



Zentrum für soziale
Dienstleistungen GmbH

Am Hedreisch 7
44225 Dortmund
Tel.: 0231/222 80 56
kontakt@zsd-dortmund.de

Konzept

Stand: Februar 2010

1. Leistungsanbieter	3
1.1 Organisationsstruktur, Leistungsschwerpunkte, weitere Leistungsangebote.....	3
1.2 Bisherige Erfahrungen und Tätigkeiten	4
2. Leitbild, Grundlagen und Ziele des Leistungsangebots	5
3. Leistungsbeschreibung ambulant betreutes Wohnen	6
3.1 Zielgruppe	6
3.2 Einzelziele	7
3.3 Art, Inhalt und Umfang der Betreuungsangebote	8
3.4 Gruppenangebote	8
3.5 Wohnformen / Wohnraum	9
4. Organisation der Leistungserbringung	9
4.1 Mitarbeiter/innen	9
4.2 Individueller Hilfe- und Betreuungsplan.....	11
5. Qualitätssicherung.....	12
6. Dokumentation	14
7. Sonstige Rahmenbedingungen.....	16
7.1 Mitwirkungspflicht der betreuten Person	16
7.2 Aufnahmeverfahren.....	16
7.3 Beschwerderegung	17
7.4 Vernetzung des Angebotes / Kooperation.....	18
7.5 Mitarbeit / Einbindung in fachliche Gremien der Region	19

1. Leistungsanbieter

1.1 Organisationsstruktur, Leistungsschwerpunkte, weitere Leistungsangebote

Beim **Z S D - Zentrum für soziale Dienstleistungen GmbH** handelt es sich um eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung. Sie besteht aus fünf gleichberechtigten Gesellschaftern. Alle Gesellschafter sind auf Grund ihrer Ausbildungen und langjährigen gemeinsamen beruflichen Erfahrungen qualifiziert, die Leistungen des Betreuten Wohnens sowie zu einem späteren Zeitpunkt zu integrierende Angebote zu erbringen. Das Team der ZSD GmbH besteht aus Dipl. Sozialarbeitern, Erzieher, Dipl. Sozialpädagogen und einem Dipl. Pflegewissenschaftler.

In Krankheits-, Urlaubs- und Abwesenheitszeiten vertreten sich die Mitarbeiter gegenseitig und sichern so die Einhaltung des Versorgungsauftrages gegenüber den Klienten und dem Leistungsträger.

Bei zusätzlichem Bedarf ist auch weiterhin vorgesehen, das Team durch entsprechende Mitarbeiter zu erweitern.

Firmensitz und Haupteinzugsgebiet ist Dortmund. Unser Büro am Am Hedresich6 in 44225 Dortmund – Barop liegt zentral und ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut zu erreichen.

Unsere Leistungsschwerpunkte sind:

- ambulant betreutes Wohnen für psychisch kranke Erwachsene gem. § 54.1 SGB XII i. V. m. § 55.2 VI SGB IX.
- Eingliederungshilfe für psychisch kranke Kinder und Jugendliche gem. § 35 a SGB VIII

- Erzieherische Hilfen gem. SGB VIII. Hier insbesondere Erziehungsbeistandschaften gem. § 30 SGB VIII und sozialpädagogische Familienhilfe gem. § 31 SGB VIII.

Unser Ziel ist es, Menschen mit Handicaps in ihrem Bestreben zu unterstützen, ein selbstbestimmtes Leben zu führen und selbständiges Wohnen zu ermöglichen. Der Klient ist für uns ein kompetenter und gleichberechtigter Partner in einem komplexen Leistungssystem.

In absehbarer Zukunft werden wir zusätzliche Angebote für unterschiedliche Zielgruppen schaffen. Im Einzelnen sind dies:

- Die Konstruktion eines Angebotes für die ambulante psychiatrische Krankenpflege,
- Dienstleistungsangebote für selbstzahlende Klienten,
- Erarbeiten eines komplexen Leistungsangebotes für Nutzer des persönlichen Budgets.
- Dienstleistungsangebote für Menschen mit vorwiegend geriatrischen Problemstellungen.

Wir arbeiten kultur- und religionsübergreifend.

