

**Freiwillige Qualitätskriterien
für Anbieter des Ambulanten Betreuten Wohnens
für Menschen mit geistiger und/oder
körperlicher Behinderung,
mit erworbenen Hirnschädigungen sowie
für Menschen mit Autismus
in Düsseldorf**

Qualifikation des Anbieters/ der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Datenschutz und Wahrung der Persönlichkeitsrechte

Die gesetzliche Schweigepflicht und die Datenschutzbestimmungen werden eingehalten. Die Klientenunterlagen sind vor fremdem Zugriff sicher aufzubewahren.

Ausstattung

Der Anbieter hat wohnortnahe Angebote zu organisieren, gegebenenfalls in Kooperation mit anderen Anbietern. Die Räumlichkeiten sind barrierearm gestaltet und haben eine angemessene Größe und Ausstattung (Telefon, Anrufbeantworter, Fax, E-mail-Adressen, Besprechungsraum, Raum für Teambesprechungen), damit Beratungsgespräche in einem vertraulichen Rahmen stattfinden können. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind telefonisch erreichbar.

Fachliches Arbeiten

Der Anbieter gewährleistet, dass regelmäßige Team- und Fallbesprechungen, Supervisionen und Fortbildungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter angeboten und von diesen wahrgenommen werden, um so ein Arbeiten auf dem jeweils neuesten Stand der fachlichen Entwicklungen sicherzustellen.

Multiprofessionelles Team

Durch die Auswahl und Zusammenstellung seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewährleistet der Anbieter eine Teamstruktur, welche einen hohen Grad an behindertenspezifischen Qualifikationen sowie Berufs- und Lebenserfahrung widerspiegelt. Die Fachkräftequote ist einzuhalten.

Arbeitsbedingungen und Arbeitsverträge

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Anbieter sind von diesen mit regulären Arbeitsverträgen auszustatten.

Vom Anbieter gewährleistete Kriterien für die inhaltliche Ausgestaltung der Betreuungsleistungen

Gesellschaftliche Teilhabe initiieren

Die Förderung von Partizipation und inklusiver Teilhabe am gesamten Spektrum gesellschaftlichen Lebens und der damit verbundene Ausgleich behinderungsbedingter Nachteile stehen im Vordergrund der unterstützenden Maßnahmen. Dabei sind die größtmögliche Eigenständigkeit, Selbstbestimmung und Selbstverantwortung der Klienten handlungsleitend.

Personenzentrierte Angebote vorhalten und neue entwickeln

Die vielfältigen Angebote werden individuell zugeschnitten und orientieren sich sowohl am Bedarf als auch an den Ressourcen der Klienten.

Bezugsbetreuung und feste Vertretungsregelungen organisieren

Ein Bezugspersonensystem mit festen Vertretungsregelungen gewährleistet Kontinuität in der Betreuung. Bei Klienten mit besonders schwierigen Problemlagen und einem hohen Betreuungsaufwand ist die inhaltliche wie formale Verteilung der anstehenden Aufgaben auf zwei feste Bezugspersonen fachlich angezeigt und durch den Dienst umzusetzen.

Erreichbarkeit

Die Erreichbarkeit wird vom Anbieter sichergestellt und richtet sich nach dem im Individuellen Hilfeplan festgelegten individuellen Bedarf der Klienten.

Beschwerdemanagement

Der Anbieter gewährleistet ein internes Beschwerdemanagement. Anzustreben ist die Einrichtung einer träger- und anbieterübergreifenden Beschwerdestelle beziehungsweise Ombudsstelle.

Dokumentation

Strukturierte Hilfeerfassung und -umsetzung

Die gemeinsam mit den Klienten im Individuellen Hilfeplan festgelegten Zielvorgaben werden im Alltag im Rahmen eines strukturierten Prozesses umgesetzt und entsprechend dokumentiert.

Verlaufsdokumentation

Eine systematische Dokumentation, aus der der Verlauf der Betreuung und die Entwicklung der Klienten sichtbar werden, wird geführt, um diese für die reibungslose Organisation der Betreuung anbieterintern nutzen und gegebenenfalls gegenüber Kostenträgern anführen zu können. Bei besonderen Ereignissen oder krisenhaften Entwicklungen erfolgt eine ausführlichere Dokumentation.

Konzeptionelle Weiterentwicklung

Die fachliche und konzeptionelle Weiterentwicklung wird kontinuierlich verfolgt und umgesetzt.

Qualitätsmanagement

Die Anbieter verpflichten sich, ihre Arbeit fortlaufend an aktuellen Qualitätssicherungssystemen auszurichten.

Netzwerkarbeit

Bedarfsklärung und Zusammenarbeit mit anderen Diensten und Personen

Zur Bündelung der unterschiedlichen Erfahrungen, Erkenntnisse und Wahrnehmungen in Bezug auf den Umfang und die inhaltliche Ausgestaltung der Unterstützungsmaßnahmen für den Klienten erfolgt eine systematische Kontaktaufnahme und Zusammenarbeit mit allen relevanten an der Umsetzung beteiligten Diensten und Personen (Familie, gesetzliche Betreuung, Werkstatt für angepasste Arbeit, Pflegedienst, Ärzte und Therapeuten etc.) soweit dieses von den Klienten gewünscht, beziehungsweise in den individuellen Hilfeplänen vereinbart wurde.

Fachlicher Austausch

Der Anbieter verpflichtet sich zur Netzwerkarbeit. Dieses schließt insbesondere die kontinuierliche Mitarbeit in örtlichen wie überörtlichen Fachgremien ein. Das Bereitstellen entsprechender zeitlicher Ressourcen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird gewährleistet.

Name und Adresse des Anbieters

Datum

Unterschrift