizeitgestaltung

Ziel ist die Entwicklung einer individuellen und aktiven Freizeitgestaltung. Dieser Bereich umfasst insbesondere die Bereiche Beratung und Information über Freizeitmöglichkeiten in Bielefeld sowie Motivationshilfen zur Nutzung und ggf. Begleitung dorthin.

Darüber hinaus

- Motivationshilfen zur Nutzung interner und externer Freizeitangebote ggf. Begleitung dorthin
- Organisation und Durchführung von Gruppenangeboten, z.B. Gesprächsgruppe, Kino, Ausflüge etc.
- Vermittlung an bestehende Freizeitangebote
- Unterstützung/ Beratung zu Aufbau und Erhalt sozialer Beziehungen
- Vermittlung an bestehende Freizeitangebote
- Unterstützung/ Beratung zu Aufbau und Erhalt sozialer Beziehungen.

Beschwerdemanagement der GfS-Gesellschaft für Sozialarbeit für den Bereich Ambulant Betreutes Wohnen: für Menschen mit psychischer Erkrankung, Menschen mit Abhängigkeitserkrankung und Menschen mit geistiger Behinderung

1. Grundsatz

Beschwerden von Nutzerinnen und Nutzern unserer Angebote, auch von Angehörigen, Betreuern, u.a. werden von uns selbstverständlich akzeptiert. Sie sind zudem Baustein unserer stets aktualisierten systematischen Qualitätssicherung und –entwicklung. Das Vorhandensein eines Beschwerdemanagements sehen wir als Chance zur Weiterentwicklung unserer Arbeit. Beschwerden sind für uns direktes oder indirektes Signal, unser Angebot zu überdenken, bzw. zu verbessern, bzw. ein Hinweis auf erforderliche Maßnahmen zur Förderung der Kundenzufriedenheit.

2. Impulse

Unser Beschwerdemanagement ist aus der Selbstverpflichtung der freien Wohlfahrtspflege des Landes Nordrhein-Westfalen für internes und externes Beschwerdemanagement in Einrichtungen und Diensten der Pflege, Alten- und Behindertenarbeit abgeleitet. Ihre Anwendung stärkt die Kundenzufriedenheit und ist ein Impuls zur Stärkung deren Position als Nutzer unserer Angebote.

3. Verfahren

Beschwerden können jederzeit vorgebracht werden. Gut funktionierende Feedbackprozesse und offene Kommunikation verbessern unsere internen Abläufe. Sie sind wichtiges Element zur Zufriedenheit aller Beteiligten. Beschwerden können mündlich oder schriftlich bei für Beschwerden zuständige Personen vorgebracht werden. Mündliche Beschwerden werden dokumentiert und weitergeleitet. Eine Kontaktliste für Beschwerden ist beigefügt.

4. Verpflichtung

Wir verpflichten uns, auf jede eingehende (mündliche oder schriftliche) Beschwerde binnen 14 Tagen zu reagieren.

5. Konkretionen

Die IdeeneinbringerInnen und BeschwerdeführerInnen sind gebeten ihr Anliegen möglichst konkret zu benennen. **Dabei kann der dem Betreuungsvertrag beigefügte Beschwerdebogen eine Hilfe sein.**

6. Mitverantwortung

Die Mitarbeitenden der GfS sind über diese Selbstverpflichtung informiert und gebeten diese in der Umsetzung zu unterstützen, zu begleiten und mit zu verantworten.

7. Vertragsgestaltung

Unsere Selbstverpflichtung ist Bestandteil des GfS-Betreuungsvertrages.

Kontaktliste für die Annahme von Beschwerden im Ambulant Betreuten Wohnen der GfS

Bei Beschwerden können Sie sich selber als Klient/in, oder eine von Ihnen eingesetzte Person als gesetzlicher Betreuer, direkt an die GfS – Gesellschaft für Sozialarbeit wenden.

Falls Sie Beschwerden haben, wenden Sie sich telefonisch, persönlich oder schriftlich an die:

- **Gesellschaft für Sozialarbeit
Fachbereich Lebensräume**

Thorsten Buick
Friedenstr. 4-8
33602 Bielefeld
Tel.: 0521 / 329399-91
Mobil: 0178 - 65 69 834
Email: thorsten.buick@gfs-bielefeld.de

Vertretung:

Jochen Hoffmann
Tel.: 0521 / 329399-21
Handy: 01577 - 26 35 121
Email: jochen.hoffmann@gfs-bielefeld.de

Teamleitung:

Herr / Frau
Tel.: 0521 / 329399-
Handy: .
Email: _____@gfs-bielefeld.de

- oder **Gesellschaft für Sozialarbeit
Fachbereich Ambulante Behindertenhilfe**

Miriam Stock
Am Zwinger 2-4
33602 Bielefeld
Tel.: 0521 / 52001-48
Mobil: 0151 - 30782176
Email: miriam.stock@gfs-bielefeld.de

- **Beschwerdestelle für Psychiatrie
c/o Verein Psychiatrie-Erfahrener Bielefeld e.V.**
Friedenstr. 4-8
33602 Bielefeld
Tel.: 0521 / 38451010
(Donnerstags, 16.00 bis 17.00 Uhr)

oder sich an den Landschaftsverband Westfalen-Lippe (LWL) zu wenden:

- **Landschaftsverband Westfalen-Lippe (LWL)**
Rainer Göke
Warendorfer Str. 26-28
48145 Münster
Tel.: 0251 / 591-6517
Email: rainer.goeke@lwl.org