1.2 Bisherige Erfahrungen und Tätigkeiten

Das **Z S D** wurde 2007 gegründet. Der Gründungsgedanke erwuchs aus der Notwendigkeit, betroffene Menschen schneller, flexibler, qualifizierter und effektiver zu unterstützen, als dies in bisher bestehenden Trägerstrukturen möglich ist. Der Klient ist hierbei immer in seiner Einzigartigkeit, Würde und Kompetenz zu respektieren.

Die aktuelle gemeindepsychiatrische Entwicklung und der erklärte Wille des Leistungsträgers zur Kostensenkung im Bereich der

Eingliederungshilfe durch verstärktes Ausnutzen ambulanter Potentiale ermutigt uns zur Umsetzung unserer oben genannten Ziele.

Die marktwirtschaftliche Orientierung im Bereich des ambulant Betreuten Wohnens sehen wir als Chance, neue Ideen umzusetzen (z. B. auf der Grundlage des persönlichen Budgets). Auf Grund kurzer Entscheidungswege, hoher Flexibilität, eines Qualitätsmanagement und durch effizienten Einsatz moderner Technik und Kommunikationsmittel werden Verwaltungskosten minimiert und eingesetzte Mittel optimal zum Wohl der Klienten genutzt.

Nicht zuletzt wird das Recht des psychisch erkrankten Menschen auf eine freie Wahl des Leistungserbringers durch Angebotsvielfalt gestärkt.

2. Leitbild, Grundlagen und Ziele des Leistungsangebots

Unser Leitbild geht von einem komplexeren Krankheits- bzw. Gesundheitsverständnis aus, als es medizinische Klassifikationen zulassen. Psychische Erkrankungen verstehen wir als Ausdrucksmöglichkeit menschlichen Lebens und Leidens. Leitend für unser professionelles Handeln ist deshalb der Klient mit seinen Wünschen, Interessen, Bedürfnissen und Stärken. In unserer Arbeit nehmen wir den Einzelnen als Menschen ernst und bringen ihm Wertschätzung und Respekt entgegen. Die Grundlage unserer Tätigkeit ist das Angebot, der Aufbau und der Erhalt einer langfristigen Betreuungsbeziehung, in welcher wir ressourcenorientiert arbeiten.

Vorrangiges Ziel ist es, die Wünsche und Bedürfnisse der Betroffenen zu ermitteln, auf ein fachliches Fundament zu stellen und unser Handeln daran zu orientieren.

Wichtige Inhalte hierbei sind:

- Förderung des Selbsthilfepotentials,
- Befähigung zum selbstbestimmten Leben,
- Aufbau und Erhalt sozialer Kompetenzen,
- soziale und berufliche Eingliederung,
- Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.

3. Leistungsbeschreibung ambulant betreutes Wohnen

3.1 Zielgruppe

Unser Leistungsangebot richtet sich an Menschen, die auf Grund einer psychischen Erkrankung in ihrem Lebensalltag nicht oder nicht alleine zurecht kommen und unser Angebot in Anspruch nehmen wollen. Hierbei handelt es sich um volljährige Menschen mit einer wesentlichen Behinderung im Sinne des § 53 SGB XII.

Hierunter fallen nicht nur Menschen mit langjähriger Psychiatrieerfahrung und den daraus resultierenden persönlichen und sozialen Folgen. Unser Angebot will darüber hinaus besonders junge psychisch erkrankte Menschen ansprechen.

Erwiesenermaßen wirkt sich ein möglichst frühzeitiges Erreichen dieser Zielgruppe begünstigend auf den weiteren Krankheitsverlauf und damit auf die Prognose aus.

Besondere Aufmerksamkeit widmen wir Menschen, die erstmalig erkrankt sind. Auf Grund ihrer Verunsicherung, ihrer Ängste und Befürchtungen scheuen sie noch eine notwendige Auseinandersetzung mit ihrer Erkrankung.

Wir begrüßen die Idee und die Umsetzung des persönlichen Budgets. Daher richtet sich unser Angebot ausdrücklich auch an Nutzer, die im Rahmen des persönlichen Budgets unsere Leistungen in Anspruch nehmen wollen.

Das in der Fachwelt etablierte systemische Verständnis psychischer Erkrankungen verlangt zudem eine umfassendere Sichtweise als eine lediglich auf den Erkrankten und seine Diagnose bezogene. Insofern zählen wir auch Angehörige und andere wichtige Personen im sozialen Umfeld des Betroffenen zu unseren Zielgruppen.

