



Deutscher
Caritasverband

Selbstbestimmte Teilhabe

Indikatoren selbstbestimmter Teilhabe

Arbeitshilfe zur Teilhabeorientierung

Herausgegeben von
Deutscher Caritasverband e.V.
Vorstandsbereich Sozial- und Fachpolitik

Kontakt:

Gabriele Göhring, Christoph Langer

Telefon: 0761 200-668

Telefax: 0761 200-350

E-Mail: gabriele.goehring@caritas.de

Internet: www.teilhabeinitiative.de

Lorenz-Werthmann-Haus
Karlstraße 40, 79104 Freiburg

Einführung

Der Deutsche Caritasverband ist dem Ziel der selbstbestimmten Teilhabe verpflichtet. Mit seiner Teilhabeinitiative, die der Verband in den Jahren 2009 – 2011 durchführt, will er dazu beitragen, dass alle Menschen gleichberechtigt die Chance haben, ihr eigenes Leben und das einer offenen Bürgergesellschaft mit zu gestalten. Damit ist wesentlich eine Selbstverpflichtung verbunden. Wie kann es gelingen, dass „selbstbestimmte Teilhabe“ in den Diensten und Einrichtungen aller Arbeitsfelder der Caritas zur prägenden Leitorientierung werden kann? Dies sowohl mit Blick auf die Nutzer(innen) und deren Angehörige als auch auf die Träger und die Mitarbeiter(innen).

Die Nutzer(innen), die Bewohner(innen), Klient(inn)en oder Kund(inn)en sollen durch die Konzeption und die konkrete Angebotsgestaltung aktiv darin unterstützt und ggf. befähigt werden, ihr Recht auf einen möglichst freien Zugang zu den wirtschaftlichen, politischen, kulturellen und sozialen Möglichkeiten der Gesellschaft umzusetzen. Dafür ist eine Öffnung der Angebote zum Sozialraum und durch dessen Einbeziehung mit seinen Ressourcen und Gegebenheiten – das Lebensumfeld der Kund(inn)en – eine wichtige Voraussetzung. Eine besondere Rolle spielt dabei die Einbeziehung der Angehörigen und anderer Akteure im Wohnumfeld. Um die verschiedenen Ressourcen im Sozialraum einbeziehen zu können, ist es wichtig, sich einen Überblick darüber zu verschaffen. Dem dient die Sozialraumanalyse. Je nach Größe und Möglichkeiten der Einrichtung/des Dienstes ist zu entscheiden, wie umfangreich eine solche Sozialraumanalyse sein sollte bzw. wie die Daten auch aus anderen Erhebungen vor Ort gewonnen werden können.

Selbstbestimmte Teilhabe muss im Rahmen der Angebote der Caritas selbst gewährleistet sein: Die Nutzer(innen) sollen im Rahmen der Möglichkeiten die Gelegenheit erhalten, das Angebot entsprechend ihrer Bedarfslage mit zu gestalten.

Bei Einrichtungsträgern und Mitarbeiter(inne)n der Caritas wird sich das aktive Interesse daran, die selbstbestimmte Teilhabe zu einem Grundprinzip der Caritasarbeit zu machen, eher verstetigen, wenn sie selbst die Chance haben, dieses Ziel in ihrem beruflichen Alltag zu realisieren. Selbstbestimmte Teilhabe hat insofern auch eine Mitarbeiter(innen)perspektive.

Der folgende Indikatorenkatalog listet Aspekte auf, die für Träger und Mitarbeiter(inne)n bei ihren Überlegungen, wie selbstbestimmte Teilhabe befördert werden kann, von Bedeutung sind. Sie beziehen sich auf das Leitbild, das Konzept, die konkrete Angebotsgestaltung sowie auf die Frage der Überprüfung der Zielerreichung.

Indikatorenkataloge erscheinen oftmals apodiktisch bzw. alternativlos. Dies liegt nicht zuletzt daran, dass die Indikatoren fachbereichsübergreifend, allgemeingültig und damit auf einem mittleren Abstraktionsniveau formuliert sind. Dabei ist es selbstverständlich, dass die nachfolgende Zusammenstellung weder den Anspruch auf Vollständigkeit hat, noch für alle unterschiedlichen Dienste und Einrichtungen in gleicher Weise Geltung haben kann. Indikatoren sind nicht „eins zu eins“ umsetzbar, sondern müssen an die konkreten Gegebenheiten angepasst und mit dem jeweiligen Auftrag eines Dienstes oder einer Einrichtung abgeglichen werden. Daher ist dieser Katalog als Arbeitshilfe gedacht, die Denkanstöße vermitteln möchte.

Auf mittlere Sicht ist vorgesehen, die Indikatoren zur selbstbestimmten Teilhabe in die zukünftigen Qualitätsleitlinien und Qualitätsrahmenhandbücher zu integrieren, entsprechend den spezifischen Anforderungen des Fachbereichs. Bei ihrer Integration in das Qualitätsmanagement werden die jetzt allgemeingültig formulierten Kriterien auf die entsprechenden Bedarfe angepasst werden, immer unter dem Aspekt der Ermöglichung der selbstbestimmten Teilhabe aller Beteiligten.

