

# **Qualitätsstandard des sozialpädagogischen Fallmanagements in der ambulanten Betreuung in der Stadt Braunschweig**



Stadt Braunschweig

**November 2009**

## **Vorwort**

In enger Kooperation zwischen dem Leistungsträger Stadt Braunschweig und den Leistungsanbietern ambet e. V., Arbeiterwohlfahrt Bezirksverband Braunschweig e. V., Gemeinnützige Gesellschaft für Paritätische Sozialarbeit Braunschweig mbH, Lebenshilfe Braunschweig gemeinnützige GmbH, Lukas-Werk Braunschweig, Suchthilfe gemeinnützige GmbH, Verein der Weg e. V. in der Stadt Braunschweig haben sich die Beteiligten auf gemeinsame Qualitätsanforderungen für die ambulante Betreuung für Menschen mit Behinderung verständigt.

Mit den vorliegenden Qualitätsmerkmalen legen die Mitglieder des „Arbeitskreises Hilfeplanung“ in der Stadt Braunschweig ein Profil fest, unter welchen fachlichen und inhaltlichen Aspekten das sozialpädagogische Fallmanagement in der ambulanten Betreuung geführt werden soll.

Sie tragen der Veränderung in der sozialen Helfelandschaft Rechnung- dem Wandel von der institutionellen Förderung hin zur bedarfsorientierten, personenzentrierten Hilfe im sozialen Raum des „Hilfeeauftraggebers“. Das schließt die aufsuchende Hilfe bei allen Leistungsanbietern als grundlegenden, unverzichtbaren und festen Bestandteil in der Hilfeleistung ein.

Gleichfalls sollen sie dem Leistungsberechtigten eine Orientierungshilfe bieten und Kriterien an die Hand geben, um für sich eine passgenaue Unterstützung finden zu können. Damit erhalten die Nutzer transparente und verlässliche Leistungskriterien für ihre Entscheidungsfindung.

Für bestehende aber auch für neue Leistungsanbieter dienen die erarbeiteten Merkmale als Rahmenbedingungen für die eigene Angebotsentwicklung.

Die gemeinsame fachliche und konzeptionelle Fortschreibung sowie Abstimmung der Hilfestaltung wird durch die verbindlich geregelte Zusammenarbeit im Sozialpsychiatrischen Verbund gewährleistet.

Die Qualitätsmerkmale stellen keine abschließende Positionsbestimmung dar, sondern werden im gemeinsamen Arbeitskreis der Leistungsanbieter und des Leistungsträger zukunftsweisend weiterentwickelt.

Braunschweig, den 24. Nov. 2009

Beteiligte Institutionen:

ambet e. V.  
Frau Wittlief  
Triftweg 72-74  
38118 Braunschweig

Arbeiterwohlfahrt  
Bezirksverband Braunschweig e. V.  
Frau Herfort  
Peterskamp 21  
38108 Braunschweig

Gemeinnützige Gesellschaft für Paritätische Sozialarbeit Braunschweig mbH  
Frau Bunke  
Saarbrückener Str. 50  
38116 Braunschweig

Lebenshilfe Braunschweig gemeinnützige GmbH  
Herr Ahrens  
Kaiserstr. 18  
38100 Braunschweig

Verein der Weg e. V.  
Frau Hetheier und Herr Neese-Busch  
Bruchtorwall 9-11  
38100 Braunschweig

Lukas Werk  
Suchthilfe gemeinnützige GmbH  
Herr Benedde  
Peter-Joseph-Krahe-Str. 11  
38102 Braunschweig

Stadt Braunschweig  
Fachbereich Soziales und Gesundheit  
Abt. Soziale Sicherung , Behindertenhilfe, Rechtsangelegenheiten  
An der Martinikirche 1-2  
38100 Braunschweig  
Herr Polley  
Herr Kelch  
Herr Eichner  
Herr Kadereit

Abt. Gesundheitsamt  
Hamburger Str. 226  
38114 Braunschweig  
Frau Dr. Pfingsten-Würzburg  
Frau Dr. Buhr-Riehm  
Frau Edler  
Frau Engelhardt  
Herr Hahn  
Herr Lange