3.2 Einzelziele

Die individuellen Ziele werden gemeinsam mit dem Klienten in der Hilfeplanung erarbeitet. Einzelziele sind insbesondere:

- Information über psychische Erkrankungen und deren Behandlungsmöglichkeiten
- psychische Entlastung
- gemeinsame Problemdefinition
- Erarbeitung von Lösungsstrategien
- Stärkung des Selbsthilfepotentials und der Eigenkompetenz
- Förderung einer angemessenen Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Bearbeitung des Zusammenhangs von psychotischem Erleben und Lebensgeschichte / Ausgangspersönlichkeit
- Erkennen und Benennen erster Krankheitszeichen
- Hilfen in Konflikt- und Krisensituationen
- Aufarbeitung von krankheitsauslösenden Verhaltensmustern
- Unterstützung bei eigenverantwortlicher Tagesstrukturierung und Freizeitgestaltung
- Koordination weiterer Hilfsmöglichkeiten/Rehabilitationsmaßnahmen
- Entwicklung einer möglichst selbständigen Lebensführung

- Förderung der weitestgehenden Unabhängigkeit von Betreuung
- Vermeidung bzw. Verringerung von stationären Klinikaufenthalten

3.3 Art, Inhalt und Umfang der Betreuungsangebote

Art, Inhalt und Umfang unseres Betreuungsangebotes richten sich nach den persönlichen Bedürfnissen des Einzelnen. Auch die Betreuungszeiten orientieren sich nach dem individuellen Hilfebedarf der betreuten Person.

Eine ständige Überprüfung und Anpassung des tatsächlichen Umfangs des Betreuungsbedarfs sind erforderlich und für uns selbstverständlich. Der regelmäßige und fachliche Austausch in der Gruppe der Mitarbeiter ist fester Bestandteil unserer Arbeit.

Die Leistung wird vorwiegend durch eine aufsuchende Betreuung und Begleitung erbracht. Sie kann sich in unterschiedlichen Formen vollziehen, wie z.B.:

- Hilfeplanung und Reflexion,
- Beratende, unterstützende und entlastende Gespräche
- Telefonkontakte,
- persönliche Begleitung, z. B. bei Behörden- oder Arztbesuchen
- je nach Bedarf Anleitung, Training oder auch Übernahme von Aktivitäten des täglichen Lebens,
- Erinnerung und Kontrolle,
- Zusammenarbeit mit anderen Diensten, Institutionen und Personen des Lebensumfeldes.

3.4 Gruppenangebote

Bei fachlichem Bedarf und entsprechenden Wünschen der Klienten werden Gruppenangebote entwickelt und umgesetzt. Konkret geplant sind themenzentrierte Gruppen zur Tagesstrukturierung oder

zur Information, Beratung und Aufklärung über die Erkrankung (Psychoedukation). Je nach Erfordernis sind weitere Angebote vorstellbar.

3.5 Wohnformen / Wohnraum

In der Regel betreuen wir psychisch kranke Menschen in der eigenen Wohnung. Hierbei kann es sich sowohl um Einzel- als auch um Paarwohnen handeln. Die Einrichtung von Wohngemeinschaften ist bei Bedarf vorgesehen. Der Wohnraum ist hierbei von den Klienten selbst anzumieten. Es ist nicht vorgesehen, dass das **Z S D** als Vermieter auftritt.

Sollte sich ein Klient vorübergehend in einer außergewöhnlichen Notlage befinden (z.B. Obdachlosigkeit), bleibt das Betreuungsangebot bestehen.

4. Organisation der Leistungserbringung

4.1 Mitarbeiter/innen

Unser Mitarbeiterteam besteht z. Zt. aus:

- 6 Dipl. Sozialarbeitern/innen
- 1 Sozialarbeiter
- 1 Dipl. Sozialpädagogin
- 1 Dipl. Pflegewissenschaftler
- 2 Erziehern/innen.

Alle Mitarbeiter verfügen über langjährige Erfahrungen im Bereich der Arbeit mit psychisch erkrankten Menschen, dem ambulant betreuten Wohnen und anderen Arbeitsfeldern des Sozial- und Gesundheitswesens. Die psychosozialen Angebotsstruktur ist uns bestens bekannt. Kontinuierliche Fortbildungen und frühere Berufserfahrungen, etwa im Qualitätsmanagement, im

kaufmännischen Bereich, in der Beratung oder im Case-Management runden unsere Kompetenz ab. Durch die unterschiedlichen persönlichen Profile und Erfahrungen bilden wir auf der Grundlage des gemeinsamen Leitbildes ein heterogenes und sich optimal ergänzendes Team. Somit gewährleisten wir eine professionelle, individuelle, flexible und an den jeweiligen Bedarf angepasste Betreuungsarbeit.