Die Einrichtung, der Dienst als Teil des Gemeinwesens / Sozialraum- analyse

Der Träger und seine Dienste und Einrichtungen

- betrachten ihr Umfeld sorgfältig und beachten bei dessen Analyse – die sie selbst durchführen oder für die sie Ergebnisse Dritter nutzen können – folgende Aspekte:
 - Ressourcen im Sozialraum (z. B. Selbsthilfegruppen, Freiwilliges Engagement, etc.)
 - den Bedarf der Kund(inn)en, deren Angehöriger und weiterer Bezugspersonen (zum Beispiel der gesetzlichen Betreuer(innen))
 - Daten zur demographischen und sozio-ökonomischen Situation
- beziehen Kund(inn)en und Nicht-Kund(inn)en im Sozialraum in die Sozialraumanalyse und deren Bewertung ein
- entwickeln aufgrund der Ergebnisse der Sozialraumanalyse und der empirischen Befunde ihrer Arbeit die Konzepte und Angebote/Dienstleistungen oder modifizieren diese entsprechend

Leitbild

Der Träger und seine Dienste und Einrichtungen

- benennen die selbstbestimmte Teilhabe in ihrem Leitbild als unternehmerisches Ziel

Konzepte

Der Träger und seine Dienste und Einrichtungen

- gestalten ihre Konzepte anhand der im Leitziel benannten Ziele zur selbstbestimmten Teilhabe
- leiten aus dem unternehmerischen Ziel „Selbstbestimmte Teilhabe“ in regelmäßigem Turnus (im Rahmen der Managementbewertung) Maßnahmen ab
- integrieren die Befunde aus der Sozialraumanalyse (Gemeinwesen- und Gemeindeorientierung)
- machen in ihrer Konzeption Aussagen,
 - wie sie den Zugang zu ihren Angeboten und Dienstleistungen ermöglichen, unabhängig von Geschlecht, Alter, Ethnie, Nationalität, Religion und Konfession, Kultur, Weltanschauung, Bildung, individueller Lebenseinstellung und Lebensweise
 - wie sie Sprach- und Verständigungsprobleme, Rezeptionsgewohnheiten und persönliche Motivationslagen verschiedener Zielgruppen bei der Gestaltung der Angebote berücksichtigen
 - zur Vernetzung/Zusammenarbeit mit nicht-beruflichen Helfern/Hilfesystemen
 - zu Kooperationen/Netzwerken/Partnerschaften
- zeigen auf, wie sie ihre Mitarbeiter(innen) für die Berücksichtigung teilhabeorientierter Belange im jeweiligen Arbeitsfeld und arbeitsfeldübergreifend sensibilisieren
- integrieren ehrenamtliche/freiwillige Mitarbeiter(innen) in die Dienstgemeinschaft
- integrieren sozial benachteiligte Menschen, die temporär oder ehrenamtlich/freiwillig tätig werden, in die Dienstgemeinschaft

Angebote

Zugang zu Angeboten

Der Träger und seine Dienste und Einrichtungen

- sprechen Menschen in ihrer Lebenswelt an
- ermöglichen einen niedrighschwelligen Zugang zu ihren Angeboten und Diensten durch folgende Maßnahmen (in Abhängigkeit von der Art der Einrichtung):
 - offene und flexible Öffnungs- und Sprechzeiten (z. B. offene Sprechstunde)
 - telefonische Erreichbarkeit
 - Erreichbarkeit über neue Medien (z. B. E-Mail, Internet)
 - Rückmeldung auf Anfragen von Kund(inn)en möglichst innerhalb von 24 Stunden an Werktagen
 - aufsuchende Angebote
 - präventive Angebote
 - zielgruppengerechte, ggf. mehrsprachige Öffentlichkeitsarbeit, z.B. über Informationsblätter und Prospekte oder Plakate und Pressearbeit
 - offene Angebote, z. B. Treffpunkte, Café-Ecke
 - kostenfreie Angebote oder Eigenbeiträge, die (falls erhoben) an die individuellen Lebenslagen der Kund(inn)en – insbesondere Familien – angepasst sind
 - ggf. Außensprechstunden
- ermöglichen einen barrierefreien Zugang
 - Abstellmöglichkeiten für Rollstühle, Kinderwägen
 - behindertengerechte Toilette ggf. Wickelmöglichkeit
 - behindertengerechte Türen bzw. Ein- und Ausgänge

Ausrichtung der Angebote

Der Träger und seine Dienste und Einrichtungen

- initiieren und fördern die Entwicklung und den Aufbau neuer Unterstützungsstrukturen im sozialen Raum
- gestalten die Angebote niederschwellig und milieugepasst
- berücksichtigen kulturelle und weltanschauliche Gegebenheiten
- achten das Recht auf eine selbstbestimmte Lebensführung (z. B. Aufsteh-, Zubettgehzeiten, Auswahl der Kleidung, Speisewahl, Zeiten der Mahlzeiteinnahme)
- achten das Recht auf eine kulturell, religiös bzw. weltanschaulich geprägte Lebensführung
- beachten das Recht auf Willens- und Entscheidungsfreiheit
- unterstützen bei der Wahrnehmung und Durchsetzung von politischer Partizipation
- setzen sich für Rahmenbedingungen ein, die ein qualitativ gute Angebotsgestaltung gewährleisten