## Qualitätsstandards im Einzelnen

### Strukturqualität:

- Sozialpädagogische Fallmanager sind qualifizierte Fachkräfte die das Studium der sozialen Arbeit abgeschlossen haben, Berufspraktikanten unter sozialpädagogischer Anleitung nach den Richtlinien der Fachhochschule. Im Einzelfall können Fachkrankenschwestern für Psychiatrie, Heilerziehungspfleger und vergleichbare Berufsgruppen mit besonderer Qualifikation eingesetzt werden.
- Mindestens 50 % der MitarbeiterInnen verfügen über eine zweijährige Berufserfahrung im sozialpsychiatrischen Bereich, in der Behindertenhilfe, Suchtkrankenhilfe oder besitzen eine Zusatzausbildung mit dem Schwerpunkt für die Arbeit mit dem Personenkreis, über die der Leistungsanbieter eine aktuelle Leistungsvereinbarung mit der Stadt Braunschweig abgeschlossen hat (SpzA, Suchttherapie etc.). Weitere Zusatzausbildungen (Systemische Beratung, Mediation, Schuldnerberatung etc.) sind wünschenswert.
- Der Leistungsanbieter stellt sicher, dass der sozialpädagogische Fallmanager mit entsprechender Qualifikation, Klienten der einzelnen Behinderungsarten betreut.
- Der Leistungsanbieter stellt sicher, dass seine Mitarbeiter regelmäßig, d.h. mindestens einmal jährlich, an einer Zusatzqualifizierung/Fortbildung teilnehmen, die den fachspezifischen Erfordernissen des Personenkreises entspricht, über deren Betreuung eine Leistungsvereinbarung abgeschlossen wurde.
- Der Leistungsanbieter hält ein Einarbeitungskonzept für neue MitarbeiterInnen und Berufspraktikanten vor. Dieses liegt dem Leistungsträger vor.
- Die Kontinuität der Betreuung wird sichergestellt. Sie erfolgt im Bezugspersonensystem. Im Verhinderungsfall ist die Betreuung durch eine Vertretung sicherzustellen.
- Die Leistungsanbieter stellen die Erreichbarkeit zu den üblichen Bürozeiten sicher.
- Betreuungen zu anderen Zeiten werden in der Zielvereinbarung im Rahmen der Hilfeplanung individuell festgelegt.
- Fachlich qualifizierte angeleitete Gruppenarbeit und Gruppenangebote zur Ergänzung der Einzelfallararbeit werden bei Bedarf vorgehalten. Dabei ist die Kooperation mit anderen Leistungsanbieter möglich.
- Die Anbieter ambulanter Betreuung verfügen über geeignete Diensträume. Den MitarbeiterInnen steht aktuelle Bürotechnik zur Verfügung.
- Das Angebot umfasst aufsuchende Hilfen in der häuslichen Umgebung der betreuten Person.
- Ein Konzept zum Kundenreaktionsmanagement (Ideen und Beschwerden) ist von jedem Anbieter vorzuhalten. Die Abläufe sind dem Leistungsträger anzuzeigen.
- Die Ausrichtung des Hilfeprozesses erfolgt nach dem Grundsatz der personenzentrierten Hilfe.

- Der Leistungserbringer legt ein fachlich ausdifferenziertes Konzept vor. Er hat eine Leistungs- und Vergütungsvereinbarung mit dem Leistungsträger.

### **Prozessqualität**

- Die direkten Betreuungsleistungen und die mittelbaren, klientenbezogenen Tätigkeiten werden in jedem Einzelfall regelmäßig dokumentiert (individuelle Betreuungsdokumentation).
- Übergabe-, Dienst-, Fallbesprechungen und Supervision finden regelmäßig statt.
- Die Leistungsanbieter verpflichten sich, dem Sozialhilfeträger einmal jährlich eine Aufstellungen aller MitarbeiterInnen vorzulegen, die die beruflichen Abschlüsse, ihr Anstellungsverhältnis sowie ihrer Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen enthält.
- Die betreute Person wird durch die ambulante Betreuung darin unterstützt, ihr individuelles soziales Hilfenetz weiterzuentwickeln.
- Die Mitarbeit im Sozialpsychiatrischen Verbund, in der Fachgruppe „Wohnen“ ist verpflichtend; eine fach- und bedarfsgerechte Fortentwicklung des Angebots wird erwartet.
- Die Betreuung erfolgt auf der Grundlage der Hilfebedarfsermittlung und der vereinbarten Ziele.
- Die standardisierte Hilfebedarfsermittlung findet entsprechend dem Leitfaden 2009 Anwendung.
- Der Hilfeplan wird regelmäßig überprüft und fortgeschrieben.
- Angehörige und andere Bezugspersonen werden mit Zustimmung der betreuten Person – fachlich begründet – in die Betreuung einbezogen.
- Die Anbieter verpflichten sich zur Qualität und Wirtschaftlichkeit ihrer Leistungen.

### **Ergebnisqualität**

- Die Ergebnisqualität wird im Prozess des strukturierten Hilfeplanverfahrens überprüft.

### **Ausblick:**

Der Leistungsträger und die Leistungsanbieter sind sich darüber einig, dass in Zukunft neben dem beschriebenen Fachpersonal einzelfallbezogenes Betreuungspersonal ohne entsprechende pädagogische Qualifikation zum Einsatz kommen kann. Die Ergebnisse werden im Rahmen des Hilfeplangesprächs als gestaltender Prozess evaluiert und als Rückmeldung der Beteiligten erörtert. Die Kriterien dazu werden zu einem späteren Zeitpunkt in der Unterarbeitsgruppe (UAG) des Arbeitskreises Hilfeplan entwickelt.

Der vorliegende Leitfaden für die individuelle Hilfeplanung und die Qualitätskriterien werden hiermit verbindlich anerkannt von

**Leistungsträger Stadt Braunschweig**



---

FB 50, Soziales und Gesundheit

**Leistungsanbieter in der Stadt Braunschweig**



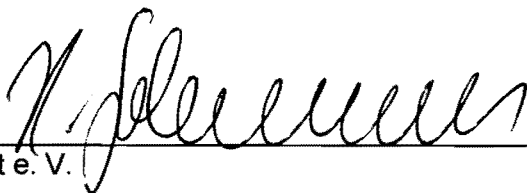
---

Lebenshilfe Braunschweig gemeinnützige GmbH



---

Verein Der Weg e. V.



---

ambet e. V.



---

Arbeiterwohlfahrt Bezirksverband Braunschweig e. V.

*L.V. Joesif*

Lukas-Werk  
Suchthilfe gemeinnützige GmbH

*ppa R. Sover*

Gemeinnützige Gesellschaft für Paritätische Sozialarbeit  
Braunschweig mbH

*Andreas (Institut für Paritätische Sozialarbeit)*



Stadt Braunschweig