Um optimale Betreuung sicherzustellen, werden gegebenenfalls weitere Mitarbeiter eingestellt. Dieses kann je nach Bedarf sowohl durch ausgebildete und geeignete Fachkräfte im Sinne der Leistungs- und Prüfungsvereinbarung oder Assistenten ("sonstige Kräfte") erfolgen. Möglich sind Beschäftigungen im Rahmen einer Festanstellung oder eines Honorarvertrages. Die Einstellung einer Verwaltungskraft ist vorgesehen.

Das ambulant Betreute Wohnen erfolgt im Bezugspersonensystem. Jeder Klient hat eine bestimmte und verlässliche Bezugsperson als festen Ansprechpartner, die im Sinne des *Case Management* die Fallverantwortung kontinuierlich wahrnimmt. Neben der professionellen Beziehungsgestaltung und der eigentlichen Betreuungsarbeit obliegen ihr auch die Koordination und die Kontaktpflege mit weiteren Beteiligten (Ärzte, ges. Betreuer, Angehörige etc.) sowie administrative Tätigkeiten (Aufnahmeverfahren, Antragstellungen, Ansprechpartner für den Leistungsträger).

Diese Arbeitsgrundlage ist die Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit aller am Betreuungsprozess Beteiligten. Sie sichert die Kontinuität und ermöglicht die für den Erfolg des Betreuten Wohnens ausschlaggebende professionelle Gestaltung einer helfenden und therapeutischen Beziehung zwischen Klient, sozialem Umfeld und Bezugsperson.

Im Rahmen dieses Bezugspersonensystems sichern wir die Betreuungsqualität durch eine zuverlässige Vertretungsregelung. Bereits im Hilfeplanverfahren wird mit dem Klienten verbindlich vereinbart, wie die Vertretungssituationen gestaltet werden.

Auch außerhalb der üblichen Geschäftszeiten sind wir für die Klienten selbstverständlich zu erreichen. Eine telefonische Rufbereitschaft gewährleistet Reaktions- und Handlungsfähigkeit in außergewöhnlichen Situationen. Somit können wir auch in Krisen im Sinne fachlicher Qualität angemessen intervenieren.

Die Sicherung eines hohen fachlichen Niveaus unserer Leistungen hat für uns Priorität. Um auch für die Zukunft den aktuellen Stand der wissenschaftlichen Erkenntnisse zu repräsentieren und innovative Ideen umsetzen zu können, haben Fort- und Weiterbildung in unserem Konzept und im Wirtschaftsplan einen festen Platz.

4.2 Individueller Hilfe- und Betreuungsplan

Das Betreute Wohnen vollzieht sich auf der Basis des Bezugspersonensystems als kontinuierlicher und offen gestalteter Prozess. Um dem spezifischen Hilfebedarf eines jeden Klienten gerecht werden zu können, wird gemeinsam mit ihm ein individueller Hilfe- und Betreuungsplan erstellt, umgesetzt und fortlaufend evaluiert. Eine Überprüfung und ggf. Überarbeitung des Hilfe- und Betreuungsplanes erfolgt ½ - jährlich.

Dieser Prozess beginnt schon bei der Anfrage und setzt sich im Erstgespräch fort, in dem der Klient zunächst eingehend über Art, Inhalt und Umfang des Hilfsangebots informiert und beraten wird. Bereits hier werden sein persönlicher Hilfebedarf, die unterschiedlichen Problemfelder und Handlungsmöglichkeiten ermittelt. Im Rahmen der Antragstellung erfolgt eine gemeinsame

Spezifizierung von konkreten, nachvollziehbaren und erreichbaren Zielen (einschließlich des Aufzeigens der Grenzen unseres Angebotes) und die Festlegung der entsprechenden Maßnahmen, die schließlich in den individuellen Hilfe- und Betreuungsplan münden. Alle Schritte, sowohl die Ermittlung des Hilfebedarfs, die Festlegung der Ziele, die Planung der Maßnahmen und schließlich ihre Umsetzung in die Praxis werden einer permanenten Kontrolle und Evaluation unterzogen. Damit werden die fortlaufende Aktualisierung und die Anpassung des Hilfsangebotes an den Bedarf des Klienten optimal gewährleistet. Dieser fachgerecht gesteuerte Prozess und Regelkreislauf dient uns nicht nur als Mittel effizienter Arbeitsorganisation, sondern ist selbst ein zentrales Qualitätsmerkmal, weil er als elementares Instrument der Sicherung eines hohen fachlichen Niveaus unserer Leistungen dient.