Einrichtungsartunabhängige Angebote

Der Träger und seine Dienste und Einrichtungen

- beteiligen sich an den geschaffenen Netzwerken und nutzen das kirchliche Netzwerk

- beraten und begleiten Kund(inn)en und deren Angehörige bei der Suche nach Problemlösungen in ihrem primären Hilfesystem – personenzentrierte Dienstleistungsarrangements (z. B. Familie, Nachbarschaft, Schule, Arbeitskolleg(inn)en)
- beziehen Kund(inn)en mit eingeschränkter Alltagskompetenz in Entscheidungsprozesse ein, die ihre Person betreffen
- tragen den individuellen Wünschen und Gewohnheiten der Kund(inn)en Rechnung
- initiieren, unterstützen Selbsthilfekreise und kooperieren mit diesen
- bieten Einführungen und Trainingsmaßnahmen an, damit sich Benachteiligte mit ihren Fähigkeiten, Kenntnissen und Erfahrungen einbringen können
- unterstützen die Betroffenen bei der Wahrnehmung ihrer Rechte

Angebote stationärer Einrichtungen

Je nach Arbeitsfeld kann es sein, dass einige Kriterien nicht zutreffend sind bzw. eine arbeitsfeldspezifische Änderung vorzunehmen ist.

Der Träger vollstationärer Dienste und Einrichtungen

- gibt den Kund(inn)en die Möglichkeit, ihren persönlichen Wohnbereich nach eigenen Wünschen zu gestalten, und unterstützen sie dabei
- gibt den Kund(inn)en die Möglichkeit, an der Gestaltung der Gemeinschaftsräume mitzuwirken, und unterstützt sie dabei
- stellt die erforderliche Unterstützung zur Teilnahme an Aktivitäten außerhalb der Einrichtung sicher
- trifft keine den Ausgang betreffenden Beschränkungen
- stellt eine kontinuierliche Verbindung zum Leben der örtlichen Gemeinschaft sicher – u. a. indem Angebote örtlicher Vereine, Volkshochschulen usw. in Räumlichkeiten der Einrichtung für alle Bürger(innen) angeboten werden – und ermöglicht gleichzeitig den Bewohner(inne)n den Zugang zu Aktivitäten der örtlichen Gemeinschaft (z.B. Vereine, Chöre usw.)

Evaluation / Weiterentwicklung

Der Träger und seine Dienste und Einrichtungen

- befragen ihre Kund(inn)en (und in Abhängigkeit von der Einrichtung deren Angehörige) regelmäßig zu deren Bedarf und ob dieser durch die angebotenen Leistungen abgedeckt wird
- erörtern (ggf. mit ihren Kund(inn)en), welche Barrieren innerhalb der Einrichtung die selbstbestimmte Teilhabe der Kund(inn)en behindern, und leiten entsprechende Maßnahmen ab
- erheben regelmäßig die Kund(inn)enzufriedenheit und werten die Ergebnisse aus. Hierbei werden mindestens folgende Aspekte berücksichtigt:
 - Zufriedenheit mit der personellen Kontinuität
 - Möglichkeit, an Angeboten aus dem Sozialraum teilzunehmen
 - Wertschätzung
 - Information
 - Zusammenarbeit
- Entwickeln/modifizieren aufgrund der Ergebnisse der Evaluation entsprechende Angebote / Dienstleistungen

Mitarbeiter(innen)orientierung

Der Träger und seine Dienste und Einrichtungen

- ermitteln regelmäßig und systematisch den Bedarf der Mitarbeiter(innen) zur Verwirklichung des Teilhabeansatzes
- integrieren die Prinzipien der Teilhabe in die Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiter(innen), Führungskräfte und Ehrenamtlichen/Freiwilligen
- bieten Fort- und Weiterbildungen zur Förderung selbstbestimmter Teilhabe an – für Haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter(innen)
- führen in regelmäßigen Abständen Mitarbeiter(innen)gespräche durch, in denen Verbesserungsvorschläge eingebracht werden können, und greifen diese systematisch auf
- institutionalisieren Verfahren/Vereinbarungen zur Mitgestaltung/Partizipation
- unterstützen die Mitarbeiter(innen) bei der Einrichtung einer Mitarbeitervertretung (MAV)
- beteiligen ihre Mitarbeiter(innen) als aktive Partner an Entscheidungsprozessen
- beteiligen die Mitarbeiter(innen) an der Entwicklung von Konzepten, die Grundlage für die fachliche Arbeit sind

Die Arbeitshilfe ist von der Strategieguppe „Die Initiative der Caritas für selbstbestimmte Teilhabe“ erarbeitet worden.

18.07.2011

Deutscher Caritasverband e.V.
Vorstandsbereich Sozial- und Fachpolitik
Prof. Dr. Georg Cremer
Generalsekretär