5. Qualitätssicherung

Die Entwicklung einer fachlich fundierten Qualitätssicherung stellt angesichts knapper werdender Ressourcen und neuer rechtlicher Rahmenbedingungen eine besondere Herausforderung für das Sozial- und Gesundheitswesen dar, insbesondere für psychosoziale und gemeindepsychiatrische Dienste und Einrichtungen.

Der Klient hat Anspruch auf eine qualifizierte und sorgfältige Betreuung nach anerkannten Methoden und wissenschaftlichen Erkenntnissen.

Qualitätsmanagement ist somit ein zu Recht seit Jahren formuliertes Gebot, und *Qualität* als weichenstellender Aspekt der Tätigkeit erkannt.

Qualitätsentwicklung und -sicherung wird im **ZSD** als ständig reflektierter Optimierungsprozess im Sinne einer lernenden Institution verstanden. Beispielhaft dafür ist das vorliegende Konzept zu sehen, das aktuell die Situation beschreibt, jedoch kontinuierlich

weiterentwickelt und fortgeschrieben wird. An Mitwirkung und Gestaltung dieses kontinuierlichen Verbesserungsprozesses sind alle Mitarbeiter des **Z S D** verpflichtend beteiligt.

Zu diesem Zweck etablieren wir eine interne Qualitätssicherung, um

- Qualität zu prüfen und Korrekturen zu veranlassen,
- die Qualität wiederherzustellen oder zu verbessern, sowie
- die erfolgreiche Durchführung dieser Korrekturen zu prüfen.

Unser Qualitätsmanagement (QM) umfasst den gesamten Prozess interner Qualitätssicherungsmaßnahmen und reicht von der Zielformulierung über die Planung, Durchführung, eigene Überwachung des Ablaufs der Qualitätssicherungskette bis hin zur Dokumentation. Es beinhaltet alle Maßnahmen der Definition und Realisierung von Qualitätszielen einschließlich der Planung, Durchführung, Lenkung, Prüfung, Korrektur und Vorbeugung sowie der Festlegung von Verantwortlichkeiten.

Die Gesellschafter bestimmen aus ihren Reihen einen QM-Beauftragten.

Grundlegender Bestandteil unseres QM ist das QM - Handbuch nach DIN EN ISO 9001, das das Procedere der internen Qualitätssicherung wie eine Bedienungsanleitung beschreibt.

Innerhalb des hier vorgestellten Konzepts wird ein Qualitätszirkel eingerichtet. Dieser dient als Forum zum Austausch von Berichten und Erfahrungen in der Anwendung der einzelnen Bausteine des QM, sowie zur Diskussion über den Umgang mit der Fehler- bzw. Ereignisanalyse, die Fehlerbehebung bzw. Ereignisbearbeitung und -vorbeugung und zur Unterstützung der Mitarbeiter hinsichtlich therapeutisch - pädagogischer und QM- Probleme.

Bezogen auf unsere Arbeit mit den Klienten bedeuten die oben gemachten Ausführungen folgendes:

- Die Kontinuität der Betreuung wird sicher gestellt. Wir arbeiten im Bezugspersonensystem und haben individuelle mit dem Klienten fest vereinbarte Vertretungsregelungen.
- Unser Angebot ist in der Regel eine aufsuchende Hilfe, die in der Umgebung des Betroffenen stattfindet.
- Bei Bedarf wird unser Angebot durch strukturierte Gruppenangebote ergänzt.
- Übergabe-, Dienst- und Fallbesprechungen und eine enge Zusammenarbeit zwischen den Bezugspersonen finden regelmäßig und verbindlich statt.
- Supervisionen und Fortbildungen werden zur Qualifikation der Bezugspersonen regelmäßig durchgeführt.
- Art und Form der Hilfe richten sich nach dem Bedarf der Klienten.
- Direkte und mittelbare Betreuungsleistungen werden individuell, regelmäßig und fortlaufend dokumentiert.
- Die Ausrichtung des Hilfeprozesses erfolgt an dem Grundsatz der Hilfe zur Selbsthilfe und der Stärkung der Eigenkompetenz der betreuten Person.
- Die Mitarbeit in den fachlichen Gremien der Stadt Dortmund, welche einen Bezug zu unserem Leistungsangebot haben und verbindlich eingerichtet sind, ist fester Bestandteil unserer Arbeit.
- Maßstab für die Qualität unserer Leistung ist der Erreichungsgrad der im Hilfeplan vereinbarten Ziele.
- Das individuelle Hilfeangebot wird in regelmäßigen Abständen überprüft und bei Bedarf angepasst. Hierbei wird eine Bewertung der Zielerreichung durchgeführt und neue Ziele vereinbart bzw. die alten Ziele fortgeschrieben.

6. Dokumentation

Die Dokumentation und Leistungskontrolle erfolgen durch folgende Instrumente:

- *Überprüfung der individuellen Hilfe- und Betreuungsplanung:* Der im Zuge der Aufnahme erstellte individuelle Hilfe- und Betreuungsplan wird im weiteren Betreuungsverlauf durch individuelle Hilfeplangespräche ausgewertet und fortgeschrieben. Die Erreichung der individuellen Ziele wird überprüft.
- *Jahresbericht / Abschlussbericht:* Wir erstellen regelmäßig zum Ende eines Kalenderjahres einen Jahresbericht. In diesem werden die wesentlichen Ereignisse des vergangenen Jahres sowie Planungen für das Folgejahr dargestellt. Ebenfalls werden die statistischen Kerndaten des Zentrums für soziale Dienstleistungen dargestellt.

Zum Ende eines individuellen Bewilligungszeitraumes erstellen wir einen Verlaufsbericht im Hinblick auf eine mögliche Folgebeantragung. Wird die Betreuung beendet erfolgt seitens des Zentrums für soziale Dienstleistungen ein Abschlussbericht. In diesen Berichten werden die auf der Grundlage der Hilfeplanung erbrachten Leistungen dargestellt und die Erreichung bzw. Nichterreichung der in der Hilfeplanung genannten Ziele beschrieben. Der Verlaufsbericht soll vom Klienten mit unterschrieben und gegebenenfalls durch seine eigene Einschätzung ergänzt werden.

- *Quittierungsbelege:* Die direkten Betreuungsleistungen werden durch die betroffene Person auf den dafür vorgesehenen Quittierungsbelegen des Leistungsträgers zeitnah oder gesammelt am Ende eines Monats quittiert.
- *Interne Verlaufsdocumentation:* Die Betreuungsleistung wird regelmäßig, fortlaufend dokumentiert. Die Dokumentation umfasst die wesentlichen Ereignisse, Planungen und Veränderungen des laufenden Betreuungsprozesses. Dies gilt sowohl für die direkten als auch für die mittelbaren Betreuungsleistungen.

Sobald der Leistungsträger eine Leistungsdokumentation entwickelt hat werden wir unser Dokumentationssystem dieser anpassen.

7. Sonstige Rahmenbedingungen

7.1 Mitwirkungspflicht der betreuten Person

Selbstverständliche Voraussetzung, inhaltliches Fundament und Grundsatz des Betreuten Wohnens ist für uns das Prinzip der Freiwilligkeit. Der Klient soll sich auf der Grundlage einer eingehenden fachlichen Beratung selbst für oder gegen seine Aufnahme in das Betreute Wohnen entscheiden können; wir respektieren die Autonomie seiner Entscheidung. Die Förderung eigener Kompetenzen, von Selbständigkeit und Unabhängigkeit sind zentrale Ziele unserer Arbeit. Daraus folgt, dass die Leistungen des Betreuten Wohnens in aller Regel unter aktiver Beteiligung des Klienten und nicht stellvertretend *für* ihn oder gar gegen seinen Willen, sondern gemeinsam mit ihm geplant, ausgeführt und in ihrer Wirkung überprüft werden. Wir fördern und fordern in fachlich angemessener und an die eventuellen Einschränkungen angepasster Art und Weise die Eigenmotivation unserer Klienten. Insofern verstehen wir die Mitwirkung der Klienten weniger als Gebot, sondern als eine positive und zu unterstützende Voraussetzung für den Erfolg unserer Arbeit. Daher erwarten wir von den Klienten als Leistungsempfängern das verbindliche Einhalten von Terminen und Absprachen, die Quittierung der direkten Betreuungsleistung sowie die aktive Mitwirkung an der Hilfeplanung und –gestaltung. Dies findet Ausdruck in dem verbindlichen Abschluss eines Betreuungsvertrages.

7.2 Aufnahmeverfahren

Im Rahmen der vorgegebenen Strukturen sichern wir die korrekte, fachkompetente, zügige und möglichst unbürokratische Durchführung der Antragstellung und des gesamten

Aufnahmeverfahrens. Nach Abschluss der internen Hilfeplanung leiten wir die geforderten Unterlagen an den Leistungsträger weiter. Gemeinsam mit dem Klienten oder dessen Vertreter treten wir mit der Clearingstelle des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe in einen fachlichen Dialog, um dem Leistungsträger eine leistungsrechtliche Entscheidung zu ermöglichen. Unsere besondere Verantwortung sehen wir hier in der aktiven Gestaltung einer konstruktiven Zusammenarbeit aller beteiligten Personen und Institutionen auf der Basis einer sozialanwaltschaftlichen Vertretung der Interessen unserer Klienten.

Eine Aufnahme in das Betreute Wohnen für psychisch kranke Menschen ist ausgeschlossen für Menschen welche nicht zum Personenkreis des § 53 SGB XII gehören.

Menschen bei denen im Rahmen des Clearingverfahrens ein anderer oder kein Hilfebedarf festgestellt wird können ebenfalls nicht aufgenommen werden.

7.3 Beschwerderegulung

Selbstverständlich sind wir immer bemüht, eine für alle Beteiligten zufriedenstellende Arbeit zu leisten. Um diesen Anspruch zu erfüllen, haben wir in unserem Qualitätsmanagement eine umfangreiche Beschwerderegulung implementiert.

Bei Problemen oder Beschwerden stehen den Klienten alle Geschäftsführer des Zentrums für soziale Dienstleistungen unter der Telefonnummer : 0231/222 80 56 zur Verfügung.

Weitere Ansprechpartner für Beschwerden sind:

Haus der kürzeren Wege,
Postf.: 120331,

44293 Dortmund
Telefon: 0231/9612974

oder

Landschaftsverband Westfalen-Lippe,
Frau Huesmann,
Warendorferstr. 26-28,
48133 Münster,
Telefon: 0251/591-6517

7.4 Vernetzung des Angebotes / Kooperation

Das **Z S D** übernimmt eine Versorgungsverpflichtung für die Region und ist systematisch vernetzt mit Leistungsträgern und Einrichtungen im Sinne des sozialpsychiatrischen Verbundes. Im wesentlichen sind dies:

- Sozialpsychiatrischer Dienst
- Psychiatrische Fachkliniken
- Niedergelassene Psychiater und Psychotherapeuten
- Rechtliche Betreuern
- Tagesstätten
- Kontaktstellen
- Agentur für Arbeit
- Reha-Einrichtungen
- Amb. Pflegedienste
- Selbsthilfeorganisationen
- Andere psychosoziale Dienste und Institutionen

Der Kontakt zwischen Betreuten und Einrichtungen des Gemeinwesens soll gefördert werden. Möglichkeiten zum Austausch miteinander sollen die Lebensqualität und die Entfaltung

persönlicher Ressourcen hilfebedürftiger Menschen innerhalb ihres Lebensumfeldes sichern.

7.5 Mitarbeit / Einbindung in fachliche Gremien der Region

Die Teilnahme an der regionalen psychiatrischen Pflichtversorgung sowie der kommunalen Gesundheitsplanung sind selbstverständlicher Bestandteil unserer Arbeit. Wir sichern eine Mitarbeit in den fachlichen Gremien der Stadt Dortmund welche einen Bezug zu unserem Leistungsangebot haben und verbindlich eingerichtet sind (z. B. Arbeitskreis Psychiatrie, PSAG) zu.

Besonderes Anliegen ist uns die aktive Weiterentwicklung der Gemeindepsychiatrie nach dialogischen Grundsätzen.

Den Kontakt zur lokalen Selbsthilfeszene, sowohl Betroffener als auch ihrer Angehörigen wollen wir besonders pflegen.